

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍA  
OPERACIONAL EN LA EMPRESA CORICAFÉ, S.A.  
DURANTE EL II CUATRIMESTRE DE 2023, PARA LA  
APLICACIÓN EN LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN DEL  
BENEFICIO SECO DE CAFÉ**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA  
PÚBLICA**

**ESTUDIANTE:  
DIANA ZAMORA SÁNCHEZ**

**TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN:  
GONZALO ELIZONDO ROJAS**

**SEDE ARANJUEZ  
SAN JOSÉ, COSTA RICA, NOVIEMBRE DE 2023**

## Contenido

ÍNDICE DE CUADROS.....	12
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	13
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	14
AGRADECIMIENTO .....	15
DEDICATORIA .....	16
RESUMEN EJECUTIVO.....	17
CAPÍTULO I .....	18
Planteamiento del problema.....	18
Objetivos .....	19
Objetivo general .....	19
Objetivos específicos.....	19
Justificación .....	20
Antecedentes .....	21
Tesis internacionales .....	21
Antecedentes nacionales .....	24
Proyecciones .....	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	30
Auditor .....	30
Auditor interno .....	30
Auditor externo .....	30
Rol del auditor.....	31
Auditoría .....	32
Tipos de auditorías .....	32
Auditoría financiera.....	32
Auditoría de gestión .....	33
Auditoría informática .....	33
Auditoría forense.....	33
Auditoría del sistema de control interno .....	34
Auditoría tributaria.....	34
Auditoría operativa.....	34
Economía .....	35
Eficiencia.....	35

Eficacia .....	36
Fases de la auditoría.....	37
Planeación .....	37
Naturaleza y actividades de la planificación .....	38
Alcance .....	39
Ejecución.....	39
Evidencia .....	39
Pruebas de auditoría.....	40
Emisión del informe.....	41
Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) .....	42
Principios de la Auditoría de Desempeño - ISSAI 300 .....	42
Norma para la Auditoría de Desempeño – ISSAI 3000.....	43
Ética .....	44
Experiencia.....	45
Transparencia .....	45
Independencia.....	45
Credibilidad.....	45
Actualización profesional.....	46
Control interno .....	46
Entorno de control.....	47
Valoración del riesgo .....	47
Sistemas de información .....	47
Actividades de control.....	48
Seguimiento de controles .....	48
ICAFÉ.....	49
Actividades del café.....	50
Coffea arabica .....	51
Coffea canephora.....	51
Beneficio Seco de Café.....	52
CAPÍTULO III.....	55
MARCO METODOLÓGICO.....	55
Enfoque de la investigación.....	55
Método de la investigación.....	55
Fuentes de información.....	56

Fuentes primarias .....	56
Fuentes secundarias.....	56
Población.....	56
Muestra .....	57
Criterios de inclusión .....	57
Criterios de exclusión.....	58
Instrumentos.....	58
Cuestionario .....	58
Proceso de recolección y análisis de datos .....	62
Proceso de recolección de datos.....	62
Proceso de análisis de datos .....	62
CAPÍTULO IV.....	63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	63
Etapa de planificación.....	64
Perfil del Proyecto.....	64
Nombre del Proyecto.....	64
Institución o empresa auditada.....	64
Entendimiento del negocio .....	64
Estructura legal.....	64
Objetivos y estrategias del negocio .....	64
Relaciones e interacciones con sus clientes.....	64
Relaciones e interacciones con sus proveedores .....	65
Relaciones e interacciones con sus empleados.....	65
Productos y servicios claves .....	65
Procesos, servicios, temas o unidades relacionadas .....	65
Nombre del proceso, servicio o tema por fiscalizar .....	65
Tipos de proceso.....	65
Usuarios finales de los procesos o servicios auditados .....	65
Partes relacionadas internas.....	65
Partes relacionadas externas .....	66
Justificación del proyecto .....	66
Explicación del problema o riesgos identificados.....	66
Antecedentes .....	67
Efecto o resultado esperado.....	67

PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN .....	69
Equipo de trabajo .....	69
Objetivos de la auditoría .....	69
Objetivo general .....	69
Objetivos específicos .....	69
Objetivo de la planificación.....	69
Alcance.....	70
Criterios de auditoría aplicables:.....	70
Artículo 8 de la Ley N.º 8292 del Control Interno acerca de este concepto .....	70
Artículo 13 de la Ley N.º 8292, acerca del ambiente de control .....	70
Artículo 15 de la Ley N.º 8292, acerca de las actividades de control .....	70
Artículo 16 de la Ley N.º 8292, acerca de los sistemas de información .....	71
Artículo 17 de la Ley N.º 8292, acerca del seguimiento del sistema de control interno ..	71
Artículo 6, Ley N.º 9872.....	71
Artículo 7, Ley N.º 9872.....	72
Artículo 16, Ley N.º 9872.....	72
Artículo 25, Ley N.º 9872.....	72
Apartado 11, ISSAI 300, Principios de Economía, Eficiencia y Eficacia.....	72
Valoración de riesgos.....	73
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA POR APLICAR – PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN .....	80
Fuentes de información: .....	84
Plan General de Auditoría.....	85
1. Datos generales de la auditoría .....	85
Marco de referencia.....	85
Viabilidad.....	85
Relevancia .....	85
Objetivo general .....	85
Alcance.....	85
Período .....	85
Resultados del análisis para la selección de áreas para la actividad de examen .....	85
Cronograma general .....	86
2. Áreas seleccionadas para examen.....	86
2.1. Debilidad en la comunicación de los objetivos operativos .....	86

Descripción del área de examen.....	87
Objetivos específicos.....	87
Criterios de auditoría.....	87
Indicadores de gestión.....	87
2.2. Desconocimiento de la existencia de los procedimientos para órdenes de trabajo.....	87
Descripción del área de examen.....	88
Objetivos específicos.....	88
Criterios de auditoría.....	88
Indicadores de gestión.....	88
2.3. Debilidad en la comunicación del marco de control interno que los rige.....	88
Descripción del área de examen.....	89
Objetivos específicos.....	89
Criterios de auditoría.....	89
Indicadores de gestión.....	89
2.4. Inconsistencia en las revisiones de los procesos.....	89
Descripción del área de examen.....	89
Objetivos específicos.....	89
Criterios de auditoría.....	90
Indicadores de gestión.....	90
2.5. Debilidades en la capacitación del nuevo personal del beneficio de café sobre el manual de operaciones.....	90
Descripción del área de examen.....	90
Objetivos específicos.....	90
Criterios de auditoría.....	90
Indicadores de gestión.....	90
3. Otros asuntos para conocimientos y toma de decisiones.....	91
Asuntos que no serán objeto de auditoría.....	91
Recursos humanos requeridos para el desarrollo del trabajo.....	91
Otros recursos requeridos.....	91
Comunicación de criterios.....	92
Debilidad en la comunicación de los objetivos operativos.....	93
Desconocimiento de la existencia de los procedimientos para órdenes de trabajo.....	93
Debilidad en la comunicación del marco de control interno que los rige.....	94
Inconsistencia en las revisiones de los procesos.....	95

Déficit de capacitación del nuevo personal del beneficio de café sobre el manual de operaciones .....	96
Etapa de examen .....	97
Programa de trabajo en la etapa de examen .....	97
Equipo de trabajo .....	97
Objetivos de la auditoría .....	97
Objetivo general .....	97
Objetivos específicos .....	97
Objetivo de la etapa de examen .....	97
Alcance .....	98
Procedimientos de Auditoría por aplicar – Etapa de examen .....	99
Fuentes de información: .....	104
Recursos requeridos .....	104
Recursos humanos requeridos para el desarrollo del trabajo .....	104
Otros recursos requeridos .....	104
Hoja de resumen de hallazgos .....	106
Introducción .....	106
Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos .....	107
RESUMEN DE LOS HALLAZGOS .....	107
Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos .....	108
Hallazgo N°.1: Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos .....	108
Condición: .....	108
Criterio: .....	108
Causa: .....	108
Efecto: .....	108
Hallazgo N°.2: Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones .....	108
Condición: .....	108
Criterio: .....	108
Causa: .....	109
Efecto: .....	109
Hallazgo N°.3: Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basado en los procedimientos establecidos .....	109
Condición: .....	109

Criterio:.....	109
Causa: .....	109
Efecto:.....	109
Hallazgo N°. 4: Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café.....	110
Condición: .....	110
Criterio:.....	110
Causa: .....	110
Efecto:.....	110
Hallazgo N°. 5: Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados del beneficio seco .....	110
Condición: .....	110
Criterio:.....	110
Causa: .....	110
Efecto:.....	111
CONCLUSIONES ACERCA DE LOS HALLAZGOS .....	111
RECOMENDACIONES BASADAS EN LOS HALLAZGOS .....	111
ELABORACIÓN.....	112
Etapa de comunicación preliminar de resultados.....	113
Convocatoria de exposición de resultados .....	113
Borrador del Informe Final de Auditoría Operacional de Coricafé.....	115
Resumen ejecutivo .....	115
Introducción .....	115
Origen .....	115
Objetivo .....	115
Alcance y período.....	115
Generalidades acerca del estudio.....	115
Metodología aplicada .....	115
Resultados: .....	116
Remisión del Informe Final de Auditoría Operacional.....	122
RESUMEN EJECUTIVO.....	124
¿Qué se inspeccionó? .....	124

¿Por qué la aplicación de la ISSAI 300, Ley NÚMERO 9872 sobre la Reforma Integral Régimen Relaciones de Productores, Beneficiadores y Exportadores de Café, ¿y la Ley N°8292 de Control Interno son importantes?.....	124
¿Qué encontramos? .....	124
¿Qué es lo que sigue? .....	124
Introducción .....	125
Origen del estudio .....	125
Objetivo general .....	125
Objetivos específicos.....	125
Alcance.....	125
Generalidades acerca del estudio .....	125
Metodología .....	125
Descripción de la empresa.....	126
Comunicación verbal de los resultados .....	126
Resultados .....	126
Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos.....	126
Falla en la ejecución de los manuales establecidos para el buen funcionamiento de las operaciones.....	127
Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basado en los procedimientos establecidos .....	128
Desconocimiento de las responsabilidades por parte de los encargados del beneficio seco .....	129
Conclusiones .....	130
Recomendaciones.....	130
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	133
Conclusiones de la investigación .....	134
Recomendaciones de la investigación.....	136
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	137
Descripción .....	139
Objetivos .....	139
Objetivo general: .....	139
Objetivos específicos: .....	139
Perspectiva teórica .....	139
Actividades de control.....	139

Alcance de la auditoría.....	140
Ambiente de control.....	140
Auditor: .....	140
Auditoría: .....	140
Auditoría operacional.....	140
Beneficio seco de café.....	140c
Control interno .....	140
Criterio de auditoría .....	141
Economía.....	141
Eficacia.....	141
Eficiencia.....	141
Emisión del informe final.....	141
Etapas de examen.....	141
Fase de planeación: .....	142
Rol de un auditor:.....	142
Seguimiento de controles .....	142
Sistemas de información .....	142
Valoración de riesgo.....	142
Propuesta.....	143
Metodología de la auditoría operacional.....	143
Perfil de la empresa o proyecto .....	144
Ejemplo de programación.....	145
Programa de planificación.....	145
Modelo de programa de trabajo o etapa de planificación.....	146
Modelo de cédula de papel de trabajo – Etapa de planificación .....	149
Métodos para seleccionar posibles áreas de examen .....	150
Etapas de examen.....	151
Modelo de programa de trabajo etapa de examen .....	151
Modelo cédula de papel de trabajo – Etapa de examen.....	154
Hallazgos.....	155
Modelo de hoja Resumen de hallazgos .....	155
Modelo de comunicación preliminar de criterios .....	156
Bibliografía .....	158
Anexos .....	162

Cuestionario N°.1 .....	162
Cuestionario N°2 .....	163
Comunicación preliminar del Informe .....	164
Acta de presentación verbal de resultados a la Administración.....	164

## ÍNDICE DE CUADROS

- Tabla 1: Cuadro de variables59
- Tabla 2: Normativa aplicable para la auditoría70
- Tabla 3: Valoración de riesgo - Beneficio seco de café74
- Tabla 4: PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA POR APLICAR80
- Tabla 5: Recursos requeridos:84
- Tabla 6: Datos generales de la auditoría85
- Tabla 7: Cronograma general85
- Tabla 8: Debilidad en la comunicación de los objetivos93
- Tabla 9: Desconocimiento de la existencia de los procedimientos para órdenes de trabajo93
- Tabla 10: Debilidad en la comunicación del marco de control interno que los rige94
- Tabla 11: Inconsistencia en las revisiones de los procesos95
- Tabla 12: Déficit de capacitación al nuevo personal sobre el beneficio de café en el manual de operaciones96
- Tabla 13: Normativa aplicable para la auditoría98
- Tabla 14: Criterios de auditoría aplicables:98
- Tabla 15: Procedimientos de auditoría por aplicar:99

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N°. 1 Auditoría interna frente a auditoría externa.....	30
Imagen N°. 2 Etapas de la auditoría operacional.....	35
Imagen N°. 3 Proceso de la fase de planeación .....	36
Imagen N°. 4 Proceso de la fase de ejecución .....	38
Imagen N°. 5 Elementos instrumentales de la auditoría.....	39
Imagen N°. 6 Emisión del Informe.....	40
Imagen N°.7: Estado del grano .....	50
Imagen N°. 8 Proceso estandarizado del beneficio seco de café .....	51

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



Telefono: (506) 2443 67 67, Rio Segundo de Alajuela.  
Apartado postal 1516-1000 San José, Costa Rica, E-mail: [trade@coricafe.com](mailto:trade@coricafe.com)  
Cédula Jurídica 3-101-009583-02

23 de junio de 2023

**Señores:**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

Presente,

Estimados señores:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con el fin de hacer de su conocimiento que la Sra. Diana Zamora Sánchez, portadora de la cédula de identidad 1 1651 0937, alumna de su representada, ha sido autorizada para realizar el proyecto de investigación en modalidad de tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, con el tema **implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa Coricafé, S.A., durante el II Cuatrimestre de 2023, para la aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café, en nuestra empresa representada Coricafé, S.A., con cédula jurídica 3 101 009583, ubicada en Río Segundo de Alajuela, 1.5 km al este del Hotel Hampton Inn.**

Atentamente,

ERIC UWE  
THORMAHLEN  
HANKE (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
ERIC UWE THORMAHLEN  
HANKE (FIRMA)  
Fecha: 2023.06.23  
15:11:20 -06'00'

Eric Thormaehlen Hanke

Gerente General

## AGRADECIMIENTO

Le agradezco primeramente a Dios, mi Señor, por haberme dado las fuerzas necesarias, la valentía, la vida, para levantarme día tras día a seguir, asimismo, por el ánimo por medio de su Palabra y por las herramientas que en ella se encuentran para poder organizar esta tesis y poder redactarla, ya que el estudio hecho fue muy exhaustivo.

Al mismo tiempo, le agradezco a Dios por el esposo que me dio, pues Leo ha sido un pilar muy importante en este proceso, y en ser un apoyo incondicional cada día para dar ese soporte que toda persona que estudia necesita; esos ánimos que nadie más, aparte de Dios, pudo haberme extendido. Esa mano amiga llena de amor, paciencia, dedicación y pasión, que solamente el Señor nos pudo haber dado.

Les agradezco a Freddy y a Tirsá, un par de amigos que el Señor ha puesto en mi camino, porque día con día están ahí para escuchar, dar ideas para la tesis, dar palabras de aliento en medio de las adversidades que se viven no solo con el estudio sino también en el ámbito personal; amigos íntegros dispuestos a corregir si deben hacerlo.

Les agradezco, asimismo, a mis familiares porque han estado presentes desde que inicié el camino a la Universidad. En cada etapa han estado, han participado, han estado presentes para escuchar lo que tenía que contarles, aunque no entendieran nada en muchas ocasiones, y por eso le doy gracias infinitas a Dios por sus vidas.

Le agradezco a Coricafé, la empresa que me adoptó hace siete años, el que me ha visto crecer personal y profesionalmente. Realmente, estoy muy agradecida con don Eric y su familia y con cada compañero de trabajo con quienes he podido convivir la mayor parte de mis días y porque de igual forma han estado al tanto del progreso que llevo, no solo con la tesis sino también en el ámbito personal. Es misericordia la que el Señor ha tenido para con mi vida, por permitirme llegar a esta empresa tan apreciada para mí, y por eso le doy gracias a Dios por la vida de cada persona que trabaja en Coricafé.

Le agradezco muchísimo la guía, el apoyo, el profesionalismo que ha tenido mi tutor Gonzalo Elizondo en cada minuto que me ha brindado, incluso a altas hora de la noche, un fin de semana, por unas horas para poder atenderme y guiarme. Asimismo, a la directora de carrera, Adriana Coto, quien ha sido profesional. En todo el proceso no me ha faltado de parte de ella una palabra de aliento. Gracias a Dios por cada persona que me he topado en este trayecto de estudio universitario.

## DEDICATORIA

El esfuerzo de realizar este estudio, de invertir esta cantidad de horas en esta labor los esfuerzos en la aprobación de cada materia, y cada sonrisa, lágrima, expresión de alegría o de tristeza, los dedico a aquellas personas que normalmente no tienen fe en Dios, porque pareciera, en ocasiones, que todo lo que se les atraviesa en el camino universitario es para mal. Es como si todo se juntara en contra de su voluntad para que no logaran el objetivo; sin embargo, solamente con la ayuda de Dios y de personas que nos amen se puede salir adelante, y siempre habrá al menos una persona que lo haga.

Dedico este trabajo a las personas que están cansadas de todo lo que ha pasado en sus vidas, que ya no ven salida para sus situaciones, que deciden incluso terminar con sus días, que entran en depresiones por no saber lidiar con lo que la vida presente, que tienen la vista corta, como se menciona en 2 Pedro 1: 4- 11:

*4 por medio de las cuales nos ha dado preciosas y grandísimas promesas, para que por ellas llegaseis a ser participantes de la naturaleza divina, habiendo huido de la corrupción que hay en el mundo a causa de la concupiscencia; 5 vosotros también, poniendo toda diligencia por esto mismo, añadid a vuestra fe virtud; a la virtud, conocimiento; 6 al conocimiento, dominio propio; al dominio propio, paciencia; a la paciencia, piedad; 7 a la piedad, afecto fraternal; y al afecto fraternal, amor. 8 Porque si estas cosas están en vosotros, y abundan, no os dejarán estar ociosos ni sin fruto en cuanto al conocimiento de nuestro Señor Jesucristo. 9 Pero el que no tiene estas cosas tiene la vista muy corta; es ciego, habiendo olvidado la purificación de sus antiguos pecados. 10 Por lo cual, hermanos, tanto más procurad hacer firme vuestra vocación y elección; porque haciendo estas cosas, no caeréis jamás. 11 Porque de esta manera os será otorgada amplia y generosa entrada en el reino eterno de nuestro Señor y Salvador Jesucristo.*

Solo la fe en Jesucristo nos puede ayudar a sobrellevar todas nuestras cargas, por lo que este trabajo solo es un trofeo, un logro, una prueba de que sí se puede. En mi caso, estoy segura de que pude culminar la carrera porque el Señor me dio los medios y la fortaleza para hacerlo, la valentía para afrontar el reto.

Por tanto, esto es dedicado a aquellos que caminan sin esperanza, que no saben por qué camino ir; que no tienen ni idea de qué hacer con sus vidas. Pero realmente todo es posible para Dios. Todo lo que se propongan, si está dentro de la voluntad del Señor, que es buena, agradable y perfecta, pues las cosas surgirán con naturaleza. No será fácil, porque nadie puede asegurar que la universidad es sencilla, pero sí se puede.

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo brindar una herramienta para la implementación de la metodología de una auditoría operacional para la empresa en estudio, de forma que la misma pueda ejecutar las auditorías necesarias en las diferentes áreas del beneficio seco de café de la compañía. Si bien, Coricafé es una organización con más de cincuenta años en el mercado por lo que muchos de los procedimientos que se emplean en la bodega de café son empíricos en su mayoría a pesar de que existen procedimientos, manuales que les ayudan a gestionar sus operaciones con éxito.

En años pasados la empresa tenía a una persona encargada de los procesos operativos, de velar por la creación e implementación de los manuales para efectos de cumplir con los requerimientos necesarios para las certificaciones internacionales que la compañía requiere para la exportación de café, sin embargo, de un par de años a la actualidad ya la persona encargada no está, por lo que Coricafé se ha descuidado en el cumplimiento de los procedimientos que están establecidos.

Para poder elaborar la metodología como herramienta para la implementación de la auditoría operativa para la empresa, fue necesario evaluar las características de los procesos que emplea actualmente la compañía, así como los mecanismos de control interno que Coricafé ejecuta en sus procesos, lo anterior se logró por medio de la aplicación de cuestionarios, entrevistas, lectura de todos los manuales y procedimientos para las operaciones, así como la observación de los trabajos que se realizan en el beneficio seco de café.

También fue necesario conversar con los operarios de la planta para entender porque se realizan los procedimientos de X manera, conocer los mecanismos que ellos emplean en el día a día conforme se van presentando y no según lo que está establecido en sus manuales y procedimientos.

Con la presente investigación se logra evidenciar la relevancia de este tipo de auditoría en las empresas, más aún con el giro del negocio en el que se desenvuelve Coricafé, esto para poder detectar cuál proceso está o no cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y economía, para poder identificar si se pueden mejorar los procedimientos teniendo como finalidad un incremento en las utilidades de la empresa y una disminución del uso de recursos o que esos recursos se puedan invertir en otra dirección como una oportunidad de crecimiento para Coricafé.

## CAPÍTULO I

### Planteamiento del problema

Normalmente, las empresas de servicios o de producción de bienes recurren a una serie de procesos para poder cumplir con la producción solicitada por sus clientes. Cuando una empresa tiene muchos años de estar en el mercado, a veces se dificulta la acción de actualizarse de acuerdo con el paso del tiempo, tomando en cuenta desde la parte tecnológica hasta la operativa, o líneas de procesos en cualquiera de las áreas de la compañía. En Coricafé en ocasiones se presentan estas situaciones, cuando quizá se le compra a determinado proveedor por ejemplo porque es el que ha suministrado los datos o requerimientos de la empresa por largos años; sin embargo, a veces es bueno realizar un balance de precio-calidad.

Coricafé, al ser una empresa de más de 50 años en la industria de la exportación de Café y de la prestación de servicios de beneficiado, y se podría considerar como una compañía tradicionalista, en que varios de los procesos se han actualizado y otros no tanto, de manera que esta situación, como en el caso de la fijación de los precios, que podrían perjudicar a la empresa en cuestiones como la economía, la eficiencia y la eficacia de los procesos de producción.

Por lo dicho, para empresas como está la auditoría operacional viene a ser una herramienta útil, ya que en parte el objetivo de este tipo de estudios busca analizar los procesos de una determinada compañía, para poder mejorarlos y que sean más competitivos en el mercado en el que se desenvuelve la empresa, tomando en cuenta que, en general, los sistemas de control interno implementados contribuyen a que las empresas puedan confirmar si cada paso que dan es el adecuado, dejando espacio al desarrollo y a la ejecución de las distintas operaciones, para que sean más efectivas, eficientes y económicas; además de que se apliquen de acuerdo con las leyes y las regulaciones del país, y de las políticas de la empresa.

Para estos efectos, según Nuño (2023), mediante la auditoría operativa lo que se pretende es evaluar y valorar el cómo se están llevando a cabo las actividades dentro del entramado interno de una empresa, de si los recursos se emplean de manera adecuada y, de este modo, saber si las políticas y procedimientos que se desarrollan son o no aceptables. La auditoría operacional permite analizar y evaluar todas las decisiones y estrategias tomadas en el plan de operaciones, con el que se desarrolla el proceso productivo de la empresa. (párr.7)

De acuerdo con lo anterior, evaluar y valorar la forma en que se llevan a cabo las actividades en una empresa, si los recursos están siendo bien empleados, si se da cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos, lo que propiciará que la compañía pueda mejorar

considerablemente su parte operativa para que pueda ser competitiva en el mercado y ofrecer servicios de calidad a sus clientes.

Cabe destacar que Coricafé, S.A. (Costa Rica Café, S.A.) es una empresa que apunta a ser el principal exportador independiente de café de nivel local, y es reconocida como contraparte confiable nacional e internacionalmente. Actualmente, laboran en la compañía 22 trabajadores entre administrativos y operativos; de las cuales 11 personas realizan las diferentes funciones operativas de la empresa, es decir, en el Beneficio Seco de Café. La compañía tiene más de cincuenta años en el negocio y ha recibido una medalla de mérito otorgada por Instituto Costarricense del Café (ICAFÉ).

Dada la participación de la compañía en los mercados nacional e internacional, así como la necesidad de introducir en forma oportuna mejoras en los procesos empresariales, la presente investigación tiene como finalidad principal implementar el proceso de auditoría operacional, específicamente en la línea de producción del Beneficio Seco de Café, para poder determinar si la empresa está aplicando bien los procedimientos, si está o no empleando de una manera eficiente los recursos, además de valorar y analizar las características del proceso como tal del Beneficio Seco, por otro lado, parte del objetivo es poder identificar y diagnosticar la efectividad de los sistemas de control interno implementados.

De lo expuesto, surge la pregunta: ¿Son eficientes, eficaces y económicos los procesos que emplea actualmente la empresa Coricafé, S.A. en la línea de producción del Beneficio Seco de Café?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

1. Implementar el proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A., durante el II Cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del Beneficio Seco de Café.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las características de los principales procesos que se aplican en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé.
2. Diagnosticar los mecanismos de control interno implementados en los procesos que se ejecutan en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, durante el II Cuatrimestre 2023.
3. Diseñar una metodología de auditoría operacional a aplicar en las diferentes áreas del Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

### Justificación

La finalidad de realizar este estudio es poder ofrecer una herramienta que permita realizar auditorías operacionales en los distintos procesos que se desarrollan en el Beneficio Seco de café de Coricafé; el cual pueda, a su vez, ser de utilidad para otras empresas que se dediquen al mismo giro de negocio.

De acuerdo con Cienfuegos Gayo *et al.* (2021), la palabra auditoría: “procede del latín auditor, que significa oyente, lo que alude a los primeros auditores que ejercían su función juzgando la verdad o falsedad de lo que era sometido a su verificación, principalmente mirando.” (p.23). Dado lo anterior, la auditoría es una profesión que se cumple por medio de la observación, de la obtención de evidencias conforme con lo que se está evaluando. Para ello, el auditor realizará en examen al área que la empresa así solicite, de manera que el profesional en auditoría procederá aplicando las normas que corresponden a la especialidad del trabajo que la organización requiere.

Por otro lado, la auditoría cumple con objetivos que irán de la mano con lo que la empresa solicite, si es una auditoría sobre la razonabilidad de la información contenida en los estados financieros. Dicho estudio se basará en el marco normativo contable implementado, sean las NIC, NIIF, NICSP, o cualquier otra que se adopte en la respectiva organización.

Sin embargo, las auditorías también ayudan para la implementación y el mantenimiento de los sistemas con los cuales trabaja la empresa. El profesional hará un diagnóstico inicial y revisará la documentación de la empresa para proceder a realizar el trabajo asignado. (Cienfuegos Gayo *et al.*, 2021) (p.24)

La auditoría contribuirá a identificar las causas reales de los problemas que una empresa tenga, lo cual permitirá que se adopten soluciones que contribuyan a subsanar las debilidades identificadas, así como a evitar que se incurra en errores frecuentemente. También contribuyen a evitar que se incurra en costos innecesarios en los procesos de producción de la compañía. (Cienfuegos Gayo *et al.*, 2021) (p.25) La función de los auditores no es precisamente la de solo señalar errores o fraudes, sino que también pueden proponer métodos para que las organizaciones mejoren en sus procesos, de forma que logren superar obstáculos y ser competitivos en los mercados en los que se desenvuelven.

En ese sentido, existen muchos tipos de auditoría, como la operacional, la cual se encarga de verificar la eficacia de un proceso; por lo que se requiere examinar las diferentes fases del procedimiento de la producción, así como los elementos en curso de la operación. Normalmente, la auditoría operacional se refiere o se enfoca en cualquier tipo de proceso, sea sustantivo o de apoyo, como el de compras, producción, o un almacén, por ejemplo.

(Cienfuegos Gayo *et al.*, 2021) (p.29). Existen empresas que continuamente buscan auditores para que los evalúen, para medir si están cumpliendo con efectividad sus objetivos, y para esto requiere este tipo de auditorías.

La auditoría operacional contribuye a examinar la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos en general, por lo que realmente a cualquier empresa, en el sector industrial o en el comercial, le sería beneficiosa una evaluación de este tipo, de manera que se puedan identificar falencias que se deben corregir urgentemente; o bien, solamente potenciar lo que está realizando de manera efectiva en la compañía. Como es sabido, a pesar de que el auditor es el profesional en el área contratada, siempre debe respetar la ética y las responsabilidades que esto conlleva.

Por los motivos antes mencionados es que por medio de la presente investigación se desarrollará una auditoría operativa, con la cual se contribuirá a maximizar los recursos en los procesos que emplea la empresa Coricafé en la línea de producción del beneficio seco de café; de manera que se examinarán las variables que caracterizan a la auditoría operacional, como son la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos que se emplean en la compañía seleccionada. Esto último para verificar si la empresa está haciendo un uso efectivo y eficiente de los recursos, y si dispone de mecanismos de control efectivos que le permitan el logro de los objetivos establecidos por la compañía, así como plantear recomendaciones orientadas a introducir mejoras en los procesos de Coricafé.

### **Antecedentes**

#### **Tesis internacionales**

La primera investigación consultada la realizó Valera (2022) para la Universidad Nacional de Ucayali, bajo el título **Auditoría en el proceso logístico de una empresa cervecera, en el año 2019**, para optar por el grado académico de maestro en gestión empresarial con mención en auditoría de la gestión empresarial.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia de la auditoría en el proceso logístico de una empresa cervecera en el año 2019, y los siguientes objetivos específicos: Precisar la influencia de las pruebas de campo respecto a la seguridad en el proceso logístico; definir la trascendencia de la aplicación de buenas prácticas respecto a la eficiencia en el proceso logístico, y establecer la repercusión de la capacitación respecto al servicio al cliente en el proceso logístico.

El autor aplicó una metodología cuantitativa, con la que llega a la siguiente conclusión: Este tipo de auditorías proporciona un diagnóstico del estado actual de la logística de la empresa, ayuda a identificar oportunidades de mejora en cuanto al uso de los recursos y muestra

áreas y procesos que pueden optimizarse, y facilita el énfasis en aquellos factores que influyen en la cantidad, la oportunidad y la calidad, colabora con la identificación de fortalezas y debilidades de la cadena logística y permite revelar si los objetivos estratégicos logísticos son consistentes con los de otras áreas de la empresa.

Producto del estudio realizado, se recomienda la ejecución de auditorías, no solo en el proceso logístico de una empresa cervecera, sino también a cualquier empresa, ya que se demostró su gran importancia para diagnosticar, controlar, verificar y hacer recomendaciones en todos los procesos operativos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas. En el caso de esta empresa cervecera, es recomendable que se apliquen auditorías a otros procesos, como son manufactura y ventas, con el objetivo de estar alineados a una cultura de mejora continua. También es importante que, pensando en el futuro, no se descuiden los aspectos ambientales que puedan estar siendo afectados.

El estudio comentado se relaciona con la presente investigación en cuanto recalca la importancia de las oportunidades de mejora por medio de los diagnósticos realizados en las auditorías operativas, de manera que facilita que la empresa enfatice aquellos factores que influyen en cantidad, calidad y oportunidad de mejora que se reconocen en el análisis de auditoría.

Otra tesis consultada fue la de Tixi (2021), para la Universidad Nacional de Chimborazo, bajo el título **Análisis de la eficacia, eficiencia y economía en la ejecución presupuestaria de la coordinación Zonal 3-Salud, Riobamba período 2019**, para optar por el grado académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Analizar la eficacia, eficiencia y economía y su incidencia en la ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal 3-Salud, Riobamba-Periodo 2019, y los objetivos específicos: Determinar la eficacia del grado de gestión en el logro de los objetivos de los programas, y proyectos bajo la responsabilidad de la institución; explicar la eficiencia en la optimización de los recursos y el beneficio brindado por la institución; identificar la economía acorde con el gasto en las cédulas de ingresos, egresos y disposiciones generales en el presupuesto asignado a la institución.

El autor aplicó una metodología cuantitativa con la que llega a la siguiente conclusión: Existen limitaciones en el presupuesto real adquirido respecto al planificado que influyen negativamente en la eficacia, lo que ocasiona el cumplimiento de solo 50% con respecto al 100% de los objetivos planteados en la Coordinación Zonal 3-salud. También se recomienda a la Coordinación Zonal 3-Salud la ejecución de proyectos enfocados en los objetivos planteados; además de aplicar indicadores de evaluación constantes para lograr una gestión

positiva en que se cuente con eficacia, eficiencia y en que haya economía en la ejecución presupuestaria.

