

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO PARA
SALVAGUARDAR LAS PARTIDAS DE LOS ESTADOS
FINANCIEROS DE LA EMPRESA QUIMILAB S.A. DURANTE
EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2022**

VALERIA MURILLO CHACÓN

San José, diciembre, 2022

CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	5
Declaración Jurada	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimientos	8
Resumen	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA	10
Planteamiento del problema.....	10
Justificación	11
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos.....	13
Antecedentes	13
Historia de Quimilab.....	13
Misión	13
Visión.....	13
Tesis internacionales	15
Tesis nacionales	19
Proyecciones.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
Estados financieros.....	24
Tipos de estados financieros	24
Estado de situación financiera.....	24
<i>Activos corrientes y no corrientes.</i>	25
<i>Pasivos.</i>	26
<i>Capital.</i>	26
Estado de resultados.....	27
Estado de cambios en el patrimonio.	28
Estado de flujos de efectivo.....	28
Importancia de los estados financieros.....	30
Control interno	31
Enfoques del control interno	33
Tipos de control interno.....	34

Controles internos preventivos	34
Controles internos de detección	35
Controles internos correctivos	35
Funciones del control interno	37
Medidas de control interno en contabilidad	38
Normas COSO y sus características	39
Componentes del modelo COSO	39
a) Entorno de control	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	42
Enfoque	42
Cuantitativo	42
Diseño	42
No experimental	42
Transeccional o transversal	43
Transversal explicativa	43
Transversal descriptiva	43
Transversal correlacional	43
Población y muestra	44
Población	44
Muestra	44
Muestra no probabilística	44
Instrumento	45
Cuestionario	45
Observación	45
Entrevista	45
Proceso de recolección de datos	46
Fuentes de información	47
Fuente primaria	47
Fuente secundaria	47
<i>Cuadro de variables</i>	49
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	50
Alcance de análisis de la información	50
Operación	50

Procedimientos en revisión de estados financieros junio 2022	50
Efectivo y equivalentes al efectivo.....	52
Bancos.....	55
Bonos.	56
Facturación.	56
Cuentas por cobrar.	57
Compras.	59
Activos fijos.....	60
Análisis de la cuenta pasivos.....	62
Pasivos.	62
Análisis de la cuenta patrimonio.....	64
Capital social.....	64
Impuestos.	65
Análisis de la cuenta gastos operativos.....	65
Gastos.	65
Gastos por salarios.	67
Pérdida por obsolescencia inventarios.....	68
Modelo COSO.....	68
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
Conclusiones	69
Recomendaciones	70
CAPITULO VI: PROPUESTA	72
Descripción.....	72
Objetivo general	73
Objetivos específicos.....	73
Glosario	73
Propuesta.....	75
REFERENCIAS	80
ANEXO: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA.....	84
ANEXO: ESTADOS FINANCIEROS.....	89
ANEXO: EVIDENCIA CONTROL INTERNO.....	91
ANEXOS: EJEMPLOS DE POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO.....	92

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	51
Gráfico 2.....	54
Gráfico 3.....	55
Gráfico 4.....	61
Gráfico 5.....	68

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.....	36
Tabla 2.....	44
Tabla 3.....	53
Tabla 4.....	58
Tabla 5.....	59
Tabla 6.....	61
Tabla 7.....	62
Tabla 8.....	62
Tabla 9.....	63
Tabla 10.....	63
Tabla 12.....	66
Tabla 13.....	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.....	30
Figura 2.....	34
Figura 3.....	38
Figura 4.....	41

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.....	14
Cuadro 2.....	49
Cuadro 3.....	52
Cuadro 4.....	64
Cuadro 5.....	77

Resumen

La presente investigación se centra en un análisis de las políticas de control interno de los estados financieros, así como recomendaciones en la aplicación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO a la empresa Quimilab. La compañía se encarga de importar productos de laboratorio como insumos, reactivos y equipos para la venta, dichos productos se encuentran exonerados del impuesto al valor agregado, según la ley que tipifica este impuesto; además, ofrece servicios de mantenimiento de equipos y alquiler de estos, por lo que estos servicios no se encuentran exonerados.

Adicional a lo anterior, se revisarán los estados financieros de la empresa para analizar las cuentas y determinar si en estos se aplican controles internos correspondientes; asimismo, se seleccionan las cuentas que puedan presentar mayor riesgo para la empresa.

Al finalizar, se presenta una propuesta a los estados financieros para determinar el sistema de control interno basado en el modelo COSO de la empresa; además, se harán las respectivas recomendaciones, si se logra hallar algún tipo de riesgo en alguna de sus cuentas. Cabe destacar que las recomendaciones citadas anteriormente se fundamentan en la doctrina vigente y la normativa internacional, para mejorar el funcionamiento de la empresa.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del problema

El control interno en las empresas y los temas relacionados con estas es de suma importante, según lo indican Castro y Momblanc (2021), cuando afirman que:

En síntesis, se plantea que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables (p. 123).

Según la cita anterior, el control interno surge del interés que tienen las empresas en la toma de decisiones, por lo que se evidencia el significado que tiene un buen manejo de las políticas y los procedimientos dentro de una empresa, comprobando que el control interno es una herramienta que mitigan factores que evitan cumplir con los objetivos y metas de la empresa, brindando mayor seguridad.

En Costa Rica, de acuerdo con la normativa tributaria vigente, la contabilidad debe estar implementada con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las cuales establecen los requisitos de reconocimiento, medición y establecen estándares de presentación de la información que sea transparente y confiable. Por lo anterior, se evidencia la importancia de la implementación de políticas y procedimientos de control interno, para el debido cumplimiento de dichas normas.

En la presente investigación se esperan obtener beneficios, implementando un sistema de control interno basado en el modelo COSO, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa y brindar mayor seguridad, eficacia y eficiencia en los procesos de control interno.

Justificación

Conocer las normas de control interno basado en el modelo COSO en las empresas, cómo nace y los temas relacionados con esta es importante, según lo señala EALDE Business School (2020), cuando afirma que:

El modelo o metodología COSO surge en el año 1985. Sus siglas responden a Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, que es una organización de carácter voluntario constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en Estados Unidos. Nace con la misión de crear y proporcionar conocimiento frente a tres grandes temas relacionados: La gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, la lucha contra el fraude (párr. 2).

Como lo menciona EALDE (2020), es importante conocer la relevancia que ha adquirido el control interno en las empresas tanto públicas como privadas, pues evidencia el riesgo en que puede incurrir, si no surgen adecuados procesos y procedimientos para el buen funcionamiento. Además, se debe conocer el marco de control que ha ido surgiendo a través del tiempo, como lo indica EALDE (2020), cuando afirma que:

Si bien, este marco de control va evolucionando en el tiempo, de forma que podemos distinguir entre COSO I, COSO II y COSO III. En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control – Integrated Framework”. Dicho informe, denominado COSO I, tenía el objetivo de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno (párr. 3).

Según lo citado en el párrafo anterior, el informe COSO se aplica a empresas con la finalidad de evaluar y mejorar el control interno en sus estados financieros y en otras áreas.

Con respecto a la empresa Quimilab, se estará evaluando el control interno que implementa en sus estados financieros, con el objetivo de evidenciar deficiencias en el sistema actual y brindarles una propuesta de mejora en los procedimientos de la empresa para la toma de decisiones futuras.

Las normas establecidas por el sistema COSO se realizan para mejorar los riesgos a los que puede estar expuesta una empresa. Al respecto, EALDE (2020) afirma que:

En el 2013 se publicó la tercera versión, COSO III. Esta revisión del marco COSO de riesgos se centró en mejorar aspectos como la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos, una mayor concreción en lo que se consideraba comunicación e información, un mayor énfasis en la eliminación de riesgos, y la incorporación clara del concepto “consecución de los objetivos” (párr. 6).

En la cita anterior, EALDE (2020) menciona cómo mejorar los aspectos como la agilidad en los sistemas de riesgos, actualmente, existe un gran avance en este tema, con el propósito de que todas las empresas funcionen exitosamente, siguiendo un lineamiento establecido para evitar el fraude.

En este punto, es importante conocer cómo surge la implementación del control interno en los diferentes países. Quinaluisa et al. (2018) explican que:

En los últimos años, a consecuencia de los problemas de corrupción y fraudes detectados en las entidades, que han involucrado incluso corporaciones internacionales, se ha fortalecido e implementado el control interno en diferentes países. Se ha notado que no es un tema reservado solamente a los contadores, sino también una responsabilidad de los miembros de los consejos de administración de las diferentes actividades económicas de cualquier nación u organización (párr. 3).

Según expresado por Quinaluisa et al. (2018), en las empresas tiene que haber un control para evitar fraude, como lo indica en lo citado anteriormente, la responsabilidad es tanto administrativa como contable.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la política de control interno para salvaguardar las partidas de los estados financieros de la empresa Quimilab, durante el segundo cuatrimestre del 2022.

Objetivos específicos

- Analizar los estados financieros de la empresa y los riesgos inherentes en estos.
- Identificar el método de control utilizado por la empresa para salvaguardar sus estados financieros.
- Proponer un sistema de control interno basado en el modelo COSO.

Antecedentes

Historia de Quimilab

Misión

Suministrar productos nacionales e importados de primera calidad y a precios competitivos para el diagnóstico clínico, uso industrial o científico, ofreciendo a nuestros clientes un servicio distinguido por la rapidez, responsabilidad y atención para el funcionamiento de su empresa o laboratorio. Quimilab S.A, (2022).

Visión

Ser una organización reconocida en el mercado nacional, ofreciendo soluciones en reactivos, equipos e insumos para laboratorios, los cuales vayan a la vanguardia de la investigación y el desarrollo industrial. Contar con un buen servicio al cliente y lograr abarcar al máximo las necesidades del cliente contando en todo momento con el talento humano comprometido en brindar su mayor atención. Quimilab S.A, (2022).

En el 2015 se crea una sociedad en el país, como los únicos distribuidores autorizados para la venta y distribución de tecnología de inmunodiagnóstico para la marca I-CHROMA, de origen coreano, para proporcionar soluciones de diagnóstico *in vitro* confiables para la población costarricense, por medio de laboratorios privados en el país.

A lo largo de los últimos años, Quimilab se ha logrado posicionar como una empresa líder en el campo de inmunología en el sector privado, alcanzando una suma significativa de laboratorios en total setenta laboratorios, que trabajan en el mercado con su marca.

Actualmente se compone de 06 empleados representados en el siguiente organigrama:

Cuadro 1.

Organigrama Empresarial



Fuente: Elaboración propia (2022).

Tesis internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de Alanya (2019) con el tema *El control interno bajo la metodología COSO y la competitividad de las empresas hoteleras de la región Puno periodos 2016- 2017*, la realiza para la Universidad Nacional de Altiplano y opta por el grado académico de maestría en contabilidad y administración. De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: “determinar el grado de correlación existente entre control interno bajo la metodología COSO y la competitividad de las empresas hoteleras de la Región Puno en los periodos 2016- 2017”, (p.28) y los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de desarrollo de control interno bajo la metodología COSO en la gestión empresarial hotelera de la región Puno en los periodos 2016-2017.

Determinar el nivel de competitividad logrado en la gestión empresarial hotelera de la región Puno en los periodos 2016-2017.

Determinar el nivel de competitividad logrado en la gestión empresarial hotelera de la región Puno a través de la satisfacción de los huéspedes que hicieron uso del servicio en los periodos 2016-2017.

Proponer lineamientos de control interno para lograr una alta competitividad en las empresas hoteleras de la región de Puno en los periodos 2016-2017. (p.28).

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de un modelo de madurez del sistema de Control Interno C.G.R.C.R.- modificado, referente al (Órgano constitucional, auxiliar de la asamblea legislativa, que fiscaliza el uso de los fondos públicos para mejorar la gestión de hacienda); se procura encontrar respuesta al problema de investigación. De este trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que el control interno tiene una correlación muy alta y directa con la variable competitividad en las empresas hoteleras de la Región Puno, esta conclusión se sustenta en la prueba estadística de Pearson que es $r = 0.929$, a mayor control interno se incrementará la competitividad permitiendo dar una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para lo anterior, se recomienda que los empresarios hoteleros de la región Puno apliquen de forma integral los principios del Control Interno, atribuyéndole la

importancia que tiene para el logro de los objetivos considerando a la competitividad como uno de ellos. Para ello, se debe incrementar los esfuerzos por implementar adecuadamente el ambiente de control que es la base sobre la que se sustenta todo el sistema de control interno, siendo necesario que se formalice en documentos como el plan estratégico que debe incluir estrategias relacionadas al control interno, manuales de procedimientos, códigos de ética entre otros, que sean difundidos a todo el personal a fin de lograr comprometerlos.

La segunda tesis internacional consultada es la de Aliaga (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*, la realiza para la Universidad de San Ignacio de Noyola y opta por el grado académico de Bachillerato en contaduría. De esta investigación, se desprende el siguiente 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” (p.48), 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.

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. (p.48).

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de diagrama de Ishikawa, árbol de problemas y matriz, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. De este trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que 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.

La tercera tesis internacional consultada es la de Bohórquez (2021), con el tema *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo coso III para la empresa mixta de GAS SAS ESP*, la realiza para la Universidad de Cundinamarca y opta por el grado académico de bachillerato en Contaduría. De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: “diseñar un sistema de control interno para la Empresa Mixta De Gas SAS ESP, basado en el modelo COSO III para fortalecer los procesos de gestión, con efectividad en las operaciones y dando cumplimiento a la normatividad”, (p.20) y los siguientes objetivos específicos:

Realizar un diagnóstico de la organización en cuanto a su estructura y los procesos desarrollados a través de una encuesta y un cuestionario, para evaluar los cinco componentes y los diecisiete principios del modelo enunciado.

Elaborar el manual de control interno basado en el modelo COSO III para contribuir con el mejoramiento del desarrollo de las operaciones realizadas por Empresa Mixta de Gas SAS ESP.

Capacitar a todos los colaboradores de la entidad acerca de los requerimientos establecidos en el manual de control interno para las diferentes áreas y procesos, tales como procedimientos, manuales, instructivos, entre otros, para la funcionalidad de este. (p.20)

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionario, encuesta, técnicas (observación), se procura encontrar respuesta al problema de investigación. De este trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la entidad no cuenta con un sistema de control interno establecido y esto le genera dificultades en el desarrollo de sus operaciones en las diferentes áreas, por lo tanto se elaboró un manual en el cual fue necesario actualizar la misión, visión, organigrama, mapa de procesos y elaborar política de calidad, decálogo de objetivos, matriz de riesgos, entre otros, que no tenía la entidad para ser dados a conocer a todos los colaboradores.

Para lo anterior, se recomienda implementar los requerimientos que se contemplan en el manual elaborado que le permitirá mejorar los procesos y segregar las funciones.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Briseth (2020), con el tema *Sistema de control interno para mejorar la gestión logística en la empresa COINSSA Perú S.A.C. Chiclayo 2018*, la realiza para la Universidad César Vallejo y opta por el grado académico de Bachillerato en contaduría. De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: “proponer un sistema de control interno para mejorar la gestión logística en la empresa COINSSA PERU S.A.C”, y los siguientes objetivos específicos: “analizar la gestión en la empresa COINSSA PERU S.A.C. Chiclayo, evaluar el proceso del control interno en la empresa COINSSA PERU S.A.C., Chiclayo y diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión logística en la empresa COINSSA PERU S.A.C., Chiclayo”. (p. 24)

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevista y análisis documental, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. De este trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica la gestión logística de la empresa COINSSA PERU S.A.C. es ineficiente, dado que el encargado del área, realiza sus funciones de manera empírica, sin ningún profesionalismo ni capacitación; asimismo, no existe control constante, por lo que no cuentan con otro tipo de materiales de construcción, a su vez, no se cuenta con un registro de proveedores y clientes potenciales que aseguren la estabilidad económica de la empresa. Para lo anterior, se recomienda al gerente general, poner en práctica la correcta aplicación de mecanismos de control establecidos en el área de logística, con la finalidad de que el área se acostumbre a los controles y así mejorar todos los procedimientos logísticos.

Según un análisis exhaustivo de la relevancia de los antecedentes antes mencionados en la investigación, se describe que el análisis de control interno realizado mediante la metodología COSO son objetivos para la investigación que se va a realizar, debido a que se busca fortalecer el control interno en la empresa Quimilab y mejorar los procedimientos que se hallarán con más debilidad.

Tesis nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de Otorola (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 escuela Tinamastes de Barú, periodo 2019*, la realiza para la Universidad Latina y opta por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública. De esta investigación, se desprende 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”, (p. 15) 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 Barú.

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.

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. (p.15).

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de pruebas de cumplimiento (cuestionario, cédulas analíticas, entrevistas, hoja de análisis de documentos y examen de control interno), se procura encontrar respuesta al problema de investigación. De este

trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que se verificó que sí existe el adecuado proceso de selección de los miembros de la Junta, de acuerdo con la verificación de los documentos se logró verificar que los miembros de la Junta de Educación Escuela Tinamastes llevan un control de cada reunión efectuada. Para lo anterior, se recomienda que escojan uno de los tres procesos que hay, para que no exista discrepancia o disconformidad por parte de algún padre de familia con respecto a los miembros electos, o bien que exista malentendidos.

La segunda tesis nacional consultada es la de Navarro y Rivera (2018), con el tema *Sistema de control interno aplicado a la operación y contabilización de los inventarios en la empresa Promociones Marinas Internacionales S.A. ubicada en el Cocal de Puntarenas, durante el último semestre del año 2017*, la realiza para la Universidad Técnica Nacional y opta por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública. De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: “evaluar el sistema de control interno aplicado a la operación y contabilización de los inventarios en la empresa promociones Marinas Internacionales S.A. ubicada en el Cocal de Puntarenas, durante el último semestre del año 2017” (p.24) y los siguientes objetivos específicos:

Describir en que consiste el sistema de control interno aplicado en la empresa Promociones Marinas Internacionales S.A.

Identificar las diferentes actividades que se realizan en la aplicación del control interno en los inventarios de la empresa Promociones Marinas Internacionales S.A.

Valorar el control interno aplicado en la empresa Promociones Marinas Internacionales S.A. en los inventarios. (p.24).

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes entrevistas y observación participativa para explicar y describir información obtenida, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. De este trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que los procedimientos para el control de inventarios de la empresa Promociones Marinas Internacionales S.A no están por escrito, estando basados en la experiencia y práctica. Para lo anterior, se recomienda plasmar los procedimientos de control interno de los inventarios por escrito y ser

entregado al personal del departamento de inventarios una vez que empiecen a laborar en la empresa.

La tercera tesis nacional consultada es la de Ford, Sánchez y Zúñiga (2020), con el tema, *Propuesta para el fortalecimiento del Control Interno de la Propiedad, Planta y Equipo de Farma S.A.*, la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura. De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: “elaborar una propuesta para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la propiedad, planta y equipo de la empresa Farma S.A., mediante métodos de diagnóstico y análisis de las diversas actividades de control, que permita asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos de control por parte de la empresa”, (p.24) y los siguientes objetivos específicos:

Determinar los aportes de la teoría de control interno según las regulaciones internacionales adaptadas a nivel nacional en torno a los sistemas de control interno de la propiedad, planta y equipo, y su contextualización en la industria farmacéutica que sirva de base para la fundamentación del estado.

Describir los antecedentes, características, actividades y procesos relacionados a la situación actual de la empresa Farma S.A, que permita el análisis de los procedimientos de control interno aplicados para la propiedad, planta y equipo, a fin de comprender la operación del negocio.

Analizar el sistema de control interno de los procesos operativos que ejerce la compañía Farma S.A sobre la propiedad, planta y equipo, mediante la comparación entre la información recopilada y la perspectiva teórica que permita fundamentar la elaboración de la propuesta, para detectar los riesgos y oportunidades de mejora. (p.24).

La metodología que se emplea es mixta, la cual, mediante el uso de técnicas de recolección de datos y observación, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. De este trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que se pudo comprobar que Farma S.A., es una entidad comprometida con la integridad y valores éticos, y que el elemento en torno de control se encuentra inmerso en la

entidad; únicamente se requiere implementar un método de comunicación efectivo donde todos sus miembros conozcan la existencia del código de ética, políticas y valores de la organización, de modo de que puedan implementarlos conjuntamente. Para lo anterior, se recomienda adoptar cada una de las propuestas presentadas en este trabajo final de graduación, con el fin de fortalecer el control interno de propiedad, planta y equipo, de Farma S.A., lo cual también impactará positivamente el sistema de control interno de la empresa.

La cuarta tesis nacional consultada es la de Rocha (2019), con el tema *Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos*, la realiza para el Instituto tecnológico de Costa Rica y opta por el grado académico de Bachillerato en Contaduría Pública. De esta investigación, se desprende el siguiente objetivo general: “actualizar el manual de procedimientos para el Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos a octubre 2019, (p.13) con el fin de contar con información actualizada que contribuya en su productividad y eficiencia”, y los siguientes objetivos específicos:

Identificar los principales procedimientos que se realizan en el Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos y que requieren actualización.

Analizar el manual de procedimientos en el Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos.

Proponer el manual de procedimientos con las mejoras identificadas del Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos. (p.13).

La metodología que se emplea es cualitativa, la cual, mediante el uso de método no probabilístico de tipo por conveniencia, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

De este trabajo, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que se determinó que la necesidad de contar con un manual

de procedimientos actualizado para el Departamento de Control Interno radicaba principalmente en que los procedimientos debían ser actualizados ya sea por cambios en la normativa legal, por funcionarios que no eran los responsables de realizar algunos procedimientos, por procedimientos que se repetían y se debían unificar. Para lo anterior, se recomienda al Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos: poner en práctica el manual de procedimientos, debido a que en este se plantea la manera correcta de ejecutar las actividades, además contempla las políticas y normativa vigente para cada procedimiento.

Los antecedentes descritos en la investigación son de suma relevancia para la presente investigación, ya que llenan los vacíos que puede haber en el conocimiento del investigador, en el cual uno de los objetivos del investigador es abarcar exhaustivamente todos los enfoques de interés para la investigación, por lo que los antecedentes cumplen con el análisis al que se desea llegar.

Proyecciones

Se presentarán las proyecciones deseadas para la investigación:

- Se requiere determinar las partidas más relevantes de los estados financieros, con el fin de crear una política contable que ayude a la empresa Quimilab, a la toma de decisiones y lograr una mejor organización, trazabilidad y seguridad financiera para la empresa.
- Recomendar los métodos de control interno adecuados para la empresa Quimilab, que puedan implementar para salvaguardar los estados financieros.
- Al final de la investigación, se pretende que la empresa Quimilab conozca las medidas del sistema de control interno basado en COSO, con el propósito de aplicarlas en los estados financieros de la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Estados financieros

Se entiende por estados financieros a la clasificación de cuentas contables para determinar el estatus económico de la empresa de manera estructurada.

De acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1) – Presentación de los Estados Financieros, establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido. Norma Internacional de contabilidad, (2001). (párr. 1).

Tal como lo indica la norma, los estados financieros son importantes para la empresa, debido a que indica el estado económico en la que se encuentra la entidad, con el propósito de velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la toma de decisiones para que estos se puedan lograr. Los estados financieros son importantes para cualquier comercio ya que indican el estado económico de la empresa por lo que se analizan a continuación:

Tipos de estados financieros

Estado de situación financiera.

El estado de situación financiera contiene las cuentas de (activo, pasivos y patrimonio), con el objetivo de evitar futuros riesgos para la empresa, de conformidad con la Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC 1) (párr. 10), indica lo siguiente:

El objetivo de los estados de situación financiera es suministrar información acerca de los elementos de una entidad, mediante sus activos, pasivos, patrimonios, ingresos y gastos, entre otros; dicha información ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y grado de certidumbre. Existe un juego completo de estados financieros, los cuales deben comprender los estados de situación financiera, entre estos están los de situación financiera final, los resultados integrados de los periodos, los cambios de patrimonio, notas de resumen de políticas contables y la comparativa con respecto al primer periodo; con esto la entidad podrá presentar sus estados en un análisis financiero elaborado, el cual describirá y explicará las características principales del rendimiento y situación financiera actual de la entidad, así como las principales incertidumbres en que puede encontrarse cualquier entidad. (párr. 10).

El estado de situación financiera se compone de 3 cuentas principales, en las cuales se analizarán cada una de ellas para entender los conceptos claves de la investigación:

Activos corrientes y no corrientes.

Las cuentas de activos corrientes son las posesiones líquidas de la empresa, como, por ejemplo, la cuenta de efectivos y equivalentes; los activos no corrientes son aquellos cuya recuperación es a largo, como el mobiliario y el equipo de oficina. Se analizarán todos los bienes que se necesitan para el correcto funcionamiento de la empresa, por lo que la investigación se basará en la NIC 1, donde indica lo siguiente:

Una entidad clasificará un activo como corriente cuando se espera realizar el activo, o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operaciones; el activo es efectivo o equivale al efectivo, 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 del ejercicio sobre el que informa. Asimismo, la entidad clasifica todos los demás como no corrientes. En estos se incluyen los activos tangibles, intangibles y financieros que, por su naturaleza, son a largo plazo. No está

prohibido el uso de descripciones alternativas, siempre que su significado sea claro (párr. 68).

Se describirá la segunda cuenta de relevancia en los estados de situación financiera:

Pasivos.

La cuenta de pasivos son las obligaciones que adquiere la empresa para poder financiarse, a continuación, se tomará de guía la NIC 1, (párr. 69), donde indica lo siguiente:

Una empresa puede clasificar los pasivos en corrientes o no corrientes; para que el pasivo sea corriente debe liquidarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa; es decir, el plazo original del pasivo es superior a los doce meses; y se haya concluido un acuerdo de refinanciamiento o de reestructuración de los pagos a largo plazo, después de la fecha del periodo sobre el que se informa y antes de que los estados financieros sean autorizados para su publicación. Una entidad clasificará todos los demás pasivos como no corrientes, si el prestamista hubiese acordado, al final del periodo sobre el que se informa, la concesión de un periodo de gracia que finalice al menos doce meses después de esa fecha, dentro de cuyo plazo la entidad puede rectificar la infracción y durante el cual el prestamista no puede exigir el reembolso inmediato. (párr. 69).

La última cuenta analizar es la del patrimonio de la empresa, la cual describe qué es el capital y cuál es su objetivo.

Capital.

El capital de la empresa corresponde al aporte inicial que realizan los socios a la empresa, como lo señala la NIC 1. (párr. 134-135)

Una entidad revelará información cualitativa sobre sus objetos, políticas y procesos de gestión que incluya una descripción de lo que considera capital a efectos de su gestión; y como cumple sus objetos de gestión de capital, algunas entidades consideran como parte de su capital, a determinados pasivos financieros (por ejemplo, algunas formas de deuda subordinada). Otras excluyen del capital a algunos componentes del patrimonio (por ejemplo, los componentes surgidos de las coberturas de efectivos). Una entidad puede gestionar su capital de diversas formas y estar sujeta a distintos requerimientos sobre su capital; es decir, el capital y las reservas se desagregarán en varias clases, tales como capital pagado, primas de emisión y reservas (párr. 134-135).

El estado de cambios en el resultado es el segundo estado financiero en análisis para poder identificar si hay algún error en el manejo contable de la empresa y si hay un adecuado control interno.

Estado de resultados.

El estado de resultados consiste en brindar información de las ganancias o pérdidas de la empresa; lo conforman las cuentas de ingresos, así como costos de ventas y gastos, por lo que se detallará el énfasis que tiene de acorde a la NIC 1. (párr. 82)

Enfatiza que la selección del resultado del periodo o el estado de resultados del periodo, incluirán los importes de los ingresos de actividades ordinarias, presentado por separado: ingresos por intereses calculados utilizando el método del interés efectivo e ingresos de actividades ordinarias por seguros; ganancias y pérdidas que surgen de la baja en cuentas de activos financieros medidos al costo amortizado; gastos del servicio de seguro de contratos emitidos dentro del alcance de la NIIF 17; ingresos o gastos por contratos de reaseguro mantenidos (véase la NIIF 17); costos financieros, etcétera (párr. 82).

El estado de cambios en el patrimonio es de suma importancia, ya que nos va a indicar el resultado total del periodo, por lo que se definirá para entenderlo más a fondo.