El estudio comentado se relaciona con la presente investigación en que se emplea la metodología de la auditoría operacional, principalmente con el enfoque de la eficiencia, la eficacia y la economía de procesos. Además, en sus conclusiones se indica que no se logra alcanzar la totalidad de la eficacia debido a la falta de presupuesto para realizar las labores, y, así mismo, se recomienda con respecto a lo anterior, que se ejecuten proyectos que se ajusten a los presupuestos que se tienen a disposición en la empresa para las operaciones que realiza en su giro habitual, lo cual se convierte en un pilar para todo procedimiento que cualquier organización desee implementar.

La investigación consultada la hizo Mendoza (2021), para la Universidad Continental bajo el título **Auditoría operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa ECOPSEM** y es para optar por el grado académico de bachillerato en contabilidad.

De la tesis anterior se desprende el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la auditoría operativa influye en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa minera “ECOPASEM”, y los siguientes objetivos específicos: Identificar las características que presenta la auditoría operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa “ECOPASEM”, y determinar de qué manera la auditoría operativa influye en el desempeño del personal de la empresa Ecopasem para mejorar la eficiencia del personal.

Esta autora aplicó una metodología cuantitativa, de la que se obtiene la siguiente conclusión: La toma de decisiones es uno de los aspectos más importantes para poder generar beneficios económicos. Los trabajadores, al no tener asesoramiento y conocimiento de algunos factores, llegan a caer en las malas decisiones que a la larga no les traen beneficios.

También se hace la siguiente recomendación: Evaluar todas las posibles consecuencias de cada una de las decisiones que se van a tomar, ya que en el mundo de los negocios se exige una aplicación cada vez más eficiente de la información disponible. Si bien cada decisión tomada genera un aprendizaje, lo ideal es tomarlas utilizando todas las herramientas a nuestro alcance y abarcar un panorama más amplio.

El estudio comentado se relaciona con la presente investigación en cuanto a que en él se recalca la importancia de que con base en una buena toma de decisiones se puede o no lograr generar beneficios económicos para la empresa, no sin antes tener un personal bien capacitado para esto último.

Polo (2022), en investigación realizada para la Universidad Peruana de las Américas, bajo el título **Auditoría Operativa y su Incidencia en la Gestión Contable en una empresa de transporte de carga por carretera del Jirón Humboldt, la Victoria, Lima, 2020**, opta por el título de contador público.

De la tesis señalada se recalca el objetivo general: Determinar cómo la auditoría operativa incide en la gestión contable de una empresa de transporte de carga por carretera del Jirón Humboldt, ubicada en el distrito de La Victoria, provincia y departamento de 2020.

Y siguen los siguientes objetivos específicos: Determinar de qué forma el personal capacitado incide directamente en la gestión contable en una empresa de transporte de carga por carretera del Jirón Humboldt, la Victoria, provincia y departamento de Lima, 2020; determinar cómo la mejora de normas y políticas de control incide en la gestión contable en una empresa de transporte de carga por carretera del Jirón Humboldt la Victoria, provincia y departamento de Lima, 2020; determinar cómo la relevancia incide directamente en la gestión contable en una empresa de transporte de carga por carretera del Jirón Humboldt la Victoria, provincia y departamento de Lima, 2020.

Esta autora aplicó una metodología cuantitativa con la cual se nota que la planificación de procesos para cada una de las áreas de trabajo, con objetivos claros y buscando la mejora de cada área, esto ayuda a la optimización de costos de largo y corto plazo. También recomienda la planificación de áreas de trabajo bajo controles internos con objetivos y metas, ya que esto ayudaría a tener un mejor desempeño y por ende obtener mejores resultados.

El estudio comentado se relaciona con la presente investigación en cuanto a que en él se recalca la importancia de que una buena planificación en los procesos contribuiría al logro de objetivos, así como a que los costos sean óptimos en el momento de incurrir en ellos, sean de largo o corto plazo; por otra parte, que la planificación de las áreas de trabajo deben ser trazables por medio del control interno; esto para verificar el cumplimiento de los objetivos de las áreas de trabajo, para de esta manera poder obtener mejor desempeño en las labores desarrolladas en medio de los procesos de producción.

### **Antecedentes nacionales**

La primera investigación consultada la realizaron Campos y Villalobos (2022) para la Universidad Técnica Nacional, bajo el título **Elaboración de una auditoría operativa para la empresa Cooperativa de Autogestión Industrial Panificadora San Carlos, R. L., entre el segundo cuatrimestre del 2021 y el tercer cuatrimestre del 2021**, para optar por el grado académico de licenciatura en Contaduría Pública.

De la tesis anterior se extrajo el siguiente objetivo general: Evaluar el proceso administrativo para la determinación de eficacia, eficiencia y economía en las operaciones en la empresa Cooperativa de Autogestión Industrial Panificadora San Carlos, R. L., entre el segundo cuatrimestre 2021 y el tercer cuatrimestre 2021.

También se obtienen los objetivos específicos: Formular un diagnóstico preliminar para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía del proceso administrativo en las áreas funcionales de administración, producción y empaque y comercialización de la Cooperativa Coopepan, R. L.; analizar las áreas críticas que se identificaron mediante la aplicación de pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas para la evaluación de la eficiencia, eficacia y economicidad de las áreas funcionales; diseñar los instrumentos de investigación requeridos para la recolección de evidencia suficiente y competente del proceso administrativo, en las áreas funcionales determinadas de la Cooperativa; presentar un informe de la auditoría operativa con los hallazgos y conclusiones, que permitan la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la Cooperativa.

Los autores aplicaron una metodología cuantitativa de la que se obtiene la siguiente conclusión: La falta de automatización de los registros de la empresa, ya que actualmente la mayoría se lleva de forma manual debido a que esto puede desembocar en un mal manejo de la información, aparte de un aprovechamiento disminuido de los recursos. También se obtiene la siguiente recomendación: Automatizar los registros de la empresa, así como fortalecer los medios de almacenamiento virtual de la información.

El estudio comentado se relaciona con la presente investigación en cuanto se recalca la importancia de la eficiencia en los procesos de producción de una empresa, de manera que la buena gestión en el procesamiento de la información en las áreas de trabajo mejoraría significativamente el riesgo del error en los datos.

Otra investigación consultada fue la que realizó Vargas (2022) para la Universidad Técnica Nacional bajo el título **Auditoría Operativa en las áreas de talento humano, mercadeo, crédito-cobro y financiero-contable de la Cooperativa Norte, R.L., en el primer semestre del 2020**, para optar por el grado académico de licenciatura en contaduría pública.

De lo anterior se obtuvo el objetivo general: Evaluar el proceso administrativo para la determinación de la eficacia, la eficiencia y la economicidad en las áreas de talento humano, mercadeo, crédito-cobro y financiero-contable de la Cooperativa Norte, R.L., durante el primer semestre del 2020.

Y también se obtuvieron los siguientes objetivos específicos: Formular un diagnóstico preliminar para el conocimiento de la eficacia, eficiencia y economicidad del proceso administrativo en las áreas funcionales de talento humano, mercadeo, crédito-cobro y financiero-contable de la Cooperativa Norte, R.L.; realizar la propuesta técnica y el plan de auditoría con base en los resultados obtenidos del diagnóstico preliminar en las áreas funcionales analizadas; diseñar los instrumentos de investigación mínimos requeridos para la recolección de evidencia suficiente y competente del proceso administrativo en las áreas funcionales determinadas de la Cooperativa; determinar los hallazgos en las áreas de talento humano, mercadeo, crédito-cobro y financiero-contable, a partir de la evidencia obtenida para generar conclusiones y recomendaciones; elaborar el informe con base en las conclusiones y recomendaciones generadas mediante la evaluación de los hallazgos en las diferentes áreas seleccionadas de la Cooperativa Norte, R.L., durante el primer semestre del 2020.

El autor aplicó una metodología cuantitativa de la que se rescata la siguiente conclusión: Se supone que algunos de los controles no están por escrito, no cuentan con herramientas completas de seguimiento o, aunque están establecidos, estos no se están llevando a 100% de forma que alguien los valore, los reporte y tome medidas al respecto. También se destaca la siguiente recomendación: Establecer las estrategias para alcanzar los objetivos de las áreas funcionales, anotarlos y comunicarlos mediante talleres o charlas al personal para que estos se puedan cumplir.

Por ello, la tesis anteriormente es importante para la presente investigación, debido a que resalta la relevancia de los elementos de control interno como aplicación en las herramientas de trabajo, la administración de riesgos y estrategias de comunicación; además de las muchas opciones de mejora que se destacan, como que los controles que se ejecutan en las empresas se escriban para que de esta forma sea más sencillo seguir las pautas establecidas y poder darles un mejor seguimiento a las operaciones de la compañía.

Marín (2020), en la investigación denominada **Auditoría operativa al trámite de escrituración y traspaso de tierras realizado por la Oficina de Desarrollo Territorial Cariari del Inder, correspondiente al año 2019** y realizada para la Universidad Latina de Costa Rica para optar por el título de licenciatura en contaduría pública.

En la tesis se destaca el objetivo general: Desarrollar una auditoría operativa al trámite de escrituración y traspaso de tierras, mediante el análisis de las funciones necesarias para gestionar una titulación ante el Inder y los siguientes objetivos específicos: Confeccionar un programa de auditoría operativa para el departamento de titulación de la Oficina de Desarrollo Territorial Cariari. Aplicar la auditoría operativa al proceso de regularización de tenencia de

las tierras del Inder. Calificar el grado de eficiencia en los trámites de titulación a partir de los resultados obtenidos de la auditoría operativa.

Esta autora aplicó una metodología cuantitativa de la que se rescata la siguiente conclusión: Se detectó que es necesario elaborar un manual de procedimientos para el área de titulación de la institución. De esa manera se podrán estandarizar los procesos y suministrarles a los funcionarios una herramienta útil, incluso útil para el reclutamiento de nuevo personal. Producto de la investigación realizada, se recomienda la elaboración de un manual de procedimientos en el que se establezca cada paso necesario para llevar a cabo una titulación. Así se podrán estandarizar los procesos y reducir el número de devoluciones en los expedientes.

El estudio comentado se relaciona con la presente investigación en cuanto en él se recalca la importancia de tener documentado los procesos que se emplean en las áreas de trabajo en general, de forma que los trabajadores, tanto los nuevos como los que llevan mucho tiempo en una empresa determinada logren cumplir con los procedimientos del trabajo sin error, o que al menos puedan tener un margen de error menor. Por eso sería beneficioso para las compañías elaborar manuales de procedimientos para establecer y determinar tanto los procesos como los recursos que se requieren en cada etapa de la producción.

La cuarta investigación consultada la realizó Otárola (2020) para la Universidad Latina de Costa Rica bajo el título **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 de Tinamastes de Barú, Período 2019**, para optar por el grado académico de licenciatura en contaduría pública.

En el estudio anterior se destaca el objetivo general, que es: Realizar una auditoría operativa de 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 de Tinamastes de Barú.

También se obtuvieron los siguientes objetivos específicos: Efectuar una evaluación del 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 de 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 de 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 en que se incluya el detalle de los procedimientos de auditoría aplicados, el registro de hallazgos y la 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 de Tinamastes de Barú.

La metodología que se aplicó en esta investigación es la cuantitativa, de la que se obtuvo la siguiente conclusión: Elaborar un manual de procedimientos para el área de titulación es una necesidad para la institución. De esta manera se podrán estandarizar los procesos y se les proporcionará a los funcionarios una herramienta útil incluso para el reclutamiento de nuevo personal. También se recomienda la elaboración de un manual de procedimientos en el que se establezca cada paso necesario para llevar a cabo una titulación. Así se podrán estandarizar los procesos y reducir el número de devoluciones en los expedientes.

El estudio comentado se relaciona con la presente investigación en cuanto recalca la importancia de tener documentados los procesos que se emplean en las áreas de trabajo en general, de forma que los trabajadores, tanto nuevos como los que llevan tiempo en una empresa determinada logren cumplir con los procedimientos del trabajo sin error o al menos tener un margen de error menor. Por ello sería beneficioso para las compañías elaborar manuales de procedimientos para establecer y determinar tanto los procesos como los recursos que se requieran en cada etapa de la producción.

### **Proyecciones**

La auditoría operativa en cualquier empresa es de gran utilidad porque, como se ha mencionado anteriormente, trae beneficios y ventajas competitivas, además de agregar valor a la compañía por medio de la resolución de la auditoría. Es por esta razón que en la presente investigación se hará una auditoría operativa en la empresa Coricafé, específicamente en el área del beneficio seco.

La investigación será de tipo descriptivo el cual, según Hernández, Fernández, y Baptista (2018): “Tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.” (p.108). De esta manera se espera identificar las características de los principales procesos que se aplican en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé.

- Se procederá a identificar las características de los principales procesos que se aplican en el beneficio seco de café de la empresa en investigación. Esto para conocer si los procedimientos que se aplican en la línea de producción de la parte operativa del

beneficio seco es la mejor, o si se pudiera aplicar algún ajuste o recomendación para mejorar el proceso que aplican en la actualidad.

- Se hará un diagnóstico de los mecanismos de control interno que se implementan en los procesos que se siguen en el beneficio seco de café, para establecer si hay eficiencia y eficacia en los procedimientos que emplean en Coricafé, de manera que eso ayudará a medir la confiabilidad de los registros de las operaciones, así como la efectividad del control interno, es decir, verificar si realmente lo cumplen o no.
- Se procederá a diseñar una metodología de auditoría operacional para aplicar a las diferentes áreas del beneficio seco de café de la empresa Coricafé, esto con el fin de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía. De esta manera se cumpliría con el objetivo de la auditoría operativa, el cual es mejorar o evaluar los procesos en las operaciones, con base en las características antes mencionadas.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Este capítulo sirve como fundamentación teórica de la investigación, para facilitar la comprensión del lector y brindarle una serie de términos y conceptos que se constituyen en guías a lo largo de todo el documento.

Primeramente, se hará referencia a términos vinculados con la auditoría y su área específica de auditoría operativa, para mostrar un panorama general de la aplicación de este tipo de estudio.

### **Auditor**

De acuerdo con Tapia Iturriaga *et al* (2019), el término “auditor” se usa para referirse a una persona que conduce como tal a un estudio de auditoría. Normalmente es parte de un despacho, un equipo de trabajo, o una firma (p.23), por lo que es quien auditará lo que la empresa que contrata solicite. En ese caso la autoría es por medio de una revisión sistemática, de forma que se logren evaluar los cumplimientos u objetivos a los que debería someterse la organización.

Más allá de solo emitir una opinión sobre estados financieros, identificar fraudes o errores en un proceso de auditoría, este profesional es una persona que ayudará a mejorar, solucionar los procesos de cualquier área que la empresa esté implementando, y es responsabilidad del contador público, estar preparado en cuanto al estudio que le solicita la empresa.

### **Auditor interno**

Tapia Iturriaga *et al* (2019) menciona que la auditoría interna es “objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.” (p.28)

El auditor interno es quien va a estar pues internamente, monitoreando lo que la empresa hace, de manera que pueda aportar mejoras a la organización, que pueda detectar si en algún momento no observan lo que deberían hacer que se cumpla, y se aparte de los objetivos y normas por las que se rige la compañía.

### **Auditor externo**

En lo que respecta a la auditoría externa, Tapia Iturriaga *et al.* (2019) menciona que este término abarca el examen o verificación de las transacciones del período, y evalúa la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, de acuerdo con el sistema de control interno. (p.28)

El auditor externo es quien dictamina. Emitirá un criterio u opinión de cómo está la situación de la empresa. Es externo para que no exista ningún vínculo que pueda interferir en

la independencia y la competencia profesional, por lo cual pudiera haber cuestionado el informe de auditoría. El auditor externo verificará que la empresa esté cumpliendo con las disposiciones legales por las que se rigen.

Tal como lo señalan Tapia Iturriaga *et al* (2019), existen varias diferencias entre las actividades que se encomiendan a la auditoría externa y de la interna, de las cuales algunas se detallan en la Imagen N.º 1.

### Imagen N.º 1 Auditoría interna vrs. auditoría externa

#### **Auditoría interna vs. Auditoría externa**

Auditoría interna	Auditoría externa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca proporcionar ayuda a la Administración para comprobar el correcto control y la contabilización de las operaciones, observando y sugiriendo mejoras a los sistemas de control interno y contabilización.</li> <li>• Ayuda a la Administración de la entidad a implementar mejores controles que coadyuven a generar valor en la organización.</li> <li>• Trabaja y analiza las operaciones diarias y continuas de la organización.</li> <li>• El auditor interno es empleado directo de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examina la información financiera para emitir una opinión sobre el estado o situación general de la entidad mediante la elaboración del dictamen para terceros y público en general.</li> <li>• Sus conclusiones van dirigidas de manera principal a los accionistas y a terceros como pueden ser: banco, inversionistas, gobierno, etcétera.</li> <li>• Trabaja con los estados financieros de la entidad que cubre el periodo que se está revisando.</li> <li>• Juzga desde un punto de vista de hechos consumados o pasados.</li> <li>• El auditor externo es contratado como contador público independiente.</li> </ul>

**Fuente:** Tapia Iturriaga *et al* (2019) (p.29)

#### **Rol del auditor**

Tapia Iturriaga *et al* (2019) mencionan que el origen etimológico de la palabra auditoría proviene del latín *auditio*, cuyo significado es “audición”, ya que los primeros auditores solo escuchaban los informes contables por parte de sus auditados.” (p.22). El auditor viene a ser esa persona que oye, pone atención a los detalles de lo que sucede en la empresa, desde tiempos antiguos, por lo que, conforme han pasado los años la profesión o la función del auditor se ha vuelto más compleja, de manera que en los países anglosajones terminaron por bautizar

“auditio” como “to audit”, para definir y designar la auditoría como la actividad de inspeccionar, en forma crítica, los estados financieros.

El rol del auditor se circunscribe a analizar, estudiar, toda la información que la empresa le suministra para la auditoría, de forma que esté en capacidad de determinar en qué procesos podrían estar fallando o les falta por cumplir, o bien, en función de lo que puede mejorar.

### **Auditoría**

De acuerdo con Sánchez (2021), la auditoría:

(...) es una técnica y planteamos esto a partir de cotejar sus elementos teórico-prácticos con la definición que se maneja de técnica como un conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. La auditoría sin lugar a dudas incorpora un conjunto de algoritmos (cómo) y de recursos (medios) utilizados para evaluar un objeto de estudio. (p.55)

La auditoría, en términos generales, es una serie de procesos que aplica un especialista en la materia para poder determinar si una empresa está aplicando bien sus procesos, ya sean basados en leyes, normas, o, simplemente, en el cumplimiento de políticas internas y de control interno. El encargado de la auditoría no podrá emitir su opinión profesional de manera aleatoria, sino que tendrá que emplear una serie de mecanismos para poder evaluar lo que se está investigando.

Para efectos de la presente investigación es importante definir el término auditoría porque es el principal instrumento que se utilizará para el estudio, de manera que se aplicarán las metodologías necesarias para poder obtener conclusiones y emitir recomendaciones a la empresa auditada sobre situaciones de mejora identificadas. Normalmente, las auditorías se realizan en períodos determinados, ya sean semestrales, trimestrales o por cuatrimestre, todo dependiendo de las necesidades de la empresa.

### **Tipos de auditorías**

#### **Auditoría financiera**

De acuerdo con Sánchez (2021), la auditoría financiera se enfoca en los estados financieros con el objetivo de dar una opinión por parte del auditor sobre la razonabilidad de ellos. Esta es una de las más tradicionales y practicada internacionalmente. Las conclusiones de esta auditoría se dan con la finalidad de que los grupos de interés puedan tomar sus decisiones. (p.74)

Con normalidad las empresas contratan auditores externos para que auditen sus estados financieros y puedan emitir un criterio profesional acerca de la situación financiera de la compañía. Este estudio se realiza por medio de mecanismos establecidos en las Normas

Internacionales de Información Financiera (NIIF). En esta auditoría se toman en cuenta también aspectos como el control interno, para poder medir significativamente la confiabilidad de la información y su calidad, y de esta forma poder determinar qué tantas pruebas se necesitan para emitir una opinión financiera fidedigna.

### **Auditoría de gestión**

La auditoría de gestión en el mundo actual adquiere la calidad de objeto de evaluación, por lo que está dirigida a evaluar la gestión a partir de los resultados obtenidos por parte de una entidad durante un lapso determinado. El insumo de esta auditoría es la gestión materializada a través de los logros alcanzados que fueron en un inicio los objetivos por perseguir y las mediciones se expresan en indicadores de logros que miden los parámetros de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos. (Sánchez, 2021) (p.76)

Cuando se contrata a un auditor interno o externo para realizar este tipo de auditorías este debe formar una serie de indicadores propios del auditor, con base en la documentación que suministre la empresa. Esto es para poder determinar metas cuantitativas y cualitativas en comparación con lo que la entidad ejecuta en la realidad de sus operaciones. De esta manera es que se puede emitir una opinión referente a los indicadores previamente establecidos.

### **Auditoría informática**

Esta auditoría también es conocida como de sistemas, y está orientada a la evaluación de los riesgos y controles, los niveles de seguridad que existen y la integridad en los sistemas de información de una entidad. Va dirigida tanto al hardware como al software que posee una compañía, con el fin de verificar que se encuentren debidamente protegidos o sin han sido manipulados, alterados, o si se les ha sacado alguna ventaja indebida. (Sánchez, 2021) (p.78)

La auditoría informática se basa en una triada: la seguridad, integridad y efectividad tanto del software como el hardware de los equipos que tiene en posesión la empresa, de forma que son comparados con los estándares establecidos por las entidades gubernamentales, como es el Cobit.

### **Auditoría Forense**

Según Sánchez (2021), la auditoría forense surge porque:

(...) sobre todo el de la corrupción, amenazan la sociedad al atacar el Estado como sistema de control social decantado tras superar el feudalismo, las tiranías y las dictaduras y, con ello, arrastrando a la sociedad a formas de organización social insospechadas o callejones sin salida. En el medio de esta problemática aparece el delito de cuello blanco que, sutilmente, se aprovecha de la impunidad que permite el sistema judicial o que se mantiene gracias a su ineficiencia a la hora de diseñar los algoritmos,

aplicar las pruebas, diseñar los instrumentos y obtener la evidencia válida que posibilite calificar al culpable, de manera irrefutable, y lograr condenarlo a las penas merecidas. (p.78)

Por lo anterior, se determina que la auditoría forense tiene como objetivo de trabajo la contabilidad, para reflejar la huella de los fraudes y delitos económicos y financieros. La idea de esto es que se puedan aportar pruebas ante los juzgados para dar soporte a la investigación penal. El auditor contratado para este tipo de auditoría debe ser especializado. Se le llama “perito”, por lo que el informe final que emite después del estudio del caso se llama “informe de peritaje”.

### **Auditoría del Sistema de Control Interno**

Sánchez (2021) menciona que la auditoría de control interno está orientada a evaluar la calidad de los controles que existen en el interior de la empresa, por lo que el informe que se genera al final extiende un criterio sobre la calidad de los controles existentes, desde un punto de vista instrumental, el cual consiste en confrontar los controles contra la posibilidad real de minimizar los riesgos y proteger los recursos de la entidad económica. (p.80)

Con normalidad hay debilidad e ignorancia en el buen diseño de los sistemas de control interno, por lo que estos factores muchas veces también interfieren en el desarrollo de la auditoría y conlleva a que se obvien detalles vitales para la protección de los recursos de la empresa.

### **Auditoría tributaria**

Según lo que menciona Sánchez (2021), la auditoría tributaria es:

(...) una clase de auditoría en la medida en que su objeto de trabajo constituye la información tributaria, su administración y gestión, obteniendo su reconocimiento habida cuenta del poder intervencionista y fiscalizador del Estado allí implicado, lo cual seduce a los accionistas y gerentes corporativos a tomar cautelas auditando la información fiscal generada. (p.81)

La auditoría tributaria requiere un profesional que se especialice en el tema como todas las otras auditorías, por lo que esta va a basarse en evaluar el cumplimiento de parte de los contribuyentes o el Estado en sus obligaciones fiscales que las leyes señalan, igual que en los demás enfoques de la auditoría. En esta se debe emitir un informe que dicte si la entidad auditada cumple o no con los requerimientos establecidos por la ley.

### **Auditoría operativa**

De acuerdo con Sánchez (2021), la auditoría operativa es la que se enfoca en los procesos de una compañía y evalúa la efectividad de la operación como tal, de manera que si

la empresa evaluada decide aplicar las correcciones que se le proponen podría aumentar los niveles de eficiencia, eficacia y la economía de la línea de producción. (p.113) Por la naturaleza de esta auditoría, requiere que el auditor que la aplica sea especializado en el campo, o bien, que sea bueno utilizando la creatividad e innovación, para poder recomendar a la empresa una mejora en sus procesos de producción, tomando en cuenta los recursos de la compañía que están disponibles para los cambios necesarios.

A la auditoría operativa también se le conoce con el nombre de “auditoría de desempeño”, o “auditoría de gestión”. Al respecto, Tapia Iturriaga *et al* (2019) mencionan que la auditoría operacional es la valoración independiente de las formas en que las organizaciones operan, a un grado analítico, objetivo y sistemático. Lo anterior para determinar si aplican las políticas y procedimientos aceptables, si se siguen o no las normas establecidas. Por otro lado, también se evalúa si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente, para lograr mantener la economía en el proceso operativo. (p.30)

La auditoría operativa se basa en tres principios importantísimos para cualquier entidad, y eso ayudará a que la auditoría de desempeño suministre a las empresas nueva información y hagan recomendaciones de mejora, conocimiento o valor. Es por esto que a continuación se indican los tres principios que son base para esta auditoría:

### **Economía**

De acuerdo con la INTOSAI, (2019): “El principio de economía significa minimizar los costos de los recursos. Los recursos utilizados deben estar disponibles a su debido tiempo, en cantidades y calidad apropiadas y al mejor precio.” (párr.11). Por tanto, la economía viene a ser la herramienta que ayudará a las empresas a reducir el costo de la operación, de una forma en que no se pierda la calidad de la producción del bien o servicio, sino que se planifica el tiempo, la cantidad, calidad y el precio de los recursos que se necesitan para la producción.

De esta manera, la economía en la auditoría operativa representa un pilar del proceso en general. Las empresas que tienen muchos años en el mercado mantienen sus procesos en las tradiciones y no logran maximizar sus recursos en el área de la economía porque normalmente realizan los procedimientos de forma empírica, sin importar el tiempo, la cantidad, la calidad y el precio de los bienes o servicios que adquieren.

### **Eficiencia**

Según la INTOSAI, (2019),, “el principio de eficiencia significa obtener el máximo de los recursos disponibles. Se refiere a la relación entre recursos utilizados y productos entregados, en términos de cantidad, calidad y oportunidad.” (párr.11). La eficiencia va de la mano con la economía, pues se trata de maximizar los recursos que se tienen, de manera que

se logre relacionar lo disponible en recursos con los productos entregados, teniendo en cuenta la cantidad, la calidad y la oportunidad que se utiliza.

La eficacia es poder cumplir con la producción requerida con el mínimo de recursos, sin dejar de lado la calidad del producto o del servicio, de manera que las cantidades que se utilicen sean solamente las necesarias, ni más ni menos, que en medio de un proceso se pueda buscar la oportunidad de sacar el máximo provecho de una maquinaria, por ejemplo.

### **Eficacia**

La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores, (2019), refiere que: “el principio de eficacia se refiere a cumplir los objetivos planteados y lograr los resultados previstos” (párr.11). La eficacia, es lo que culmina el trío de principios de la auditoría operativa, pues es la que se encarga de que los objetivos previamente planteados se cumplan, y que, al mismo tiempo, se logren resultados efectivos.

La eficacia, es la forma en la que la economía y la eficiencia se complementan, pues una buena economía del proceso, una eficacia maximizada en los recursos conlleva a la eficiencia de la producción, la calidad final debe mantenerse, pero logrando cumplir con el estándar de un buen precio, calidad, cantidad y en el tiempo requerido de materiales, y que a la vez exista una buena administración de los recursos antes mencionados para que se cumplan las metas establecidas.

La auditoría operacional tiene etapas igual que cualquier otra auditoría que se desee realizar, las cuales se detallan en la Imagen N.º. 6:

**Imagen N.º. 2 Etapas de la auditoría operacional**



**Fuente:** (INTOSAI, 2019) (párr.35)

1. La planificación, que se refiere a los temas, estudio preliminar de la empresa, y el diseño de la auditoría.
2. La realización, que sería recopilar y analizar los datos recolectados en la auditoría.

3. La elaboración de los informes, que va dirigido a presentar los resultados de la auditoría, es decir, es redactar las respuestas a las preguntas que se planearon en la planificación, desglosar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones a los usuarios.
4. El seguimiento, tiene que ver con las medidas que se adopten en respuesta a los hallazgos revelados en el informe, y las recomendaciones que se hayan cumplido para mitigar las debilidades destacadas en las conclusiones.

### **Fases de la auditoría**

Existen pasos para realizar una auditoría, los cual se denominan fases. Dentro de ellos están:

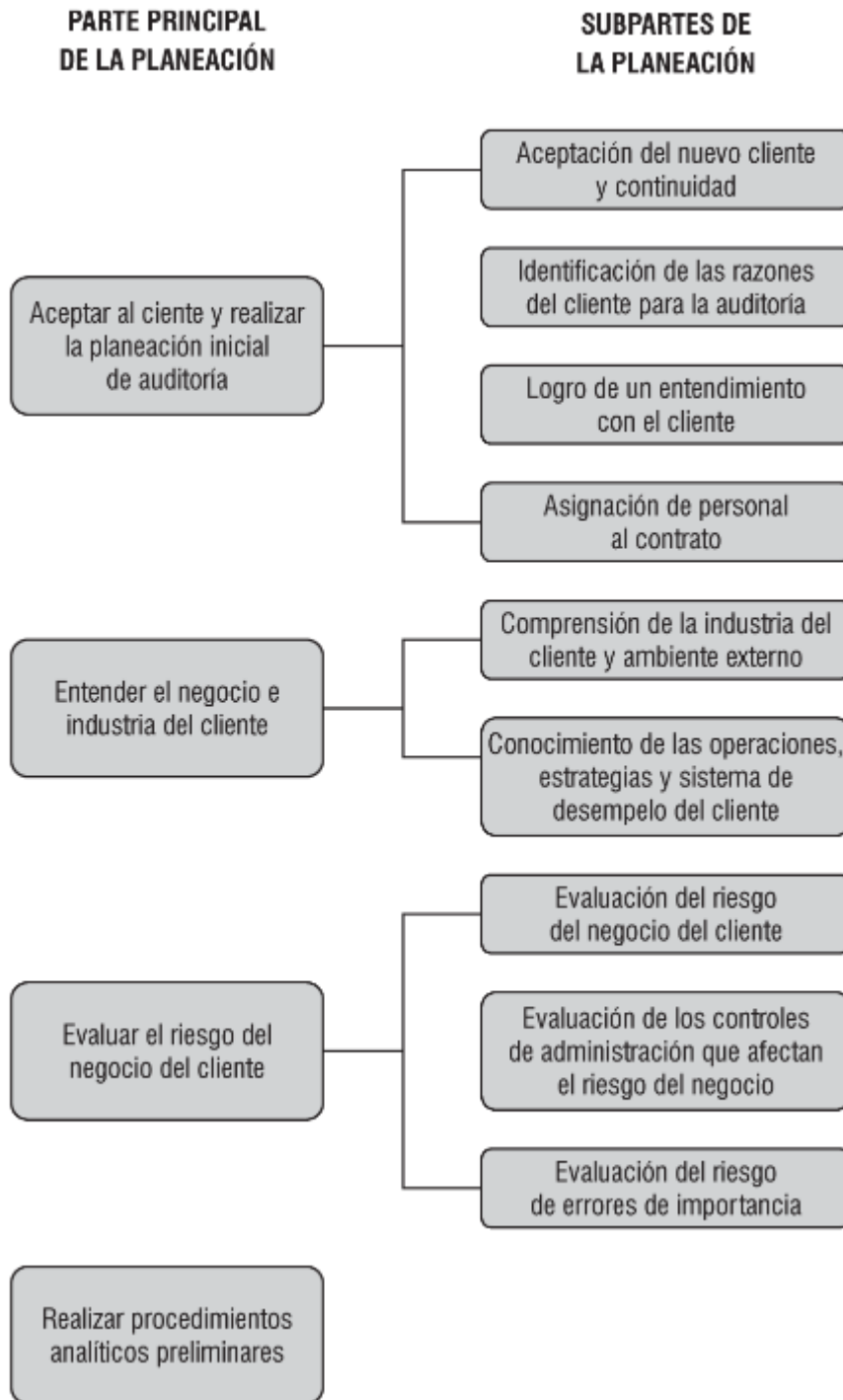
#### **Planeación**

La fase de planeación es cuando se proyecta lo que se evaluará en el desarrollo de la auditoría, por lo que es necesario un programa para seguir, donde se contemplen los requerimientos de la empresa que está contratando los servicios, por lo que Sánchez (2021), relata la importancia de esta fase de la siguiente manera:

Es evidente que la fase de planeación es útil para el rediseño de los algoritmos, el programa de auditoría, la definición de las pruebas y de los instrumentos para la recolección y el procesamiento de información (papeles de trabajo o evidencia documental). (p.86)

Según Sánchez (2021), en la fase de planeación se prepara la carta de aceptación del cliente. Asimismo, es la fase en la cual se determinan las razones que llevaron al cliente a realizar la auditoría. También se obtienen entendimiento del negocio y la asignación del personal que la realizará, conocimiento de las operaciones que desempeña la compañía, evaluaciones del riesgo del cliente y los procedimientos que se realizarán preliminarmente. En la Imagen N.º 2 se detallan las actividades que se desarrollan durante la fase de planificación.