Estado de cambios en el patrimonio.

En el estado de patrimonio se analizará el capital de la empresa, los dividendos, las reservas legales, entre otras partidas de importancia. La importancia se definirá, según la NIC 1, (párr. 109).

Los cambios en el patrimonio de una entidad, entre el comienzo y el final del periodo sobre el que se informa, reflejarán el incremento o la disminución en sus activos netos en dicho periodo. Excepto por lo que se refiere a los cambios que procedan de transacciones con los propietarios en su condición de tales (como por ejemplo, aportaciones de patrimonio, las recompras por la entidad de sus propios instrumentos de patrimonio y los dividendos) y los costos directamente relacionados con estas transacciones, la variación integral del patrimonio durante el periodo representa el importe total de ingresos y gastos, incluyendo ganancias o pérdidas, generadas por las actividades de la entidad durante el periodo (párr. 109).

Para el estado de flujos de efectivo, se analizarán los flujos de efectivo de la empresa que ayuden a determinar si existe un correcto manejo del control interno.

Estado de flujos de efectivo.

La NIC 1 describe el estado de flujos de efectivo:

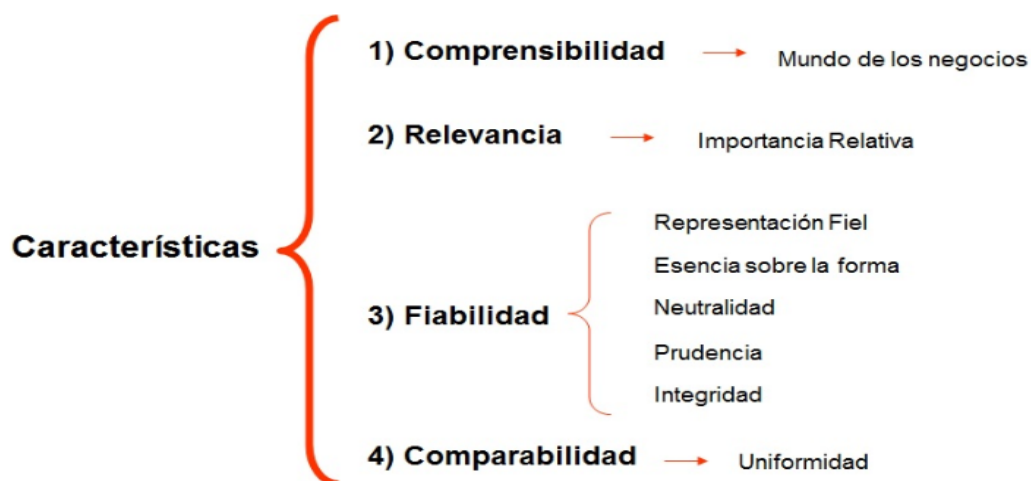
La información sobre los flujos de efectivo proporciona a los usuarios de los estados financieros una base para evaluar la capacidad de la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo y las necesidades de la entidad para utilizar esos flujos de efectivo. La NIC 7 establece los requerimientos para la presentación y revelación de información sobre flujos de efectivo. (párr. 111).

Características de los estados financieros

Para la empresa Quimilab, es importante conocer a fondo las características de los estados financieros, con el fin de identificar con facilidad algún déficit que exista en ellos, según lo anterior, Llamas (2020) explica con detalle cada característica:

- **Comprensibilidad.** La información debe ser fácil de entender, para accionistas, empleados, instituciones públicas o posibles inversores entre otros agentes.
- **Relevancia.** En este caso la información debe tener una cierta importancia, la cual si se llegara a omitir podría significar un resultado del estudio de la empresa radicalmente distinto. Por ello debe reunir información relevante y omitir la que no lo es.
- **Fiabilidad.** La neutralidad y la ausencia de costes de agencia deben ser la bandera de los estados financieros.
- **Comparabilidad.** Para que podamos sacar conclusiones con periodos anteriores, la información debe poseer una cierta homogeneidad, tanto en los tipos de datos mostrados como en su forma de representarlos.
- **Pertenencia.** Cumpliendo las anteriores características, los estados financieros deberían cumplir con las expectativas de los agentes o usuarios que puedan solicitarlos. (párr. 10-14).

Cabe mencionar la importancia que tienen las características de los estados financieros, como lo mencionó anteriormente Llamas (2020), la información debe ser clara, precisa y consistente para brindar una mayor confianza y generar una mayor comprensión. Cuando se revisan los estados financieros en cualquier entidad, si no dan la confianza que deberían, quiere decir que puede existir algún fraude por información incorrecta u omisión de esta; además, la información debe ser relevante, pues, a la hora de hacer la comparación con los periodos anteriores, si existiera alguna inconsistencia, se detectaría fácilmente, por lo que se analizarán las características de la información financiera que se observan en la figura 1, que se incluye a continuación:

Figura 1.*Información Financiera de Calidad.*

Fuente: Tributario Laboral (2018).

Importancia de los estados financieros

Castrellón, Cuevas y Calderón (2021, citando a Llanes, 2010) aducen que: “los estados financieros son para el analista de los mismos, *[sic]* las raíces al momento de hacer su trabajo, en este caso los más utilizados son: Balance general, estado de resultados o de pérdidas y ganancias y estado de flujo de efectivo” (p. 85). Cabe destacar, según lo citado anteriormente, para toda empresa, es importante tener información clara y consistente para hacer el análisis respectivo y percibir si la empresa va bien, y si tiene que mejorar en algunos aspectos para velar por el cumplimiento de las metas.

Los estados financieros dan un impacto en la toma de decisiones de las empresas, como lo detallan Castrellón, Cuevas y Calderón (2021), cuando indican que:

Para tomar decisiones teniendo como base la raíz de la información financiera y mejorar su uso así como también su administración, debe existir un análisis de estados financieros, el cual se contextualizará en el proceso de toma de decisiones, traduciendo información expresada en cantidades numéricas a información útil para la medición de la situación de la entidad, esto a través

de diferentes técnicas analíticas, lo cual es muy importante en el proceso de gestión racional actual y futura, siendo esto de fundamental importancia, ya que se intenta asegurar o tener la menor incertidumbre posible para que la empresa tenga un desarrollo comercial y se pueda mantener en el mercado (p. 86).

Los autores anteriores se basan en la toma de decisiones, para el buen funcionamiento del negocio, como se ha mencionado anteriormente, es idóneo para el análisis de la información numérica de los estados financieros y asegura el buen uso de controles internos que ayudan a que toda la información sea correcta.

Control interno

Se examinará el papel que juega el control interno en la empresa, por lo que es importante tener claro para qué se utiliza. Orellana (2020) lo define como: “el control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad” (párr. 1).

El sistema de control interno va de la mano con el método de control interno basado en el modelo COSO, por lo que se detalla otra definición en el informe COSO II – ERM (*Enterprise Risk Management*) (2013), donde se indica que:

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control interno-Marco integrado (el Marco) de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización (p. 3).

Según cita anterior, la normativa COSO funciona como una herramienta básica en cualquier organización, ya que ayuda a mejorar los procesos de la empresa y ser más eficaz a la hora de realizar los debidos procedimientos, también ayuda a mitigar riesgos o a prevenirlos.

Asimismo, Orellana (2020) define control interno como: “un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad” (párr. 1). En lo citado anteriormente, el autor se centra en velar por el cumplimiento del control interno de las organizaciones, además de llevar un seguimiento de cada procedimiento para salvaguardar los recursos de la empresa y fomentar un exitoso manejo en todas las áreas de esta.

Hay un marco para entender la constitución de un sistema de control interno, el cual aporta información de valor para determinar si se está aplicando la normativa de manera efectiva, como lo indica la *Committee of Sponsoring Organizations*, quien, a través del informe COSO II – ERM (*Enterprise Risk Management*) (2013), (p. 1) lo determina de la siguiente manera:

- a) Un medio para aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad, independientemente del sector o estructura jurídica, a nivel de entidad, división, unidad operativa o función.
- b) Un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y permite el uso del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno. Se trata de principios que se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
- c) Requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan dichos componentes durante su funcionamiento.
- d) Un método para identificar y analizar los riesgos, desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas anti-fraude.
- e) Una oportunidad para ampliar el alcance del control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de información, operaciones y objetivos de cumplimiento.
- f) Una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionen un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad (p. 1).

El informe COSO II – ERM (*Enterprise Risk Management*) (2013) detalla en los enfoques anteriores cómo se puede obtener una organización confiable, eficaz y eficiente, que le permita a la empresa tener una máxima confianza en todos los procedimientos, pues, si se aplican como corresponden, los riesgos serían casi nulos, reducirían el riesgo de tal manera que sea fácil de detectar si la empresa tuviera una problemática; además, de cumplir con la normativa que exige el país. Para poder realizar un control interno en alguna empresa, se debe tener claro qué enfoque se le va a dar, por lo que se describen a continuación:

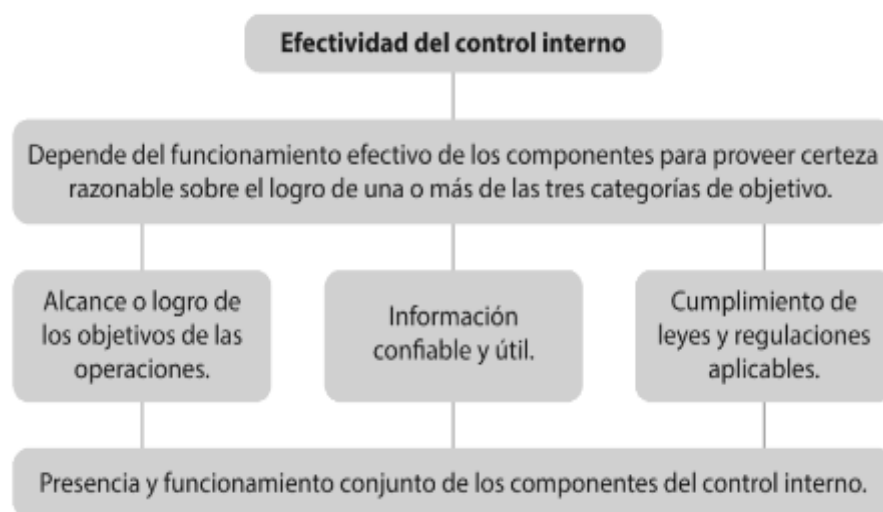
Enfoques del control interno

El control interno a lo largo del tiempo se ha caracterizado por tener dos enfoques: el tradicional y el contemporáneo. Para la presente investigación, se utilizará el segundo, el cual está relacionado con el informe COSO.

El enfoque contemporáneo del control interno, según Estupiñan (2022), es “un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial), y por el resto del personal creado específicamente para proporcionar una seguridad razonable de cumplir objetivos” (p. 37). Como indica Estipiñan (2022), es importante para la empresa cumplir con este concepto, para que haya efectividad en las operaciones y, sobre todo, que la información financiera sea confiable, cumpliendo con las leyes y regulaciones de COSO y lograr una satisfacción en alcanzar los objetivos. Como se define en la figura 2, la efectividad del control interno.

Figura 2.

Definición del control interno.



Fuente: Estupiñán (2022).

Según la figura 2, para tener éxito en el manejo de control interno de la empresa, es indispensable cumplir con estas definiciones y leyes.

Tipos de control interno

En esta investigación se determinan cuáles son los tipos de control interno y políticas que tiene la empresa Quimilab, para salvaguardar sus estados financieros, con el fin de poseer un buen funcionamiento de las operaciones:

Controles internos preventivos.

Los controles internos preventivos son importantes para el buen funcionamiento de la empresa. Estupiñán (2022) indica que:

Son los que se usan para una adecuada supervisión de los recursos económicos y materiales o insumos, con el fin de asegurarse de que cumplen con los procedimientos

preestablecidos, los cuales evitan costos de corrección o reproceso, evitan o predicen problemas potenciales antes de que aparezcan hacer ajustes oportunamente (p. 46).

Estupiñán (2022) menciona la importancia de los controles preventivos. Si estos se enfocan en la empresa Quimilab, se puede realizar el control en la cuenta inventarios en la entrada y salida de la mercadería, para corroborar la compra de los productos, de acuerdo con la demanda que manejen en ese momento. Otra cuenta en la cual se puede realizar es en la caja chica para evaluar el manejo de efectivo que se realice de manera adecuada y no tener algún inconveniente a la hora de otorgar viáticos a los colaboradores, por lo que los controles internos preventivos se utilizarían eficazmente en la empresa, dando mejores resultados.

Controles internos de detección.

Estos tipos de controles ayudan a evitar errores que puedan afectar a la empresa, funcionan como un repaso de todas las cuentas de los estados financieros y de los departamentos, seguido de haber hecho un control preventivo para minimizar los errores al máximo. Estupiñán (2022) explica su funcionamiento:

Sirven para identificar errores que no fueron detectados por los controles preventivos y se logran mediante el análisis de las conciliaciones de cuentas, recuentos de inventarios, registros de activos y de desempeño, técnicas automatizadas, análisis de variaciones, cumplimiento de las obligaciones fiscales, etc. (p. 46).

Controles internos correctivos.

Para aplicar el control interno correctivo, se debe entender en qué consiste, según Estupiñán (2022), “son la toma de acciones para prevenir eventos negativos, son fundamentales para la toma de decisión de la Alta Gerencia y opciones de asumir, eliminar o mitigar errores o riesgos de cada uno de ellos” (p. 47). Como menciona el autor, los controles correctivos se utilizan una vez que se haya encontrado el problema, este control lo puede asignar auditoría interna o, incluso, si se

realizan bien los controles de prevención y detección se puede hallar fácilmente. Este control se aplica de acuerdo con las normas internacionales para velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En la tabla 1, se mencionan los tipos de controles que existen, para un buen funcionamiento de la empresa.

Tabla 1.

Tipos de controles.