#### **Imagen N.º 3 Proceso de la fase de planeación**



**Fuente:** Sánchez (2021) (p.87)

### **Naturaleza y actividades de la planificación**

De acuerdo con Tapia Iturriaga *et al* (2019), la naturaleza y la extensión de las actividades que se llevarán a cabo en la fase de planificación, y variarán de acuerdo con la dimensión y la complejidad de cada entidad (p.47).

### Alcance

Según Tapia Iturriaga *et al* (2019), el alcance define el tiempo en el cual el auditor realizará las revisiones de los procedimientos que se consideran necesarios en las circunstancias para lograr los objetivos de la auditoría. Tener los objetivos claros le permitirá al auditor enlazar las técnicas con la aplicación de pruebas, para orientarse a reunir los elementos informativos al ser examinados, por lo que le permitirá poder emitir el informe u opinión final. (p.48)

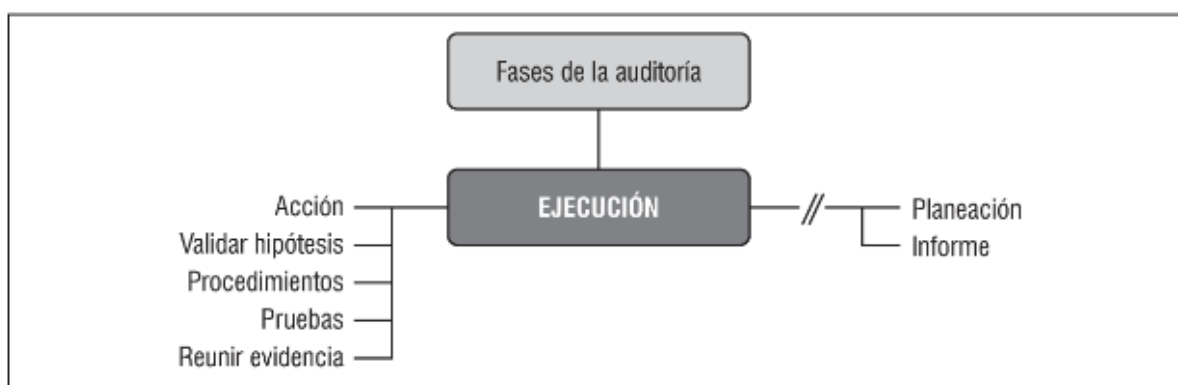
### Ejecución

Posteriormente a la fase de planeación, procede desarrollar e implementar la fase de ejecución. Al respecto, Sánchez (2021) menciona:

(...) consiste en el desarrollo del programa de auditoría diseñado y que contiene todos los algoritmos previstos, la aplicación de las pruebas y el diligenciamiento de los respectivos instrumentos, mediante los cuales se recopilará información para procesar y obtener la evidencia que irá a soportar el juicio para la emisión del respectivo informe (opinión o dictamen). (p.88)

En esta fase, la cual se resume en la Imagen N.º 3. El profesional a cargo de la auditoría pone en práctica la experiencia en el campo, la intuición, el escepticismo profesional, la responsabilidad de emitir criterios con base en las evidencias encontradas en el estudio; esto último para la emisión del informe final respectivo.

### Imagen N.º 4 Proceso de la fase de ejecución



Nota: Sánchez (2021) (p.89)

Por eso es importante también definir lo que es una evidencia de auditoría:

### Evidencia

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 500 (NIA 500), la evidencia de auditoría es: “información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los

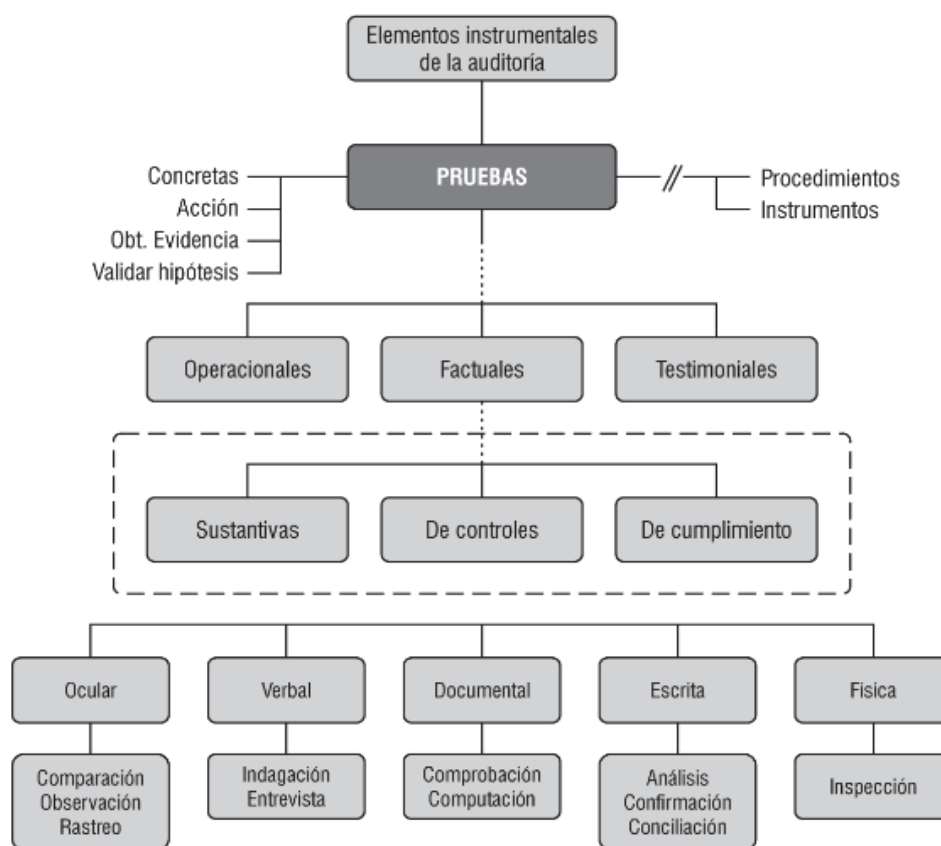
registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información” (Federación Internacional de Contadores (IFAC), 2004)

Cuando se recopila la evidencia para la auditoría, la responsabilidad por la calidad y tipo de prueba recae en la administración de la empresa que está siendo auditada, de manera que el auditor solo tenga que evaluar o analizar los respaldos que se le presentan, para efectos del estudio que se está realizando, sea en el nivel de estados financieros, o de otro enfoque.

### Pruebas de auditoría

Las pruebas de auditoría, de acuerdo con Sánchez (2021), son un elemento que sirve como instrumento concreto, el cual representará lo que se hizo en la auditoría, por lo que su objetivo es obtener evidencia, que valide o no lo que se planteó en la hipótesis del trabajo de auditoría; por lo que se puede aseverar que las pruebas obtienen evidencia, mientras que los instrumentos acumulan y conservan (p.95)

**Imagen N°. 5 Elementos instrumentales de la auditoría**



Nota: Otenido de Sánchez (2021) (p.95)

Tanto la evidencia como la prueba ocupan un papel importante en toda auditoría, ya que depende de estas dos la calidad de los informes finales del auditor. La prueba y la evidencia son resultados que surgen de la aplicación de los procedimientos que se establecen por medio de los instrumentos. La prueba es una acción que pone en práctica el ensayo de distintos

mecanismos para probar un resultado, mientras que la evidencia es sustantiva, es decir, abarca todo el proceso del ejercicio de la auditoría y de todas las actividades que se realizan.

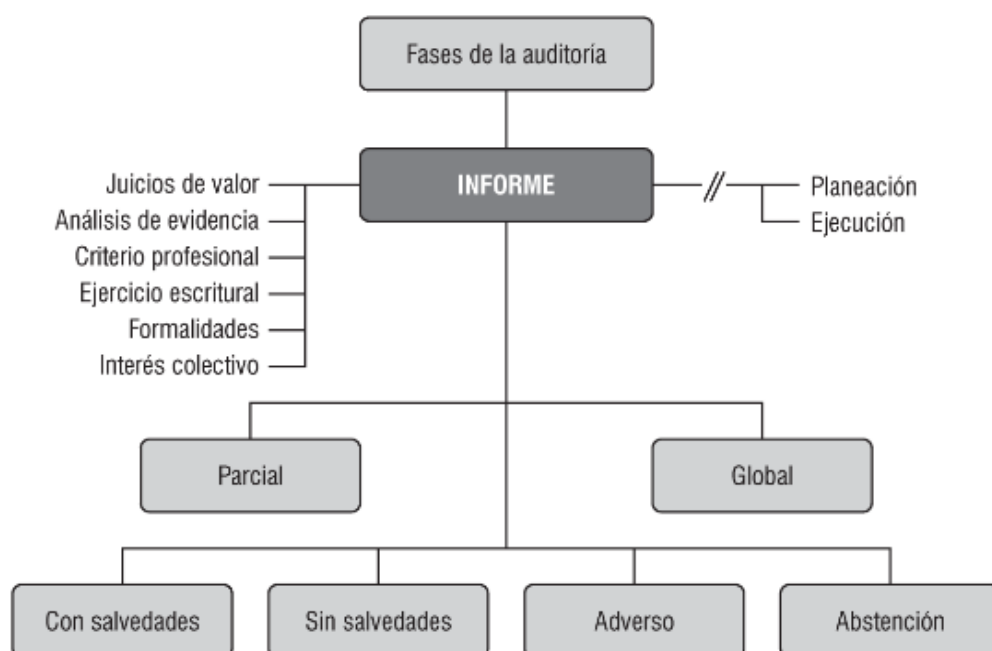
### Emisión del informe

En la fase del informe final se emite el documento en el cual se resumen todos los procesos que el auditor evaluó por medio de su experiencia, conocimientos, habilidades de pensamiento, basado en su criterio profesional y partiendo de las pruebas obtenidas y para de esta manera poder formular los argumentos de valor de los hallazgos principales y secundarios, para poder emitir la respectiva opinión o dictamen final (Sánchez, 2021) (p.89)

De acuerdo con Sánchez (2021), la opinión o dictamen es un texto de estructura pre-categorial, como quiera que mediante un conjunto de proposiciones argumentales, definitorias y derivadas, se sustente una proposición, tesis que se ha decantado de la hipótesis que orientó el respectivo trabajo. (p.89)

Se desprende de lo señalado por el autor que la emisión del informe va a requerir que el profesional de auditoría tenga habilidades de escritura para poder transmitir los criterios de una forma clara, porque en el contenido del informe deben existir criterios basados en normas, leyes, o políticas que logren respaldar la opinión del auditor, así como de poder redactar las recomendaciones para los hallazgos que se hayan determinado en el desarrollo de la evaluación realizada. Las actividades asociadas con el proceso de la fase de la emisión del informe se detallan en la Imagen N.º. 6:

**Imagen N.º. 6 Emisión del Informe**



**Nota:** Sánchez (2021) (p.90)

Es preciso considerar en la ejecución de las auditorías, y por consiguiente en el desarrollo de las distintas fases de tales estudios, se debe acatar la normativa técnica y jurídica que sea aplicable.

### **Normas Internacionales de Auditoría (NIA)**

Las normas internacionales de auditoría son principios y requisitos que debe observar de forma necesaria el auditor en el desempeño de sus funciones para expresar la opinión técnica responsable (Abolacio, 2018) (p.25). Por ello tales normas de auditoría, mejor conocidas como “NIAs”, son estándares que ayudarán a que los auditores puedan cumplir o evaluar, de forma correcta, con los trabajos de auditoría que las compañías contratantes exigen como los requerimientos de las leyes que los rigen. Hay agrupaciones de las NIAs, como las que de seguido se detallan:

1. Las 200 son las que hablan de los principios generales y responsabilidades del auditor.
2. Las 300 son sobre la planificación de auditoría.
3. Las 400 son sobre las consideraciones especiales y evaluación de las incorrecciones.
4. Las 500 son sobre la evidencia de la auditoría.
5. Las 600 sobre la auditoría de otros estados financieros y utilización de otros trabajos.
6. Las 700 sobre los informes de auditorías.
7. Y las 800 sobre la auditoría de un solo estado financiero.

Además, las NIAs son guías de procedimientos para las auditorías, para responder a riesgos materiales identificados por un fraude o error, de forma que el auditor pueda reducir peligro de la auditoría a un nivel aceptablemente bajo, para poder realizar una evaluación independiente y dar su opinión y que, asimismo, el usuario pueda tener confianza en el criterio emitido. (Sánchez, 2021) (p.106)

Para efectos de la auditoría operativa existen las normas ISSAI, que son normas internacionales generalmente aceptadas, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, por sus siglas en inglés); las cuales regulan, entre otras, la auditoría de desempeño, que es otro nombre con el que se le conoce a la auditoría operacional, por lo que en la presente investigación se desarrollarán normas ISSAI, vinculadas con este tipo de auditoría.

### **Principios de la auditoría de desempeño - ISSAI 300**

La INTOSAI (2019), que es la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadas Superiores, menciona que la auditoría de desempeño es:

(...) una revisión independiente, objetiva y confiable sobre si las acciones, sistemas, operaciones, programas, actividades u organizaciones del gobierno operan, de acuerdo

con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y sobre si existen áreas de mejora. (párr.9)

Por lo dicho, este tipo de auditoría es para que cualquier profesional especializado en esta área pueda regirse por parámetros para ejercer la auditoría, ya que, para poder emitir algún criterio o informe de opinión debe haber una base sólida de la que se pueda partir para la comparación de los indicadores de desempeño que está teniendo la empresa auditada.

Para estos efectos, otras definiciones de la auditoría de desempeño, según la ISSAI 300 (párr.10), son:

1. Proporcionar nuevas perspectivas analíticas (análisis o nuevas perspectivas más amplias o más profundas)
2. Hacer más accesible la información existente a las diversas partes interesadas
3. Proporcionar una visión o conclusión independiente y rectora basada en la evidencia de auditoría
4. Proporcionar recomendaciones basadas en un análisis de los hallazgos de auditoría.

Por otro lado, la auditoría de desempeño sigue objetivos claros, entre los cuales se encuentran (párr.12):

1. Promover constructivamente la gobernanza económica, eficaz y eficiente, y contribuir a la rendición de cuentas y transparencia.
2. Promover la rendición de cuentas al asistir a los responsables de la gobernanza y de las tareas de supervisión para mejorar el desempeño.
3. Promover la transparencia al ofrecer a los directivos, contribuyentes u otras fuentes de financiamiento una visión de la administración y de los resultados de las diferentes actividades. Esto por medio de información útil al ciudadano mientras sirve como base de aprendizaje para las mejoras.

### **Norma para la auditoría de desempeño – ISSAI 3000**

De acuerdo con la INTOSAI (2019), la auditoría de desempeño:

La auditoría de desempeño con frecuencia incluye un análisis de las condiciones que son necesarias para asegurar que se mantengan los principios de economía, eficiencia y eficacia. (párr.19)

La auditoría de desempeño siempre debe asegurar que todos sus principios vayan dirigidos a contribuir con la economía, eficiencia y eficacia de los procesos que las empresas emplean en sus diferentes áreas de trabajo. Para esto es necesario cumplir con las ISSAI, que ofrecen una guía de cómo realizar este tipo de auditoría. Al mismo tiempo, la auditoría de

desempeño puede complementarse con otro tipo de auditoría, si así lo requiere la empresa que realiza la contratación.

Uno de los pilares de la auditoría de desempeño es que el auditor debe cumplir con los procedimientos respecto a la independencia y a la ética en el proceso de auditoría, como se menciona en las definiciones posteriores. Además, se deben identificar de forma explícita a los destinatarios a quienes el auditor les preparará los informes finales y, asimismo, reconocer las partes responsables para conversar cada actividad de la auditoría.

Se debe tener identificado el asunto de la auditoría de desempeño, que debe ser capaz de dar confianza y aseguramiento de que el trabajo que se está realizando es confiable, de que hay transparencia en el asunto que se está tratando.

Por otro lado, es de suma importancia resaltar el concepto de ética, que, de acuerdo con el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, es uno de los pilares no solo de un CPA sino de cualquier profesional que se desempeñe en la rama de la contaduría. Para efectos de la presente auditoría es relevante destacar la necesidad de que exista este pilar en la profesión, por lo que el Colegio de Contadores Públicos estableció un código de ética para estos fines, de lo cual menciona lo siguiente: (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2014)

Este código establece las reglas de conducta éticas para todos los Contadores Públicos Autorizados, por el solo hecho de serlo, sin importar la índole de su actividad o especialidad a la que se dedique, tanto en el ejercicio independiente o cuando actúen como funcionarios, o aun cuando ejerzan otra profesión; y determina los principios fundamentales que deben ser observados y respetados para el logro de los objetivos comunes. Los miembros del Colegio tienen la obligación ineludible de ajustar su conducta a las normas dictadas en este Código. (párr.1, postulado 1)

A continuación se aclara lo que significa cada letra que compone la palabra “ética” en forma de acrónimo, para efectos de poder entender mejor la relevancia del tema en la presente investigación.

### **Ética**

La ética es, según la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito, 2019, un intento de comprensión de la naturaleza de valores, como vivir, y qué constituye una conducta correcta (p.7). Por eso la ética es sencillamente saber cómo actuar en la sociedad, de acuerdo con los valores morales inculcados desde que las personas son pequeñas. Hay tipos de ética, como la personal, que es la que se explicó anteriormente, la teórica y la profesional.

La personal va dirigida a los principios que se arraigan en lo que está bien o está mal. Eso ayudará a saber quién es la persona como individuo, mientras que la ética profesional es

la que establece valores, principios, normas que conlleva responsabilidades en el ejercicio de la profesión; por lo que a continuación se verá el acróstico de lo que significa para el Colegio de Contadores Públicos la ética profesional en el ámbito del desempeño profesional en esta área:

### **Experiencia**

De acuerdo con personeros del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2014), la experiencia a la que se refiere el Colegio es a que el CPA esté capacitado en el campo en el que se desenvuelve, para prestar sus servicios como profesional independiente o subordinado, pero que sea con diligencia y competencia. (p.10)

Cualquier profesional que vaya a auditar una empresa en las diferentes ramas de la auditoría debe contar con experiencia en el campo que se requiere, porque parte de la responsabilidad profesional es dar un buen servicio y si el profesional no conoce sobre el tema que le preguntan entonces la responsabilidad es capacitarse para poder ofrecer la mejor atención.

### **Transparencia**

Se refiere a que el CPA debe caracterizarse por ser honrado, franco, responsable, confidencial e integro, de manera que debe ser transparente para los trabajos que se le asignen ya sea independiente o subordinado. (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2014) (p.10). Debe existir un fuerte sentido de ética y transparencia en el profesional debido a que, al ser un auditor con fe pública el requisito para serlo es que debe contar con la capacidad de ofrecer certeza en todas las opiniones que emita con respecto a cualquier estudio que realice.

### **Independencia**

Cuando se habla de la independencia esto se refiere a ser justo, a que el CPA no se deje persuadir o intimidar para poder emitir el criterio u opinión profesional, de manera que logre evitar que terceras personas influyan en la capacidad de ser objetivo como profesional. (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2014) (p.11)

Nunca en el ejercicio de la profesión se debe flaquear con respecto a la independencia, no acceder a sobornos, a buenos tratos, regalías o exoneración de cualquier cosa para favorecer a un cliente, para emitir una opinión buena sobre el cliente, dado lo mencionado anteriormente, sino que se debe mantener firme en la ética profesional.

### **Credibilidad**

Es velar por todas las situaciones sea como profesional independiente o como subordinado, y deben prevalecer los altos valores morales y las normas legales, profesionales y técnicas reconocidas; por lo que el CPA debe actuar siempre manteniendo una buena

reputación en la profesión y evitar comportamientos que desacrediten su profesionalidad. (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2014) (p.11)

Acá es en donde se unen todas las anteriores opiniones si el auditor es íntegro, transparente- Si mantiene su independencia podrá ser veraz, proyectar una imagen confiable al cliente, porque es evidente que con estas características el auditor podrá dar credibilidad en el sentido moral para poder medir si la empresa auditada cumple o no con los requerimientos legales que la rigen.

### **Actualización profesional**

Es obligación del CPA mantenerse en continua capacitación para que pueda dar sus servicios de una forma eficiente y estar actualizado en la práctica bajo los estándares legales y que pueda ofrecer soluciones para los negocios eficazmente. (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2014) (p.11)

Es de gran importancia que el profesional que se desempeñe en cualquier trabajo referente a las ramas de la contaduría tenga el conocimiento suficiente y amplio sobre las contrataciones o asesorías que da a sus clientes, ya que en el profesional es en el que recae la responsabilidad de suministrar información veraz y fidedigna de las leyes del país que lo rigen.

### **Control interno**

Tapia Iturriaga *et al* (2019) citó sobre las Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad el siguiente concepto de lo que es el control interno:

(...) Proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El término “control” se refiere a cualquier aspecto de uno o más de los componentes del control interno. (p.56)

El control interno es lo que coadyuva en que las empresas logren mantener en orden internamente la organización, es decir, por medio de procedimientos previamente establecidos, procurar cumplir con dichos mecanismos de control para el logro de los objetivos de la entidad.

Al respecto, Abolacio, 2018 menciona que “es preciso distinguir entre el estudio que un auditor puede realizar en calidad de experto para evaluar y mejorar el sistema de control de una empresa, y el estudio y la evaluación que realiza para verificar si son fiables a la hora de planificar una auditoría.” (p.67) Por eso el control interno en función del auditor es en el que se desarrollen estrategias con base en los objetivos y los alcances de la compañía. Estos últimos deben ser eficaces y fiables. Si un sistema de control interno no es eficaz, entonces el auditor

debe ingeniárselas para lograr obtener de forma eficiente las evidencias suficientes para sustentar la opinión técnica.

El control es cualquier acción que se para la administración de una empresa, con el objetivo de cumplir con la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos; por lo que, en el cumplimiento de los controles empresariales deberían evidenciarse la honradez y la transparencia en el uso de los recursos, por lo cual, debe quedar registrado, para que se pueda comprobar, demostrar, su uso y que de esta manera pueda ser auditado el control interno. (Pereira, Palomo, 2019) (p.20).

Existen componentes dentro del control interno que permitirán mantener una eficiencia en su planeación:

### **Entorno de control**

Son las funciones de dirección, las actitudes, el grado de percepción, y acciones de los responsables de la entidad, por ejemplo la comunicación y la vigilancia de la integridad, los valores, el compromiso con la competencia, la estructura organizacional, las políticas y prácticas de recursos humanos. (Abolacio, 2018) (p.67-68).

Es importante que el entorno de control esté indicado en las empresas, pues factores como la comunicación dentro de la organización son un pilar que no se debe menospreciar, ya que por medio de ella es que se logra cumplir con los objetivos planteados en la concepción de la compañía, en la integridad de todos los miembros de la empresa, así como en tener establecida. La estructura organizacional es prudente tenerla definida, pues de esta forma todos los integrantes de la organización sabrán hacia dónde se dirigen y cuáles políticas y valores son los que deben procurar cumplir y defender.

### **Valoración del riesgo**

Esto es basado en la gestión de los riesgos, en relación con la información del área que se desee auditar, por ejemplo en relación con la información financiera, el proceso de valoración incluirá la estimación de significatividad, la probabilidad de que ocurra y la toma de decisiones correspondiente para gestionarlos, y los resultados. (p.68) (Abolacio, 2018)

Identificar los riesgos a los que la empresa se enfrenta es prudente, pues de esta manera los factores externos o internos no tendrán alto impacto en la administración de la empresa, de modo que los directivos estarán preparados para mitigar los riesgos cuando se presenten, o bien, no esperar a que lleguen sino poder reducirlos antes de que se presenten.

### **Sistemas de información**

Este sistema está formado por la infraestructura de software, personas, procedimientos y datos. Se contemplan los métodos de registro de la información, describir detalladamente los

datos, que la comunicación se presente en forma de manuales de políticas, por ejemplo, o por medio de circulares, ya sean electrónicas, verbales o actuaciones directamente de la dirección de la empresa. (p.68) (Abolacio, 2018)

Establecer qué tipo de sistemas de información utilizará la empresa en su fundación es importante, pues este contendrá los datos del inicio de la organización. En este es trascendental que se establezca la forma en la que se registrarán todas las transacciones en las diferentes áreas de la empresa, es decir, que previamente se tenga un margen o mapeo de cómo se medirá o se ejecutarán los controles internamente en cuanto a los sistemas de información.

### **Actividades de control**

Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se siguen las órdenes giradas por la dirección de la empresa. Podrían medirse por medio de manuales, objetivos, distintos niveles organizativos y funcionales, como por ejemplo la autorización de pagos, revisión de alguna acción, controles físicos, entre otros. (p.68-69) (Abolacio, 2018)

Como se mencionaba anteriormente, es imperante que la empresa establezca los controles necesarios para mantener el orden de sus operaciones, ya sea por medio de manuales que parametrizen todos los procedimientos que son necesarios en las operaciones de la organización, de manera que si algún control no se cumple poder identificarlo fácilmente y aplicar una medida correctiva si fuese necesario o el respectivo plan de mejoramiento del proceso, en caso de que no esté funcionando el que ya se había establecido.

### **Seguimiento de controles**

En este caso solamente se evalúa la eficacia del control interno de largo plazo. Esto permite que se puedan ejecutar medidas correctivas si fuese necesario. En este caso la dirección deberá llevar un control de los requerimientos por cumplir para poder dar un seguimiento oportuno a los establecidos previamente, ya sea por medio de evaluaciones puntuales o mediante actividades continuas. (p.69) (Abolacio, 2018)

Por lo dicho, la finalidad en general del control interno es poder responder a los riesgos que se identificaron en el negocio, los cuales amenazan con no poder cumplir con los objetivos de la compañía, recordando que la meta del control interno es que se cumplan con eficiencia y eficacia con los objetivos establecidos de sus operaciones, que se cumpla con las disposiciones legales aplicables a la compañía.

Para efectos de la presente investigación es necesario definir también los conceptos referentes al sector cafetalero, ya que la empresa auditada se dedica a la actividad de exportación de café, venta de café de consumo nacional y los servicios de beneficio seco, por

lo que, para poder comprender mejor el contexto del tema a lo largo del desarrollo de la auditoría operacional, se definirán los conceptos que se envuelven en el presente estudio.

### **ICAFE**

El Instituto del Café de Costa Rica (ICAFÉ) es una institución pública no estatal fundada en 1933 como rectora de la caficultura costarricense. El ICAFE se reglamenta en la Ley de la República de Costa Rica N°.2762, con los siguientes objetivos:

1. Promover un modelo de producción único y equitativo entre los productores, beneficios, tostadores y exportadores nacionales.
2. Apoyar la producción, el proceso, la exportación y la comercialización del café costarricense.
3. Promover el consumo nacional e internacional de nuestro café.
4. Investigar y desarrollar tecnología agrícola e industrial.
5. Aprobar un precio mínimo justo que debe pagar el Beneficio de café a su productor.

El ICAFE es el ente que regula en la actualidad a todo el sector cafetalero, de forma que por medio de la institución es que se autorizan o rechazan las ventas de los contratos de café, sean nacionales o para exportación. Asimismo, es por medio de esta entidad que las empresas cafetaleras hacen la inscripción de sus negocios de acuerdo con la actividad del café en la que se enfocarán.

La Ley N.º 2762 menciona como las responsabilidades del ICAFE lo siguiente, en el artículo 3: Desarrollar actividades comerciales como son la producción, la compra y la comercialización nacional e internacional de semillas de café, en sus diferentes formas de reproducción, según la técnica y la ciencia, para efectos de autorizar y desarrollar innovación tecnológica, incremento productivo y mitigación en el cambio climático. Importar, comercializar y coadyuvar en los procesos de importación de todo tipo de insumos para la actividad cafetalera, cuando se requiera para la atención de algún propósito concreto: plagas, enfermedades, generadores de vigor y productividad o productos relacionados con efectos sobre la maduración, etc.

Además, de la prestación de servicios de transferencia tecnológica, asistencia técnica agronómica, de laboratorios y otros servicios relacionados con la actividad cafetalera, tanto nacional como internacional, que generen competitividad en el sector por medio de organismos vinculados con el Instituto del Café de Costa Rica, según la reglamentación de esta ley y previa autorización de la Junta Directiva. Desarrollar, autorizar y coordinar, con instituciones públicas y privadas programas de capacitación técnica, académica y de formación en las distintas áreas

de producción, industrialización, comercialización, mercadeo, catación, barismo y transferencia tecnológica. Venta de artículos promocionales "Café de Costa Rica", tanto a nivel nacional como internacional.

### **Actividades del café**

De acuerdo con el ICAFE (2015) existen cuatro tipos de actividades para el café en Costa Rica:

1. Productor: son dueños de siembras grandes o pequeñas, pero todos pegados a la tierra.
2. Beneficiador: las firmas beneficiadoras reciben el producto al precio de competencia, por medio de centros de acopio, establecidos en las zonas cafetaleras del país.
3. Exportador: se trata de ser embajador, de cruzar tierras y mares para ir a vender el mejor café. Se trata de conservar la osadía de los pioneros y la visión de los modernos vendedores de café internacional.
4. Torrefactor: es convertir la cereza en polvo mágico que se expande en todos los rincones habitados por los amantes del café, es la labor de los torrefactores de Costa Rica.

En la Ley N.º 2762 se menciona, en el artículo 5, que se considera productor de café con los derechos y obligaciones de ley a todo el que posea con derecho a explotar a título legítimo una plantación de café. En el artículo 6 se define al beneficiador de café como toda persona física o jurídica debidamente inscrita ante el ICAFE, y solo se podrá registrar a quien posea legítimamente un beneficio de café, que procese y venda con sujeción a las disposiciones de ley.

Por otro lado, en el artículo 10 se define al exportador autorizado de café como una persona física o jurídica que por cuenta propia o a nombre de casas en el exterior se dedique a la compra y exportación del café con previa inscripción del contrato ante el ICAFE. Para efectos del período en el que se estipula el famoso año cafetalero es del 01 de octubre de un año al 30 de setiembre del otro, según el artículo 126, en el quinto párrafo de la Ley N.º 2762.

### **Tipos de grano**

De acuerdo con la Asociación Nacional del Café, Anacafé (2019), el café se originó en África en distintas regiones geográficas y climáticas. La planta del café está clasificada por más de 100 especies que pertenecen al género "coffea". Según la región y el clima de origen se desarrollaron diferentes tipos de cafetos con distintas características: porte, forma de la planta, tamaño, color del fruto, resistencia a las enfermedades, tolerancia a las plagas, sabor de la bebida, entre otras. De esas más de 100 especies, solo dos se cultivan para comercializar "coffea

arabica”, que es integrada por las diferentes variedades de arábica y “*coffea canephora*” formada por diferentes grupos de robusta. (p.3)

### **Coffea arábica**

Es la especie más cultivada en el mundo y aporta aproximadamente 60% de la producción mundial del café. La bebida que produce es de buena calidad. Dentro de este género de *Coffea arábica* se encuentra la especie de planta que se llama autógama, es decir, que las flores de esta tienen la capacidad de autopolinizarse. (p.3)

Las variedades más cultivadas de la especie arábica están las tradicionales que han permitido la producción nacional en cantidad y calidad de bebida, que contribuyen al acceso y posicionamiento de mercados especiales. Estas son: Caturra, Catuaí, Pache, Pache Colís, Bourbon Mundo Novo, Pacamara, Típica, entre otras. (p.4)

### **Coffea canephora**

Se le llama también robusta y aporta alrededor de 40% de la producción mundial de café, produce una bebida de menor calidad que la del café arábico. Esta es una planta diploide, es decir, que cada flor necesita del polen de otras flores para la polinización. (p.3-4)

Son originarias de los bosques ecuatoriales de África occidental, se cultiva entre las latitudes 10° Norte y 10° Sur, con elevaciones que van desde el nivel del mar hasta los 1,000 metros de altitud. Robusta se asume como sinónimo de la especie *Coffea canephora*, y son reconocidas, entre otras, por las variedades: Conilón, Kouilloi y Niaouli, las que se destacan por su resistencia a enfermedades y plagas. Actualmente las principales áreas de cultivo están en zonas bajas y secas de África, Indochina, Vietnam y Brasil. Una característica específica es que son cafés de alto contenido de cafeína (promedio del 3%). (p.36)

### **Imagen N°.7: Estado del grano**

**Adaptabilidad**

- Zonas bajas: 600 a 1,000 m s.n.m.
- Zonas medias: 1,000 a 1,500 m s.n.m.
- Zonas altas: > 1,500 m s.n.m.