Tipos de controles					
De detección		Preventivos		Correctivos	
Propósito	Característica	Propósito	Característica	Propósito	Característica
Detectar hechos indeseables. Detectar la manifestación u ocurrencia de un hecho.	Detienen el proceso o aíslan o registran las causas del riesgo.	Prevenir resultados indeseables. Reducir la posibilidad de que se presente un hecho indeseable.	Están incorporados en los procesos de forma imperceptible.	Corregir los efectos de un hecho indeseable. Corregir las causas del riesgo detectado.	Son el complemento de los controles de detección, al producir una acción luego de la alarma.
	Ejercen una función de vigilancia.		Se crean Pasivos ficticiamente en el sistema		Corrigen la evasión o falta de los controles preventivos.
	Actúan cuando se evaden los preventivos.		Sirven de guías para evitar las causas del riesgo.		Ayudan a la investigación y corrección de las causas.
	No evitan las causas, ni a las personas involucradas.		Impiden que algo suceda mal.		Permiten que la alarma sea escuchada y el problema sea resuelto.
	Conscientes y obvios, miden la efectividad de los controles preventivos.		Son baratos, pues evitan costos de correcciones.		Son mucho más costosos, pues implican correcciones y reprocesos.
	Son costosos, pues pueden implicar correcciones.				

Fuente: Estupiñán (2022).

Funciones del control interno

Barreico et al. (2018), citando a Poch (2000), hacen énfasis en las funciones de control interno que son necesarias para establecer principios y métodos actos para el buen manejo de la empresa y mencionan las siguientes funciones:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- b) Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización.
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- e) Asegurar que los registros y la información generada como producto de las actividades realizadas por la organización, sean elaborados y presentados de manera oportuno y que dicha información sea confiable.
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación (p. 216).

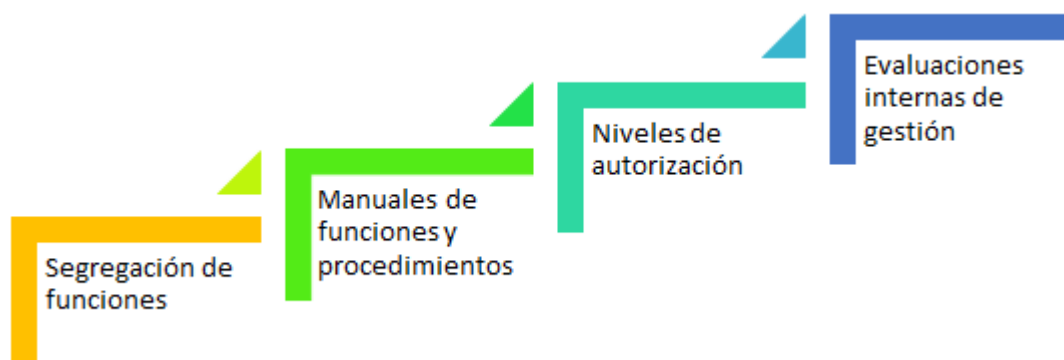
En la cita anterior se definen las funciones del control interno necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa, por lo que es esencial garantizar los controles (preventivos, de detección y corrección), con el fin de resguardar los recursos de la empresa aplicar la eficacia y eficiencia para simplificar algunos procesos que puedan brindar seguridad y hacer constar que las labores que se desempeñen en la empresa sean las adecuadas.

Medidas de control interno en contabilidad

Las medidas de control interno en las empresas generan seguridad en los procedimientos. Hernández (2020) así lo asegura cuando indica que “los controles internos son estándares operativos que aseguran que una compañía funciona correctamente, y algunos de sus objetivos son verificar la fiabilidad de los estados financieros, la eficacia de la operación del negocio y el cumplimiento de las regulaciones” (párr. 1). Según dicha información, para velar el buen funcionamiento de la empresa se necesita seguir medidas básicas de control interno, como lo menciona la figura 3:

Figura 3.

Medidas básicas de los controles internos.



Fuente: Hernández (2020).

La figura 3 muestra cuatro medidas que se deben tomar, según Hernández (2020), quien, a su vez, las describe de la siguiente manera:

- a) Segregación de funciones: Esta es siempre la primera característica de los buenos controles internos porque proporciona un sistema de controles y equilibrios. Tener más de un empleado trabajando en una tarea contable específica reduce la probabilidad de que un empleado falsifique el sistema de contabilidad y cometa algún fraude.
- b) Manuales de funciones y procedimientos: Estas descripciones deben detallar los deberes y responsabilidades de todos los empleados.

c) Niveles de autorización: Es importante que ciertos empleados que pueden comprometer a la empresa en compras, ventas y ciertas transacciones financieras requieran autorizaciones de niveles superiores para proceder.

d) Evaluaciones internas de gestión: Este procedimiento de monitoreo refleja el compromiso de la dirección de mantener registros contables precisos y asegurarse que la empresa cumple con los controles internos (párr. 8-12).

Hernández (2020) menciona las medidas de control interno necesarias para un buen funcionamiento de los procedimientos e información financiera de las empresas, lo cual es importante evaluar si se está aplicando un debido control interno, ya que asegura todas las funciones realizadas en la organización; por ejemplo, definir políticas y procedimientos en donde se establezcan las funciones de cada empleado y los procesos a realizar por escrito, para disminuir el riesgo de algún fraude y que el empleado conozca sus responsabilidades.

Normas COSO y sus características

Para entender mejor la investigación, se definirá qué es COSO, según *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (2013), “COSO es una iniciativa voluntaria del sector privado dedicada a mejorar el desempeño organizacional y la gobernabilidad a través de un control interno eficaz, la gestión de riesgos empresariales y la disuasión del fraude” (p. 2).

Es importante resaltar que el modelo COSO se creó desde el año 1992, con la finalidad de que todas las empresas siguieran un marco establecido a nivel internacional y evitar el fraude dando orientación a cualquier tipo de negocio, llevando a cabo un control interno exhaustivo para el cumplimiento de la norma.

Componentes del modelo COSO

Se analizarán los cinco componentes del modelo COSO, de acuerdo con el *Committee of Sponsoring Organizations, COSO II – ERM (Enterprise Risk Management)* (2013):

a) Entorno de control.

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten el consejo a llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión de gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad.

b) Evaluación de riesgos.

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación de riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

c) Actividades de Control.

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

d) Información y comunicación.

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

e) Actividades de supervisión.

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes de control interno, incluido los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente (pp. 4-5).

Como bien lo cita el informe, el entorno del control interno es fundamental en el manejo de ética de cualquier organización, pues una de las funciones más redundantes es la supervisión. Desde un

entorno adecuado, marca las pautas que van a tener los demás componentes, el grado de responsabilidad y de autoridad que se pueda precisar dentro de la organización; además, menciona que la evaluación de riesgos brinda un apoyo a las organizaciones beneficiando a las empresas y ayuda a que no ocurra un acontecimiento negativo que pueda involucrar fraude o cierre de la compañía por mal manejo de riesgos.

También se explica la importancia de conocer las políticas de control interno, ya que se crearon con el fin de seguir un procedimiento adecuado en todas las organizaciones y que todas lleven el mismo margen, garantizando la eficacia de las empresas y reduciendo el fraude en estas, por lo que las actividades mitigan los riesgos, ayudando a cumplir objetivos.

Se debe cumplir con una serie de componentes internos, para mantener el control efectivo de las empresas, estos componentes se mencionan en la figura 4.

Figura 4.

Componentes del control interno.



Fuente: Control Interno-Marco integrado (2013)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque

Cuantitativo

Niglas (2010), mencionado por Hernández y Mendoza (2018), comenta que los métodos cuantitativos están conformados por: “[...] conteos numéricos y métodos matemáticos” (p. 5). A lo citado Hernández et al. (2018), se agrega que 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 et al. (2018) enfatizan en la necesidad de contar con: “[...] 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). De lo anterior se resalta que la investigación está apoyada en los datos proporcionados por estados financieros, con el fin de examinar cada cuenta para generar un resultado consistente que ayude a planificar correctamente futuras herramientas con las que la empresa pueda trabajar para alcanzar cumplir con sus objetivos y metas; además, al dar un enfoque cuantitativo a la investigación, se enfoca en el planteamiento del problema, siendo una investigación muy analítica que busca fortalecer la seguridad y la eficacia de la empresa, mediante el desarrollo del estudio, con base a la recolección y un análisis estadístico de los datos, por lo que los resultados pueden dar un giro inesperado.

Diseño

No experimental

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). Dada la definición anterior, la presente

investigación tiene un diseño no experimental, ya que se analizará a fondo todos los criterios e información brindada por la empresa para la obtención de los resultados.

Transeccional o transversal

Hernández y Mendoza (2018) definen los diseños transeccionales o transversales como los que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176). En esta investigación se realizará la investigación transeccional o transversal, puesto que se recopilarán los datos necesarios, con el fin de analizarlos correctamente.

Transversal explicativa

Hernández y Mendoza (2018) definen una investigación explicativa como las que tienen “como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian” (p. 111). Dado el enfoque de la investigación se utilizará este diseño para entender y establecer las causas del problema que surge en el manejo del control interno de la empresa.

Transversal descriptiva

Hernández y Mendoza (2018) definen una investigación descriptiva como: “Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (p. 108). Según la cita anterior, se pretenden indagar las variables que se obtienen de la población en un tiempo único, con el fin de analizar los datos recolectados y describirlos, para una mejor comprensión.

Transversal correlacional.

Hernández y Mendoza (2018) analizan la investigación transversal correlacional como: “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109). Se pretenden analizar los conceptos básicos de la investigación para crear una relación entre cada uno y poder entender más a fondo el problema de investigación.

Población y muestra

Población

Hernández y Mendoza (2018) explican que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan en determinadas especificaciones” (p. 199). La población está constituida por todos los trabajadores de la empresa Quimilab, ubicada en San Antonio de Desamparados, en el año 2022. El tamaño poblacional es de cinco trabajadores, como se muestra en la tabla 2:

Tabla 2.

Distribución de 06 trabajadores, según su cargo en la empresa Quimilab.

Cargo laboral	Número de trabajadores
Gerente general	01
Asistente de gerencia	01
Área de contabilidad	02
Bodeguero	01
Mensajería	01
TOTAL	06

Fuente: Estrella (2020).

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) definen la muestra de la siguiente forma: “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los datos” (p. 196).

Muestra no probabilística.

Hernández y Mendoza (2018) indica que una muestra no probabilística o dirigida es el “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 200).

Se desarrollará el muestreo no probabilístico, utilizando la técnica intencional. Se seleccionó al gerente y al contador de la empresa, con la única finalidad de obtener información de las variables en estudio. El muestreo estará conformado por facturas de gastos, facturas de compras, informe de ventas y un análisis de los estados financieros de la empresa Quimilab, para el II cuatrimestre 2022.

Instrumento

Hernández y Mendoza (2018) definen que un instrumento de medición es “un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente” (p. 228). Los mismos autores mencionan que el instrumento de recolección es de suma importancia para el registro de la información, ya que aportan datos relevantes que ayudan a cumplir con los objetivos de la investigación.

Cuestionario

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) definen que, en una investigación cuantitativa, el cuestionario: “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 251). Según la cita anterior, el cuestionario se utiliza como una variable, por lo que se utilizará el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, con el fin de obtener mayor información.

Observación

Consiste en observar el funcionamiento de la empresa para poder obtener información, como lo detallan Hernández y Mendoza (2018), cuando comentan lo siguiente al respecto: “este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 290).

Entrevista

La entrevista se utilizará como uno de los principales instrumentos de esta investigación, ya que se cuenta con la oportunidad de indagar en cada proceso de control interno que realice la empresa

por medio de una conversación entre dos personas sobre el tema a investigar, como describen Hernández y Mendoza (2018):

Las entrevistas implican que una persona entrenada y calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. El primer contexto que se revisará de una entrevista es el personal (cara a cara). (p. 269).

Proceso de recolección de datos

Hernández y Mendoza (2018) definen el proceso de recolección de datos como: “[...] aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.)” (p. 226).

De la cita anterior se determinan las técnicas utilizadas para la recolección de dato; en la presente investigación se realiza con el fin de que el lector logre entender más a fondo la investigación. Por lo que se procederán a obtener los datos por medio de diferentes fuentes: información consignada en los estados financieros de la empresa, inventarios, compras, gastos, etc. Además, se recolectará la información más relevante por medio de observación, cuestionario y entrevista, que se les aplicará a las personas implicadas directamente en la investigación, por lo que se realizará al gerente general y contador de la empresa.

Una vez obtenidos los datos, analizados y observados, se procederá a realizar una estrategia de mejora para la empresa, basada en las normas COSO, con el objetivo de simplificar el trabajo diario y brindar seguridad en los procedimientos que se realizan para lograr un control interno exitoso y, sobre todo, poder cumplir con las metas de la empresa.

Fuentes de información

Fuente primaria

Gallud (2015) define la fuente primaria como:

Son las que no han sido interpretadas anteriormente o, al menos, que no lo han sido en el sentido que interesa al enfoque de la tesis o con la amplitud que se desea. Son fuentes originales en el sentido de que nadie reunió antes esa información. Una fuente primaria puede ser un libro que se analiza, un manuscrito que se interpreta, datos estadísticos recién recopilados, encuestas, el relato de un testigo ocular o algún tipo de documento sobre el que no se ha realizado un análisis previo (p. 21).

Según la definición de fuente primaria, el presente trabajo se realizará con la información consignada en los estados financieros de la empresa Quimilab y, en documentación, informes basados en los principios de control interno descritos en el comité de organizaciones patrocinadas de las normas 2013(COSO, *Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway*, por sus siglas en inglés).

Además, se tomarán en cuenta las tesis realizadas que están directamente relacionadas con la investigación, así como entrevistas a expertos y docentes universitarios con conocimiento en control interno.

Fuente secundaria

Para Gallud (2015), la fuente secundaria se define como:

Incluyen un material que ya ha pasado por el análisis de otros expertos. Se trata de hechos y materiales conocidos o transmitidos por otros. Son los libros de crítica y, en general, las interpretaciones que de un tema se han hecho. En un estudio sobre la

poesía de Rubén Darío, sus poemas serían la fuente primaria y todos los libros que se han escrito sobre ellos, las secundarias (p. 21).

Para esta investigación, se utilizarán las fuentes secundarias, a partir del origen de la primaria, tomando información que requieran un análisis y basándose en libros de texto de autores que estén apoyados en la normativa de control interno.

Cuadro 2.*Cuadro de variables.*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADOR	DEF. CONCEPTUAL	SUBINDICADOR	DEF. OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Analizar los estados financieros de la empresa y los riesgos inherentes en estos.	Estados Financieros.	Características de los estados financieros. Importancia de los estados financieros.	Román (2017) afirma que “los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera; son la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definido” (párr. 4).	Manifestación Información Financiera Representación Estructurada Situación Desarrollo Entidad Fecha determinada Periodo definido	Estado de una empresa financieramente.	Entrevista Cuestionario Observación directa
Identificar el método de control utilizado por la empresa para salvaguardar sus estados financieros	Control Interno.	Tipos de control interno. Funciones del control interno. Medidas de Control interno en Contabilidad.	Pereira (2018) explica que “un control es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos” (párr. 1).	Acción dictada Implementar Empresa Finalidad Administración Eficacia Eficiencia Economía Recursos	Toma de decisiones en una empresa.	Entrevista Cuestionario Observación directa
Proponer un sistema de control interno basado en el modelo COSO.	Normas	Tipos de normas Características de las normas	Las NIIF (2018) afirman que “las normas tienen como finalidad identificar las necesidades de los usuarios y establecer, con base en las mismas, los objetivos de los estados financieros de las entidades, así como, las características y limitaciones de los estados financieros.” (párr. 1)	Finalidad Identificar Necesidades Usuarios Establecer Objetivos Entidades Características Limitaciones	Eficacia y seguridad dada a una empresa.	Entrevista Cuestionario Observación directa

Fuente: Elaboración propia (2022).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Alcance de análisis de la información

Esta investigación consiste en revisar la información suministrada por la compañía Quimilab, específicamente las partidas consignadas en los estados financieros, con el propósito de identificar y validar el control interno que esta realiza. Para efectos de este análisis, se analizarán únicamente las cuentas que presentan más materialidad.

Objetivos de análisis

Para los objetivos del análisis, se tiene en cuenta lo siguiente:

1. Analizar los estados financieros de facilitados por la compañía.
2. Analizar las transacciones comerciales de la compañía para la identificación de aquellas en las que hay un impacto.
3. El trabajo realizado comprende el análisis de cuentas identificadas con mayor materialidad.

Operación

La empresa Quimilab es una compañía dedicada a la venta al por menor de insumos, reactivos y equipos para laboratorio del sector privado costarricense. Sus registros contables se llevan en la moneda oficial colones costarricenses, se analizarán los estados financieros del segundo trimestre junio 2022.

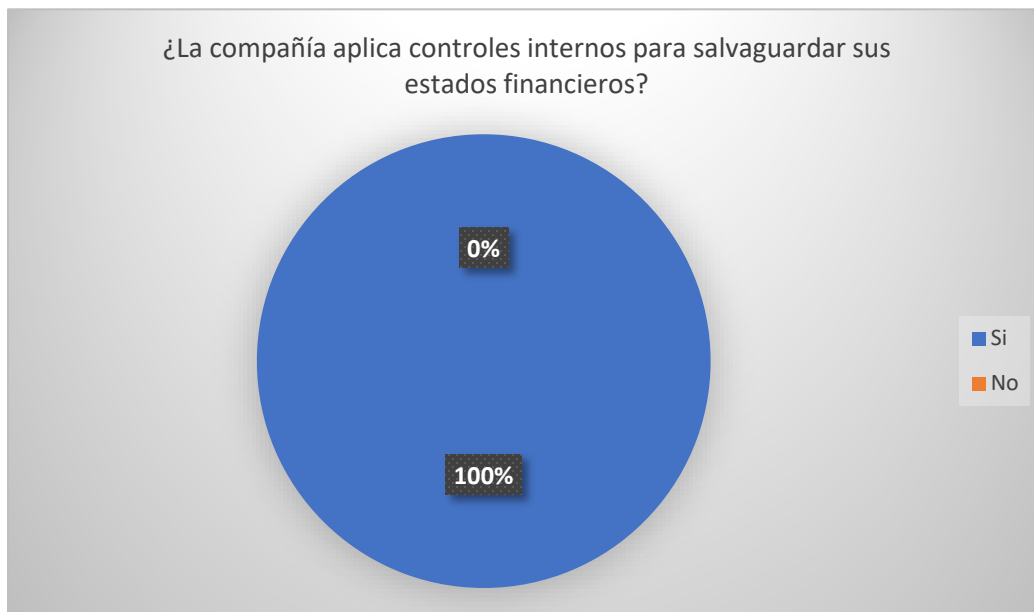
Procedimientos en revisión de estados financieros junio 2022

En la presente revisión se aplicaron los procedimientos de análisis de estados financieros, en el cual se examinaron las cuentas con mayor materialidad. En la entrevista, se afirma que la compañía aplica controles internos para salvaguardar las partidas consignadas en los estados financieros de la compañía, así mismo se verificó la información por medio de observación directa.

En el gráfico 1, afirma que la compañía aplica controles internos para salvaguardar sus estados financieros.

Gráfico 1.

Análisis a los estados financieros.



Fuente: Elaboración propia (2022).

Seguidamente, se presentan los principales puntos, conforme a los alcances indicados.

Activos.

Del análisis realizado, se determinó que el total de activos corresponde a un monto de ₡70 404 162,89 colones, de los cuales las partidas que presentan mayor materialidad en sus saldos corresponden a efectivo y equivalentes de efectivo, con un porcentaje de 55 %; inventario, con un 19 %, y las cuentas por cobrar, con un 21 %. El cuadro 3 muestra el detalle de los activos, según el estado de situación financiera brindado por la empresa.

Cuadro 3.*Análisis estado de situación financiera.*

Quimilab S.A		
Estado de Situación Financiera		
Al 30 de junio 2022		
(Expresado en colones)		
Activo		
	Saldo	Porcentaje
Activo corriente		
Efectivo y equivalentes de efectivo	38,841,354.69	55%
Inventario	13,449,226.83	19%
Cuentas por cobrar cliente	14,725,397.26	21%
Pago anticipado - proveedores	1,561,700.25	2%
Crédito Fiscal-IVA	464,855.16	1%
Pagos anticipados - Renta	-	0%
Total de activos corrientes	69,042,534.19	98%
Activo no corriente		
Mobiliario y equipo de Oficina	1,151,592.59	2%
Depreciación mobiliario y equipo	- 89,963.00	0%
Depósitos en garantía	300,000.00	0%
Total de activos no corrientes	1,361,629.59	2%
Total de activos	70,404,163.78	100%

Fuente: Elaboración propia (2022).

Efectivo y equivalentes al efectivo.

Para la cuenta efectivo y equivalentes, se determinó que existe un movimiento constante en la cuenta corriente, caja chica y bonos, representando un 55 % del total de activos. Según el análisis porcentual realizado a los estados financieros, la cuenta efectivo y equivalentes al efectivo es la que tiene mayor variación en el periodo a junio 2022, según la tabla 3:

Tabla 3.

Análisis porcentual efectivo y equivalentes al efectivo.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Efectivo y equivalentes al efectivo	38 841 354,69	55 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

Caja chica.

De acuerdo con el análisis a la cuenta caja chica, basado en la entrevista, se indican los controles que manejan para su debido funcionamiento, en el cual se logró observar que estos procedimientos solo existen de manera verbal y no tienen documentación donde indiquen los debidos controles.

Se verificó mediante el método de observación directa, las notas a los estados financieros donde indica el monto de caja chica que pertenece a la cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo, para efecto de estados financieros.

Se describirán los procedimientos de la cuenta caja chica a continuación:

- 1) La compañía posee registrado en sus estados financieros un monto de fondo de caja de ₡100 000 colones, para el pago de viáticos.
- 2) Las personas que reciben el dinero deben firmar un vale provisional que hace constar la entrega de efectivo, los cuales deben ser sustituidos por facturas fidedignas y debidamente autorizadas, según lo que establece la normativa tributaria vigente en Costa Rica, por la encargada de caja chica.
- 3) Se realizan pagos en efectivo, los cuales están respaldados con recibos de dinero correspondientes a facturas pendientes de pago, firmados por la encargada de caja chica.
- 4) La caja chica se reintegra semanalmente.

- 5) La liquidación se realiza contra factura, por medio de comprobantes de pago correspondientes a viáticos.
- 6) La responsabilidad recae en una sola persona.

Gráfico 2.

Caja chica (arqueos).



Fuente: Elaboración propia (2022).

Según la entrevista realizada, no se realizan arqueos sorpresivos a caja chica, así mismo se verifica esta información con la encargada de caja chica, donde reafirma lo anterior, se puede observar en el gráfico 2.

Además, se evidencia la ausencia de políticas formales para el uso de caja chica, lo que origina deficiencias en el control interno. Al no realizar arqueos sorpresivos, se crea un riesgo de que existan gastos no documentados y fraudes por fuga de dinero. También, se detectó falta de autorización por parte de gerencia para el pago de viáticos a los empleados.

Bancos.

La empresa realiza una revisión mensual de los estados de cuenta, la cual consiste en analizar los movimientos de las cuentas bancarias, basándose en comprobantes de pago de los clientes y una revisión de los gastos realizados por la empresa contra factura. Según la entrevista realizada a contabilidad y verificando mediante observación los documentos de control que tiene el negocio cada vez que se realiza una revisión, como se afirma en el gráfico 3.

La empresa solamente aplica dos métodos de pago que son:

- a) Transferencia.
- b) Efectivo.

Gráfico 3.

Cuentas bancarias.



Fuente: Elaboración propia (2022).

Según lo anterior se logra evidenciar los procedimientos que tiene la empresa para manejar correctamente la cuenta “bancos”; sin embargo, no se observa una política formal, ni conciliaciones bancarias como método de control interno para supervisar los saldos de los bancos.

Bonos.

La empresa carece de un registro de movimientos y documentación que respalde la cuenta, según datos suministrados por la gerencia y según el método de observación directa realizado.

Facturación.

A través del cuestionario, se logran identificar los controles realizados para la facturación en la empresa Quimilab, también se logró observar los documentos donde se evidencia la documentación que realizan cada vez que se hace una revisión.

Controles realizados:

a) Revisión de factura y recibos

La compañía compara el consecutivo que tienen los recibos y las facturas del sistema de facturación versus las registradas en el sistema de contabilidad, de forma mensual, para controlar las ventas y el control de salida de los productos.

b) Firma de recibido para las facturas y recibos

Se realiza un chequeo de las facturas que entrega el mensajero a los laboratorios, con el fin de corroborar que vengan firmadas por los clientes como recibido el producto, seguido de un chequeo de los recibos cobrados en efectivo; de igual manera, se verifica la firma correspondiente del encargado de laboratorio para constatar que se entregó el efectivo.

c) Archivos de facturas y recibos

La asistente contable es la encargada de archivar los recibos y facturas después de haberlos revisado rigurosamente para tener control y un orden, información verificada mediante el método de observación.

d) Emisión de Facturas y recibos

Se evidencia la existencia de una persona a cargo de realizar la facturación de los productos y servicios disponibles; con respecto a los recibos, esta misma persona es la encargada de generarlos cada vez que se realiza una cancelación de alguna factura o abono a los créditos que tiene la empresa.

Se identificó la falta de reglamentación para el registro de devoluciones, rebajas y descuentos aplicables a los productos, por lo que se evidencia un déficit en las políticas para la emisión de facturas, información obtenida en las entrevistas realizadas y por medio de observación directa se verificó que no tienen documentación formal para su debido registro.

Cuentas por cobrar.

Cabe destacar que se acoplan a procedimientos informales en la cuenta por cobrar, ya que no tienen documentación que describa cada paso a seguir, esto se verifica por medio de observación.

Los siguientes procedimientos son descritos por medio de la entrevista realizada:

- 1) Asignación de la función a una sola persona.
- 2) Se vela por el tiempo de vencimiento y pago de cada factura, ya que la empresa aplica créditos a 30 y 180 días por venta de los productos, los cuales se cobra una cuota de manera mensual.
- 3) Generación de informes de forma mensual para originar el cobro.
- 4) Envió de recordatorios de pagos a los clientes antes del vencimiento de cada factura, con el fin de evitar el cobro de intereses moratorios.

5) La asistente contable es la encargada de revisar cada vez que el cliente realiza un pago, por medio de un control realizado en un archivo de Excel y actualización del sistema.

Dada la revisión anterior, se logró identificar que en la empresa no se están aplicando correctamente los controles de crédito, siendo la asistente contable la única persona que gestiona el plazo de los créditos, la cual no realiza ningún procedimiento para agilizar los pagos tardíos, por lo que no existe un personal capacitado para las cuentas por cobrar.

Se evidencia la falta de procedimientos para el análisis de antigüedad de saldos para aquellas cuentas que presentan saldo moroso; además, no toman acciones para las cuentas incobrables de la cartera, por lo que existe debilidad en los reportes diarios afectando el logro de los objetivos de la empresa. Por consiguiente, existe una falta de capacitación que ayude al desarrollo profesional de los empleados, que puedan generar resultados satisfactorios en las cuentas por cobrar, ocasionando una afectación en los ingresos de efectivo en las cuentas pendientes, información verificada por medio de entrevistas y mediante el método de observación directa realizado a la persona encargada de manejar las cuentas por cobrar.

Lo anterior pone en evidencia la falta de políticas contables formales, para el respectivo manejo las cuentas por cobrar. Se realizó un análisis porcentual de las cuentas por cobrar a los estados financieros, como se muestra enseguida en la tabla 4:

Tabla 4.

Análisis porcentual cuentas por cobrar.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Cuentas por cobrar	14 725 397,26	21 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

El análisis porcentual realizado representa un 21 % del total de activos de los estados financieros, basados en la entrevista corresponden al crédito otorgado a los clientes.

Compras.

En el análisis realizado se determinó mediante la entrevista realizada los procedimientos o políticas informales para realizar las compras que realiza la empresa, como se indica:

- a) El contador realiza un análisis de las ventas de los últimos 2 meses, para determinar la cantidad de salida de insumos y equipos que realizó la empresa, ya que las compras se realizan cada 2 meses, contra demanda.
- b) Como segundo procedimiento se hace la solicitud de los insumos y equipos al proveedor.
- c) El proveedor envía una proforma con el fin de analizarla por alerta de producto percedero por fechas de vencimiento.
- d) La proforma pasa a aprobación por parte de gerencia
- e) Se coordina toda la logística de importación.