**Maduración del fruto (después de floración)**

- Precoz: 26 a 30 semanas.
- Intermedia: 30 a 34 semanas.
- Tardía: 34 a 38 semanas.
- Muy tardía: 38 semanas o más.

**Productividad**

- Baja: < 100 quintales maduros / manzana.
- Media: 100 a 200 quintales maduros / manzana.
- Alta: > 200 quintales maduros / manzana.

**Tamaño del fruto**

- Pequeño: Zaranda (criba) 15 o menos.
- Mediano: Zaranda (criba) 16.
- Grande: Zaranda (criba) 17.
- Muy grandes: Zaranda (criba) 18 o más.

**Entrenudos (Distancia entre nudos)**

- Muy cortos: 2 a 4 centímetros.
- Cortos: 4 a 6 centímetros.
- Intermedios: 6 a 8 centímetros.
- Abierto: 8 a 12 centímetros.

**Fuente:** (Asociación Nacional del Café, Anacafé, 2019) (p.47)

**Beneficio Seco de Café**

De acuerdo con (International Coffee Expert Corp., 2017):

El beneficio seco constituye el segundo proceso de transformación a que son sometidos los cafés; lavados y naturales. En este proceso la materia prima la constituye el café pergamino (oro), obtenido del beneficio húmedo. En el beneficio seco el pergamino o cascarilla (endocarpio) es eliminado del grano del café. (párr.1)

El beneficio seco de café es el procesamiento como tal del grano después de bajarlo de la mata del café, es decir, es procesar el grano, de forma que se tuesta o se deja verde, tal como se procesó en el beneficio húmedo de café, por lo que es procesarlo de la forma en la que el cliente lo solicita.

De acuerdo con (Cóbilt, 2021), el proceso del beneficio seco de café generalmente es el siguiente:

1. Se maja el pergamino en una majadora, la cual le quitará la cáscara para que quede limpio, y después de esto se obtiene lo que se conoce como “café verde u oro”.

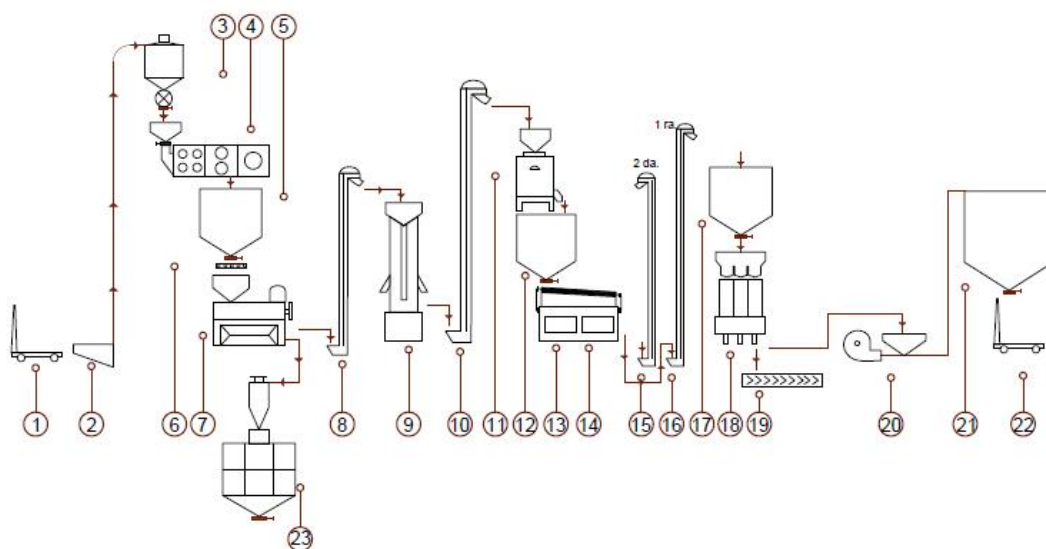
2. Seguido de esto, el café verde se lleva a una catadora, la cual, por medio del ventilador de alta potencia quitará la basura y los primeros granos del café suelen ser poco densos.
3. Después se lleva el café verde a una máquina clasificadora, que separará el grano por tamaños, por medio de mallas perforadas especiales para este proceso.
4. De seguido se mete el café en una máquina que se llama oliver, la cual se encarga de que por medio de aire y vibración se separen los granos por densidad o por el peso.
5. Por último, se pasa el café por una máquina electrónica cuya función es separar el grano por colores; esto para quitar daños mediante el tono.

Normalmente, estos procedimientos son los que se emplean en los beneficios secos de café, por lo que se guardan y se almacenan en bolsas especiales de plástico, sacos de yute, en una bodega previamente destinada a eso. El beneficio seco de café es para procesar el grano después de que haya pasado por el beneficio húmedo, es decir, después de haberse bajado de la planta de café.

El café para uso comercial es el que pasa por el beneficio seco de café, por lo que hay un proceso estandarizado, y esto quiere decir que no todos los beneficios secos operan de la misma forma. Un ejemplo de ello se presenta en la Imagen N.º 7:

**Imagen N.º 8 Proceso estandarizado del beneficio seco de café**

### BENEFICIO SECO 15 QQ



1. BASCULA DE PLATAFORMA  
2. TOLVA DE RECEPCION  
3. ELEVADOR DESPEDRADOR  
4. PRELIMPIA  
5. TOLVA PARA MORTEADORA  
6. REJILLA MAGNETICA  
7. MORTEADORA 15 QQ  
8. ELEVADOR DE CANGILONES  
9. CATADORA NEUMATICA  
10. ELEVADOR DE CANGILONES

11. CLASIFICADORA CILINDRICA  
12. TOLVAS PARA DENSIMETRICAS  
13. DENSIMETRICA U OLLIVER DE 1DA.  
14. DENSIMETRICA U OLLIVER DE 2DA.  
15. ELEVADOR DE CANGILONES DE 2DA.  
16. ELEVADOR DE CANGILONES DE 1RA.  
17. TOLVA PARA ELECTRONICA  
18. CLASIFICADORA ELECTRONICA  
19. BANDA TRANSPORTADORA  
20. ELEVADOR NEUMATICO

21. TOLVA DE ENCOSTALAMIENTO  
22. BASCULA DE PLATAFORMA  
23. TOLVA PAJILLERA



DIAGRAMA DE FLUJO  
ESTANDAR

**Fuente:** (International Coffee Expert Corp., 2017)

## CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

### Enfoque de la investigación

La investigación es, en general, según Hernández *et al* (2018), un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto.” (p.44), Por esto, de acuerdo con lo anterior, la investigación será una serie de procesos que llevan al estudio de un tema específico, de manera que se obtenga un resultado según los objetivos planteados en el estudio, los mismos que, podrían referirse a una investigación cualitativa, cuantitativa o mixta.

De acuerdo con Hernández *et al* (2018), una investigación cuantitativa es aquella en la que se vinculan conteos numéricos y métodos matemáticos, es un proceso organizado para comprobar ciertas suposiciones. Cada paso dentro de la investigación cuantitativa va ligado al anterior, porque el orden en este tipo de estudio debe ser riguroso, aunque se puede redirigir alguna fase en medio del estudio; esto si fuera necesario. Además, se delimitará y se generarán objetivos y preguntas de investigación. (p.46)

El enfoque cuantitativo se basa en los análisis numéricos que se hacen para comprobar los antecedentes que se muestran; esto con el fin de comprobar los datos descritos en la investigación, para que esta sea confiable y para que luego del análisis se puedan plantear posibles soluciones o recomendaciones a la empresa o persona en estudio.

En la presente investigación el enfoque será el cuantitativo, a fin de lograr una implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa Coricafé, S.A., aplicado en la línea de producción del beneficio seco de café, para poder determinar si están empleando mecanismos que les ayuden a maximizar sus recursos en la operatividad de forma eficiente, eficaz y económica.

### **Método de la investigación**

Según Hernández *et al* (2018) un diseño no experimental corresponde a: “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). El diseño no experimental es aquel en el que cuando se recolectan datos estos no se manipulan. Esto quiere decir que los resultados obtenidos se dejan tal y como están, para lograr un análisis correcto de la situación que se está investigando.

De acuerdo con Hernández *et al* (2018), “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.” (p.176). El diseño no experimental

transversal o transeccional relaciona los diferentes comportamientos o datos que se dan en un momento específico, de los cuales se derivan tres subdiseños más.

En la presente investigación se desarrollarán una serie de variables que ayudarán a definir las prácticas que tiene el beneficio seco de café en sus operaciones diarias, para determinar la efectividad en el aprovechamiento de los recursos, además de analizar las características del proceso y mecanismos que se implementan en medio de la prestación de los servicios de beneficiado.

### **Fuentes de información**

#### **Fuentes primarias**

De acuerdo con Life Pacific University, 2023, las fuentes primarias van de la mano con aquellas personas o situaciones de primera mano, es decir, de las cuales un evento es relatado en sus propias palabras porque lo vivieron (párr.1). Por esto, en este caso, en la presente investigación, la fuente primaria será la empresa Coricafé, pues serán sus colaboradores los que contribuirán con la información necesaria para entender los procesos que se realizan en el beneficio seco de café.

#### **Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias, por otro lado, menciona Life Pacific University, 2023, que son las que fueron creadas por personas que no tuvieron experiencia de primera mano en los eventos de la investigación (párr.1). Por ello, en la presente investigación, las fuentes secundarias serán todos aquellos libros consultados en físico o por sitio web que contribuyan a aumentar los conceptos necesarios para entender el estudio en curso.

A continuación se detallan las fuentes de información sobre el tema de estudio para alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación:

#### **Población**

Una población es un conjunto de todos los casos que encajan con una serie de especificaciones de una determinada investigación, (Hernández et al, 2018) (p.198) Por ello, en términos generales la población es todo grupo de personas, animales o situaciones que se pueden estudiar o emitir un criterio acerca de ellos porque cumplen con los requerimientos necesarios para desarrollar un estudio.

En la presente investigación se cuenta con una población de 24 personas, de las que se obtendrá el muestreo necesario para hacer un análisis con sentido, y para poder fundamentar las recomendaciones que se vayan a hacer para mejorar el proceso de operación del beneficio seco de la empresa Coricafé, S.A. Cabe rescatar que la totalidad de trabajadores con los que cuenta la empresa es de 24, entre los operarios y el personal administrativo.

En el estudio se tomará en cuenta a los operarios de planta, al administrador del beneficio seco, al asistente del beneficio, así como al supervisor de planta y, si fuera necesario, se incluirá personal administrativo para fines informativos de algún proceso del beneficio seco.

### **Muestra**

De acuerdo con Hernández *et al* (2018), la muestra es un: “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados.” (p.196). De la muestra se obtienen los datos en los que se respalda el análisis principal de la investigación, que a la vez colaboran con el instrumento que se vaya a utilizar para el desarrollo del estudio que se desea llevar a cabo.

De acuerdo con Hernández *et al* (2018) la muestra no probabilística es un “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). El muestreo no probabilístico se basa en que del total de la población no todos los elementos pueden ser escogidos para el estudio, ya que existen criterios que incluyen o excluyen ciertas características para poder llevar a cabo una buena investigación, de manera que todos los datos recolectados de la población son importantes para un buen análisis de un determinado tema; sin embargo, no todos serán utilizados por lo mencionado anteriormente.

En la presente investigación no se utilizará a todos los participantes de la empresa, porque no todos cuentan con la capacidad de contestar lo necesario para el análisis de ciertos aspectos de la investigación con respecto al funcionamiento del beneficio seco de café. La recolección de datos se hará por medio del muestreo aleatorio simple, en el que no todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de resultar seleccionados.

Para efectos de seleccionar la muestra, hay ciertos criterios que permitirán definir quiénes se incluirán en el muestreo, los cuales se detallan a continuación:

#### **Criterios de inclusión**

1. Las personas que se tomarán en cuenta deberán ser empleados actuales de Coricafé, S.A.
2. Deben desempeñar un puesto en el área operativa del beneficio seco de café
3. Deben estar en el rango de edad establecido por la población en general, de 24 a 68 años de edad.
4. Las personas que tengan conocimiento de sus funciones en la empresa.
5. La persona encargada del beneficio seco de café, que conozca toda la operativa del área.

### **Criterios de exclusión**

1. No se tomará en cuenta a las personas que desconozcan el funcionamiento del beneficio seco de café.
2. Tampoco se tomará en cuenta a las personas que no sean parte del personal operativo de la empresa.

### **Instrumentos**

De acuerdo con Hernández *et al* (2018), un instrumento de medición es el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.228). El instrumento de medición es esencial para toda investigación, con el fin de que se logre comprobar los datos que se mencionan a lo largo de esta, para que sea confiable y se puedan dar aportes o críticas sobre lo mencionado en el desarrollo de la investigación.

En la presente investigación se utilizará como instrumento el cuestionario de respuesta dicotómica para poder hacer las afirmaciones necesarias que permitan comprobar lo que se desea en la investigación, según lo planteado en los objetivos.

### **Cuestionario**

Un cuestionario es una lista de preguntas que determinan o guían a las personas que lo van a resolver por medio de variables. De esta manera el investigador logra obtener los datos que desea estudiar como parte de la investigación.

Según Hernández *et al* (2018), el cuestionario “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p.251). El cuestionario es una forma de medir al sujeto de estudio por medio de la muestra, es decir, a la muestra seleccionada se le aplica este instrumento para poder determinar el análisis de la investigación. En la presente investigación se elaborarán preguntas que serán abiertas y cerradas, las cuales se pueden explicar así:

1. Preguntas cerradas. Son las que tienen opciones de respuesta delimitadas; estas son más fáciles de codificar y de analizar (Hernández *et al*, 2018) (p.251)
2. Preguntas abiertas, por otro lado, son abiertas y no delimitan las respuestas. Son de utilidad cuando no se tiene suficiente información de las alternativas de respuesta de las personas. (Hernández *et al*, 2018) (p.254)

Con base en las definiciones antes mencionadas se diseñarán dos tipos de cuestionarios. En el primero (anexo 01) se evaluarán, mediante un cuestionario, las principales características del proceso operativo en el beneficio seco de café. Se aplicarán a los colaboradores del área operativa para determinar si ellos conocen la esencia de por qué realizan las operaciones de la manera en que lo hacen actualmente. Este cuestionario consta de preguntas cerradas.

El segundo cuestionario (anexo 02), será dirigido a los encargados del beneficio seco de café, con el fin de identificar los tipos de controles que se ejecutan actualmente en el área operativa, por medio de los procesos que aplican. Dicho instrumento contará con preguntas cerradas.

Con base en lo anterior se elaborará una propuesta de metodología para la implementación de la auditoría operativa en las diferentes áreas de la empresa. Esto contribuirá a las buenas prácticas de control interno y, en consecuencia, ayudará a que se ejecuten las labores de forma eficiente, eficaz y económicamente, lo cual es beneficioso para la empresa; porque la propuesta traerá consigo una mejora en la operatividad del beneficio referido.

Como parte de la instrumentalización que se utilizará para dar soporte al cuestionario, es el cuadro de variables, el cual describe partiendo de los objetivos específicos una serie de subcategorías de palabras que pueden utilizarse como claves en medio de la investigación, por lo que se procede a definir los conceptos que se mencionan en la columna de unidad, y de esa definición se derivan las posibles variables de estudio.. De igual forma, en la columna de instrumentalización se delimita con qué parte o tipo de instrumento es que se medirán dichas variables.

**Tabla 1: Cuadro de variables**

OBJETIVO	UNIDAD	CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Identificar las características de los principales procesos que se aplican en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé.	Procesos que se aplican en el beneficio seco de café	Trillar el pergamino Máquina majadora Café verde	(Cóbilt, 2021): “El beneficiado seco se inicia majando o trillando el pergamino con una majadora (máquina que mediante la fricción del pergamino, le quita la cáscara que envuelve al grano) y este queda limpio, lo que se conoce como café verde u oro.” (párr.8)	Se evaluará por medio del primer cuestionario, de 10 preguntas.
Diagnosticar los mecanismos de control interno implementados en los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé, durante el II cuatrimestre del 2023.	Control interno	Encargados de gobierno corporativo Administración Logro de objetivos Confiabilidad de la información Efectividad Eficacia Componentes del control interno	Tapia Iturriaga <i>et al</i> (2019) : “(...) Proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El término “control” se refiere a cualquier aspecto de uno o más de los componentes de control interno.” (p.56)	Se evaluará en el segundo cuestionario de 10 preguntas

<p>Diseñar una metodología de auditoría operacional para aplicar en las diferentes áreas del beneficio seco de Café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.</p>	<p>Auditoría operacional</p>	<p>Políticas Procedimientos Logro de objetivos Sistemático Metodología</p>	<p>Tapia Iturriaga <i>et al</i> (2019): menciona que la auditoría operacional es la valoración independiente de las formas en que las organizaciones operan, a un grado analítico, objetivo y sistemático. Lo anterior para determinar si se llevan a cabo las políticas y procedimientos aceptables, si se siguen o no las normas establecidas. Por otro lado, también se evalúa si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente, y se logra mantener la economía en el proceso operativo. (p.30)</p>	<p>Se realizará una metodología con base en los cuestionarios 1 y 2.</p>
--	------------------------------	--	---	--

**Fuente:** Elaboración propia (Zamora, 2023)

## **Proceso de recolección y análisis de datos**

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

Se establece un primer contacto con las fuentes de información y se solicita la colaboración y participación en el estudio. Para la presente investigación se contactará con los colaboradores de la empresa en estudio, y se solicitará permiso para aplicar los cuestionarios con el fin de iniciar la recolección de datos. De esta manera se procederá a aplicar el instrumento por medio de un cuestionario en Google Forms.

La recolección de datos se hará en Coricafé,, empresa en la que se está desarrollando la investigación. Para que colaboren con las respuestas del cuestionario se especificará que el cuestionario es para fines académicos y que las respuestas son confidenciales y solamente se utilizarán en la investigación.

Asimismo, se realizarán cuadros de procedimientos de auditoría a efectos de esclarecer ciertas acciones que podrían llevar al descarte o a la obtención de hallazgos. Además, se le harán entrevistas al personal que sea necesario del beneficio seco de café, para efectos de liberar dudas respecto a las respuestas de los cuestionarios y de los documentos que la empresa facilitará.

### **Proceso de análisis de datos**

Los datos se obtendrán de dos cuestionarios, uno para las personas a quienes les corresponde trabajar directamente en el proceso del beneficio seco de café y otro para las personas que dirigen las operaciones del beneficio seco.

Dichos cuestionarios se elaborarán por medio de Google Forms. En los instrumentos se especificará que el cuestionario es explícitamente para fines académicos. Una vez obtenidas las respuestas de parte de los operarios del beneficio y de los encargados de él se procederá a descargar el Excel del que se resumirán todas las respuestas de los cuestionarios para el respectivo análisis de datos.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

En el presente capítulo se efectúa el análisis de los datos recolectados con los instrumentos elegidos para la investigación, datos que responden a los objetivos que se plantearon al inicio del estudio, con el fin de generar resultados que sirvan para tomar decisiones en el proceso de implementar la auditoría operacional en Coricafé.

Los resultados se obtuvieron aplicando la metodología de estudio de las auditorías operacionales, la cual se basa en las etapas de planificación, examen y comunicación; por lo que dentro de la etapa de planificación se generarán 2 cuestionarios para los colaboradores de Coricafé del área del beneficio seco.

El primer cuestionario es para los operarios de la planta, para conocer e identificar aspectos importantes sobre la forma en la que realizan las operaciones en el beneficio seco de café. El segundo cuestionario es para el área administrativa del beneficio seco de café para poder determinar aspectos relacionados específicamente con el control interno que ellos ejecutan en esa área.

Por ello, dicho lo anterior se procederá a presentar la etapa de planificación, primeramente, seguida por la aplicación del examen para terminar con el informe final de la auditoría operacional implementada en la empresa de Coricafé, enfocada en la línea de producción del beneficio seco de café.

## **Etapa de planificación**

### **Perfil del Proyecto**

#### **Nombre del Proyecto**

Auditoría Operacional en la empresa Coricafé: Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A., durante el II cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

#### **Institución o empresa auditada**

##### **Entendimiento del negocio**

Coricafé es una empresa que se dedica a la exportación de café, prestación de servicios de beneficiado seco de café, así como a la venta de café de consumo nacional. Opera en el mercado desde el año 1965, es decir, que cuenta con 58 años de prestar sus servicios al público en general, y se encuentra ubicada en Río Segundo de Alajuela, Costa Rica.

##### **Estructura legal**

La empresa opera bajo la razón social Coricafé, S.A. En el ámbito tributario, así aparece registrada y cuenta con patente comercial y permisos de funcionamiento al día, así como con las certificaciones necesarias para el funcionamiento del negocio de exportación.

##### **Objetivos y estrategias del negocio**

###### **Misión**

“Ser el principal exportador independiente de café en Costa Rica, reconocido como una contraparte confiable en los niveles local e internacional”.

###### **Visión**

“Intentamos encontrar y emparejar el café que satisfaga sus necesidades: desde los microlotes de las subastas de café hasta los certificados ambientalmente. Estamos orgullosos de que dos de las fincas cafeteras más reconocidas de Costa Rica (Candelaria y Bellavista) nos hayan seleccionado como su transportista exclusivo”.

##### **Relaciones e interacciones con sus clientes**

Normalmente hay buena comunicación con los clientes, pues la empresa procura dar la mejor experiencia al cliente, por medio de la honestidad, la transparencia en cuanto a la calidad, cantidad y precio que se les ofrece el café, ya que la venta de café, sea de consumo nacional o de exportación, está regulada por el Instituto Costarricense del Café (ICAFE), y esto aporta mayor credibilidad en la venta del café y en cuanto a la prestación de servicios de beneficiado, que se realizan por medio de las órdenes de trabajo, las cuales son aprobadas por medio de la solicitud del servicio que el cliente realiza.

### **Relaciones e interacciones con sus proveedores**

Coricafé se codea con más de un cafetalero que produce café de calidad, entre ellos, como se mencionó anteriormente, están Bellavista y Candelaria, pero en general la relación con los proveedores de la materia prima, como están reguladas la venta y la compra de café por el ICAFE, ambas partes están en la obligación de cumplir con el contrato.

En cuanto a los proveedores de los suministros para la operación del beneficio seco de café, Coricafé cuenta con una lista de los proveedores más recurrentes en cuanto a la compra de los productos que se requieren para las operaciones.

### **Relaciones e interacciones con sus empleados**

Actualmente trabajan en ella 11 personas que realizan las diferentes funciones de la empresa en el área operativa, es decir, en el beneficio seco de café; pero en total son 22 trabajadores entre administrativos y operativos con los que cuenta la Compañía.

### **Productos y servicios claves**

Las tres actividades que componen los ingresos fuertes de Coricafé, son: la venta de café de exportación, venta de café de consumo nacional y la prestación de servicios de beneficiado o también se le conoce como alistado de café.

### **Procesos, servicios, temas o unidades relacionadas**

#### **Nombre del proceso, servicio o tema a fiscalizar**

Prestación de servicios en el beneficio seco de café, específicamente la línea de producción de esta actividad.

#### **Tipo de proceso**

Son procesos sustantivos ya que están completamente asociados con la razón de ser de la empresa. Son actividades fundamentales para suministrar los productos y servicios más habituales en la compañía.

#### **Usuarios finales de los procesos o servicios auditados**

Clientes que normalmente son cafetaleros que requieren que se les dé un servicio de beneficio seco de café para poder venderlo a sus clientes propios.

#### **Partes relacionadas internas**

Entre las partes relacionadas internas se encuentran el encargado de la bodega del beneficio seco de café y, además, los operarios de la planta del beneficio, que pueden tener seguridad de que lo que están haciendo es correcto o deben mejorar en ciertos aspectos, lo que les es beneficioso para prestar un mejor servicio.

### **Partes relacionadas externas**

Algunas de las partes relacionadas externas son los proveedores, quienes deben estar seguros de que la compañía es rentable y tiene ganancias, por lo que puede pagar sus deudas y continuar con el flujo de efectivo, sin poner en riesgo el principio de negocio en marcha.

### **Justificación del Proyecto**

#### **Explicación del problema o riesgos identificados.**

Coricafé, como en todos los negocios, se enfrenta a una serie de riesgos que ponen en peligro sus operaciones, por ello es determinante conocerlos y administrarlos, con tal de que su afectación se vea mitigada y que el servicio que brinda mantenga la calidad que le caracteriza. Entre estos riesgos se encuentra la disponibilidad de los recursos necesarios para realizar las distintas operaciones del beneficio seco de café.

Es importante señalar también la calidad que deben tener estos recursos, ya que con la trayectoria que tiene Coricafé en el mercado, se debe conseguir los materiales con la calidad adecuada, garantizando un buen servicio; caso contrario, algunas de las operaciones que se ejecutan en la línea de producción del beneficio seco podrían salir con una menor calidad de la requerida por el cliente, quien ha solicitado en otras ocasiones, el mismo servicio.

Aparte de la calidad del recurso necesario para brindar un buen servicio, también se podría resaltar el riesgo del precio de los productos, pues una afectación en los precios traería consigo un costo más elevado que el esperado y peor aún, si ya se pactó con el cliente un precio por el servicio que solicitó, Coricafé estaría dejando de percibir la utilidad en el proceso que se ejecuta, puesto que el recurso que se necesitaba para brindar el servicio tuvo un coste mayor al que se esperaba.

Además, Coricafé podría estar presentando un riesgo en cuanto a la eficiencia en el uso de los recursos, es decir, que por duplicar o no simplificar algunos de los procesos, se incurriría en un costo adicional por no cambiar la metodología de trabajo.

La problemática que se presenta es que Coricafé es una empresa que tiene 58 años en el mercado, por lo que podría haber prácticas dentro de la línea de producción del beneficio seco de café que se pueden modificar para maximizar la eficiencia en el consumo de los recursos para la prestación del servicio, o bien, podrían también encontrar proveedores que ofrezcan mejores precios manteniendo la relación entre precio-calidad. Automatizar procesos, ayudaría a que la empresa cumpla con la eficiencia, eficacia y la economía de los mismos, cumpliendo de esta manera uno de los grandes objetivos de la auditoría operacional, que sería el de aumentar las utilidades de una empresa por medio de las mejoras en los procedimientos que se ejecutan.

### **Antecedentes**

Coricafé es una empresa que se dedica a la venta de café por medio de las exportaciones y consumo nacional, además, presta servicios de beneficio seco. La compañía cuenta con vasta experiencia en el mundo del café.

Es por estas razones que se pretende realizar una auditoría operacional en Coricafé, para que la empresa pueda hacer uso de los múltiples beneficios que brinda este tipo de auditoría, mejorando la manera en que se ejecutan sus diferentes gestiones, que hacen que los clientes estén satisfechos con la prestación de todos los servicios que ofrecen.

Esto por cuanto, tal auditoría operacional es un proceso sistemático, en el cual se debe seguir una serie de pasos para lograr elaborar un trabajo de calidad, realizado por profesionales y conocedores en el tema auditado. Dicho procedimiento ayuda a las empresas a analizar sus actividades y tareas, en procura de que los recursos que se poseen puedan ser utilizados de la mejor manera posible, sacándoles el máximo provecho, y, por último, se busca generar beneficios a la empresa, posiblemente adoptando una estrategia inteligente al obtener recursos a menor costo, manteniendo su calidad, disponibilidad y cantidad necesaria.

### **Efecto o resultado esperado**

Para efectos del resultado esperado, se relacionarán los objetivos de la presente auditoría con la misión y la visión de la empresa auditada, ya que esta no tiene los objetivos definidos, siendo la primera de ellas “ser el principal exportador independiente de café en Costa Rica, reconocido como una contraparte confiable en los niveles local e internacional, para medir el efecto esperado en la misión de Coricafé, se establece que se verificará la eficiencia con la que se realizan las tareas en el proceso de la línea de producción del beneficio seco de café, esto para poder determinar el desempeño de los colaboradores y encargados de la planta de operaciones, de manera que se puedan identificar mejoras por medio de la maximización de los recursos, lo cual conlleva a la eficiencia, eficacia y economía del proceso.

Para la visión de la empresa de “intentar encontrar y emparejar el café que satisfaga sus necesidades: desde los micro lotes de las subastas de café hasta los certificados ambientalmente”, se analizarán los mecanismos mediante los cuales Coricafé obtiene los insumos para prestar el servicio de beneficiado a sus clientes, de manera que se pueda identificar mecanismos de control interno implementados por parte de la compañía, de esta forma también se contribuiría a la mejora del proceso, procurando la eficiencia, eficacia y economía del mismo.

Por último, el tercer objetivo de la presente auditoría va dirigido a diseñar una metodología de auditoría operacional para aplicarla a las diferentes áreas de trabajo que posee

la empresa Coricafé, esto, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

## **PROGRAMA DE TRABAJO DE PLANIFICACIÓN**

**Empresa Auditada:** Coricafé, S.A.

**Despacho de Auditoría:** Diana Zamora Sánchez

**Tipo de Auditoría:** Auditoría operacional

**Actividad:** Planificación de la auditoría

### **Equipo de Trabajo**

Nombre: Diana Zamora Sánchez

Puesto: Gerente de Auditoría

Iniciales: DZS

### **Objetivos de la auditoría**

#### **Objetivo general**

1. Implementar el proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A. durante el II cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

#### **Objetivos específicos**

1. Identificar las características de los principales procesos que se aplican en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé.
2. Diagnosticar los mecanismos de control interno implementados en los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé, durante el II Cuatrimestre de 2023.
3. Diseñar una metodología de auditoría operacional por aplicar en las diferentes áreas del beneficio seco de Café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

#### **Objetivo de la planificación**

1. Adquirir conocimiento general sobre la empresa para que dicha información permita planear y realizar la evaluación de las áreas que requieran mejoras, mediante la definición de técnicas y prácticas de auditoría, de modo que se asegure el éxito en el trabajo y se puedan emitir conclusiones y recomendaciones que, si son puestas en marcha, le generen a la compañía valor, junto con una mejor toma de decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

### Alcance

**Asuntos objeto de estudio:** Se evaluarán la eficiencia, eficacia y economía en la línea de producción del beneficio seco de café de la empresa Coricafé.

**Período:** El período que comprenderá será del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023.

**Ubicación:** La empresa se encuentra ubicada en Río Segundo de Alajuela, Costa Rica.

**Tabla 2: Normativa aplicable para la auditoría**

Nombre de la norma	Abreviatura
Ley General de Control Interno	Ley N.º 8292
Reforma integral al Régimen de Relaciones de Productores, Beneficiadores y exportadores de Café	Ley N.º 9872
Principios Fundamentales de la auditoría de desempeño	ISSAI 300

### Crterios de auditoría aplicables:

#### Artículo 8 de la Ley N.º 8292 del Control Interno del concepto:

Se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones que se ejecutan, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos, como: proteger y conservar el patrimonio de la empresa, la exigencia de la confiabilidad y la oportunidad de la información, y garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento con del orden jurídico y técnico.

#### Artículo 13 de la Ley N.º 8292 sobre el ambiente de control

Se deberán mantener y demostrar la integridad y los valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones, para contribuir con el liderazgo y sus acciones para promoverlos en el resto de la organización.

Además del desarrollo y el mantenimiento de un estilo de gestión que permita la administración del riesgo, orientado al logro de resultados, la medición del desempeño, y que se promueva una actitud abierta hacia los mecanismos y procesos que mejoren el control interno de la compañía.

#### Artículo 15 de la Ley N.º 8292 sobre las actividades de control

Deberá documentar, mantener actualizados y divulgar internamente las políticas, normas y procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control

interno y que prevengan todo aspecto que conlleve a la desviación de los objetivos y metas trazadas por la institución.