Se logró verificar la información por medio de observación directa, ya que no cuentan con algún registro o documentación del procedimiento anterior.

Tabla 5.

Análisis porcentual de inventarios.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Inventarios	13 449 226,83	19 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

La cuenta inventarios representa un 19 % del total de activos de los estados financieros, de la empresa Quimilab, como se aprecia en la tabla 5.

Asimismo, se describen los procedimientos realizados para el registro de merma, tal como se detallada en el párrafo siguiente:

El personal encargado de bodega realiza los inventarios de manera mensual, como una manera de controlar el producto que entra y sale de bodega; seguidamente, se reportan los productos vencidos a gerencia para su debido registro, luego, se envía al área de productos vencidos y, por último, se actualiza el inventario en el sistema. Además, la empresa afirma que aplica el método PEPS para determinar el valor del costo de las unidades vendidas, debido a las fechas de vencimiento que tienen los insumos. Se evidencia que la compañía no tiene ninguna política o procedimiento formal para la debida documentación de los procedimientos antes mencionados.

Dicha información se verificó por medio de observación directa a los inventarios realizados y por medio de entrevistas se detalló el procedimiento a seguir, ya que no cuentan con documentación que pueda afirmar lo anterior.

Activos fijos.

Con base en análisis realizado, se afirma que existe comunicación entre el contador de la empresa y gerencia, cuando se realiza una compra de los activos fijos, con el fin de que este prepare el registro contable correspondiente; además, tienen un tratamiento contable para activos y mejoras en la propiedad arrendada, el cual se detalla a continuación:

- 1) Mantenimiento del local comercial:** primeramente, el encargado converso con el arrendador para hacer las mejoras del local, una vez aprobadas las mejoras del mantenimiento por el arrendador, se realiza la compra de los materiales y contabilidad envía las facturas de gastos, las cuales incluyen materiales y mano de obra.
- 2) Mejoras al local comercial:** si la empresa decide hacer una mejora del local se requiere la autorización del arrendador y los gastos corren por parte de la compañía.

Se evidencia por medio de entrevista y observación directa que no existe política o procedimientos que establezcan el monto de la mejora cuando corresponde a gasto de mantenimiento o a una mejora capitalizable; además que no existe algún documento que haga constar la comunicación de gerencia y contabilidad para realizar alguna compra de activos fijos.

Gráfico 4.

Póliza de riesgos inventario.



Fuente: Elaboración propia (2022).

En el gráfico 4 se evidencia que la empresa no tiene ninguna póliza de riesgo para salvaguardar los inventarios de la empresa, según la entrevista realizada a gerencia y contabilidad.

Tabla 6.

Análisis porcentual pago anticipado-proveedores.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Pago anticipado-proveedores	1 561 700,25	2 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

La cuenta pagos anticipados-proveedores corresponde al 2 % del total de activos para el periodo a junio 2022, por lo cual no presenta ningún tipo de riesgo, ya que el monto total de la cuenta no es representativo contemplando el total de activos, como se observa en la tabla 6.

Tabla 7.

Análisis porcentual-crédito fiscal.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Crédito fiscal	464 855,16	1 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

Se realiza observación directa de las declaraciones correspondientes al crédito fiscal, las cuales retribuyen a las facturas de ingresos gravados, que están sujetas al impuesto, representando el 1 % del total de activos, por lo que no presenta ningún tipo de riesgo, ya que la actividad que realiza la empresa por lo general son productos exentos de impuesto, ver tabla 7.

Análisis de la cuenta pasivos

Pasivos.

El total de pasivos de la empresa tienen un monto de ¢ 2 694 797,70, al 30 de junio del 2022, por lo que se realiza un análisis porcentual en los estados financieros, para evaluar los riesgos que puede tener la compañía, como se observa en la tabla 8:

Tabla 8.

Análisis porcentual provisión seguro social 2022.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Provisión seguro social	408 850	15 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

Según la tabla 8, la provisión seguro social representa un 15 % del total de pasivos al 30 de junio del 2022, debido a que la planilla de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) se presenta un mes atrasado, por lo que siempre tendrá esta cuenta como pasivo, según la entrevista realizada.

Tabla 9.

Análisis porcentual provisión aguinaldo.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Provisión Aguinaldo	559 566,54	21 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

En el análisis realizado porcentualmente de la cuenta provisión de aguinaldo, representada en la tabla 9, representa el 21 % de total de pasivos por un monto de 559.666,54 colones para el periodo junio 2022, el cual se liquida en diciembre de cada año, estimando una provisión razonable según el análisis respectivo de los estados financieros brindados por la empresa.

Tabla 10.

Análisis porcentual del impuesto sobre la renta por pagar.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Impuesto sobre la renta por pagar	1 482 988	55 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

El impuesto sobre la renta por pagar representa un 55 % del total de pasivos, para el periodo 2022, por lo que es representativo. Se evidencia que los pagos parciales no se cancelan a tiempo, creando intereses moratorios. Este análisis se puede observar en la tabla 10.

Análisis de la cuenta patrimonio

Con el fin de verificar el control interno sobre las partidas que conforman el patrimonio, se desarrolló un cuestionario que incluye preguntas sobre el manejo del capital, las reservas y distribución de utilidades, aplicado directamente a gerencia y contabilidad con el fin de hacer un análisis de la información obtenida.

Se detalla la cuenta Patrimonio en el cuadro 4, según los estados financieros brindados por la empresa.

Cuadro 4.

Análisis porcentual patrimonio.

Capital	100 000,00	0%
Utilidad del periodo actual	20 216 777,98	30%
Utilidad del periodo anterior	47 392 587,21	70%
Aportaciones	0,00	0%
Total Capital Contable	67 709 365,19	
Total Pasivo + Capital	70 404 162,89	100%

Fuente: Elaboración propia (2022).

Capital social.

Se verificó el saldo de inicio de la sociedad el cuál fue de ¢100 000 colones, realizado en el 2015, donde no se reportan aportes desde la fecha, dicho saldo se pudo verificar por medio de observación directa mediante el documento realizado cuando abrieron la sociedad; además no se observó algún aporte al capital en los libros contables.

Como resultado de la aplicación del cuestionario, se pudo inferir que no existe un correcto manejo de control interno, a continuación, se detalla los hallazgos encontrados:

- a) La empresa no aplica una política de repartición de dividendos.
- b) No aparecen controles por escrito para los temas relacionados con el capital y no hay designado ningún funcionario para que concilie y controle los títulos otorgados.

- c) No existe un control y verificación de las actividades propias del proceso contable.
- d) Los registros contables ejecutados se realizan por medio de una orden de gerencia y no con soportes contables.
- e) No se reporta ningún modelo de control interno, donde se establezcan controles de procedimientos relacionados con el uso de reservas, de ser necesario.

Impuestos.

Según la entrevista realizada al gerente general, existe una política de pago de impuestos de manera verbal, la cual consiste en una liquidación del impuesto al valor agregado de manera mensual y el impuesto de renta de manera parcial.

Se verificó la información obtenida mediante observación directa y se logró evidenciar que los pagos parciales no se realizan correctamente ya que no están cancelados en las fechas establecidas por hacienda y existen cobros de intereses moratorios.

Análisis de la cuenta gastos operativos

Gastos.

En el segundo periodo 2022, los gastos ascienden a un monto de ¢15 725 633,88. En la tabla 12 se muestra el detalle de los gastos, en la cual se observan los gastos más representativos como lo son (salarios, alquiler de local, mensajería, cargas sociales y otros servicios), los cuales se encuentran documentados mediante facturas.

Tabla 11.*Gastos del segundo periodo 2022.*

Gastos de Operación	
Gasto por alquiler	1 846 263,60
Gasto por impuesto municipal	162 527,80
Gasto por salarios	5 700 000,00
Gasto por comisiones salarios	334 033,14
Gasto por aguinaldos	584 589,28
Gasto por cargas sociales	1 326 280,79
Gastos por servicios públicos	504 006,28
Gastos por otros servicios	1 098 751,77
Gastos por seguro INS	58 560,00
Gastos por viáticos	837 259,37
Gastos por mensajería	1 582 000,00
Gastos por mantenimiento	106 470,00
Gastos por suministros de oficina	801 900,70
Gastos por cambios post-registro	92 925,95
Gastos por Timbre Educac y Cultura	18 000,00
Gastos por depreciación y amortiza.	379 774,98
Gastos por fideicomiso	19 800,00
Pérdida por depósito de garantía	246 852,00
Pérdida por obsolescencia inventarios	136 699,00
Total de gastos de operación	15 836 694,66
Gastos Financieros	
Ingreso por interés	4 873,99
Diferencial cambiario	-141 419,77
Gasto por comisiones bancarias	25 485,00
Total gastos financieros	-111 060,78

Fuente: Elaboración propia (2022).

Como resultado de la aplicación del cuestionario, se logra inferir que no existe ningún dato o registro de algún presupuesto por ventas, solamente tiene el conocimiento porcentual del gasto operacional mensual.

Cabe destacar la importancia de tener un presupuesto de gastos sobre las ventas, ya que se tendría un control exitoso en la empresa verificando cada movimiento y las utilidades que está genere.

Gastos por salarios.

Se evidencia por medio de entrevista al gerente general y observación que no existe control interno ya que la nómina no se registra en el periodo adecuado.

También se evidencia la falta de contratos escritos, ya que la contratación se realiza de manera verbal, dicha información se verifica por medio de un cuestionario hacía los empleados.

De acuerdo con un análisis porcentual realizado a los estados financieros, la cuenta de gastos por salarios es la más representativa en comparación a los demás gastos, podemos observar en la tabla 13 dicha información.

Tabla 12.

Análisis de los gastos por salarios.

Descripción	Jun-22	Porcentaje
Gastos por salarios	5 543 500	38 %

Fuente: Elaboración propia (2022).

La cuenta gastos por salarios representa el 38 % del total de gastos realizados por la empresa Quimilab. Por lo que se considera un porcentaje razonable, mediante un análisis de la cantidad de empleados que tiene la empresa.

Gastos por comisiones salarios.

Se halló una comisión por ventas de un 2 % por cada equipo médico vendido, donde se evidencia una carencia de políticas para el pago respectivo de las comisiones. No cuentan con fechas establecidas ni documentación que indique el procedimiento para comisionar.

Gastos por viáticos.

La cuenta gastos por viáticos corresponde a vales por combustible, parqueo y peajes por motivo de giras para mantenimiento de los equipos e instalación de estos dentro y fuera de la Gran Área

Metropolitana (GAM). Se evidencia una carencia de políticas y procedimientos, de manera escrita, para la entrega de viáticos a los empleados, esto se determina mediante el método de observación directa, ya que no existe algún documento que determine cuanto se le asigna a cada empleado de viáticos.

Pérdida por obsolescencia inventarios.

Según el estado de resultados, la empresa tiene una pérdida por obsolescencia de inventarios de ¢136 699,00, producto de insumos vencidos, de los cuales, no se haya ningún registro de alguna política formal para registrar los productos como pérdida.

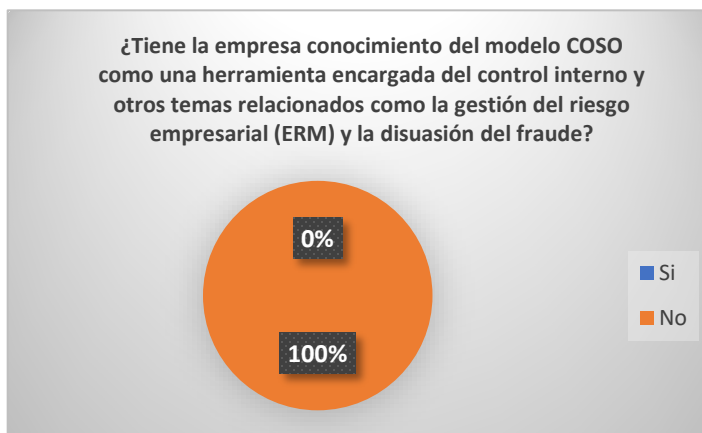
Modelo COSO.

Se puede afirmar que la empresa no tiene conocimiento del modelo COSO como herramienta para mejorar el control interno de la empresa, según la entrevista realizada al gerente general, por lo que se sugiere la implementación del modelo, para un mejor control de la empresa, tanto administrativo como contable, donde se pueda determinar el crecimiento de la misma y poder alcanzar los objetivos y metas con mayor rapidez.

En el gráfico 5, se logra determinar mediante la entrevista que no tienen el conocimiento del modelo COSO.

Gráfico 5.

Modelo COSO.



Fuente: Elaboración propia (2022).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A partir del análisis realizado a los estados financieros del segundo trimestre 2022 y a las cuentas contables que se logró tener acceso gracias a la aplicación del cuestionario, se determinó que existe una deficiencia en las políticas y procedimientos del control interno de la empresa, tal y como se explica seguidamente:

1. No se encontró supervisión por parte de gerencia para realización de arqueos sorpresivos a caja chica; además, se evidencia la falta de autorización en la asignación de viáticos a los empleados.
2. No existe alguna política o procedimiento formal para supervisar los saldos de los bancos, además, carecen de conciliaciones bancarias.
3. No hay ningún respaldo para la cuenta bonos, por lo que perjudica la confiabilidad y seguridad de efectivo y equivalentes al efectivo.
4. Falta de autorización para el registro de devoluciones, rebajas, descuentos que sean aplicables a los productos.
5. Carencia de controles internos en la aplicación de cobros hacia los clientes por falta de capacitación al personal, creando dificultad en el manejo de antigüedad de saldos, afectando el logro de los objetivos de la empresa.
6. Se deben manejar adecuadamente los elementos de control interno para cumplir con los objetivos y las metas de la empresa, como se mencionaron en la investigación, se necesita tener supervisión y vigilancia en los estados financieros y las funciones que desempeña cada empleado; además, se requiere tener un sistema de contabilidad adecuado que cumpla con los propósitos de la compañía para que esta sea más eficiente y confiable.