#### **Artículo 16 de la Ley N.º 8292 sobre los sistemas de información**

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

Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

Deben contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; además, que la información sea comunicada a la administración en forma y en el plazo requerido para el cumplimiento adecuado de las responsabilidades, incluidas las de control interno.

#### **Artículo 17 de la Ley N.º 8292, sobre el seguimiento del sistema de control interno**

Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

Deberá tener funcionarios responsables de realizar continuamente acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones. La administración deberá realizar al menos una vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno.

#### **Artículo 6, Ley N.º 9872**

Se tendrá como beneficiador de café a toda persona, física o jurídica, debidamente inscrita como tal en el registro correspondiente del Instituto del Café de Costa Rica (ICAFFE). Únicamente se inscribirá a quien, poseyendo legítimamente un beneficio de café, reciba, procese y venda sujetándose a las disposiciones de la presente ley.

**Artículo 7, Ley N.º 9872**

Para los efectos de la presente ley se entiende que es "beneficio de café" toda entidad dedicada al recibo, la elaboración, la venta y el financiamiento de café que, disponiendo de los medios de capital y personal técnico, constituya por sí una unidad económica y administrativa.

**Artículo 16, Ley N.º 9872**

Se prohíbe a los beneficiadores recibir café de quienes no sean productores. El beneficiador deberá extender su comprobante por cada partida de café que reciba, cuyo original será entregado al productor. También deberá extender un comprobante por cada entrega que haga el beneficiador en su condición de productor. Estos recibos contendrán la información que determine la reglamentación de esta ley.

**Artículo 25, Ley N.º 9872**

El beneficiador es el único responsable de la calidad del café en cuanto esta sea afectada durante el proceso de elaboración.

La diferencia que surja de la merma que se opere en el precio de venta de café deteriorado, por errores o deficiencia en su preparación, debe cubrirla el beneficiador y en ningún caso podrá ser transferida a los productores en su precio de liquidación final.

Aquellas firmas beneficiadoras que vendan café de terceros deberán disponer de una póliza flotante de seguro, conforme con lo establecido en la reglamentación de esta ley. Igualmente, el beneficiador es el único responsable de las pérdidas de café por robo o destrucción sin que ello afecte el precio de liquidación al productor.

**Apartado 11, ISSAI 300, Principios de Economía, Eficiencia y Eficacia**

Los principios de economía, eficiencia y eficacia pueden definirse de la siguiente manera:

1. El principio de economía significa minimizar los costos de los recursos. Los recursos utilizados deben estar disponibles a su debido tiempo, en cantidades y calidad apropiadas y al mejor precio.
2. El principio de eficiencia significa obtener el máximo de los recursos disponibles. Se refiere a la relación entre recursos utilizados y productos entregados en términos de cantidad, calidad y oportunidad.
3. El principio de eficacia se refiere a cumplir con los objetivos planteados y lograr los resultados previstos.

### **Valoración de riesgos**

Para efectos de una buena medición de los riesgos que se encuentran en el proceso de la línea de producción del beneficio seco de café se consideró necesario extraer, de acuerdo con los soportes que suministró la empresa, un listado de las inseguridades que podrían surgir en la ejecución de los procesos, por lo que, según la Escuela Europea de Excelencia (2017), la evaluación del riesgo de auditoría es un requisito básico para verificar qué y cuándo deben medirse los procesos y productos de calidad para obtener máximos beneficios para la empresa. (párr.1)

Para la producción de la lista de los riesgos se tomaron en cuenta los soportes de los manuales y de los procedimientos de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café, se procedió a identificar los factores de evaluación, tales como la comunicación de criterios en lo interno de la empresa, la supervisión de las autorizaciones correspondientes para ejecutar los trabajos en la bodega, entre otros factores que están descritos en el cuadro de valoración de riesgos.

Además, se clasificaron los riesgos de acuerdo con su relevancia y con la probabilidad y consecuencia en caso de que suceda o no. Se asociaron los riesgos con los controles que la empresa en teoría ejecuta según los soportes que se entregaron para la presente investigación. Después se procedió a ponderar cada riesgo inherente en alto, medio o bajo, y una vez ejecutado el control se clasificó el riesgo residual de la misma forma que el anterior.

A continuación se presenta la tabla referente a la valoración de los riesgos según los documentos suministrados por parte de Coricafé, para poder auditar la línea de producción del beneficio seco de café.

Tabla 3: Valoración de riesgo - Beneficio seco de café

Valoración de Riesgos - Beneficio Seco de Café										
Coricafé, S.A.										
Código del riesgo	Descripción del riesgo	Nivel de riesgo inherente	Control asociado	Tipo de control	Clase de control	Evaluación del diseño	Evaluación de la Ejecución	Riesgo residual	Comentarios	Posible área de examen
1	Café de mala calidad o de dudosa procedencia	MEDIO	Se recibe café en el beneficio de Coricafé a los clientes y proveedores ya incluidos en la base de datos y que normalmente hacen uso de esta planta. En caso de que sea un cliente nuevo, debe con anticipación comunicarse con la administración para la aprobación y recibo de cliente o proveedor	Administrativo	Preventivo	Buena	Buena	MEDIO	<a href="#">4.2 Pre-inspección y recibo de café / Párrafo 1</a>	Sí
2	Pérdida o daño de mercadería por incumplir con el procedimiento sobre las órdenes de trabajo	BAJO	Para ejecutar un proceso en el beneficio de café a clientes externos, estos deben enviar una orden de trabajo por fax, correo electrónico, llamada o entregar personalmente, el documento debe indicar el número de partida que van a procesar, cantidad y el proceso solicitado. El encargado de inventario, ingresa los datos al sistema automatizado, una vez completada la orden imprime dos copias, entrega una al encargado de bodega y otra para el control interno de la oficina.	Administrativo	Detectivo	Buena	Buena	BAJO	<a href="#">4.4 Orden de Trabajo / Párrafo 1 y 2</a>	No
3	Duplicidad de procedimientos en la prestación del servicio	ALTO	El jefe de producción define las partidas a procesar, según la directriz del cliente, esto cuando se trata de una exportación con café propiedad de la empresa. Cuando es producto de otros clientes que utilizan el servicio de beneficiado de Coricafé, los clientes definen el o los	Administrativo	Detectivo	Buena	Buena	MEDIO	<a href="#">6.6 Procesos del café, según cliente y requisitos / Párrafo 1</a>	Sí

	de beneficiado		procesos a realizar mediante un documento correo electrónico o llamada y se detallan en el sistema SISPRO mediante una orden de trabajo. los procesos que se pueden realizar son: pelar, vibrar con Oliver, clasificar por tamaños, escoger con máquina electrónica, hacer mezclas, pulir, ensacar o empaçar al vacío. El encargado de planta recibe una orden de trabajo, que le indica los componentes del lote a preparar y sus respectivos procesos para su ejecución.							
4	Cumplimiento de los controles establecidos para la aprobación y la ejecución de las operaciones para el funcionamiento de la bodega.	<b>ALTO</b>	El encargado del inventario, ingresará los datos de la guía en el sistema automatizado, para el recibo correspondiente a la partida que ingresará a la bodega, la guía debe indicar: Para quién viene el café, quién entrega, cantidad, calidad de café, lote de café, tipo de saco, placa de vehículo, transportista y fecha (pueden venir otros datos adicionales como contrato, observaciones de peso por saco y tara de saco). Todo café al ingresar debe pesarse en romanas certificadas tipo plataforma ubicadas cerca de los portones. Se utiliza una pequeña pizarra para identificar el café de la bodega con número de identificación de la partida ya sea orden de entrada, traspaso u orden de trabajo, cantidad de sacos y código o nombre del cliente. Una vez que se recibe el café, se emite un documento que respalda lo recibido, que debe firmar el transportista y el responsable del beneficio. El recibo	Administrativo	Preventivo	Buena	Buena	<b>BAJO</b>	<a href="#">4.2 Pre-inspección y recibo de café / Párrafos 4, 5 y 6</a>	No

			<p>consta de original (blanco) y 3 copias (rosado, celeste y verde); original para el dueño del café, rosada archivo del beneficio, celeste para el que entrega café y verde para contabilidad. Con este documento impreso, se ingresan los datos al control de inventario manual de bodega y el tipo de empaque del café se ingresa al sistema de inventarios de sacos.</p> <p>El encargado de inventario debe anotar el número de entrada de café en el Registro para la Inspección de Transporte, Producto y Descarga de Materia Prima CC-R-PO05-01.</p>							
5	<p>Cumplimiento de procedimientos de control interno establecida por la empresa para el área del beneficio de café.</p>	<b>MEDIO</b>	<p>Es responsabilidad del Gerente General y Gestor del Sistema de Inocuidad, en conjunto con el jefe de Planta, la aprobación de este procedimiento. El Gestor del Sistema de Inocuidad, en conjunto con los supervisores y encargado de proceso son responsables de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un programa de inducción al personal de nuevo ingreso, así como capacitaciones continuas dirigidas al personal permanente que permita al trabajador tener conocimientos del proceso de producción, especialmente de las operaciones que tiene responsabilidad de ejecutar.</li> <li>2. Supervisar que el personal utilice ropa adecuada (uniforme) para evitar la contaminación del alimento, las superficies de contacto con los alimentos y los materiales de empaque.</li> <li>3. Releva a toda persona que por un examen médico o por observación del</li> </ol>	Operativo / Administrativo	Preventivo	Buena	Buena	<b>BAJO</b>	<p><a href="#">6. Responsabilidad por la aplicación</a></p>	No

			<p>supervisor, demuestre que tiene o aparenta tener una enfermedad, o una lesión abierta, incluyendo erupciones en la piel, llagas o heridas infectadas o cualquier otra fuente de contaminación microbiológica por la cual existe una posibilidad razonable de que el alimento, la superficie de contacto con el alimento o los materiales de empaque del alimento pueden ser contaminados.</p> <p>Es responsabilidad del Jefe de Planta y Asistente velar porque su personal cumpla lo estipulado en este procedimiento.</p>							
6	Desconocimiento de los procedimientos para el buen funcionamiento del beneficio de café.	<b>MEDIO</b>	<p>Todo colaborador nuevo que ingrese a laborar a Coricafé, S.A. en los departamentos de calidad y/o producción debe firmar el documento CC-I-PR01-01 requerimientos de Inocuidad para el Personal. En este se definen los compromisos que el personal debe cumplir para mantener la seguridad alimentaria y los controles preventivos.</p>	Operativo / Administrativo	Preventivo	Buena	Buena	<b>BAJO</b>	<a href="#">8. Descripción del proceso</a>	No
7	Desconocer el flujograma de la línea de producción del beneficio de café.	<b>ALTO</b>	<p>Se establece una serie de lineamientos dependiendo del proceso que se requiera por parte del cliente, cada proceso está representado por dibujos y la descripción que acompaña al gráfico para saber cómo se debe de ejecutar la producción requerida.</p>	Operativo / Administrativo	Preventivo	Buena	Buena	<b>MEDIO</b>	<a href="#">5. Diagrama de flujo del Proceso de Coricafé</a>	Sí

8	Revisiones para determinar si los procedimientos que se emplean en la bodega son los mejores	<b>BAJO</b>	Jefe de producción, asistente de producción y supervisor de producción serán encargados de que el procedimiento establecido se lleve a cabo tal cual está escrito. Es responsabilidad de todo el personal involucrado en el sistema proponer la modificación o la elaboración de un documento.	Operativo / Administrativo	Detectivo	Buena	Regular	<b>MEDIO</b>	<a href="#">4. Responsabilidad por la aplicación / 6.6 al 6.19 Procedimiento Operacional Planta de Beneficio de Café</a>	Sí
9	Definición de precios por los servicios de beneficiado que se cobran a los clientes	<b>MEDIO</b>	La empresa realiza una comparación de precios de mercado para poder establecer los propios	Administrativo	Preventivo	Buena	Buena	<b>BAJO</b>	<a href="#">Precios</a>	No
10	Buen funcionamiento de la maquinaria para poder prestar los servicios de beneficiado.	<b>ALTO</b>	El Jefe de Mantenimiento: Incluirá en el programa de mantenimiento preventivo la revisión semanal de tornillos transportadores con o sin fleje plástico. Incluirá en el programa de mantenimiento preventivo la revisión semanal de los rodamientos donde aplique. Incluirá en el programa de mantenimiento preventivo las revisiones y limpiezas de retornos de aire, escotillas y filtros de purificación de aire, de igual manera implementará medidas preventivas relacionadas con fugas y lubricaciones	Operativo / Administrativo	Correctivo	Buena	Buena	<b>BAJO</b>	<a href="#">6. Consideraciones Generales / 7. Diagrama de Proceso</a>	No

			<p>excesivas. Identificar con un rótulo el lugar en donde se encuentren trabajos de mantenimiento pendientes relacionados con infraestructura, se anotarán los siguientes datos: Fecha de solicitud, Número de solicitud de mantenimiento, Descripción de trabajo a realizar, Responsable de la emisión, Fecha estimada de realización</p> <p>Para la realización de los trabajos de mantenimiento correctivos, se tomarán en cuenta el siguiente orden de prioridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relacionados con inocuidad y que afecten directamente el producto</li> <li>2. Relacionados con la calidad que incumplan las especificaciones indicadas en la ficha técnica.</li> <li>3. Relacionados con la productividad del proceso</li> <li>4. Relacionados con inocuidad, pero no afectan directamente el producto.</li> </ol>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia (Zamora, 2023)

**Tabla 4: PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA POR APLICAR – PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN**

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA POR APLICAR – PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN					
No.	Procedimientos	Responsables	Periodo Estimado		Ref. Papel de Trabajo
			Fecha inicio	Fecha final	
01.	<p><b>Procedimiento:</b> Obtenga y analice la información de los procesos que se siguen para brindar el servicio en el beneficio seco de café.</p> <p><b>Propósito:</b> Con dichos datos se podrá tener información de la manera en la que se realizan ciertos procesos en el beneficio seco de café, para verificar si existe una duplicidad en los procedimientos que se ejecutan.</p> <p><b>Acciones:</b> Documente la información obtenida, así como los riesgos que surjan y controles que se asocian para disminuir tal riesgo en caso de existir. Resuma los asuntos de interés para efectos de la auditoría.</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 1 - Planificación</a>
02.	<p><b>Procedimiento:</b> Adquiera información de la recepción de las órdenes de trabajo para la realización del servicio de beneficiado.</p> <p><b>Propósito:</b> Con este procedimiento se obtendrá evidencia del cumplimiento de los procesos establecidos por la empresa.</p> <p><b>Acciones:</b> Documente la evidencia del procedimiento establecido por la empresa y los controles que se realizan para su cumplimiento.</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 2 - Planificación</a>
03.	<p><b>Procedimiento:</b> Obtención de datos sobre</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 3 -</a>

	<p>el debido proceso de trabajos de beneficiado.</p> <p><b>Propósito:</b> Se podrá conocer a detalle la trazabilidad del proceso, como se ejecuta, y si se cumple o no el debido proceso.</p> <p><b>Acciones:</b> Sustente la información obtenida por medio de documentos probatorios del procedimiento que se ejecuta con respecto a la trazabilidad de los trabajos.</p>		023	/2023	<a href="#">Planificación</a>
04.	<p><b>Procedimiento:</b> Obtener información sobre mecanismos establecidos de control interno en el beneficio seco de café.</p> <p><b>Propósito:</b> Generar un conocimiento general sobre las principales actividades de control interno que se realizan en el beneficio seco de café, las cuales serán una base sólida para la etapa de examen de la auditoría.</p> <p><b>Acciones:</b> Analice los documentos donde se establecen los mecanismos de control interno que se ejecutan en el beneficio seco de café. Resuma los datos de interés para efectos de la auditoría.</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 4 - Planificación</a>
05.	<p><b>Procedimiento:</b> Conseguir información sobre políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del beneficio seco de café</p> <p><b>Propósito:</b> la obtención de evidencia del control que se ejecuta en el beneficio seco de café.</p> <p><b>Acciones:</b> Respalde la información con los documentos de la política y de los</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 5 - Planificación</a>

	<p>procedimientos para que el beneficio seco funcione.</p> <p>Extraiga los datos de interés para la auditoría.</p>				
06.	<p><b>Procedimiento:</b> Consiga información sobre el flujograma de la línea de producción del beneficio seco de café.</p> <p><b>Propósito:</b> Se podrá valorar si la compañía tiene claro el proceso a seguir de acuerdo con cada trabajo solicitado.</p> <p><b>Acciones:</b> Verifique y documente la existencia del flujograma de la línea de producción, extraiga la información pertinente para efectos de la auditoría.</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 6-Planificación</a>
07.	<p><b>Procedimiento:</b> Consiga información sobre la frecuencia de revisión de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café.</p> <p><b>Propósito:</b> Con este procedimiento se espera determinar si la empresa tiene establecida una buena vigilancia de sus actividades de control basándose en las buenas prácticas que establece la Ley de Control Interno.</p> <p><b>Acciones:</b> Solicite la documentación de la trazabilidad de los controles ejecutados con respecto a la revisión de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco. Resuma los datos que sean de interés para la auditoría.</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 7-Planificación</a>
08.	<p><b>Procedimiento:</b> Solicite información sobre el manual de procedimientos para los trabajos que se realizan en el beneficio seco de café.</p> <p><b>Propósito:</b> Se podrá conocer si Coricafé,</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 8-Planificación</a>

	<p>tiene un orden en los procedimientos que ejecuta al momento de prestar un servicio de beneficiado.</p> <p><b>Acciones:</b> Documente el manual de procedimientos y analice los posibles vacíos que se puedan presentar en el mismo.</p> <p>Extraiga la información pertinente para la auditoría.</p>				
09.	<p><b>Procedimiento:</b> Obtenga información sobre las autorizaciones necesarias para poder ejecutar un servicio de beneficiado en la empresa.</p> <p><b>Propósito:</b> Con el procedimiento se podrá analizar si en el beneficio seco de café están claras las jerarquías para la debida autorización de los servicios de beneficiado.</p> <p><b>Acciones:</b> Observe todo el proceso de una muestra de las órdenes de trabajo que entran para la prestación del servicio de beneficiado.</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 9-Planificación</a>
10.	<p><b>Procedimiento:</b> Obtenga información sobre el control interno en general del beneficio seco de café, en aspectos tales como la garantía de la eficiencia y eficacia de las operaciones.</p> <p><b>Propósito:</b> Con este procedimiento se podrá verificar el ambiente de control que desarrolla la empresa con respecto a la gestión del riesgo, la orientación al logro de resultados, la medición del desempeño y la actitud abierta de parte de los encargados hacia los mecanismos y procesos que se ejecutan para que mejoren en el control interno de la compañía.</p>	DZS	28/08/2023	08/09/2023	<a href="#">Cédula 10-Planificación</a>

	<p><b>Acciones:</b> Documente la información relacionada al control interno que ejecuta la empresa en la actualidad.</p> <p>Extraiga los factores de interés para la auditoría en curso.</p>				
--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia (Zamora, 2023)

**Fuentes de información:**

- Sitios oficiales de internet
- Trabajadores de la empresa Coricafé, S.A.
- Valoración de las Áreas de Examen (VAE)
- Indicadores de gestión de acuerdo con otros beneficios de café
- Documentación que facilite la empresa auditada.
- Normas y criterios aplicables
- Unidad de Estudios y Mercado del ICAFE

**Tabla 5: Recursos Requeridos:**

Humanos	1 auditor		
Tecnológicos	1 computadora con conexión a internet		
Físicos	Instalaciones de Coricafé, S.A.		
Otros	Conocimientos de las normativas aplicables		
<b>Hecho por</b>	Diana Zamora Sánchez	<b>Fecha</b>	08/09/2023
<b>Revisado por</b>		<b>Fecha</b>	15/09/2023

## Plan General de Auditoría

**Empresa Auditada:** Coricafé, S.A.

**Nombre de la Auditoría:** Auditoría Operacional en la empresa Coricafé: Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A., durante el II Cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del Beneficio Seco de Café.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operacional

**Tabla 6: Datos generales de la auditoría**

1. Datos generales de la auditoría	
<b>Marco de referencia</b>	El objeto del estudio está orientado a la identificación de las características de los procesos que se aplican en el beneficio seco de café, así como diagnosticar los mecanismos del control interno que la empresa ejecuta en sus labores; lo anterior, para poder medir la eficiencia, eficacia y economía de la operatividad de Coricafé.
<b>Viabilidad</b>	La auditoría es completamente viable, con ayuda del recurso humano, y la observación de los procesos que se realicen por parte de la auditoría, se puede analizar cada uno de los procedimientos para obtener resultados en base al estudio realizado, efectuando al final de la auditoría, conclusiones y recomendaciones si fueran necesarias.
<b>Relevancia</b>	Es importante auditar los principales procesos que se aplican en el beneficio seco de café identificando primeramente sus características; como también resulta importante diagnosticar los mecanismos de control interno que la empresa implementa en los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café.
<b>Objetivo general</b>	Implementar el proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFÉ, S.A., durante el II Cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.
<b>Alcance</b>	Se evaluará la eficiencia, eficacia y economía en la línea de producción del beneficio seco de café de la empresa Coricafé, S.A., en el período del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023, ubicada en Río Segundo de Alajuela, Costa Rica.
<b>Período</b>	El estudio abarca las operaciones comprendidas del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023 y se extenderá en aquellos casos en los que se considere pertinente.
<b>Resultados análisis para la selección de áreas para actividad de examen</b>	El análisis realizado en la etapa de planificación con respecto a eventuales riesgos y factores de éxito vinculados con los cuestionarios aplicados a los colaboradores relacionados con el beneficio seco de café, por lo que se considera como posibles áreas de examen los conceptos que se extrajeron de acuerdo a la documentación que suministró Coricafé.

**Tabla 7: Cronograma general**

**Cronograma  
general**

ACTIVIDAD	Septiembre		Octubre				Noviembre					Fecha Límite
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
Redacción del Programa de Trabajo Ejecución												22/09/2023
Desarrollo de los procedimientos de examen												29/09/2023
Hoja resumen de hallazgos												06/10/2023
Elaboración de estructura del informe												13/10/2023
Elaboración del borrador del informe												20/10/2023
Revisión del borrador												27/10/2023
Incorporación de observaciones y otros												27/10/2023
Exposición resultados a la Administración												03/11/2023
Observaciones de la Administración												03/11/2023
Incorporación de las observaciones												17/11/2023
Entrega del informe final												17/11/2023

## 2. Áreas seleccionadas para examen

### 2.1. Debilidad en la comunicación de los objetivos operativos

<b>Descripción del área de examen</b>	<p>En este procedimiento se valora que los empleados del beneficio seco de café tengan claridad de los objetivos que tiene establecidos la empresa, por lo que se analiza si al momento del ingreso de café de los clientes los empleados saben cuál es el proceso por seguir de acuerdo con los objetivos operativos.</p> <p>Además, se considera importante analizar si al ingresar nuevo personal al área operativa se le capacita como es debido para que laboren acorde a los objetivos de la empresa.</p>
<b>Objetivos específicos</b>	<p>Verificar el conocimiento de parte de los empleados sobre los objetivos operativos del beneficio seco de café.</p> <p>Verificar la comunicación por medio de las capacitaciones de los objetivos operativos y de los procedimientos del beneficio seco de café al personal nuevo que ingresa a la planilla operativa.</p>
<b>Criterios de auditoría</b>	<p>Dentro de los objetivos o compromisos que sigue la empresa se encuentran: promover la seguridad en la cadena de suministros como estrategia en el control de los procedimientos del sistema de gestión en control y seguridad. Además de asumir la responsabilidad relacionada con su eficacia. Comunicar la importancia del sistema de gestión en control y seguridad por medio de reuniones y auditorías.</p> <p>Por otro lado, también está asegurar que se establezcan políticas de gestión en control y seguridad y, además, identificar el alcance, procesos y riesgos de la empresa. Promover el uso del enfoque en los procesos y la gestión de riesgos, asegurar que los recursos necesarios estén disponibles para el funcionamiento de la empresa.</p>
<b>Indicadores de gestión</b>	<p>Se cumplen con los parámetros establecidos por la empresa para comunicar a los nuevos ingresos sobre los objetivos y la manera de trabajar en el beneficio de café.</p>

## 2.2. Desconocimiento de la existencia de los procedimientos para órdenes de trabajo

<b>Descripción del área de examen</b>	<p>El control que se tiene específicamente sobre el rubro de autorización y aprobación de las operaciones dentro del funcionamiento del beneficio de café se encuentran: primero debe de pactarse una cita de entrega, la cual la coordinan por medio de correo electrónico de parte del cliente y del encargado del beneficio seco de Coricafé, en esta cita deben acordar la fecha de entrega del café.</p> <p>Seguido de esto, solo se recibe el café en el beneficio seco de clientes o proveedores que ya estén incluidos en la base de datos de la empresa, si hubiera un nuevo ingreso de cliente o proveedor, se deben de comunicar primero con la administración para que se pueda aprobar el recibo del café.</p> <p>Por otro lado, cuando está listo todo el procedimiento de aprobación del ingreso del café en el beneficio seco, se procede a revisar la orden de trabajo enviada por el cliente previamente, el encargado del inventario ingresa los datos de la guía de trabajo al sistema, imprime dos copias de las misma, seguido, entrega una al encargado de la bodega y otra para control interno de la oficina del beneficio seco. Una vez que se cumple con la aprobación de la orden de trabajo y del recibo del café, los operarios proceden a ejecutar el servicio todo esto a cargo del supervisor de planta que es quien les indica a los colaboradores cómo y qué es lo que deben realizar para cumplir con la guía de trabajo.</p>
<b>Objetivos específicos</b>	<p>Medir la eficacia del proceso, que la ejecución de la orden de trabajo se lleve a cabo en el tiempo establecido.</p> <p>Identificar si la ejecución de la orden de trabajo se emplea de la mejor manera.</p> <p>Emitir recomendaciones sobre el proceso si fuera necesario</p>
<b>Criterios de auditoría</b>	<p>El documento llamado Procedimiento de Trazabilidad de Beneficio de Coricafé, el punto 4.4 sobre las órdenes de trabajo; en el cual se describen los procedimientos específicos para ejecutar una orden de trabajo.</p>
<b>Indicadores de gestión</b>	<p>Cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>La comunicación de los procedimientos a los nuevos ingresos en la planilla operativa.</p>

### 2.3. Debilidad en la comunicación del marco de control interno que los rige

<b>Descripción del área de examen</b>	<p>Empezando por la responsabilidad de aplicación de parte del gerente general de Coricafé en conjunto con los supervisores y encargados de procesos dentro del beneficio de café. Por lo que, parte de lo que se indica en el documento es que son responsables de: Establecer un programa de inducción al personal de nuevo ingreso, así como capacitaciones continuas dirigidas al personal permanente que permita al trabajador tener conocimientos del proceso de producción, especialmente de las operaciones que tiene responsabilidad de ejecutar.</p> <p>Así como de supervisar que el personal utilice ropa adecuada (uniforme) para evitar la contaminación del alimento, las superficies de contacto con los alimentos y los materiales de empaque y de relevar a toda persona que por un examen médico o por observación del supervisor, demuestre que tiene o aparenta tener una enfermedad, o una lesión abierta, incluyendo erupciones en la piel, llagas o heridas infectadas o cualquier otra fuente de contaminación microbiológica por la cual existe una posibilidad razonable de que el alimento, la superficie de contacto con el alimento o los materiales de empaque del alimento pueden ser contaminados.</p>
<b>Objetivos específicos</b>	<p>Medir la eficiencia con la que los encargados del beneficio seco verifican el cumplimiento del control interno en los procesos que se ejecutan.</p> <p>Emitir recomendaciones sobre el proceso si fuera necesario.</p>
<b>Criterios de auditoría</b>	<p>Es responsabilidad del Jefe de Planta y Asistente velar porque su personal cumpla lo estipulado en este procedimiento.</p> <p>Es responsabilidad del Jefe de Planta y Asistente comunicar lo estipulado en el procedimiento para las funciones del beneficio seco.</p>
<b>Indicadores de gestión</b>	<p>Cumplimiento de los procedimientos establecidos en el documento, específicamente en el punto 4.4 de las órdenes de trabajo.</p>

#### 2.4. Inconsistencia en las revisiones de los procesos

<b>Descripción del área de examen</b>	<p>Basado en el documento de “Procedimiento Operacional del Beneficio” que Coricafé suministró sobre los procedimientos en cuanto a las revisiones que se realizan para determinar que los procesos que se ejecutan son los mejores, se determina que hay una responsabilidad de parte del jefe, asistente y supervisor de producción y de todo el personal involucrado en el proceso de proponer la modificación o la elaboración de un documento que mejore los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café.</p> <p>Además, en el mismo documento, se establece que desde el punto 6.6 hasta el 6.19, se desglosan todos los procedimientos paso por paso de como ejecutar los trabajos dentro del beneficio de café; sin embargo, se difiere en la respuesta de los 2 encargados de la bodega, puesto que uno indica cada 6 meses se revisan procesos, otro que cada año y otro menciona que no se hacen revisiones de los procesos.</p>
<b>Objetivos específicos</b>	<p>Medir la eficiencia con la que los encargados del beneficio realizan las revisiones de los procesos que se ejecutan en el área.</p> <p>Emitir recomendaciones sobre el proceso si fuera necesario.</p>

<b>Criterios de auditoría</b>	La responsabilidad que se dicta en los procedimientos operativos del beneficio referente a los encargados de la bodega respecto a las revisiones. Respaldo de las revisiones periódicas de los procesos que se ejecutan de acuerdo con lo establecido en los manuales de procedimientos.
<b>Indicadores de gestión</b>	El manual de procedimientos operativos del beneficio de café. El cumplimiento de las revisiones que se supone debe ejecutarse de acuerdo con lo establecido en los procedimientos.

## 2.5. Debilidades en la capacitación al nuevo personal del beneficio de café sobre el manual de operaciones

<b>Descripción del área de examen</b>	En este procedimiento, los encargados son los responsables de comunicar a todos los colaboradores del área operativa sobre los procedimientos que la empresa ya estableció, todos los nuevos ingresos a la planta deben tener conocimiento claro de cómo funciona la bodega.
<b>Objetivos específicos</b>	Medir la eficiencia con la que los encargados comunican los procedimientos correspondientes al funcionamiento del beneficio de café. Emitir recomendaciones sobre el proceso si fuera necesario.
<b>Criterios de auditoría</b>	Tanto los encargados como los operarios del beneficio seco de café deberán tener claridad de lo que contiene el flujograma de la línea de producción, así como los procesos que se deben ejecutar en cada una de las estaciones de trabajo dentro del beneficio de café.
<b>Indicadores de gestión</b>	Lo que establece el manual de procedimiento operacional del beneficio de café y el cumplimiento de este.

### 3. Otros asuntos para conocimientos y toma de decisiones

<b>Asuntos que no serán objeto de auditoría</b>	Un asunto que no será estudiado en la auditoría, es el análisis del entorno de la compañía, específicamente en su relación con la competencia y en la distribución de la bodega (tomando en cuenta el orden de la maquinaria, y de los sacos guardados en la misma), lo anterior es porque la auditoría está dirigida a identificar las características de los principales procesos que se aplican en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, diagnosticar los mecanismos de control interno implementados en los procesos que se ejecutan y diseñar una metodología de auditoría operacional para aplicar en las diferentes áreas del Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.
<b>Recursos humanos requeridos para el desarrollo del trabajo</b>	1 auditor, el personal operativo de la bodega y los encargados del beneficio seco de café.
<b>Otros recursos requeridos</b>	1 computadora con conexión a internet, instalaciones de Coricafé, conocimiento de los criterios aplicables para la auditoría.

	<b>Nombre</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	Diana Zamora Sánchez	18/09/2023
<b>Revisado por</b>		22/09/2023

## Comunicación de criterios

18 de setiembre de 2023

Sr. Coricafé

Róger Torres Arias

Gerente del Beneficio Seco de Café

### **Empresa Coricafé**

Estimado señor:

**Asunto:** Comunicación de inicio de la fase de examen y criterios de la auditoría operacional sobre la Auditoría Operacional en la empresa Coricafé, e implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A., durante el II Cuatrimestre de 2023 para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

Me permito comunicarle que, con fundamento en el resultado de la actividad de planificación, se procederá a desarrollar la fase de examen de la auditoría operacional en la empresa Coricafé: implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A., durante el II Cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

La auditoría tiene como objetivo identificar las características de los principales procesos que se aplican en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, diagnosticar los mecanismos de control interno implementados en los procesos que se ejecutan y diseñar una metodología de auditoría operacional para aplicar en las diferentes áreas del beneficio seco de café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía. El estudio abarca las operaciones comprendidas del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023 y se extenderá en aquellos casos en los que se considere pertinente.

Asimismo, se comunican los criterios de auditoría que serán utilizados en la fase de examen, y que fueron presentados en la reunión sostenida el 14 de setiembre del 2023, con su persona, y con los señores José Pablo Castro García, asistente del beneficio seco, Miguel Miranda Gómez, supervisor de planta del beneficio seco de café. Las observaciones respectivas fueron incluidas en lo pertinente; otras sugerencias y comentarios serán considerados en la

actividad de examen.

Me permito comunicarle los criterios de auditoría e indicadores por utilizar:

**Tabla 8: Debilidad en la comunicación de los objetivos**

<b>Área de examen:</b>	<b>Debilidad en la comunicación de los objetivos operativos</b>
<b>Descripción:</b>	<p>En este procedimiento se valora que los empleados del beneficio seco de café tengan claridad de los objetivos que tiene establecidos la empresa, por lo que, se analiza si al momento del ingreso de café de los clientes, los empleados saben cuál es el proceso por seguir, de acuerdo con los objetivos operativos.</p> <p>Además, se considera importante analizar si el ingreso de nuevo personal al área operativa se le capacita como es debido para que laboren acorde a los objetivos de la empresa.</p>

<b>Hipótesis</b>	<b>Criterio</b>
Los procedimientos aplicados no van acordes con los objetivos operativos	Empleo de los procesos establecidos para poder alcanzar los objetivos previamente establecidos
Conocimiento de los objetivos que sigue la empresa para efectos de los nuevos ingresos a la planta	Capacitaciones que se deberían brindar a los colaboradores nuevos o no que laboran en el beneficio de café, de acuerdo con los procedimientos que están establecidos por la empresa.

**Tabla 9: Desconocimiento de la existencia de los procedimientos para órdenes de trabajo**

<b>Área de examen:</b>	<b>Desconocimiento de la existencia de los procedimientos para órdenes de trabajo</b>
<b>Descripción:</b>	<p>El control que se tiene específicamente sobre el rubro de autorización y aprobación de las operaciones dentro del funcionamiento del beneficio de café se encuentran: primero debe de pactarse una cita de entrega, la cual la coordinan por medio de correo electrónico de parte del cliente y del encargado del beneficio seco de Coricafé. En esta cita deben acordar la fecha de entrega del café.</p> <p>Seguido de esto, solo se recibe el café en el beneficio seco de clientes o proveedores que ya estén incluidos en la base de datos de la empresa, si hubiera un nuevo ingreso de cliente o proveedor, se deben de comunicar primero con la administración para que se pueda aprobar el recibo del café.</p> <p>Por otro lado, cuando está listo todo el procedimiento de aprobación del ingreso del café en el beneficio seco, se procede a revisar la orden</p>

	de trabajo enviada por el cliente previamente, el encargado del inventario ingresa los datos de la guía de trabajo al sistema, imprime dos copias de ella. De seguido entrega una al encargado de la bodega y otra para control interno de la oficina del beneficio seco. Una vez que se cumple con la aprobación de la orden de trabajo y del recibo del café los operarios proceden a ejecutar el servicio; todo esto a cargo del supervisor de planta, que es quien les indica a los colaboradores cómo y qué es lo que deben realizar para cumplir con la guía de trabajo.
--	--

Hipótesis	Criterio
Se tarda más tiempo de lo debido por no tener claridad en el proceso	La eficacia del proceso, que la ejecución de la orden de trabajo se lleve a cabo en el tiempo establecido de acuerdo con lo establecido en los procedimientos.
Definición de la jerarquía del beneficio seco poco clara	Tanto el cliente como los colaboradores de la empresa tienen claridad de los procesos que se deben seguir de acuerdo con los procedimientos establecidos por Coricafé.
No saber cómo ejecutar lo que se describe en la orden de trabajo	Conocimiento de los procesos de cada labor descrito en el manual de procedimientos operacionales del beneficio de café.

**Tabla 10: Debilidad en la comunicación del marco de control interno que los rige**

Área de examen:	Debilidad en la comunicación del marco de control interno que los rige
<b>Descripción:</b>	<p>Empezando por la responsabilidad de aplicación de parte del gerente general de Coricafé, en conjunto con los supervisores y encargados de procesos dentro del beneficio de café. Por lo que, parte de lo que se indica en el documento es que son responsables de: Establecer un programa de inducción al personal de nuevo ingreso, así como capacitaciones continuas dirigidas al personal permanente que permita al trabajador tener conocimientos del proceso de producción, especialmente de las operaciones que tiene responsabilidad de ejecutar.</p> <p>Así como de supervisar que el personal utilice ropa adecuada (uniforme) para evitar la contaminación del alimento, las superficies de contacto con los alimentos y los materiales de empaque y de relevar a toda persona que por un examen médico o por observación del supervisor, demuestre que tiene o aparenta tener una enfermedad, o una lesión abierta, incluyendo erupciones en la piel, llagas o heridas infectadas o cualquier otra fuente de contaminación microbiológica por la cual existe una posibilidad razonable de que el alimento, la superficie de contacto con el alimento o los materiales de empaque del</p>

	alimento pueden ser contaminados.
--	-----------------------------------

Hipótesis	Criterio
Muestreo de las órdenes de trabajo para la verificación de cumplimiento del control interno establecido	Es responsabilidad del Jefe de Planta y Asistente velar porque su personal cumpla lo estipulado en este procedimiento.
Preguntar sobre el conocimiento de la existencia de los procedimientos establecidos para un buen control interno de las operaciones del beneficio de café	Es responsabilidad del Jefe de Planta y del Asistente comunicar lo estipulado en el procedimiento para las funciones del beneficio seco.

**Tabla 11: Inconsistencia en las revisiones de los procesos**

Área de examen:	Inconsistencia en las revisiones de los procesos
<b>Descripción:</b>	<p>Basado en el documento de “Procedimiento Operacional del Beneficio” que Coricafé suministró sobre los procedimientos en cuanto a las revisiones que se realizan para determinar que los procesos que se ejecutan son los mejores, se determina que hay una responsabilidad de parte del jefe, asistente y supervisor de producción y de todo el personal involucrado en el proceso de proponer la modificación o la elaboración de un documento que mejore los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café.</p> <p>Además, en el mismo documento, se establece que desde el punto 6.6 hasta el 6.19, se desglosan todos los procedimientos paso por paso de como ejecutar los trabajos dentro del beneficio de café; sin embargo, se difiere en la respuesta de los 2 encargados de la bodega, puesto que uno indica cada 6 meses se revisan procesos, otro que cada año y otro menciona que no se hacen revisiones de los procesos.</p>

Hipótesis	Criterio
Conocimiento de parte de los encargados sobre los procesos operativos que establece la administración de Coricafé.	La responsabilidad que se dicta en los procedimientos operativos del beneficio referente a los encargados de la bodega respecto a las revisiones.
Eficiencia con la que los encargados del beneficio seco verifican el cumplimiento de los procedimientos de buen funcionamiento en los procesos que se ejecutan en	Respaldos de las revisiones periódicas de los procesos que se ejecutan de acuerdo con lo establecido en los manuales de procedimientos.

el beneficio de café.	
-----------------------	--

**Tabla 12: Debilidades en la capacitación al nuevo personal del beneficio de café sobre el manual de operaciones**

<b>Área de examen:</b>	<b>Déficit de capacitación al nuevo personal del beneficio de café sobre el manual de operaciones</b>
<b>Descripción:</b>	En este procedimiento, los encargados son los responsables de comunicar a todos los colaboradores del área operativa sobre los procedimientos que la empresa ya estableció, todos los nuevos ingresos a la planta deben tener conocimiento claro de cómo es que funciona la bodega.

<b>Hipótesis</b>	<b>Criterio</b>
La eficiencia, eficacia y economía del proceso, al momento que se ejecutan las labores en la planta, de acuerdo con lo establecido en los manuales operacionales.	Tanto los encargados como los operarios del beneficio seco de café, deberán tener claridad de lo que contiene el flujograma de la línea de producción, así como los procesos que se deben ejecutar en cada una de las estaciones de trabajo dentro del beneficio de café.

Atentamente,

**Diana Zamora Sánchez**

**Etapa de examen**  
**Programa de Trabajo Etapa de Examen**

**Empresa Auditada:** Coricafé, S.A.

**Despacho de Auditoría:** Diana Zamora Sánchez

**Tipo de Auditoría:** Auditoría Operacional

**Actividad:** Examen de la Auditoría

**Equipo de Trabajo**

Nombre: Diana Zamora Sánchez

Puesto: Gerente de Auditoría

Iniciales: DZS

**Objetivos de la auditoría**

**Objetivo General**

1. Implementar el proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFÉ, S.A., durante el II Cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del Beneficio Seco de Café.

**Objetivos específicos**

1. Identificar las características de los principales procesos que se aplican en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé.
2. Diagnosticar los mecanismos de control interno implementados en los procesos que se ejecutan en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, durante el II cuatrimestre 2023.
3. Diseñar una metodología de auditoría operacional a aplicar en las diferentes áreas del Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

**Objetivo de la Etapa de Examen**

1. Recopilar suficiente información y evidencia para sustentar los hallazgos de auditoría que se obtienen con el análisis realizado a las áreas que fueron previamente seleccionadas en la etapa de planificación, de modo que funcione como respaldo ante cualquier cuestionamiento realizado por un tercero, parte interesada o la misma administración de la empresa Coricafé.

### Alcance

**Asuntos objeto de estudio:** Se evaluará la eficiencia, eficacia y economía en la línea de producción del beneficio seco de café de la empresa Coricafé.

**Período:** El período que comprenderá será del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023.

**Ubicación:** La empresa se encuentra ubicada en Río Segundo de Alajuela, Costa Rica.

**Tabla 13: Normativa aplicable para la Auditoría**

Nombre de la norma	Abreviatura
Ley General de Control Interno	Ley N.º 8292
Reforma integral del Régimen de Relaciones de Productores, Beneficiadores y Exportadores de Café	Ley N.º 9872
Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño	ISSAI 300

**Tabla 14: Criterios de Auditoría Aplicables:**

Nombre	Detalle
Empleo de los procesos establecidos para poder alcanzar los objetivos previamente establecidos	Verificación del cumplimiento de los objetivos que sigue la empresa como tal.
Capacitaciones que se brindan a los colaboradores nuevos o no que laboran en el beneficio de café, de acuerdo con los procedimientos que están establecidos por la empresa.	Confirmación por medio de los respaldos de las capacitaciones que se imparten al personal en general.
Eficacia del proceso, que la ejecución de la orden de trabajo se lleve a cabo en el tiempo establecido de acuerdo con lo establecido en los procedimientos.	Medición de la capacidad para lograr lo que se establece en la orden de trabajo en el tiempo indicado.
Claridad de los procesos que se deben seguir de acuerdo con los procedimientos establecidos por Coricafé por parte de los clientes y	Medición del conocimiento de parte de los clientes y el personal del beneficio seco de café sobre la jerarquía que se debe respetar en el área

empleados de la planta.	de la bodega.
Conocimiento de los procesos de cada labor descrito en el manual de procedimientos operacionales del beneficio de café.	Verificación del cumplimiento de los procesos que se establecen en los manuales operacionales.
Responsabilidad del Jefe de Planta y Asistente velar porque su personal cumpla lo estipulado en este procedimiento.	Respaldos para verificar la forma en la que el jefe de planta y el asistente velan por el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
Responsabilidad del Jefe de Planta y Asistente comunicar lo estipulado en el procedimiento para las funciones del beneficio seco.	Respaldos de la manera en la que se comunicaron los procedimientos para las funciones del beneficio seco de café.
Responsabilidad que se dicta en los procedimientos operativos del beneficio referente a los encargados de la bodega respecto a las revisiones	Confirmación del conocimiento de las responsabilidades que tienen los encargados del beneficio seco.
Respaldos de las revisiones periódicas de los procesos que se ejecutan de acuerdo con lo establecido en los manuales de procedimientos	Verificación de las revisiones que deben realizar los encargados del beneficio seco.
Claridad del flujograma de la línea de producción, así como los procesos que se deben ejecutar en cada una de las estaciones de trabajo dentro del beneficio de café.	Comprobación de la comunicación hacia los operarios sobre el flujograma con el que trabaja el beneficio seco

**Tabla 15: Procedimientos de Auditoría por Aplicar – Etapa de Examen**

<b>Procedimientos de Auditoría por Aplicar – Etapa de Examen</b>				
<b>No.</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Responsab</b>	<b>Período Estimado</b>	<b>Ref. Papel de Trabajo</b>

		les	Fecha inicio	Fecha final	
01.	<p><b>Procedimiento:</b> análisis del cumplimiento de los objetivos operativos establecidos por la empresa</p> <p><b>Propósito:</b> con este procedimiento es posible observar el grado de cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Los procesos establecidos para poder alcanzar los objetivos previamente seleccionados por la compañía.</li> <li>● Las capacitaciones que deberían realizarse para los empleados nuevos o no que entran al beneficio seco de café.</li> </ul> <p><b>Acciones:</b> Visualizar el cumplimiento de los criterios establecidos en los manuales operativos que ya estableció la Administración de Coricafé.</p>	DZS	13/10/2023	20/10/2023	<a href="#">Cédula 1 - Examen</a>

02.	<p><b>Procedimiento:</b> adquirir información sobre las capacitaciones que se imparten respecto a los procedimientos que están establecidos por la empresa, en las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficacia del proceso en la ejecución de la orden de trabajo, medir el tiempo en que se realiza la misma.</li> <li>● El cliente y los colaboradores saben con claridad los procesos que deben seguir para ejecutar o solicitar una orden de trabajo.</li> <li>● Conocimiento de parte de cada operario respecto a las labores que se deben desempeñar detalladamente en los manuales operativos, según cada orden de trabajo.</li> </ul> <p><b>Propósito:</b> con dichos datos se podrá conocer el nivel de desempeño que tiene el trabajador al ejecutar la orden de trabajo solicitada por el cliente.</p> <p><b>Acciones:</b> revisar el registro de capacitaciones que se han realizado hacia los colaboradores de la empresa, así como el comunicado del debido proceso hacia los clientes para que sepan cómo proceder al momento de solicitar una orden de trabajo; esto servirá como indicador del desempeño en cuanto a la eficacia del cumplimiento de los manuales.</p>	DZS	13/10/2023	20/10/2023	<a href="#">Cédula 2 - Examen</a>
-----	--	-----	------------	------------	-----------------------------------

03.	<p><b>Procedimiento:</b> evaluar el conocimiento que tienen tanto los responsables como los operarios del beneficio seco respecto al marco de control interno con el que trabajan, específicamente en las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Velar porque el personal cumpla lo estipulado en los procedimientos</li> <li>● Comunicar lo estipulado en el procedimiento para las funciones del beneficio seco.</li> </ul> <p><b>Propósito:</b> obteniendo la información sobre la comunicación y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa, se podrá establecer un punto de partida para saber si la empresa ejecuta los manuales que tienen creados, de no ser así, entonces se estaría perdiendo la efectividad de los mismos.</p> <p><b>Acciones:</b> consultar a los encargados del beneficio seco sobre los dos puntos resaltados anteriormente, para poder verificar que tienen el conocimiento deseado sobre sus responsabilidad y además, poder concluir si hay efectividad o no en el cumplimiento de los manuales que ya estableció la empresa.</p>	DZS	13/10/2023	20/10/2023	<a href="#">Cédula 3 - Examen</a>
-----	---	-----	------------	------------	-----------------------------------

04.	<p><b>Procedimiento:</b> estudio de los respaldos de las revisiones que se realizan en el beneficio seco para medir si los procesos que ejecutan son los mejores a la actualidad.</p> <p>Específicamente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El conocimiento de parte de los encargados sobre los procesos operativos que establece la administración de Coricafé.</li> <li>● La eficiencia con la que los encargados del beneficio verifican el cumplimiento de los procedimientos de buen funcionamiento en los procesos que se ejecutan en la bodega</li> </ul> <p><b>Propósito:</b> es de utilidad el procedimiento anterior, dado a que ayudará a medir si realmente se hacen las revisiones para poder determinar la eficacia, economía y eficiencia de los procesos que se ejecutan actualmente en el beneficio seco.</p> <p><b>Acciones:</b> solicitar los respaldos de las revisiones que se realizan periódicamente y extraer la información pertinente para la presente auditoría.</p>	DZS	13/10/2023	20/10/2023	<a href="#">Cédula 4 - Examen</a>
-----	--	-----	------------	------------	-----------------------------------

05.	<p><b>Procedimiento:</b> conocer el programa de capacitaciones que se ejecutan para el personal que ingresa nuevo al beneficio seco de café.</p> <p><b>Propósito:</b> se puede lograr un mejor entendimiento del porque hay un porcentaje de los operarios que desconocen la existencia de los manuales que la empresa utiliza para las labores de la bodega.</p> <p><b>Acciones:</b> consultar sobre el documento donde se pueda observar el tiempo que se invierte en la capacitación, en la explicación de las tareas, para la buena ejecución de las mismas con eficientes prácticas de manufactura.</p>	DZS	13/10/2023	20/10/2023	3	<a href="#">Cédula 5 - Examen</a>
-----	--	-----	------------	------------	---	-----------------------------------

#### Fuentes de información:

- Sitios oficiales de internet
- Trabajadores de la empresa de Coricafé
- Órdenes de Trabajo de Coricafé
- Los procedimientos con los que se rige la empresa.
- La evidencia aportada por parte de los encargados del beneficio seco de café.

#### Recursos requeridos

##### Recursos humanos

##### requeridos para el desarrollo del trabajo

1 auditor, el personal operativo de la bodega y los encargados del beneficio seco de café.

##### Otros recursos requeridos

1 computadora con conexión a internet, instalaciones de Coricafé, conocimiento de los criterios aplicables para la auditoría.

	<b>Nombre</b>	<b>Fecha</b>
<b>Hecho por</b>	Diana Zamora Sánchez	20/10/2023
<b>Revisado por</b>		27/10/2023

## **Hoja de Resumen de Hallazgos**

### **Introducción**

El informe en cuestión trata sobre la gestión que se realiza en la empresa Coricafé, en la implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa Coricafé, S.A., durante el II cuatrimestre de 2023, para la aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café. Para estos efectos se evaluó si la presente auditoría era viable, el alcance de esta, así como los riesgos a los que se expone la empresa en la actividad que desarrolla y específicamente en el área seleccionada.

El origen de la auditoría se dio debido a que la actividad que desarrolla Coricafé lleva al cuidado de los procedimientos en la línea de producción del beneficio seco, por lo que se requiere medir la eficiencia, eficacia y economía con las que la empresa se desenvuelve de acuerdo con el alcance de esta auditoría operacional, el cual se enfocó en implementar una auditoría operacional del área de la línea de producción dentro del período del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023 en la empresa Coricafé, ubicada en Río Segundo de Alajuela.

El objetivo del informe es tratar de evaluar el proceso de la línea de producción para determinar si realmente cumplen con las tres E de la auditoría operaciones: eficiencia, eficacia y economía en los procesos.

<b>Empresa auditada</b>	Coricafé, S.A.
<b>Nombre de auditoría</b>	Auditoría Operacional en la empresa Coricafé: Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A. durante el II Cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.
<b>Tipo de Auditoría</b>	Operativa

Títulos de los hallazgos por áreas temáticas	Criterios de Valoración (1 al 10)			Prioridad (1 al 5)
	Relevancia	Acorde con objetivos	Sustento / Evidencia	

Informe de la eficiencia, eficacia y economía de la empresa Coricafé en la línea de producción del beneficio seco de café.					
Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos		Relevancia	Acorde con objetivos	Sustento / Evidencia	Prioridad (1 al 5)
1.	Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos	10	10	Revisión de documentos	1
2.	Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones	10	10	Revisión de documentos	1
3.	Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basado en los procedimientos establecidos	10	10	Revisión de documentos	1
4.	Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café.	10	10	Revisión de documentos	1
5.	Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados del beneficio seco.	10	10	Revisión de documentos	1

## RESUMEN DE LOS HALLAZGOS

**Informe de la eficiencia, eficacia y economía de la empresa Coricafé en la línea de producción del beneficio seco de café.**

<b>Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos</b>	
<b>Hallazgo N°.1: Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos</b>	
<b>Condición:</b>	
<p>La empresa tiene parametrizados los objetivos operativos que deben cumplirse dentro del beneficio seco, empezando desde los encargados hasta los colaboradores no utilizan los manuales que se crearon para el logro de los objetivos de la compañía en general.</p> <p>Por tanto, no solo existe una deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos sino en el cumplimiento mismo de los manuales creados por la Administración con la finalidad de obtener utilidades por medio de la eficacia, eficiencia y economía de los procesos que se ejecutan en cada área de la empresa.</p>	
<b>Criterio:</b>	
<p>La Ley General de Control Interno, N.º 8292. En el Artículo 13 menciona que se debe mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones, para contribuir con el liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización.</p> <p>Además del desarrollo y mantenimiento de un estilo de gestión que permita la administración del riesgo, orientado al logro de resultados, la medición del desempeño y que se promueva una actitud abierta hacia los mecanismos y procesos que mejoren el control interno de la compañía.</p>	
<b>Causa:</b>	
<p>La deficiencia se presenta, en general, porque los colaboradores no son conscientes de la importancia del cumplimiento de los manuales que se crean por parte de la Administración, ya que los mismos no solo son creados para mantener el orden de las operaciones, sino que también fueron generados para cumplir con los requerimientos necesarios para las certificaciones que la empresa precisa para continuar con la actividad de la exportación y la comercialización del café a nivel nacional.</p>	
<b>Efecto:</b>	
<p>Si bien la empresa no se rige legalmente por la Ley General de Control Interno, sí aplican los principios del enfoque de control interno, según COSO, por lo que la debilidad encontrada incide en forma negativa en el cumplimiento de los objetivos de la compañía, los cuales a su vez, no se comunican en el debido tiempo para poder ser ejecutados, lo cual ocasiona pérdida de trazabilidad respecto de las operaciones, así como la desviación de la atención hacia otras tareas o metas no asociadas con los objetivos previstos por la empresa .</p>	
<b>Hallazgo N°.2: Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones</b>	
<b>Condición:</b>	
<p>La mayoría del personal del beneficio seco conoce los procedimientos que se deben ejecutar en la planta, sin embargo, dado a las pruebas que se aplicaron se mostró un alto porcentaje de empleados que desconocen la existencia de los manuales se deben aplicar, así como ausencia de divulgación y efectiva capacitación al personal nuevo en la bodega.</p>	
<b>Criterio:</b>	
<p>Ley General de Control Interno, N.º 8292, en su artículo 17, donde se menciona el seguimiento del</p>	

sistema de control interno: “Deberá tener funcionarios responsables de realizar continuamente acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones. La administración deberá realizar al menos 1 vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno.”

**Causa:**

La falta de capacitación del personal nuevo origina incumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa, de manera que los colaboradores de la planta ignoran los procesos, por ejemplo de trazabilidad de las operaciones que se ejecutan en el beneficio seco de café.

**Efecto:**

Al no haber un cumplimiento en cuanto a lo que los manuales establecen, se pierden conceptos básicos de las operaciones que se ejecutan en el beneficio seco de café, lo que conlleva a realizar procedimientos quizá más largos, que requieren más tiempo, más recurso humano y por ende económico; así mismo, se pierde la eficacia del proceso porque el mismo se realiza más de una forma empírica que científica de acuerdo con lo que establecen los procedimientos de la empresa. Lo que, a su vez origina falta de comunicación y verificación de las tareas, a raíz de que no se conoce lo que los manuales establecen respecto de la forma en que se deben efectuar los trabajos en la bodega.

**Hallazgo N°.3: Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basado en los procedimientos establecidos**

**Condición:**

Se realizan inducciones por parte de los encargados de bodega hacia el personal nuevo, sin embargo, no hay un plan de capacitaciones para los colaboradores en general, para garantizar que las operaciones se realizan de acuerdo con los manuales previamente establecidos por la empresa.

**Criterio:**

Ley General de Control Interno, 8292, en su artículo 15, las organizaciones deben implementar actividades de control que permitan documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”

**Causa:**

Los encargados del beneficio de café no velan porque se dé una buena capacitación al personal nuevo; sino que se realizan inducciones del área del puesto de trabajo y de las funciones básicas de la bodega, pero no se explica porque se realizan todos los procesos de una forma determinada.

**Efecto:**

Duplicación de tareas, más costos operativos, menos actitud del personal para dar cumplimiento a los procedimientos definidos, con el consiguiente perjuicio para la estandarización de los procesos a realizar, lo cual genera mayores costos y riesgo de cometer errores.

#### **Hallazgo N°. 4: Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café**

##### **Condición:**

Ausencia de estandarización y de revisiones de los procesos que se ejecutan, por lo cual, si algún operario o los encargados consideran que alguno de los procedimientos se puede mejorar, entonces realizan el cambio en ese momento, pero no lo incluyen en la documentación existente. Tampoco tienen una trazabilidad por escrito de lo que van mejorando o de las mejoras futuras, ni del análisis que realizan en el momento, para ejecutar el cambio en el procedimiento.

##### **Criterio:**

Ley General de Control Interno, 8292, en su artículo 17, “Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo. La administración deberá realizar al menos 1 vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno.”

##### **Causa:**

Ausencia de bases sólidas y trazabilidad de las modificaciones que se realizan en los procesos y en los procedimientos nuevos que los encargados del beneficio seco han decidido implementar en sus tareas.

##### **Efecto:**

Pérdida de oportunidades de mejora en los procesos del beneficio de café, y falta de estudios previos de los cambios, no hay una prueba que confirme que el procedimiento nuevo o viejo es el mejor para la empresa y para mantener la efectividad en la línea de producción, tanto en recursos materiales como en el humano.

Se podrían cometer errores y perder la gestión del riesgo, y no poder medir si realmente es eficaz, eficiente y económico.

#### **Hallazgo N°. 5: Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados del beneficio seco**

##### **Condición:**

Si bien existen procedimientos establecidos donde se indica claramente las responsabilidades de parte de los encargados de la bodega; estos servidores desconocen lo establecido en los manuales respecto de las actividades por realizar.

##### **Criterio:**

Ley General de Control Interno, 8292, en su artículo 15, la administración debe documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

##### **Causa:**

Desconocimiento de responsabilidades de los encargados del beneficio seco, lo cual conlleva a debilidades de control interno, a limitaciones en la trazabilidad de las buenas prácticas de manufactura.

Indiferencia de parte de los encargados respecto del cumplimiento de los procedimientos establecidos por la administración de Coricafé y falta de capacitaciones al personal.

**Efecto:**

Deficiencias de control interno y ausencia de trazabilidad, de las operaciones, incumplimiento de normativa aplicable, lo cual conlleva a limitaciones en el crecimiento de la empresa; además que podrían estarse desaprovechando oportunidades de mejora en los procesos.

**CONCLUSIONES DE HALLAZGOS**

Se concluye que en general, los colaboradores del beneficio seco no son conscientes de la importancia del cumplimiento de los procedimientos que la empresa ya estableció para poder operar de la mejor manera en su establecimiento.

Además, no existe un plan de capacitaciones que contribuya al conocimiento de lo establecido en los manuales que la administración de Coricafé definió para operar en orden a su actividad económica.

Por lo anterior, es que también existe desconocimiento sobre la forma de ejecutar correctamente las tareas dentro del beneficio seco de café, porque no se conoce con exactitud lo que se detalla en los manuales.

Adicionalmente, se carece de una programación definida para realizar revisiones de los procesos que se emplean en el beneficio seco de café, a pesar de que en los manuales definidos se detalla la responsabilidad de que dichas revisiones se deben ejecutar y que es responsabilidad de los empleados, en general, la proposición de mejoras de acuerdo con sus labores.

Aunado a la falta de certeza de que, sobre el conocimiento, por parte de los encargados del beneficio seco de café, de las responsabilidades que les corresponde desempeñar en cuanto a los manuales de procedimientos establecidos por la administración de Coricafé.

**RECOMENDACIONES DE HALLAZGOS**

Al gerente del beneficio seco, se recomienda crear consciencia él primero sobre la importancia del cumplimiento de los procedimientos establecidos para operar y, asimismo, pueda comunicar dicha relevancia del cumplimiento a sus subalternos. Se establece un plazo hasta diciembre 2023 para que el gerente del beneficio seco logre terminar de leer toda la documentación referente a los procedimientos, manuales y responsabilidades que le corresponden como tal; asimismo, el gerente del beneficio seco debe reunirse con su equipo de trabajo para comunicarles la importancia del cumplimiento de los procedimientos que leyó y analizó. De la misma forma, debe remitir un informe al encargado de auditoría para verificación del cumplimiento.

Al gerente general de Coricafé, se recomienda asignar un responsable de las capacitaciones, dirigido a crearlas e impartirlas, así como de llevar la trazabilidad de estas, de forma que se pueda documentar cada reunión con el personal y los temas que se trataron en cada sesión. Además, la persona encargada de las capacitaciones tendría que estar pendiente del cumplimiento de lo enseñado en cada charla que

se imparta. Se establece un plazo máximo hasta enero 2024, para que el gerente general de la empresa tenga el tiempo suficiente de buscar y seleccionar a la persona que estará encargada de las capacitaciones y todo lo que este rol conlleva. En cuanto consiga a la persona encargada de las capacitaciones al personal, debe comunicarse quien es el encargado y el plan de acción del mismo al auditor de la presente investigación.

Respecto a lo anterior, es importante que de parte del gerente general exista el sentido de urgencia con respecto a los temas tratados, ya que los mismos, definirán la vía que seguirá la empresa en el área del beneficio seco, porque es necesario que todo el personal conozca hacia dónde se dirigen y lo que deben realizar para cumplir con los objetivos. Se establece un plazo hasta diciembre 2023 para efectos de que el gerente general organice a su personal, contemplando a la persona que estará a cargo de las capacitaciones y para que pueda comunicar lo referente a esta recomendación; asimismo hacer saber al auditor a cargo sobre las acciones que se realizaron en el plazo antes definido.

Al gerente del beneficio seco, se le recomienda comunicarse con su equipo de trabajo administrativo (supervisor y asistente de planta) para crear un plan de revisiones periódicas que sean factibles para la empresa en tiempo y espacio, de manera que se puedan identificar a tiempo las oportunidades de mejora que se requieran en los procesos de tiempo, recursos humanos y materiales. Se establece un plazo hasta enero 2024, para que los encargados de bodega (asistente, supervisor y gerente) puedan reunirse a definir el plan de acción respecto a la recomendación antes mencionada. De la misma forma, en cuanto tengan el plan de acción respecto a las revisiones periódicas, deben remitir el documento al auditor a cargo de la presente investigación.

#### ELABORACIÓN

ELABORACIÓN			
<b>Hecho por</b>	Diana Zamora	<b>Fecha</b>	24/10/2023
<b>Revisado por</b>		<b>Fecha</b>	31/10/2023

**Etapa de Comunicación preliminar de resultados**  
**Convocatoria a exposición de resultados**

24 de octubre de 2023

Sr. Coricafé

Roger Torres Arias

Gerente del Beneficio Seco

**Empresa Coricafé, S.A.**

Estimado señor:

**Asunto:** Convocatoria a presentación de resultados de la auditoría operacional sobre auditoría operacional en la empresa Coricafé: Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFE, S.A. durante el II cuatrimestre del 2023 para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

Con el propósito de presentarle los resultados de la auditoría operacional sobre la implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFÉ, SA., durante el II cuatrimestre del 2023, y de conformidad con lo coordinado previamente con la empresa, me permito convocar a la exposición verbal de resultados que se realizará el día 25 de octubre a las 2:30 pm, presentación de los resultados con la herramienta de Word, en una sesión en la oficina del beneficio seco, en que se muestra el proceso que se llevó a cabo para los hallazgos de la presente auditoría, para lo cual se requerirá un lapso aproximado de 1 hora y 30 minutos.

Debido a los temas que se van a abordar resulta necesario que en dicha reunión participen, además de su persona (o en su defecto quienes sean designados como sus representantes) los siguientes funcionarios:

Nombre	Puesto
José Pablo Castro García	Asistente del beneficio seco
Miguel Miranda Rojas	Supervisor de planta del beneficio seco

En el evento de que requiera coordinar algún asunto relacionado con la exposición referida, por favor comunicarse con Diana Zamora Sánchez, coordinadora de la auditoría, por el correo electrónico [zamo.diana@gmail.com](mailto:zamo.diana@gmail.com), o bien, por el teléfono 8714-7331.