7. No existe un manual de procedimientos que norme las labores que deben ejecutar cada uno de los empleados de la compañía, el cual permita establecer responsabilidades, exigir entregables y determinar eventuales sanciones si fuera el caso.
8. Hay carencia de procedimientos formales para el registro y autorización de las mermas de la empresa.
9. Existe una falta de políticas que indiquen las fechas establecidas del pago de los impuestos, garantías sociales, seguros entre otras.
10. La empresa no aplica el sistema COSO como método de control interno.

Recomendaciones

1. Es indispensable asignar una persona encargada de realizar arqueo a caja chica y autorizaciones de vales para los viáticos, con el fin de velar por el buen manejo de la mismo y evitar fugas de dinero.
2. Elaborar una política que norme la preparación mensual de las conciliaciones bancarias y, a la vez, supervisar el flujo de efectivo de la compañía.
3. Registrar los movimientos de la cuenta bonos y documentación que pueda dar respaldo.
4. Reglamentar el uso adecuado de la herramienta de facturación, con el fin de crear un control al momento de hacer rebajas, devoluciones o algún descuento.
5. Estructurar capacitaciones al personal para su desarrollo profesional y, con ello, lograr brindar un seguimiento adecuado a los clientes de difícil cobro, teniendo las herramientas necesarias para ganar seguridad en sus funciones.
6. Crear un manual de las funciones de cada colaborador, con la finalidad de tener un mayor control en cada una de las áreas, para minimizar riesgos.

7. Elaborar un procedimiento formal del registro de mermas, para tener un mayor control en los inventarios y en los estados financieros.
8. Crear una política donde indique fechas establecidas para el pago a las diferentes entidades públicas como lo son CCSS, INS y lo correspondiente al Ministerio de Hacienda, con el fin de evitar intereses moratorios.
9. Implementar como guía el modelo COSO, con el objetivo de fomentar un control interno eficaz, eficiente y de confianza para el logro de los objetivos de la empresa.

CAPITULO VI: PROPUESTA

Descripción

La empresa Quimilab, tiene como actividad la venta de insumos, reactivos y equipos para laboratorios los cuales son importados y tienen un alcance significativo en el país en el sector privado, en total setenta laboratorios.

Por lo que se procura brindar una propuesta basada en hacer un análisis de las políticas de los estados financieros más relevantes, aplicando el control interno fundamentado en el modelo COSO, el cual consiste en un modelo de control interno que se enfoca en la administración de riesgos y velar por los principios y valores de la empresa, con el fin de minimizar un posible fraude, y lograr que la organización logre alcanzar sus objetivos.

Cabe destacar la importancia de llevar un buen manejo de control interno, que permita aprovechar todos los recursos de la empresa, para lograr estabilidad financiera y un manejo correcto en la administración de riesgos que aumenten la productividad de la organización.

Además, tener un buen manejo de las áreas internas del negocio, ayuda a que la toma de decisiones sea más rápida, efectiva y minimiza los errores humanos, que puedan retrasar a la compañía con el cumplimiento de las metas y objetivos.

Se pretende brindar las herramientas necesarias para comprender la importancia del control interno en las empresas, ya que por lo general los negocios pequeños no manejan un seguimiento de cada uno de los procedimientos o políticas en las áreas internas, y esto genera un déficit en la resolución de futuros problemas a la hora de crecer el negocio, evidenciando la falta de organización y fiabilidad de los procesos diarios.

La propuesta aspira a evidenciar las debilidades que tiene la organización con respecto al uso debido del control interno, donde se logrará dar una perspectiva objetiva basada en una matriz de riesgos, según los hallazgos encontrados con el fin de beneficiar a la empresa garantizando seguridad en la información financiera y fiabilidad en los procesos diarios.

Además, de evidenciar la importancia de establecer políticas o procedimientos por escrito de un sistema de control interno, con base en la misión, visión y objetivos de la empresa, que sea eficiente a la hora de actuar ante alguna situación de negligencia o mal uso de los recursos e inclusive fraude.

Objetivo general

Proponer una matriz de análisis de riesgos de las diferentes cuentas que componen los estados financieros como guía en la implementación y seguimiento del control interno y el buen funcionamiento en la empresa Quimilab.

Objetivos específicos

- a) Garantizar la eficiencia en todas las operaciones promoviendo la correcta ejecución de las funciones y procedimientos para lograr alcanzar los objetivos de la compañía.
- b) Proteger las partidas consignadas en los estados financieros de la organización, buscando un manejo exitoso de la administración ante posibles riesgos.
- c) Brindar medidas de prevención de los riesgos, así como también asegurar confiabilidad en la información de los estados financieros y la trazabilidad de sus registros.

Glosario

1. Afectación: Impacto que puedan tener las cuentas estudiadas, de manera negativa para la empresa.
2. Área: Menciona el departamento a quien corresponde el nivel de riesgo de la cuenta analizada como lo son el área de contabilidad y administración.
3. Aspira: Deseo de conseguir algo a través de investigación o alguna propuesta en el área empresarial.
4. Consecuencia: Es un análisis del impacto que pueda tener en la cuenta analizada, según la afectación que tenga en sus áreas.
5. Control: Comprobación de las políticas o procedimientos que realiza la empresa, tanto internas como externas para velar por el buen funcionamiento de la empresa.
6. COSO: Organización enfocada en el control interno de las empresas, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de las organizaciones.
7. Debilidad: Se refiere a cualidades o desventajas que tiene la empresa, en su funcionamiento, que puedan afectar a la organización.

8. Fiabilidad: Adquirir confianza en los procesos o procedimientos que garantice la seguridad de la empresa.
9. Hallazgo: Se refiere a encontrar algún beneficio o debilidad que tenga la empresa en sus procedimientos de control interno.
10. Insumos: Utensilios que usan los laboratorios para hacer los exámenes respectivos a los pacientes como lo son (agujas, vasos de orina etc....)
11. Misión: Es lo que la empresa quiere alcanzar para su crecimiento, como lo es el cumplimiento de las metas.
12. Negligencia: Cuando no se realiza correctamente algún procedimiento o política debido a la falta de consideración sobre la actividad que se encuentra realizando.
13. Política: Son normas o procedimientos por seguir para el buen funcionamiento de la empresa.
14. Proceso/ Actividad: corresponde a la cuenta de los estados financieros en estudio.
15. Propuesta: Idea o proyecto a presentar con el fin de brindar un beneficio a la empresa para su debido crecimiento.
16. Plan de acción: presentación de la propuesta, para evitar la continuidad del riesgo encontrado.
17. Responsable: A quien va dirigido el enfoque del plan de acción, en otras palabras, a quien corresponde velar por el cumplimiento de las políticas o procedimientos propuestos para evitar los riesgos hallado.
18. Reactivo: Examen de sangre, orina o heces, que se realiza en los laboratorios para detectar alguna anormalidad en la salud del paciente.
19. Recursos: Se refiere a elementos que ayudan resolviendo las necesidades que tenga la empresa.
20. Registro: Tener el control de la documentación de la empresa, que esté actualizada y que los datos sean confiables.
21. Riesgo: Situación en la que se puede producir un daño, por falta de procedimientos o métodos a considerar anticipadamente.
22. Trazabilidad: Permite identificar el buen funcionamiento de la empresa, por medio del debido seguimiento de las áreas de la empresa.

23. Visión: Se refiere a los objetivos que tiene la empresa por alcanzar, la visión se trata de ver más allá con el fin de obtener algún resultado.

Propuesta

Se propone retroalimentar a la administración sobre las debilidades de control interno y riesgos que tiene la compañía, determinadas en la presente revisión, con el fin de mejorar el sistema actual y que permita controlar, medir y monitorear riesgos.

Además, sugerir medidas sobre políticas formales para la empresa, ya que, de acuerdo con el análisis y el cuestionario, solamente se realizan de manera verbal e informal, por lo que se propone implementar nuevas políticas de acuerdo con las debilidades encontradas en las cuentas de los estados financieros.

Para cumplir con los objetivos de la investigación, es necesario implementar políticas y procedimientos de control interno, con el propósito de prevenir y neutralizar los riesgos de manera eficiente, eficaz y transparente, teniendo como guía el modelo COSO.

A partir del análisis realizado, se evidencia que si existen algunas políticas de control interno en la empresa Quimilab S.A., pero no son lo suficientemente eficientes para evitar riesgos y posibles pérdidas materiales que afecten la continuidad de la compañía.

Se debe tener información confiable y buena comunicación para obtener un sistema de control interno exitoso y que se vean reflejados al finalizar cada periodo.

Con respecto a lo anterior, se evidenció que existe la información y la comunicación dentro de la empresa Quimilab S.A., pero esta es muy débil y no se tiene un conocimiento claro por todos los funcionarios sobre el sistema de control interno establecido por la compañía. Este análisis se evaluó por medio de la entrevista y observación directa.

Se crea una matriz de riesgos para abarcar las cuentas que presentan la mayor materialidad en los estados financieros y poder basarse en el modelo COSO, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa.

La matriz de riesgos es útil para gestionar y controlar amenazas y vulnerabilidades, que se presentan a lo largo de las operaciones, con el fin de brindar seguridad en cualquier proceso y ayudar a la toma decisiones, cómo actuar a la hora de enfrentarse a un riesgo que pueda impactar

directamente la empresa. Se puede observar en el cuadro 4, los diferentes niveles de riesgos que se utilizaron para realizar la matriz.

Cuadro 4

Nivel de riesgos

Puntaje	Frecuencia	Impacto	Probabilidad
1	Ocasional	Moderado	BAJA
2	Probable	Mayor	MEDIANA
3	Frecuente	Catastrófico	ALTA

Fuente: Elaboración propia (2022).

Según el cuadro 4, se evalúan los diferentes riesgos según 3 niveles los cuales se definen a continuación:

- Probabilidad baja: No significan símbolo de alarma para la empresa, pero es importante estarlas monitoreando y hacer un análisis periódico para comprobar el orden y si se está efectuando el debido control para evitar algún riesgo.
- Probabilidad mediana: Es necesario prestarles atención para evitar futuros problemas en las operaciones, por lo que implicaría un riesgo a futuro si no se trata.
- Probabilidad alta: Puede causar eventos catastróficos, por lo que es importante elaborar un plan de acción inmediato e implementar controles que sean de ayuda a mitigar las probabilidades en el caso de que ocasione un impacto.

A partir de los resultados en el proceso de entrevista y análisis respecto al manejo de control interno y la aplicación del modelo COSO en los estados financieros, se presenta la matriz de riesgos en el cuadro 5:

Cuadro 5.

Matriz de riesgos y acciones.

Matriz de riesgos y acciones							
Quimilab S. A							
	Área	Nivel de riesgos	Proceso / actividad	Afectación (Impacto)	Consecuencia	Plan de acción	Responsable
1	Administración	BAJO	Caja Chica	Carecen de arqueos sorpresivos.	Pérdida de control Interno y riesgo de fuga de dinero.	Asignar un empleado de la empresa para que lleve los arqueos.	Gerencia
2	Administración	ALTO	Caja Chica	Pérdida de control interno, verificación del uso adecuado de caja chica.	Gastos injustificados, no autorizados.	Generar una política en la que se defina claramente que tipo de gastos se aceptan para la caja chica.	Gerencia
3	Administración	MEDIO	Conciliaciones bancarias	Validación de usos de recursos	Afectación financiera ya que no realizan conciliaciones bancarias por lo que no hay confiabilidad.	Elaborar una política que norme la preparación mensual de las conciliaciones bancarias.	Gerencia.
4	Administración	ALTO	Bonos	Falta de un registro confiable, para determinar el manejo de los bonos.	Información financiera errónea por falta de un registro adecuado de la cuenta bonos.	Implementar una política de registro de la cuenta bonos.	Gerencia

6	Administración	ALTO	Facturación	Pérdida de control interno, verificación de procedimientos para facturar.	Mal uso de la herramienta de facturación.	Crear un procedimiento en el que se norme el trámite en que se lleve la facturación Por ejemplo: (Descuentos-impuestos, nota de crédito, nota de débito, etc.).	Gerencia
7	Administración	MEDIO	Implementar capacitaciones al personal	Carecen de conocimientos	Error en la realización de procedimientos por falta de conocimiento	Implementar capacitaciones para todo el personal	Gerencia
8	Administración	MEDIO	Cuentas por cobrar	Pérdida de control interno, en el manejo de cobros a los clientes.	Carecen de seguimiento las cuentas de difícil cobro.	Elaborar una política de control interno en la cual se determinen las funciones de la persona que estaría a cargo de las cuentas por cobrar	Gerencia
9	Administración	MEDIO	Realizar Estados Financieros (Estado Situación, resultados, Flujo de efectivo y patrimonio)	Necesarios para toma de decisiones y control de los recursos de la compañía	Afectación en la información financiera de la empresa, ya que no tienen fechas establecidas para presentar los estados.	Elaborar o proponer una política para la elaboración y presentación de los estados financieros	Gerencia

10	Contabilidad	<i>ALTO</i>	Inventario-mermas	Carecen de procedimientos para el tratamiento de las mermas de inventario	Afectación en el inventario físico como en el inventario registrado en el sistema.	Establecer un mecanismo o procedimiento, para el tratamiento de merma de inventarios.	Contabilidad
11	Contabilidad	<i>MEDIO</i>	Registro de planillas según datos en CCSS	Montos reportados erróneos en la planilla de la CCSS	Afectación en los estados financieros por omisión de información.	Registrar correctamente las planillas presentadas a la CCSS.	Contabilidad

Fuente: Elaboración propia, (2022).