Atentamente,

**Diana Zamora Sánchez**

**Coordinador de la auditoría**

## **Borrador del Informe Final de Auditoría Operacional Coricafé**

### **Resumen ejecutivo**

#### **Introducción**

##### **Origen**

La actividad que realiza Coricafé requiere mucho cuidado en el trato con el cliente, y con el cumplimiento de los procedimientos establecidos para fijar con éxito las líneas de producción; es por esto que se debe verificar que la forma de emplear procesos para el cumplimiento de lo requerido por los clientes se lleve a cabo de la manera más eficiente, eficaz y económica posible.

##### **Objetivo**

Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFÉ para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de Café, durante el II cuatrimestre del 2023, en la empresa ubicada en Río Segundo de Alajuela.

##### **Alcance y período**

Se evaluarán el proceso de la línea de producción, el período comprendido del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023, en la empresa que se encuentra ubicada en Río Segundo de Alajuela, Costa Rica.

##### **Generalidades acerca del estudio**

**Nombre de la empresa:** Coricafé, S.A.

**Ubicación:** Río Segundo de Alajuela, Costa Rica

Coricafé es una empresa que se dedica a la exportación de café, prestación de servicios de beneficiado seco de café, así como a la venta de café de consumo nacional, opera en el mercado desde el año 1965, es decir, que cuenta con 58 años de prestar sus servicios al público en general.

##### **Metodología aplicada**

En el proceso de la auditoría, se efectúa la recolección de datos, para lo cual se utilizaron técnicas como la aplicación de cuestionarios dirigidos a los operarios y a los encargados de la bodega, así como a la observación de procedimientos y entrevistas a los encargados del beneficio seco de café. Producto de la aplicación de los procedimientos contenidos en el programa de auditoría, se prepararon las respectivas cédulas de trabajo, en las cuales consta la evidencia recopilada, así como la evaluación de los procesos de la empresa, tanto en la etapa de planificación como en la correspondiente al examen de la auditoría.

## **Resultados:**

### **Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos**

La condición de la empresa es que tiene parametrizados en los documentos de procedimientos que tienen por escrito los objetivos operativos que deben cumplirse dentro del beneficio seco, empezando desde los encargados hasta los colaboradores; sin embargo, esos servidores no utilizan los manuales que se crearon para el logro de los objetivos de la compañía en general; situación que se presenta por la deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos, así como en la inobservancia de lo estipulado en los manuales establecidos por la Administración, con la finalidad de obtener utilidades por medio de la eficacia, eficiencia y economía de los procesos que se ejecutan en cada área de la empresa.

Esta situación se presenta, y a pesar de que bajo el criterio del artículo 13 de la Ley General de Control Interno, 8292, dispone que es responsabilidad del jerarca y titulares subordinados, mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones, contribuyendo con el liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización. Además del desarrollo y mantenimiento de un estilo de gestión que permita la administración del riesgo, orientado al logro de resultados, la medición del desempeño y que se promueva una actitud abierta hacia los mecanismos y procesos que mejoren el control interno de la compañía.

La deficiencia referida se presenta a causa de que los colaboradores no son conscientes de la importancia del cumplimiento de los manuales que se establecen por parte de la Administración para estandarizar los procesos vinculados con la actividad de la exportación y la comercialización del café en el nivel nacional.

Las debilidades citadas propician en efecto a que no se cumplan los objetivos y metas previstos, así como debilidades en la comunicación de la normativa emitida por la empresa, aunado a la pérdida de trazabilidad respecto de las operaciones, así como la desviación de la atención hacia otras tareas o metas, no establecidas por la empresa.

### **Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones**

Se encontró que efectivamente la condición de la empresa es que, la mayoría del personal del beneficio seco conoce los procedimientos que se deben ejecutar en la planta, sin embargo, dado a las pruebas que se aplicaron se mostró que el porcentaje de empleados que desconocen la existencia de los manuales se debe a que son personal nuevo en la bodega, por lo que, no se les capacitó de la mejor manera en el momento de su ingreso a la empresa.

Por ende, basado en el criterio que se menciona en la Ley de Control Interno N.º 8292, en su artículo 17, en donde se menciona el seguimiento del sistema de control interno: “Deberá tener funcionarios responsables de realizar continuamente acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones. La administración deberá realizar al menos 1 vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno.”

Por medio de entrevistas, el no capacitar al personal nuevo o no de la bodega, causa un incumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa, de manera que los colaboradores de la planta ignoran los procesos, por ejemplo de trazabilidad de las operaciones que se ejecutan en el beneficio seco de café. Ello causa una falta de comunicación y verificación de las tareas, a raíz de que no se conoce lo que los manuales establecen respecto a la forma en que se deben efectuar los trabajos en la bodega.

Por lo que, con esta evaluación se pudo observar que el efecto al no haber un cumplimiento en cuanto a lo que los manuales establecen, se pierden conceptos básicos de las operaciones que se ejecutan en el beneficio seco de café, lo que conlleva a realizar procedimientos quizá más largos, que requieren más tiempo, más recurso humano y por ende económico. Así mismo, se pierde la eficacia del proceso porque este se realiza más de una forma empírica que científica y de acuerdo con lo que establecen los procedimientos de la empresa.

### **Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basado en los procedimientos establecidos**

De acuerdo con el estudio se determinó que la condición de la empresa es que se realizan inducciones por parte de los encargados de bodega al personal nuevo; sin embargo, no hay un plan de capacitaciones para los colaboradores en general, para garantizar que las operaciones se realicen de acuerdo con los manuales previamente establecidos por la empresa.

Con base en el criterio que establece la Ley de Control Interno N.º 8292, en su artículo 15, en donde se mencionan las actividades de control, se indica: “Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”

Por medio de las entrevistas adicionales que se les realizaron a los encargados del beneficio seco de café se notó que lo que causa el desconocimiento de los manuales por parte de los colaboradores es que los mismos encargados del área no velan porque se dé una buena

capacitación del personal nuevo; sino que, como se mencionó anteriormente, se realizan inducciones del área, del puesto de trabajo, de las funciones básicas de la bodega; pero no se les explica por qué se realizan todos los procesos de una forma determinada.

Con esta evaluación se pudo observar que, en efecto, no se le está dando la importancia que debería a las capacitaciones, porque si fuese así existirían mejores resultados operativos que los que se encuentran registrados al día de hoy en la contabilidad de Coricafé. De manera que, al no haber buenas capacitaciones o refrescamiento de los procesos que se deben seguir para las operaciones de la bodega, habrá como efecto una duplicación de tareas, más costos operativos, menos actitud del personal (pues todo lo harían en su tiempo y a su forma).

### **Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café**

De acuerdo con la entrevista a los encargados del beneficio seco de café la condición que se encuentra es que no se realizan revisiones de los procesos que se ejecutan por medio de sus programaciones sino que, según mencionan, si algún operario o ellos mismos (los encargados) notan que alguno de los procedimientos se puede mejorar, entonces realizan el cambio en ese momento, pero no lo incluyen en la documentación existente de ellos.

Tampoco tienen una trazabilidad por escrito de lo que van mejorando o de las mejoras futuras ni del análisis que realizan en el momento para hacer el cambio en el procedimiento.

Con base en el criterio que establece la Ley de Control Interno N.º 8292, en su artículo 17, en donde se menciona el seguimiento del sistema de control interno: “Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. Deberá tener funcionarios responsables de realizar continuamente acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones. La administración deberá realizar al menos 1 vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno.”

Las causantes de la condición es que al no tener bases sólidas y trazabilidad de las modificaciones que se realizan en los procesos se podrían cometer errores y perder la gestión del riesgo, y no poder medir si realmente son eficaces, eficientes y económicos los procedimientos nuevos que los encargados del beneficio seco han decidido implementar en sus tareas.

En este caso se logra observar que, en efecto, se podrían estar perdiendo oportunidades de mejora más eficientes en sus procesos, dado que no hay un estudio previo de los cambios, no hay una prueba que confirme que el procedimiento nuevo o viejo es el mejor para la empresa

y para mantener la efectividad en la línea de producción, tanto en recursos materiales como en el humano.

### **Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados del beneficio seco**

Con base en la entrevista y el cuestionario contestado por los encargados del beneficio seco, se encontró que la condición de la empresa es que si bien existen procedimientos establecidos en los que se indican claramente las responsabilidades de parte de los encargados de la bodega; cuando se les entrevistó ellos dijeron que tenían “una idea” de lo que mencionaban los manuales respecto al tema; sin embargo, es que no aplican todo lo que en ellos se desglosa porque no los han leído con detenimiento.

Con base en el criterio de la Ley de Control Interno 8292, en su artículo 15, en donde se mencionan las actividades de control: “Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”

La causa es que, partiendo de los encargados es que se puede dar o no un buen desempeño en las operaciones del beneficio seco; esto porque ellos son los que dirigen las tareas dentro del área, por lo que un desconocimiento de sus responsabilidades basado en los manuales establecidos por la empresa lleva a un mal control interno, a una falencia en la trazabilidad de las buenas prácticas de manufactura. Lo anterior es a causa de la indiferencia de parte de los encargados respecto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la administración de Coricafé, y también la falta de capacitaciones de todo el personal es causante de la situación actual de la empresa.

Los efectos son un mal control interno porque no puede haber una trazabilidad de las operaciones. No hay certeza de los cumplimientos de los manuales establecidos, desconocimiento en general de información que podría contribuir con el crecimiento de la empresa; además de que podrían estarse desperdiciando las oportunidades de mejora en los procesos.

### **Conclusiones**

Se señala como conclusión que, en general, los colaboradores del beneficio seco, desde los encargados hasta los operarios, no son conscientes de la importancia del cumplimiento de los procedimientos que la empresa ya estableció para poder operar de la mejor manera en su establecimiento.

Además, no existe un plan de capacitaciones que contribuya al conocimiento de lo que se describe en los manuales que la administración de Coricafé estableció para poder operar en orden su actividad económica.

Por lo anterior es que también existe una ignorancia en cómo se deben ejecutar correctamente las tareas dentro del beneficio seco de café, porque no se conoce con exactitud lo que se detalla en los manuales.

No existe una programación definida para realizar revisiones de los procesos que se emplean en el beneficio seco de café, aunque en los manuales se detalla la responsabilidad de que dichas revisiones se ejecuten y que es responsabilidad de los empleados en general la proposición de mejoras de acuerdo con sus labores.

No hay certeza de que los encargados del beneficio seco de café conozcan con claridad las responsabilidades que les corresponde desempeñar en cuanto a los manuales de procedimientos establecidos por la administración de Coricafé.

### **Recomendaciones**

1. Al gerente del beneficio seco se le recomienda crear consciencia, a él primero, sobre la importancia del cumplimiento de los procedimientos establecidos para operar y, asimismo, para que pueda comunicar dicha relevancia del cumplimiento a sus subalternos. Se establece un plazo hasta diciembre del 2023 para que el gerente del beneficio seco logre terminar de leer toda la documentación referente a los procedimientos, manuales y responsabilidades que le corresponden como tal. Asimismo, el gerente del beneficio seco debe reunirse con su equipo de trabajo para comunicarles la importancia del cumplimiento de los procedimientos que leyó y analizó. De la misma forma, debe remitir un informe al encargado de auditoría para verificación del cumplimiento.
2. Al gerente general de Coricafé se le recomienda asignar un responsable de las capacitaciones, dirigido a crearlas e impartirlas; así como de llevar la trazabilidad de ellas, de forma que se pueda documentar cada reunión con el personal y de los temas que se trataron en cada sesión. Además, la persona encargada de las capacitaciones, tendría que estar pendiente del cumplimiento de lo enseñado en cada charla que se imparta. Se establece un plazo máximo hasta enero del 2024, para que el gerente general de la empresa tenga el tiempo suficiente de buscar y seleccionar a la persona que estará encargada de las capacitaciones, y todo lo que este rol conlleva. En cuanto consiga a la persona encargada de las capacitaciones del personal debe comunicarse quién es el encargado y cuál el plan de acción del auditor de la presente investigación.

3. Respecto a lo anterior es importante que de parte del gerente general exista el sentido de urgencia con respecto a los temas tratados, ya que los mismos, definirán la vía que seguirá la empresa en el área del beneficio seco, porque es necesario que todo el personal conozca hacia dónde se dirigen y lo que deben realizar para cumplir con los objetivos. Se establece un plazo hasta diciembre 2023 para efectos de que el gerente general organice a su personal, contemplando a la persona que estará a cargo de las capacitaciones y para que pueda comunicar lo referente a esta recomendación; asimismo, hacer saber al auditor a cargo de las acciones que se realizaron en el plazo antes definido.
4. Al gerente del beneficio seco se le recomienda comunicarse con su equipo de trabajo administrativo (supervisor y asistente de planta) para crear un plan de revisiones periódicas que sean factibles para la empresa en tiempo y espacio, de manera que se puedan identificar a tiempo las oportunidades de mejora que se requieran en los procesos de tiempo, recursos humanos y materiales. Se establece un plazo hasta enero del 2024, para que los encargados de bodega (asistente, supervisor y gerente) puedan reunirse a definir el plan de acción respecto a la recomendación antes mencionada. De la misma forma, en cuanto tengan el plan de acción respecto a las revisiones periódicas deben remitir el documento al auditor a cargo de la presente investigación.

## Remisión del Informe Final de Auditoría Operacional

26 de octubre de 2023

Sr. Coricafé

Róger Torres Arias

Gerente del Beneficio Seco

**Empresa Coricafé, S.A.**

Estimado señor:

**Asunto:** Remisión del informe correspondiente a la auditoría operacional de auditoría operacional en la empresa Coricafé: Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFÉ, S.A., durante el II cuatrimestre de 2023 para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

Para que lo ponga en conocimiento de los señores miembros de la Junta Directiva en la sesión inmediata posterior al recibo de este oficio, me permito remitirle el Informe preparado por este equipo de auditoría, en el cual se consignan los resultados de la auditoría operacional sobre la implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFÉ durante el II cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

La información que se solicita en este informe para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones deberá remitirse en los plazos y términos fijados a la unidad designada por esa administración, para verificar el cumplimiento de tales recomendaciones.

Se le recuerda que las recomendaciones señaladas en el informe de cita se deben implementar dentro de los plazos conferidos para ello, a efecto de fortalecer la gestión y mejorar los servicios que se brindan a los usuarios y clientes de la empresa/entidad, razón por la cual se sugiere dar seguimiento periódico, a efecto de garantizar las mejoras que tales recomendaciones procuran.

Atentamente,

**Diana Zamora Sánchez**

**Coordinador de la auditoría**

**INFORME FINAL CORRESPONDIENTE A LA  
AUDITORÍA OPERACIONAL EN LA EMPRESA  
CORICAFÉ, S.A. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
PROCESO DE AUDITORÍA OPERACIONAL EN LA  
EMPRESA CORICAFÉ, S.A., DURANTE EL II  
CUATRIMESTRE DE 2023, PARA LA APLICACIÓN  
EN LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN DEL BENEFICIO  
SECO DE CAFÉ**

**OCTUBRE DE 2023**

## RESUMEN EJECUTIVO

### **¿Qué se inspeccionó?**

Se procedió a analizar la eficiencia, eficacia y economía de la línea de producción del beneficio seco de café por medio de una auditoría operacional en la empresa Coricafé, S.A.

**¿Por qué la aplicación de la ISSAI 300, Ley N.º 9872 sobre la Reforma Integral del Régimen de Relaciones de Productores, Beneficiadores y Exportadores de Café, y la Ley N.º 8292 de Control Interno son importantes?**

Para efectos de Coricafé, la Ley N.º 9872 es relevante porque en ella se establecen los parámetros necesarios para poder identificar el tipo de actividades en las que se clasifican las empresas del sector cafetalero, por lo que en el caso de la entidad auditada esta se establece en la categoría de exportador de café y beneficiador.

En el caso de la Ley N.º 8292 sobre el Control Interno se relaciona con Coricafé, porque si bien no son una entidad que deba verse obligada a regirse por dicha ley. Esta contribuye tanto al sector público como al privado en dirigir sus controles y actividades como de ambiente de control, actividades de control, sistemas de información, seguimiento del sistema de control interno. Es importante para cualquier entidad; por lo que para efectos de la presente auditoría se consideró porque es una oportunidad de mejora en la organización del beneficio seco de café.

La ISSAI 300, es importante en el presente informe porque define con exactitud los tres pilares de la auditoría operativa, tales como la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos en las empresas.

### **¿Qué encontramos?**

Como resultado del análisis de auditoría se hallaron carencias en la comunicación de los objetivos operativos, fallas en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones, debilidades en la capacitación del personal, deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café, así como el desconocimiento por parte de los responsables de la bodega de las responsabilidades que dtienen.

### **¿Qué es lo que sigue?**

Coricafé debe tener presente y tomar decisiones de acuerdo con sus posibilidades financieras. Dichas decisiones se basarán en las recomendaciones que se extienden en este documento con respecto a las pruebas ejecutadas y los hallazgos que derivan de estas.

## **Introducción**

### **Origen del estudio**

La auditoría se realizará en torno a la línea de producción por medio de la implementación de la auditoría operativa, basado en la ISSAI 300, Ley N.º 9872 y Ley N°8292 de Control Interno.

### **Objetivo general**

Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa CORICAFÉ, S.A., durante el II cuatrimestre de 2023, para aplicación en la línea de producción del beneficio seco de café.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las características de los principales procesos que se aplican en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé.
2. Diagnosticar los mecanismos de control interno implementados en los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé, durante el II cuatrimestre 2023.
3. Diseñar una metodología de auditoría operacional a aplicar en las diferentes áreas del Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

### **Alcance**

Se evaluará la eficiencia, eficacia y economía en la línea de producción del beneficio seco de café de la empresa Coricafé. El período que comprenderá será del 01 de mayo al 31 de agosto del 2023, la empresa se encuentra ubicada en Río Segundo de Alajuela, Costa Rica.

### **Generalidades acerca del estudio**

Es importante señalar que los procesos que están siendo analizados en la auditoría corresponden a la razón de ser de la empresa, por lo que si Coricafé se encarga de proponer objetivos de mejora en estos procedimientos va a tener grandes beneficios, al mejorar el desempeño de las actividades de los empleados y con ello se mejora la calidad del servicio, que termina en una mejoría de la satisfacción de los clientes y generará utilidades a la empresa.

### **Metodología**

La metodología más empleada en el trabajo fue la observación de los procesos, cuestionarios aplicados a la parte operativa y administrativa del beneficio seco de café, junto con una continua comunicación con los empleados de Coricafé. Además, se revisaron documentos que la empresa conserva como control interno, de los cuales se derivaron los hallazgos de la auditoría.

### **Descripción de la empresa**

Coricafé es una empresa que se dedica a la exportación de café, la prestación de servicios de beneficiado seco de café, así como a la venta de café de consumo nacional. Opera en el mercado desde el año 1965, es decir, que cuenta con 58 años de prestar sus servicios al público en general. Se encuentra ubicada en Río Segundo de Alajuela, Costa Rica, lo que hace que Coricafé tenga una excelente oportunidad de crecimiento y estabilidad en el ambiente en donde se encuentra.

### **Comunicación verbal de los resultados**

Los resultados de la auditoría fueron explicados en reunión celebrada el 25 de octubre del 2023, en la sala de reuniones de Coricafé, S.A., a las 14:30 horas. En dicha reunión estuvieron presentes los encargados del beneficio seco. La auditoría fue presentada por Diana Zamora Sánchez, encargada de la presente auditoría.

### **Resultados**

#### **Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos**

La empresa tiene parametrizados en los documentos de los procedimientos los objetivos operativos que deben cumplirse dentro del beneficio seco. Empezando por los encargados hasta los colaboradores no utilizan los manuales que se crearon para el logro de los objetivos de la compañía en general.

Por ello no solo existe una deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos, sino en el cumplimiento mismo de los manuales creados por la Administración, con la finalidad de obtener utilidades por medio de eficacia, eficiencia y economía de los procesos que se ejecutan en cada área de la empresa.

Esta situación se presenta a pesar de que el artículo 13 de la Ley General de Control Interno, N.º 8292, dispone que se deben mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de los deberes y obligaciones, para contribuir con el liderazgo y sus acciones para promoverlos en el resto de la organización. Además del desarrollo y mantenimiento de un estilo de gestión que permita la administración del riesgo, orientado al logro de resultados, la medición del desempeño y que se promueva una actitud abierta hacia los mecanismos y procesos que mejoren el control interno de la compañía.

Esta situación se presenta porque los colaboradores no son conscientes de la importancia del cumplimiento de los manuales que se crean por parte de la Administración, ya que no solo son creados para mantener el orden de las operaciones sino que también fueron generados para cumplir con los requerimientos necesarios para las certificaciones que la

empresa precisa para continuar con la actividad de la exportación y la comercialización del café en el nivel nacional.

Las debilidades citadas propician, en efecto, que no se cumplan los objetivos y metas previstos, así como debilidades en la comunicación de la normativa emitida por la empresa, aunado esto a la pérdida de trazabilidad respecto de las operaciones, así como la desviación de la atención hacia otras tareas o metas no establecidas por la empresa.

### **Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones**

Se encontró que efectivamente la condición de la empresa es que la mayoría del personal del beneficio seco conoce los procedimientos que se deben ejecutar en la planta, pero, dadas las pruebas que se aplicaron se notó que el porcentaje de empleados que desconocen la existencia de los manuales se debe a que son personal nuevo en la bodega, por lo que no se les capacitó de la mejor manera en el momento de su ingreso a la empresa.

Por ende, basado en el criterio que se menciona en la Ley de Control Interno 8292, en su artículo 17, donde se menciona el seguimiento del sistema de control interno: “Deberá tener funcionarios responsables de realizar continuamente acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones. La administración deberá realizar al menos 1 vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno.”

Por medio de entrevistas, al no capacitar al personal nuevo o no de la bodega, causa que un incumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa, de manera que los colaboradores de la planta ignoran los procesos por ejemplo de trazabilidad de las operaciones que se ejecutan en el beneficio seco de café. Por eso causa falta de comunicación y verificación de las tareas, a raíz de que no se conoce lo que los manuales establecen respecto a la forma en que se deben efectuar los trabajos en la bodega.

Por lo que, con esta evaluación se pudo observar que el efecto al no haber un cumplimiento en cuanto a lo que los manuales establecen, se pierden conceptos básicos de las operaciones que se ejecutan en el beneficio seco de café, lo que conlleva a realizar procedimientos quizá más largos, que requieren más tiempo, más recurso humano y por ende económico; así mismo, se pierde la eficacia del proceso porque el mismo se realiza más de una forma empírica que científica de acuerdo con lo que establecen los procedimientos de la empresa.

### **Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basado en los procedimientos establecidos**

De acuerdo al estudio, se determinó que la condición de la empresa es que se realizan inducciones por parte de los encargados de bodega hacia el personal nuevo, sin embargo, no hay un plan de capacitaciones para los colaboradores en general, para garantizar que las operaciones se realizan de acuerdo a los manuales previamente establecidos por la empresa.

Basado en el criterio que establece la Ley de Control Interno 8292, en su artículo 15, donde se mencionan las actividades de control: “Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”

Por medio de las entrevistas adicionales que se realizaron a los encargados del beneficio seco de café, se identificó que lo que causa el desconocimiento de los manuales por parte de los colaboradores, es que los mismos encargados del área no velan porque se dé una buena capacitación al personal nuevo; sino que, como se mencionó anteriormente, se realizan inducciones del área, del puesto de trabajo, de las funciones básicas de la bodega, pero no se les explica porque se realizan todos los procesos de una forma determinada.

Con esta evaluación se pudo observar que, en efecto, no se le está dando la importancia que debería a las capacitaciones, porque si fuese así, existirían mejores resultados operativos que los que se encuentran registrados al día de hoy en la contabilidad de Coricafé. De manera que, al no haber buenas capacitaciones o refrescamiento de los procesos que se deben seguir para las operaciones de la bodega, habrá como efecto una duplicación de tareas, más costos operativos, menos actitud del personal (pues todo lo harían en su tiempo y a su forma).

### **Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el beneficio seco de café**

De acuerdo con la entrevista a los encargados del beneficio seco de café, la condición que se encuentra es que no se realizan revisiones de los procesos que se ejecutan por medio de programaciones de las mismas, sino que según mencionan, si algún operario o ellos mismos (los encargados) notan que alguno de los procedimientos se puede mejorar, entonces realizan el cambio en ese momento, pero no lo incluyen en la documentación existente de los mismos. Tampoco tienen una trazabilidad por escrito de lo que van mejorando o de las mejoras futuras ni del análisis que realizan en el momento para ejecutar el cambio en el procedimiento.

Basado en el criterio que establece la Ley de Control Interno 8292, en su artículo 17, donde se menciona sobre el seguimiento del sistema de control interno: “Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. Deberá tener funcionarios responsables de realizar continuamente acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones. La administración deberá realizar al menos 1 vez al año las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno.”

Las causantes de la condición es que al no tener bases sólidas y trazabilidad de las modificaciones que se realizan en los procesos, se podrían cometer errores y perder la gestión del riesgo, y no poder medir si realmente es eficaz, eficiente y económico los procedimientos nuevos que los encargados del beneficio seco han decidido implementar en sus tareas.

En este caso se logra observar que, en efecto, se podrían estar perdiendo oportunidades de mejora más eficientes en sus procesos, dado a que no hay un estudio previo de los cambios, no hay una prueba que confirme que el procedimiento nuevo o viejo es el mejor para la empresa y para mantener la efectividad en la línea de producción, tanto en recursos materiales como en el humano.

#### **Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados del beneficio seco**

Basado en la entrevista y el cuestionario contestado por los encargados del beneficio seco, se encontró que la condición de la empresa es que si bien existen procedimientos establecidos donde se indica claramente las responsabilidades de parte de los encargados de la bodega; cuando se les entrevistó, ellos dijeron que tenía “una idea” de lo que mencionaba los manuales respecto al tema, sin embargo, que no aplican todo lo que en ellos se desglosa porque no los han leído con detenimiento.

Basado en el criterio de la Ley de Control Interno 8292, en su artículo 15, donde se mencionan las actividades de control: “Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”

La causa es que partiendo de los encargados es que se puede dar o no un buen desempeño en las operaciones del beneficio seco, esto porque ellos son los que dirigen las

tareas dentro del área, por lo que un desconocimiento de sus responsabilidades basado en los manuales establecidos por la empresa, conlleva a un mal control interno, a una falencia en la trazabilidad de las buenas prácticas de manufactura. Lo anterior, es a causa de la indiferencia de parte de los encargados respecto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la administración de Coricafé y también, la falta de capacitaciones a todo el personal es causante de la situación actual de la empresa.

Los efectos son un mal control interno, no puede haber una trazabilidad de las operaciones, no hay certeza de los cumplimientos de los manuales establecidos, desconocimiento en general de información que podría contribuir con el crecimiento de la empresa, además de que podrían estarse desperdiciando las oportunidades de mejora en los procesos.

### **Conclusiones**

Se concluye que en general, los colaboradores del beneficio seco desde los encargados hasta los operarios, no son conscientes de la importancia del cumplimiento de los procedimientos que la empresa ya estableció para poder operar de la mejor manera en su establecimiento.

Además, no existe un plan de capacitaciones que contribuya al conocimiento de lo que se describe en los manuales que la administración de Coricafé estableció para poder operar en orden su actividad económica.

Por lo anterior, es que también existe una ignorancia en cómo se deben ejecutar correctamente las tareas dentro del beneficio seco de café, porque no se conoce con exactitud lo que se detalla en los manuales.

No existe una programación definida para realizar revisiones de los procesos que se emplean en el beneficio seco de café, aunque en los manuales se detalla la responsabilidad de que dichas revisiones se deben ejecutar y que es responsabilidad de los empleados en general la proposición de mejoras de acuerdo a sus labores.

No hay certeza de que los encargados del beneficio seco de café conozcan con claridad las responsabilidades que les corresponde desempeñar en cuanto a los manuales de procedimientos establecidos por la administración de Coricafé.

### **Recomendaciones**

1. Al gerente del beneficio seco, se recomienda crear consciencia él primero sobre la importancia del cumplimiento de los procedimientos establecidos para operar y, asimismo, pueda comunicar dicha relevancia del cumplimiento a sus subalternos. Se establece un plazo hasta diciembre 2023 para que el gerente del beneficio seco logre

terminar de leer toda la documentación referente a los procedimientos, manuales y responsabilidades que le corresponden como tal; asimismo, el gerente del beneficio seco debe reunirse con su equipo de trabajo para comunicarles la importancia del cumplimiento de los procedimientos que leyó y analizó. De la misma forma, debe remitir un informe al encargado de auditoría para verificación del cumplimiento.

2. Al gerente general de Coricafé, se recomienda asignar un responsable de las capacitaciones, dirigido a crearlas e impartirlas, así como de llevar la trazabilidad de las mismas, de forma que se pueda documentar cada reunión con el personal y los temas que se trataron en cada sesión. Además, la persona encargada de las capacitaciones, tendría que estar pendiente del cumplimiento de lo enseñado en cada charla que se imparta. Se establece un plazo máximo hasta enero 2024, para que el gerente general de la empresa tenga el tiempo suficiente de buscar y seleccionar a la persona que estará encargada de las capacitaciones y todo lo que este rol conlleva. En cuanto consiga a la persona encargada de las capacitaciones al personal, debe comunicarse quien es el encargado y el plan de acción del mismo al auditor de la presente investigación.
3. Respecto a lo anterior, es importante que de parte del gerente general exista el sentido de urgencia con respecto a los temas tratados, ya que los mismos, definirán la vía que seguirá la empresa en el área del beneficio seco, porque es necesario que todo el personal conozca hacia dónde se dirigen y lo que deben realizar para cumplir con los objetivos. Se establece un plazo hasta diciembre 2023 para efectos de que el gerente general organice a su personal, contemplando a la persona que estará a cargo de las capacitaciones y para que pueda comunicar lo referente a esta recomendación; asimismo hacer saber al auditor a cargo sobre las acciones que se realizaron en el plazo antes definido.
4. Al gerente del beneficio seco, se le recomienda comunicarse con su equipo de trabajo administrativo (supervisor y asistente de planta) para crear un plan de revisiones periódicas que sean factibles para la empresa en tiempo y espacio, de manera que se puedan identificar a tiempo las oportunidades de mejora que se requieran en los procesos de tiempo, recursos humanos y materiales. Se establece un plazo hasta enero 2024, para que los encargados de bodega (asistente, supervisor y gerente) puedan reunirse a definir el plan de acción respecto a la recomendación antes mencionada. De la misma forma, en cuanto tengan el plan de acción respecto a las revisiones periódicas, deben remitir el documento al auditor a cargo de la presente investigación.

Las conclusiones y recomendaciones detalladas anteriormente en el presente informe se relacionan específicamente con el número de cada uno de los hallazgos definidos en el apartado de resultados.

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

En el presente capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones de la investigación, de acuerdo con la recolección de datos con los instrumentos que se utilizaron para dar respuesta a los objetivos planteados, de esta manera se responde a la pregunta de este estudio. Basado en esto, se analizará y diseñará una propuesta de metodología de auditoría operacional a aplicar en las diferentes áreas del Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé, con el propósito de fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

La presente investigación partió desde una problemática por analizar, planteando objetivos que fueran capaces de dirigir a una solución, los mismos con el fin de dar respuesta al planteamiento del problema; además de conocer la justificación y antecedentes de estudios previos y similares a este.

### **Conclusiones acerca de la investigación**

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se considera importante presentar algunas conclusiones relacionadas con las características de los principales procesos, así como los mecanismos de control interno que implementan en los procesos del beneficio seco, además de la metodología como tal de una auditoría operativa para que, la empresa en estudio, pueda implementar tal metodología por medio de procesos que fomenten la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

Basado en los instrumentos utilizados para recopilar la evidencia de auditoría requerida, se determinó que cada colaborador tiene claridad de los deberes y derechos del puesto que desempeñan en la empresa.

Se concluye que la mayoría del personal es longevo de edad, lo anterior, conlleva a una deficiencia de mejora constante y revisión de procedimientos porque como siempre han realizado todo de una misma forma, no perciben la importancia del cambio de procesos para ser más efectivos, eficaces y económicos en los procedimientos.

Se concluye, que hay una escasez de la revisión de los procesos, esto porque la al realizar las visitas para observar la forma en que realizaban las tareas, se determinó que sí hay duplicidad de tareas en la línea de producción.

A pesar de que en los procedimientos establecidos por la empresa se dicta que es responsabilidad de todo el personal ofrecer oportunidades de mejora, también es responsabilidad de los encargados escuchar las propuestas de los operarios, y no siempre se realiza de esta manera por la falta de comunicación que existe entre los encargados de la bodega y los operarios.

Se concluye que los encargados del beneficio seco tienen en su mayoría conocimiento de las políticas y los procedimientos que se deben llevar a cabo, pero no siempre estos son ejecutados o respetados por parte de los mismos y menos por parte de los operarios; existe una actitud positiva ante el cambio de parte del personal, ya que, muestran un interés por cambiar lo que se deba para contribuir al crecimiento de la empresa.