REFERENCIAS

- Alanya, D. (2019). *El control interno bajo la metodología coso y la competitividad de las empresas hoteleras de la región Puno periodos 2016- 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10756/Alanya_Arce_Danitza_Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aliaga, O. (2021). *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.* [Tesis de Bachillerato, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8c49595e-8607-47d5-8695-545254657606/content>
- Barreico, I. Delgado, M. García, T. y Mendoza, W. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público.* Dominio de las ciencias, (4),
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Bohórquez, R. (2021). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo coso III para la empresa mixta de GAS SAS ESP.* [Tesis de Bachillerato, Universidad de Cundinamarca].
[https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3856/DISE %c3 %91O %20DE %20UN %20SISTEMA %20DE %20CONTROL %20INTERNO %20BASADO %20EN %20EL %20MODELO %20COSO %20III %20PARA %20LA %20EMPRESA %20MIXTA %20DE %20GAS %20SAS %20ESP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3856/DISE%20%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO%20III%20PARA%20LA%20EMPRESA%20MIXTA%20DE%20GAS%20SAS%20ESP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brisedth, T. (2020). *Sistema de control interno para mejorar la gestión logística en la empresa COINSSA Perú S.A.C. Chiclayo 2018.* [Tesis de Bachillerato, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45863/Idrogo_GTB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castrellón, X. Calderón, R. y Cuevas, G. (2021). *La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones financiera-contable*. Frecosapiens, (4),
https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2179/2018
- Castro H. y Momblanc, C. (2021). *La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable*. Santiago. <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/5190>
- COSO (2013). Control Interno – Marco Integrado. *Guía de Control Interno*.
- COSO. (2013). *Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo*.
https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Ealde Business School. (23 de Julio de 2020). *Qué es el marco COSO de Gestión de Riesgos y cómo surge*. <https://www.ealde.es/marco-coso-riesgos/>
- Estupiñan, R. (2022). *Control interno y fraudes. Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Cuarta edición.
<https://books.google.co.cr/books?id=fk5hEAAAQBAJ&pg=PA27&dq=enfoque+contempor%C3%A1neo+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjH0cqGn-D5AhXSUjABHYxkDkYQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=enfoque%20contempor%C3%A1neo%20de%20control%20interno&f=false>
- Ford, K. Sánchez, M. y Zúñiga, P. (2020)., *Propuesta para el fortalecimiento del Control Interno de la Propiedad, Planta y Equipo de Farma S.A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica].
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/16813/1/45908.pdf>
- Gallud, E. (2015). *Manual práctico para escribir una tesis*. Editorial Verbum.
<https://www.marcialpons.es/libros/manual-practico-para-escribir-una-tesis/9788490742051/>
- Hernández, C. (2020). *Medidas básicas de los controles internos en la auditoría*. Instituto Nacional de contadores Colombia. <https://incp.org.co/medidas-basicas-de-los-controles-internos-en-la-auditoria/>
- Hernández, S. y Mendoza, T. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Primera edición.
https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
<https://www.coso.org/sitepages/internal-control.aspx?web=1>

- Interno de la Municipalidad de San Carlos*. [Tesis de Bachillerato, Instituto Técnico de Costa Rica]. https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/11108/actualizaci%C3%B3n_del_manual_de_procedimientos_del_departamento_de_control_interno_de_la_municipalidad_de%20san_carlos_tomo%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llamas, J. (2020). *Características de los estados financieros*. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/caracteristicas-de-los-estados-financieros.html>
- Navarro, K. y Ribera, K. (2018). *Sistema de control interno aplicado a la operación y contabilización de los inventarios en la empresa Promociones Marinas Internacionales S.A. ubicada en el Cocal de Puntarenas, durante el último semestre del año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Nacional].
<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/212/Sistema%20control%20interno%20aplicado%20Cocal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- NIC1, N. I.-P. (2019). *Normas Internacionales de Información Financiera: Norma Internacional de Contabilidad 1 - Presentación de los Estados Financieros*. Obtenido de Deloitte:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>
- Normas de Información Financiera (2018). *NIF. Instituto Mexicano de Contadores Públicos*.
https://books.google.co.cr/books?id=X8tXDwAAQBAJ&pg=PT1325&dq=definici%C3%B3n+de+norma&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiSxoHy_7_4AhWlkYQIHZRLD0M4ChDoAXoECAsQAg#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20norma&f=false
- Orellana, P. (2020). *Control Interno*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Otorola, N. (2020). *Realizar una auditoría operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los fondos públicos, bajo la responsabilidad de la junta de educación de la escuela tinamastes de barú, periodo 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Latina].
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/221/1/TFG_Ulatina_Nikole_Otarola_Abarca.pdf

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

https://books.google.co.cr/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Quinaluisa, N. Ponce, V. Muñoz, Á. Ortega, X. y Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Revista Cofin Habana (12)

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S207360612018000100018&script=sci_arttext&tl=en

Rocha, G. (2019). *Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control*

Román, C. (2017). *Estados Financieros Básicos 2017: Proceso de elaboración y reexpresión*. Ediciones fiscales ISEF.

https://books.google.co.cr/books?id=scomDwAAQBAJ&dq=Estados+Financieros&hl=es&source=gbs_navlinks_s

ANEXO: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA.

**ANÁLISIS DE LA POLÍTICA DE CONTROL INTERNO PARA
SALVAGUARDAR LAS PARTIDAS DE LOS ESTADOS
FINANCIEROS DE LA EMPRESA QUIMILAB DURANTE EL
TERCER CUATRIMESTRE DEL 2022**

Tesina para optar por el grado de Bachiller en Contabilidad.

Postulante

Valeria Murillo Chacón

Profesora Tutora: Rocío Salas

San José, Costa Rica, 2022

INTRODUCCIÓN

Entrevista por Valeria Murillo Chacón, estudiante de Contaduría Pública de la Universidad Internacional de las Américas.

El pasado 27 de septiembre, se entrevistó al Sr. Julio Aguilar Acuña (Gerente general) y al Sr. Randall Estrella (Contador) de la empresa en cuestión para el análisis de la política de control interno para salvaguardar las partidas de los estados financieros; se trató de una entrevista de análisis para el objetivo de conocer cómo puede afectar a la empresa el mal manejo de control interno en los estados financieros, en la cual él se desempeña como Gerente general, con sus conocimientos y habilidades para determinar la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad en la empresa.

Entrevista

Análisis de los estados financieros (como están compuestos)

Enfoque financiero

1. ¿La compañía aplica controles internos para salvaguardar sus estados financieros?
2. ¿Qué tipo de controles internos aplica la compañía para evitar riesgos inherentes en sus estados financieros?

Caja chica

3. ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el manejo de caja chica?
4. ¿Se realizan arqueos sorpresivos de caja chica?

- Sí

- No
5. ¿Recae en una persona la responsabilidad de la caja chica?
 6. ¿Se lleva un control adecuado de gastos hechos por caja chica para evitar salida de duplos?
 7. ¿Están los pagos de Caja Chica, soportados por documentos debidamente aprobados?
 - Sí
 - No
 8. ¿Existe algún límite para los gastos hechos con Caja Chica?
 - Sí
 - No

Bancos

9. ¿Qué política se implementan para el control de las cuentas de bancos?
10. ¿Qué tipo de procedimientos aplica la compañía en pagos por transferencias, sinpe, tarjetas y efectivo?
11. ¿Están registradas las cuentas bancarias de la empresa en los libros de contabilidad?
 - Sí
 - No

Facturación

12. ¿Qué controles internos realiza la compañía en la emisión de las facturas y recibos?

Cuentas por cobrar

13. ¿Qué tipo de políticas o procedimientos posee la compañía para garantizar la recuperación de las cuentas por cobrar?
14. ¿Cuál es el procedimiento que aplica la empresa a las deudas de difícil cobro?
15. ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?
 - Sí
 - No

Inventarios

16. ¿Cuáles son los procedimientos o políticas que realiza la empresa para gestionar sus compras a proveedores?
17. ¿Qué método de inventario utiliza la empresa para determinar el valor del costo de las unidades vendidas?
18. ¿Qué procedimientos aplican para documentar y contabilizar la merma del inventario?

Activos fijos

19. ¿Qué tratamiento contable tiene la compañía por ejemplo para los activos menores y mejoras a la propiedad arrendada, entre otros?
20. ¿Existen restricciones para entrar a la bodega?
 - Sí
 - No
21. ¿Tienen algún seguro o póliza de riesgo para salvaguardar el inventario?
 - Sí
 - No
22. ¿Qué procedimientos y políticas posee la compañía en la documentación, registro contable y manejo de los activos fijos?

Capital social

23. ¿Utilizan alguna política para la distribución de dividendos?
24. ¿Existe libro de registro de accionistas?
 - Sí
 - No
25. ¿Hay una comparación de los auxiliares contra de la cuenta mayor correspondiente?

Impuestos

26. ¿Cuál política utilizan para el pago de impuestos?

27. ¿Los impuestos se liquidan puntualmente?

- Sí
- No

Gastos

28. ¿Existe un manual de procedimientos que controle el área?

29. ¿Los gastos operacionales de ventas son aprobados, previamente en un presupuesto?

30. ¿La persona encargada de hacer la nómina es el mismo que realiza el pago?

31. ¿La nómina es registrada de manera adecuada y en el periodo correspondiente?

32. ¿Los gastos de viajes incurridos por los vendedores tienen algún monto autorizado?

33. ¿Es debidamente aprobado los reembolsos de viaje por el respectivo jefe del departamento?

34. ¿Existen procedimientos establecidos para el pago de salarios y bonificaciones al personal?

35. ¿Cuentan con un archivo organizado de los documentos contables?

36. ¿La empresa sigue la práctica de registrar todos los ingresos, costos y gastos por medio de cuentas?

- Sí
- No

37. ¿El personal que disfruta de vacaciones es sustituido por alguien durante su ausencia?

COSO

38. ¿Tiene la empresa conocimiento del modelo COSO como una herramienta encargada del control interno y otros temas relacionados como la gestión del riesgo empresarial (ERM) y la disuasión del fraude?

- Sí
- No

39. ¿Tiene la empresa conocimiento de como implementar el modelo COSO como sistema de control interno y gestión de riesgos en sus Estados Financieros?

ANEXO: ESTADOS FINANCIEROS

QUIMILAB S.A
Estado de Situación Financiera
Al 30 de junio 2022
 (Expresado en colones)

Activo	
Activo corriente	
Efectivo y equivalentes de efectivo	38 841 354,69
Inventario	13 449 226,83
Cuentas por cobrar cliente	14 725 397,26
Pago anticipado - proveedores	1 561 700,25
Crédito Fiscal-IVA	464 855,16
Pagos anticipados - Renta	0,00
Total de activos corrientes	<u>69 042 534,19</u>
Activo no corriente	
Mobiliario y equipo de Oficina	1 151 592,59
Depreciación mobiliario y equipo	-89 963,89
Depósitos en garantía	300 000,00
Total de activos no corrientes	1 361 628,70
Total de activos	<u>70 404 162,89</u>
PASIVOS	
Pasivos Corrientes	
Cuentas por pagar	0,00
Servicios públicos por pagar	47 996,16
Provisión Seguro Social	408 850,00
Provisión de Aguinaldo	559 566,54
Provisión de Vacaciones	163 000,00
Impuesto IVA por pagar	32 397,00
Impuesto sobre Renta por pagar	1 482 988,00
Total pasivos	<u>2 694 797,70</u>
Patrimonio	
Capital	100 000,00
Utilidad del periodo actual	20 216 777,98
Utilidad del periodo anterior	47 392 587,21
Aportaciones	0,00
Total Capital Contable	<u>67 709 365,19</u>
Total Pasivo + Capital	<u>70 404 162,89</u>

QUIMILAB S.A
Estado de Resultados
al 30 de junio 2022
(Expresado en colones)

Ingresos	
Ingresos por ventas	75 396 847,52
Costos de ventas	37 529 340,95
Utilidad Bruta en Ventas	37 867 506,57
Gastos de Operación	
Gasto por alquiler	1 846 263,60
Gasto por impuesto municipal	162 527,80
Gasto por salarios	5 543 500,00
Gasto por comisiones salarios	334 033,14
Gasto por aguinaldos	0,00
Gasto por cargas sociales	1 326 280,80
Gastos por servicios públicos	504 006,28
Gastos por otros servicios	744 284,90
Gastos por seguro INS	58 560,00
Gastos por viáticos	632 104,00
Gastos por mensajería	1 582 000,00
Gastos por mantenimiento	138 235,00
Gastos por suministros de oficina	643 996,92
Gastos por cambios post-registro	92 925,95
Gastos por Timbre Educac y Cultura	18 000,00
Gastos por depreciación y amortizac.	379 774,98
Gastos por fideicomiso	19 800,00
Pérdida por depósito de garantía	246 852,00
Pérdida por obsolescencia inventarios	136 699,00
Total de gastos de operación	14 409 844,36
Gastos Financieros	
Ingreso por interés	4 873,99
Diferencial cambiario	-141 419,77
Gasto por comisiones bancarias	31 955,00
Total de gastos financieros	-104 590,78
Utilidad Antes de Intereses e Impuestos	23 562 252,98
Impuesto sobre la renta	3 345 475,00
Utilidad Después de Impuestos	20 216 777,98

ANEXO: EVIDENCIA CONTROL INTERNO

En las siguientes fotos se puede evidenciar lo descrito en el apartado de inventarios.

Foto #1



Foto #2



Foto #3



Foto #4



ANEXOS: EJEMPLOS DE POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

10 POLÍTICAS QUE CONTRIBUYEN AL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

POR: MARCO BONILLA

- 1 POLÍTICA DE ESTADO**
con **cambio cultural** profundo desde el núcleo familiar y las aulas, la formación educativa basada en el respeto, honradez, puntualidad y disciplina.
- 2 APLICACIÓN DE LAS NORMAS**
fundamentadas en **postulados universales**, con principios constitucionales y exigibles a través de la Ley.
- 3 ADOPTAR LA MISIÓN**
de la empresa como una **observancia permanente** del actuar organizacional.
- 4 SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO**
a través de procesos de **méritos**.
- 5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**
como **método organizacional** y **guía operativa básica** de las empresas.
- 6 UTILIZACIÓN DE TIC'S**
como **mecanismo** para agilizar y mitigar la labor operativa, y proporcionar mayor respuesta en tiempo real sobre la información y la comunicación.
- 7 URNA DE CRISTAL O PQR**
para identificar, valorar, rectificar y controlar las **quejas, reclamos, o irregularidades detectadas** por los clientes y/o usuario.
- 8 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**
propicia actividades y controles tendientes a la prevención y mitigación de eventos, entre otros, la **corrupción** y el **fraude**.
- 9 INTERVENTORÍA Y SUPERVISIÓN**
como **pares de control**, especialmente en todo el proceso contractual.
- 10 AUDITORÍA INTERNA**
Apoyo y respaldo a los **Comités de Auditoría** y a la **Auditoría Interna**, revestidos de autoridad, respeto, posicionamiento y legitimidad.

www.auditool.org

Fuente: Bonilla (2020).