Por otro lado, hay una confusión en el personal respecto a lo que es una inducción y una capacitación, los encargados solo cumplen con enseñarle el área de trabajo a los nuevos operarios, pero no les explican los manuales ni los procedimientos establecidos, por lo que se concluye que en general no capacitan al personal.

Para efectos de las políticas de funcionamiento no todo el personal conoce las mismas, así como tampoco tienen conocimiento en su mayoría de los objetivos, por lo que hay una falencia de comunicación en el equipo de trabajo.

Se concluye en base a el análisis de todos los documentos que suministraron, se trabaja con ciertos controles pues los mismos están establecidos por escrito, pero en su mayoría no hay un cumplimiento de los procedimientos señalados por la administración de Coricafé.

Se realizan revisiones cuando el proceso que se ejecuta lo requiere, pero no hay un plan de revisiones por ejecutar, cuando hacen el cambio o revisión del procedimiento no documentan el análisis ni el cambio en caso de que procediera.

Se concluye que sí existe un seguimiento o control referente a las jerarquías para la autorización de los trabajos en el beneficio seco de café. Con el tema de los objetivos hay problemas de comunicación de los mismos, esto es porque no tienen claridad de sus metas, no porque no estén establecidas, sino porque no le dan importancia a los documentos que están redactados y se les complica el cumplimiento de los mismos.

Se determina que es de vital importancia diseñar una metodología de auditoría operacional para aplicar a las diferentes áreas del beneficio seco de café de la empresa Coricafé, S.A. con el fin de que se pueda fomentar procesos que se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía. El mismo se realizará para que se adapte a las necesidades de la empresa, ya que se destacaron detalles a lo largo del estudio que requieren desarrollo, y atención para una buena implementación de los procedimientos que la empresa tiene establecidos y que, sin duda, podrían mejorar para el crecimiento en el mercado.

### **Recomendaciones acerca de la investigación**

Con base en las conclusiones planteadas anteriormente se harán las recomendaciones para contribuir al mejoramiento en los procesos que ejecutan en el beneficio seco de la empresa Coricafé, S.A.,

1. Capacitar al personal del beneficio seco de café, en buenas prácticas de manufactura, en temas de liderazgo y de clima organizacional, de forma tal que les facilite la comunicación y la implementación de nuevas formas para ejecutar los procedimientos.
2. Establecer un programa periódico de capacitaciones del personal en general, para efectos de que se divulguen los conocimientos requeridos sobre los procedimientos establecidos por la empresa.
3. Realizar una revisión de los procesos que se ejecutan en el beneficio de café, de forma tal que se propicie que los procesos establecidos se ejecuten con criterios de eficiencia, eficacia y economía, considerando, entre otros asuntos, tiempos de duración, recurso humano requerido, materiales que se utilizan, las distancias de traslado de una maquinaria a otra.
4. Implementar y divulgar los procedimientos definidos por la empresa Coricafé, para la operación del beneficio seco de café.
5. Reforzar el tema del liderazgo con los encargados del beneficio seco, de forma tal que se trabaje en conjunto, de forma tal que se introduzcan las mejoras y cambios que sean pertinentes.
6. Establecer programas de capacitación para los funcionarios de nuevo ingreso, de forma tal que todos los operarios tengan conocimiento de las diferentes rutinas y tareas y de los objetivos de la empresa.
7. Implementar el sistema de control interno que sea requerido, y con el cual se procure el cumplimiento de los objetivos y procesos establecidos por el beneficio seco de café, además que se mejoren sus procesos y controles, aumente la efectividad de sus operaciones, se de trazabilidad a los procesos, revisión periódica de los procesos aplicables, así como introducir mejoras que propicien eficiencia, eficacia y economía.
8. Realizar una revisión de los procedimientos establecidos, y de ser necesario, actualizarlos.
9. Implementar la metodología que se propone para que Coricafé continúe aplicando auditorías operacionales en las diferentes áreas del Beneficio Seco de Café, con el fin de que logre fomentar procesos que se dirijan a la eficiencia, eficacia y economía, conforme con la propuesta contenida en el capítulo VI de la propuesta.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

De acuerdo con el análisis de los datos que se ha hecho a lo largo de la investigación se realiza una propuesta metodológica para realizar auditorías operacionales en el beneficio seco de café de la empresa Coricafé, a fin de introducir mejoras en los procesos que se ejecutan. Por tanto, la propuesta tiene como objetivo ofrecer metodologías específicamente de la auditoría operacional.

El objetivo de la propuesta es la de disponer de instrumentos y métodos de implementación que sean útiles para Coricafé, para emplear el proceso de auditoría operacional. También se proponen mecanismos de evaluación de los procesos que se realizan en el beneficio seco de café.

### **Consideraciones de la propuesta**

1. Se debe informar a los encargados del beneficio seco de café sobre los objetivos de la propuesta, así como sobre su aplicación y la funcionalidad para la empresa.
2. Dar seguimiento por parte del gerente a cargo para verificar que se cumpla con lo establecido en la propuesta, para que de esta manera lo propuesto se logre y que sea funcional y efectivo, para de esa forma dar un buen uso a la metodología que se diseñará para efectuar la auditoría operacional para que se aplique en las diferentes áreas del beneficio seco de café.



**DISEÑO DE METODOLOGÍA DE  
AUDITORÍA OPERACIONAL A APLICAR  
EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL  
BENEFICIO SECO DE CAFÉ DE LA  
EMPRESA CORICAFE, CON EL  
PROPÓSITO DE FOMENTAR PROCESOS  
QUE SE EJECUTEN CON EFICIENCIA,  
EFICACIA Y ECONOMÍA**

**ELABORADO POR:**

**DIANA ZAMORA SÁNCHEZ**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA, 2023**

## **Descripción**

En la presente descripción se pretende otorgar a la empresa Coricafé una metodología de auditoría operacional para que puedan implementarla cuando así lo crean necesario. El objetivo de la propuesta es que la misma sea entendible y explícita en cada paso que hay que seguir para la ejecución de la auditoría operacional.

En la propuesta, se definirán conceptos que son claves para el entendimiento de la metodología, además, se establecerán los objetivos generales y específicos de ella. Por otro lado, se espera poder redactar de forma clara cada etapa de la auditoría operacional, incluyendo en ellas cada papel de trabajo que se requiere, que hacer exactamente en cada fase de la auditoría y de igual forma, detallar de qué manera es que se ejecuta cada etapa de la auditoría operacional.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar una guía de como implementar una auditoría operacional que sea útil para las diferentes áreas del beneficio seco de café de Coricafé, para fomentar que los procesos se ejecuten con eficiencia, eficacia y economía.

### **Objetivos específicos:**

1. Establecer el proceso detallado que se debe seguir para el desarrollo de las etapas de la auditoría operacional.
2. Elaborar un glosario que contribuya al entendimiento de la propuesta sin necesidad de consultar el trabajo de investigación.
3. Formular plantillas de uso fácil y entendible para la ejecución y registro de los papeles de trabajo de la auditoría.

## **Perspectiva teórica**

A continuación, se ponen a disposición definiciones que servirán para que los encargados de implementar la propuesta puedan hacerlo de manera efectiva y funcional, conociendo los conceptos de los componentes que conforman una auditoría operacional:

### **Actividades de control**

Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se siguen las órdenes giradas por la dirección de la empresa. Podrían medirse por medio de manuales, objetivos, distintos niveles organizativos y funcionales, como, por ejemplo: autorización de pagos, revisión de alguna acción, controles físicos, entre otros.

**Alcance de la auditoría**

Es hasta donde realizará el auditor las revisiones de los procedimientos que se consideran necesarios en las circunstancias para lograr los objetivos de la auditoría.

**Ambiente de Control**

Son las funciones de dirección, las actitudes, grado de percepción, y acciones de los responsables de la entidad, por ejemplo: la comunicación y vigilancia de la integridad, los valores, compromiso con la competencia, estructura organizacional, políticas y prácticas de recursos humanos.

**Auditor:**

Es una persona que conduce como tal la auditoría, es quien auditará un área específica de una empresa por medio de una revisión sistemática de forma que logre evaluar los cumplimientos y objetivos a los que se somete la compañía.

**Auditoría:**

Es una serie de procesos que aplica un especialista en la materia para poder dictaminar si una empresa está aplicando o no bien sus procesos, ya sean basados en leyes, normas, o simplemente el cumplimiento de políticas interna y de control interno. El encargado de la auditoría no podrá emitir su opinión profesional de manera aleatoria, sino que tendrá que emplear una serie de mecanismos para poder evaluar lo que se está investigando.

**Auditoría operacional**

Es la que se enfoca en los procesos de una compañía evaluando en los mismos, la efectividad de la operación como tal, de manera que si la empresa evaluada decide implementar las correcciones que se le recomiendan, podría aumentar los niveles de eficiencia, eficacia y la economía de la línea de producción.

**Beneficio seco de café**

El procesamiento como tal del café después de bajarlo de la mata del café, es decir, es procesar el grano, de forma que se tuesta o se deja verde tal como se procesó en el beneficio húmedo de café, por lo que es procesarlo de la forma en la que el cliente lo solicita.

**Control interno**

El control interno es lo que ayuda a las empresas en mantener en orden internamente la organización, es decir, por medio de procedimientos previamente establecidos, procurar cumplirlos, todo para el logro de los objetivos de la entidad; el control interno se puede realizar con diferentes métodos que se acoplen a la actividad económica que desarrolla la empresa como tal.

## **Criterio de Auditoría**

Son niveles razonables y alcanzables de gestión en comparación con los cuales se puede evaluar la economía, eficacia y eficiencia de los procesos de la empresa; deben de estar asociados al objetivo y alcance de la auditoría, deben validarse con la administración.

### **Economía**

La economía viene a ser la herramienta que ayudará a las empresas a reducir el costo de la operación, de una forma en que no se pierda la calidad de la producción del bien o servicio, sino que se planifica el tiempo, la cantidad, calidad y el precio de los recursos que se necesitan para la producción.

### **Eficacia**

La eficacia es poder cumplir con la producción requerida con el mínimo de recursos, sin dejar de lado la calidad del producto o del servicio, de manera que las cantidades que se utilicen sean solamente las necesarias, ni más ni menos, que en medio de un proceso se pueda buscar la oportunidad de sacar el máximo provecho de una maquinaria, por ejemplo

### **Eficiencia**

La eficiencia, es la forma en la que la economía y la eficacia se complementan, pues una buena economía del proceso, una eficacia maximizada en los recursos conlleva a la eficiencia de la producción, la calidad final debe mantenerse, pero logrando cumplir con el estándar de un buen precio, calidad, cantidad y en el tiempo requerido de materiales, y que a la vez exista una buena administración de los recursos antes mencionados para que se cumplan las metas establecidas.

## **Emisión del informe final**

En la fase del informe final, es un documento donde se resumen todos los procesos que el auditor que aplicó la evaluación por medio de su experiencia, conocimientos, habilidades de pensamiento, basado en su criterio profesional partiendo de las pruebas obtenidas y de esta manera formular los argumentos de valor de los hallazgos principales y secundarios, para poder emitir la respectiva opinión o dictamen final.

## **Etapas de examen**

En esta fase el experto a cargo de la auditoría pone en práctica la experiencia en el campo, la intuición, el escepticismo profesional, la responsabilidad de emitir criterios en base a las evidencias encontradas en el estudio, esto último para la emisión del informe final respectivo.

**Fase de planeación:**

Es donde se proyecta lo que se evaluará en el desarrollo de la auditoría, por lo que es necesario un programa a seguir, donde se contemplen los requerimientos de la empresa que está contratando los servicios. Lo que podría verse dentro de la fase de planeación está la carta de aceptación del cliente, las razones del cliente que lo llevaron a realizar una auditoría, entendiendo del negocio y la asignación del personal que realizará la misma, conocimiento de las operaciones que desempeña la compañía, evaluaciones del riesgo del cliente, y los procedimientos que se realizarán preliminarmente.

**Rol de un auditor:**

El auditor es el que oye, pone atención a los detalles de lo que pasa en la empresa, analiza, estudia toda la información que la compañía le brinde de forma que pueda dictaminar en qué procesos podría estar teniendo deficiencias la empresa que lo contrató y poder emitir un criterio que ayude a mejorar a la misma.

**Seguimiento de controles**

En este caso solamente se evalúa la eficacia del control interno a largo plazo, esto permite que se puedan ejecutar medidas correctivas si fuese necesario; en este caso, la dirección deberá llevar un control de los requerimientos por cumplir para poder dar un seguimiento oportuno a los establecido previamente, ya sea por medio de evaluaciones puntuales o mediante actividades continuas.

**Sistemas de información**

Este está formado por la infraestructura de software, personas, procedimientos y los datos; se contempla los métodos de registro de la información, describir detalladamente los datos, que la comunicación se presente en forma de manuales de políticas, por ejemplo, o por medio de circulares ya sean electrónicas, verbales o actuaciones directamente de la dirección de la empresa.

**Valoración de riesgo**

Esto es basado en la gestión de los riesgos, en relación a la información del área que se desee auditar, por ejemplo, en relación a la información financiera, el proceso de valoración incluirá la estimación de significatividad, la probabilidad de que ocurra, y la toma de decisiones correspondiente para gestionarlos y los resultados.

## **Propuesta**

### **Metodología de la auditoría operacional**

Lo primero que se debe realizar en una auditoría operacional es definir los objetivos de la misma, tomando en cuenta que cualquier auditoría de este tipo debe ir dirigido a evaluar si la empresa desarrolló su gestión con las bases establecidas que son economía, eficiencia y eficacia del proceso. Además, se deben formular las recomendaciones para mejorar la gestión de la empresa por medio del aumento de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos que desempeña la compañía.

Por lo tanto, si se cumple lo anterior entonces se verán los beneficios de la auditoría operativa, entre los cuales se encuentran: la reducción de costos, incremento de los ingresos, creación de políticas para enfrentar los riesgos que podrían afectar a la empresa, así como realizar modificaciones a las políticas que existen y poder redefinir los objetivos que sigue la compañía si fuera el caso necesario.

Con base en lo mencionado anteriormente, la metodología que se ofrecerá sólo tendrá impacto si los parámetros de desempeño para medir la gestión de los gerentes han tenido que ampliarse, además de que la auditoría debe provocar un cambio, ser una parte integral de la empresa, debe ser una alternativa de prevención de riesgos y una colaboración para optimizar las actividades que desarrolla la empresa.

La metodología de la auditoría operativa debe realizar un diagnóstico inicial de las operaciones que la empresa desea estudiar, por parte de los encargados de la auditoría, debe emitir las recomendaciones necesarias para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como proponer el rediseño o procesos que ameritan una mejora.

En parte, las características de la auditoría operativa es que es un examen que va a verificar y a evaluar integralmente a la empresa, seguirá un proceso sistemático, se requiere de personal experimentado en el campo y, además, emitir recomendaciones en los informes finales que ayuden a cumplir con la economía, eficacia y eficiencia de los procesos.

Por lo que también en la auditoría operacional, se recomienda realizarla periódicamente, no hay una época establecida que se recomiende, sino que la empresa decide el tiempo de realizarla. Además, la compañía debe señalar las operaciones que requieran una atención especial.

En la etapa del perfil del proyecto se considera importante el desarrollo de los puntos relevantes sobre la información de la empresa, después de esta fase sigue la planificación, que en la misma se detallan procedimientos para analizar la situación de la empresa, verificar si se

puede solicitar algún documento extra que se requiera a raíz de las posibles áreas de examen que se determinan aplicando los procedimientos previamente establecidos.

Por otro lado, en la fase de examen es donde igual que la de planificación deben definirse procedimientos, pero en este caso para identificar hallazgos de la auditoría, esto es basado en las pruebas de auditoría y las evidencias que logre recolectar el encargado de la auditoría; asimismo, se espera desarrollar la etapa del informe final, donde se redacta la comunicación de los hallazgos, así como las conclusiones y las recomendaciones de los mismos.

### **Perfil de la empresa o proyecto**

Cabe aclarar que antes de entrar a la etapa de planificación de la auditoría, el responsable de la misma debe preliminarmente confeccionar el perfil de la empresa, donde se deben incluir los siguientes datos, por ejemplo:

1. Nombre del proyecto
2. El procedimiento que se va a ejecutar
3. Tema que se analizará
4. Nombre claro y puntual
  - ✓ **Ejemplo del nombre del proyecto:** “Auditoría operacional, en el área xxx, de la empresa xxx, en el período xxx.
5. Empresa auditada
6. Proceso, servicio o tema que se auditará
7. Tipo de proceso: si será sustantivo o de apoyo
  - ✓ Sustantivo: asociado con la razón de ser de la empresa, la misión de la empresa.
  - ✓ Apoyo: Con la parte de Recursos Humanos, contable, de cobros, tesorería, son necesarias, pero no son la razón de ser de la empresa.
8. Usuarios finales de los procesos o servicios auditados
9. Partes relacionadas internas y externas
10. Vínculo que existe entre los objetivos estratégicos de la empresa y los de la auditoría
11. Justificación de la auditoría
12. Efecto o resultados que se esperan de la auditoría
13. Objetivo general de la auditoría: debe ser viable, coherente con los objetivos específico y con el alcance de la misma, debe de estar acorde a la realidad, con un lenguaje claro, costos razonables para la empresa

14. Objetivos específicos: deben detallar al general, cumplir con las características del objetivo general, tener metas para alcanzar el general, y que tengan una secuencia lógica que ayuden a cumplir el propósito final.
15. Alcance de la auditoría: debe contener el tema, el lugar físico donde se desarrollará, y el tiempo que abarca la auditoría.
16. Definir el equipo responsable de la auditoría: nombres, roles en el equipo y las horas que serán necesarias.
17. Estimación de los recursos requeridos
18. Fecha de inicio y finalización de la auditoría
19. Programación: actividades a desarrollar, duración, la secuencia y los recursos requeridos.

<b>Ejemplo de programación</b>						
N°	Etapa	Responsable	Meses			Observaciones / Progreso
			Enero	Febrero	Marzo	
<b>1</b>	Planificación					50% Avance
<b>2</b>	Examen					80% Avance
<b>3</b>	Comunicación de resultados					No se ha podido agendar la reunión
<b>4</b>	Envío de Informe Final					90% de Avance

### **Programa de Planificación**

La idea de la etapa de planificación es el de obtener un conocimiento general de factores importantes de la empresa, tomando en cuenta el área de la auditoría, la actividad, el proceso, programa o el objeto de estudio, con el fin de tener identificadas las áreas de indagación.

En la etapa de planificación, se debe tener presente el perfil del proyecto para poder identificar las áreas que se indagan, además no se debe usar tiempo excesivo, los procedimientos que se vayan a ejecutar son solo para comprender y no para comprobar los hechos, ya que las comprobaciones se realizarán en la etapa de examen, no se deben demostrar hallazgos, sí se debe recopilar la información documental y tener entrevistas generales con el

personal de la empresa que ayude estratégicamente al cumplimiento del objetivo de la auditoría.

En esta etapa, se realizan visitas a la empresa auditada, se lee y estudia los documentos facilitados por la empresa, conocer sobre las actividades y los procesos del negocio, la legislación externa y normativa interna que los rige, definir además el enfoque del examen, solicitar los procesos y procedimientos de la empresa; así como entrevistas con personal clave (normalmente de rangos superiores), entrevista con el auditor interno o externo si existiera, leer los informes de auditoría anteriores si hubieran, y un análisis general de los controles internos de la compañía.

Además, se debe definir el tipo de industria que es, el mercado, la competencia, si su actividad es cíclica o por temporadas, los riesgos que enfrenta la empresa, los cambios en la tecnología, el nivel de actividad económica, la estructura corporativa, organizacional, objetivos, planes estratégicos, fusiones, la naturaleza del negocio, ubicación de la empresa.

Todo lo anterior se resume en los objetivos generales y específicos de la auditoría, el alcance de la misma, procedimientos que se desarrollarán, recursos y tiempo empleado, fuentes de información, relaciones de coordinación, siempre se debe tener presente que todo programa de auditoría es flexible. Los procedimientos de auditoría son técnicas de aplicación que utiliza el auditor, son acciones consecutivas y su redacción es con base a las técnicas y los objetivos establecidos.

El control interno es un elemento que facilita y orienta a la gerencia a que conduzca a la empresa hacia el logro de sus objetivos, por lo que contribuye a la rendición de cuentas; puede haber factores que contravengan al control interno como: la alta probabilidad de ser malentendido, que se ejecute de mala forma, es decir, que la persona que lo ejecute desconozca, no tenga la actitud adecuada, sea apática o descuidada con el proceso.

El control interno solamente le dará a la empresa una seguridad razonable, no una certeza absoluta de que todo marcha bien, además, no se deben implantar controles que sobrepasen los ingresos recibidos de la empresa, ya que debe haber una relación costo / beneficio. Los componentes del control interno son: ambiente de control, actividades de control, sistemas de información, valoración de riesgo y el seguimiento.

### **Modelo de Programa de Trabajo o Etapa de Planificación**

### Programa de Etapa de Planificación

Empresa auditada:

Despacho de auditoría / Auditoría interna / Área auditada:

Tipo de auditoría:

Actividad (Planificación):

Equipo de Trabajo		
Nombre	Puesto	Iniciales

Objetivos de la auditoría	
Objetivo general	
Objetivos específicos	
Objetivo de la etapa	

Alcance	
Objeto de estudio	
Período	

Normativa aplicable para la auditoría	
Nombre de la norma	Abreviatura

Criterios de Auditoría	
Nombre	Detalle
** Los criterios se deben ir agregando conforme avanza la auditoría en la etapa de planificación.	

Procedimientos de auditoría por aplicar – Etapa de Planificación					
N°	Procedimiento	Responsable	Fecha		Referencia al Papel de Trabajo
			Inicio	Final	
<b>1</b>	Procedimiento:  Propósito:  Acción:	Iniciales de la persona que ejecuta la auditoría	Cuando iniciará a ejecutarse el procedimiento	Fecha en que se terminó de ejecutar el procedimiento	Debe haber evidencia de la documentación en la que se basaron para ejecutar el procedimiento
<b>2</b>	Procedimiento:  Propósito:  Acción:	Iniciales de la persona que ejecuta la auditoría	Cuando iniciará a ejecutarse el procedimiento	Fecha en que se terminó de ejecutar el procedimiento	Debe haber evidencia de la documentación en la que se basaron para ejecutar el procedimiento

<b>Fuentes de información</b>	Sistemas de información XXXX
	Auditoría interna con la fecha XXXX

	Documentación de la empresa
--	-----------------------------

<b>Recursos requeridos</b>	<b>Humanos</b>	
	<b>Tecnológicos</b>	
	<b>Físicos</b>	
	<b>Financieros</b>	
	<b>Otros</b>	

Hecho por		Fecha	
Revisado por		Fecha	

### Modelo de cédula de papel de trabajo – Etapa de Planificación

#### Cédula Resumen

Empresa auditada	
Nombre de auditoría	Auditoría operacional
Objetivo general de la auditoría	
Actividad	Planificación

#### I. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

##### **Procedimiento 1**

**Procedimiento:**

**Propósito:**

**Acciones:**

#### II- RESULTADOS

### III- CONCLUSIONES

### IV- POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

### V. ELABORACIÓN

Hecho por		Fecha	
Revisado por		Fecha	

#### Métodos para seleccionar posibles áreas de examen

En la planificación es donde se mide, pero no se comprueba el control interno basado en sus componentes:

1. Ambiente de control: se incluye los valores, competencia, ambiente en el que opera la empresa, la actitud de apoyo, estructura, coordinación, políticas.
2. Valoración de riesgo: identificar y evaluar los riesgos, indicadores de desempeño, divulgación de los planes de la empresa a sus colaboradores, revisión de objetivos.
3. Actividades de control: prácticas y medidas de control, separación de funciones, autorización y aprobación de operaciones, registros oportunos, documentación de los procesos.
4. Sistemas de información: obtención y comunicación de información efectiva, calidad y suficiencia de la información, que existan sistemas de información, controles sobre los mismos, canales de comunicación, los archivos.

Con base en lo anterior, se realiza un análisis de riesgos a partir del conocimiento del control interno, y se procede a seleccionar las áreas de examen. Para esto se requiere utilizar cualquier herramienta que facilite el análisis del riesgo como: método de la espina de pescado, Delphy, Árbol de Problemas, Riesgos Protiviti, o bien, la valoración de posibles áreas de examen (VAE).

En esta etapa de planificación, los criterios se definen con base en la normativa que rige a la empresa, en comparación con los aspectos determinados de la aplicación de los procedimientos que se desarrollaron; lo cuales generan insumos para seleccionar las posibles áreas que serán examinadas justamente en la etapa de examen.

## **Etapa de examen**

En la etapa de planificación el objetivo es obtener conocimiento de la empresa y definir las posibles áreas de examen, mientras que el objetivo de la etapa de examen, es recopilar la evidencia suficiente para emitir el informe final correctamente. Por lo que, en esta fase la idea es poder determinar los hallazgos más relevantes de la auditoría, los mismos deben de estar basados en la evidencia.

Igual que la planificación, el programa de examen puede ser flexible, y se podrá tomar la decisión de realizar pruebas adicionales, o descartar pruebas que no se aplican o bien, aumentar o reducir el alcance de las pruebas que se establecieron. En la etapa de examen también se debe diseñar un programa de procedimientos, elaborar papeles de trabajo y documentación para cada procedimiento, revisar los papeles de trabajo, verificar y analizar la evidencia que se recopiló, solicitar evidencia adicional si fuera necesario, se debe elaborar una Hoja de Resumen de Hallazgos, y preparar el borrador del informe final.

Las pruebas que se pueden ejecutar en la etapa de examen son tres:

1. De control: que son idóneas en el control saber el diseño y la frecuencia, el cumplimiento de los controles establecidos.
2. Analíticas: Comparación de tendencias en otras empresas con la misma actividad, o verificar los indicadores.
3. Sustantivas: recopilación de evidencias relacionadas con el objeto de la auditoría.

En cuanto a los procedimientos de la etapa de examen, deben ser redactados para la inspección de la documentación, la observación y revisión de controles, aplicar técnicas de datos, indagar con el personal de la empresa, revisar los documentos de respaldo y registros y obtener confirmaciones externas, de ser posible.

## **Modelo de Programa de Trabajo Etapa de Examen**

### Programa Etapa de Examen

Empresa auditada:

Despacho de auditoría / Auditoría interna / Área auditada:

Tipo de auditoría:

Actividad (examen):

Equipo de trabajo		
Nombre	Puesto	Iniciales

Objetivos de la auditoría	
Objetivo general	
Objetivos específicos	
Objetivo de la etapa	

Alcance	
Objeto de estudio	
Período	

Normativa aplicable para la auditoría	
Nombre de la Norma	Abreviatura

Criterios de auditoría	
Nombre	Detalle
** Los criterios se deben ir agregando conforme avanza la auditoría en la etapa de examen	

Procedimientos de auditoría por aplicar – Etapa de examen					
N°	Procedimiento	Responsable	Fecha		Referencia al Papel de Trabajo
			Inicio	Final	
1	Procedimiento:  Propósito:  Acción:	Iniciales de la persona que ejecuta la auditoría	Cuando iniciará a ejecutarse el procedimiento	Fecha en que se terminó de ejecutar el procedimiento	Debe haber evidencia de la documentación en la que se basaron para ejecutar el procedimiento
2	Procedimiento:  Propósito:  Acción:	Iniciales de la persona que ejecuta la auditoría	Cuando iniciará a ejecutarse el procedimiento	Fecha en que se terminó de ejecutar el procedimiento	Debe haber evidencia de la documentación en la que se basaron para ejecutar el procedimiento

<b>Fuentes de información</b>	Sistemas de información XXXX
	Auditoría interna con la fecha XXXX

	Documentación de la empresa
--	-----------------------------

<b>Recursos requeridos</b>	Humanos	
	Tecnológicos	
	Físicos	
	Financieros	
	Otros	

Hecho por		Fecha	
Revisado por		Fecha	

### Modelo cédula de papel de trabajo – Etapa de examen

#### Cédula Resumen

Empresa auditada	
Nombre de auditoría	Auditoria operacional
Objetivo general de la auditoría	
Actividad	Examen

## II. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

### Procedimiento 1

**Procedimiento:**

**Propósito:**

**Acciones:**

## II- RESULTADOS

### III- CONCLUSIONES

### IV- HALLAZGOS

### V. ELABORACIÓN

Hecho por		Fecha	
Revisado por		Fecha	

#### Hallazgos

Los hallazgos son parte del producto de la auditoría, tiene referencia a las deficiencias relevantes que se encontraron en la etapa de examen. El objetivo es que el hallazgo vaya acompañado de una recomendación que permitirá la redacción de informe final.

#### Modelo Hoja Resumen de hallazgos

<b>Empresa auditada</b>	
<b>Nombre de auditoría</b>	
<b>Tipo de Auditoría</b>	Operativa

Títulos de los hallazgos por áreas temáticas	Criterios de Valoración (1 al 10)			Prioridad (1 al 5)
	Relevancia	Acorde con objetivos	Sustento / Evidencia	
<b>Informe de la eficiencia, eficacia y economía de la empresa xxx en la línea de producción del beneficio seco de café.</b>				
Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos	<b>Relevancia</b>	<b>Acorde con objetivos</b>	<b>Sustento / Evidencia</b>	<b>Prioridad (1 al 5)</b>
1.	Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos	10	10	Revisión de documentos 1
2.	Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones	10	10	Revisión de documentos 1

## RESUMEN DE LOS HALLAZGOS

Informe de la eficiencia, eficacia y economía de la empresa xxx en la línea de producción del beneficio seco de café.

Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos

Hallazgo N°.1:

Condición:

Se define explícitamente en que condición esta la empresa.

Criterio:

Bajo qué Ley, norma o criterio se basa para mencionar que la condición no es acorde.

Causa:

Que causa que la empresa esté en esa condición

Efecto:

Que efecto o consecuencia trae la causa.

## CONCLUSIONES ACERCA DE LOS HALLAZGOS

Se concluye respecto a cada hallazgo.

## RECOMENDACIONES DE HALLAZGOS

Se recomienda haciendo referencia a algún encargado específico del proceso o a quien corresponda la recomendación, asimismo, debe incluir el plazo que tiene para ejecutar la recomendación y que acción debe realizar para cumplir con la recomendación.

## ELABORACIÓN

<b>Hecho por</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Revisado por</b>		<b>Fecha</b>	

**Modelo Comunicación preliminar de criterios**

**Etapa Comunicación Preliminar de Resultados**

**Convocatoria Exposición de Resultados**

24 de octubre del 2023

Sr. Nombre de la empresa

Encargado del área

Nombre del área

**Empresa XXX**

Estimado señor:

**Asunto:** Convocatoria a presentación de resultados de la auditoría operacional sobre Auditoría Operacional en la empresa XXX: insertar el tema de la auditoría

Con el propósito de presentarle los resultados de la auditoría operacional sobre la **insertar nombre de la auditoría**, y de conformidad con lo coordinado previamente con la empresa, me permito convocar a la exposición verbal de resultados, que se realizará el día 25 de octubre a las 2:30 pm, presentación de los resultados con la herramienta de Word, donde se muestra el proceso que llevó a cabo para los hallazgos de la presente auditoría, para lo cual se requerirá un lapso aproximado de 1 hora y 30 minutos.

Debido a los temas a abordar, resulta necesario que en dicha reunión participen, además de su persona, o en su defecto a quienes se designe como sus representantes, los siguientes funcionarios:

Nombre	Puesto

En el evento de que requiera coordinar algún asunto relacionado con la exposición referida, por favor comunicarse con **nombre del encargado de la auditoría**, coordinadora de la auditoría, al correo electrónico prueba@gmail.com, o bien, al teléfono 8888-8888.

Atentamente,

**Nombre del encargado**

**Coordinador (a) de la auditoría**

### Bibliografía

- Abolacio, Bosch, M. (2018). *Planificación de la auditoría*. IC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/105602>
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA. (1961). *Ley sobre Régimen de Relaciones de Productores, Beneficiadores y Exportadores Café N°2762*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=36867&nValor3=0&strTipM=FN](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=36867&nValor3=0&strTipM=FN)
- Asociación Nacional del Café, Anacafé. (2019). *Guía de variedades de café - Guatemala*. Obtenido de <https://www.anacafe.org/uploads/file/9a4f9434577a433aad6c123d321e25f9/Gu%C3%ADa-de-variedades-Anacaf%C3%A9.pdf>
- Campos, Huertas, Y., & Villalobos, Maroto, A. M. (2022). *Elaboración de una auditoría operativa para la empresa Cooperativa de Autogestión Industrial Panificadora San Carlos R. L., entre el segundo cuatrimestre 2021 y el tercer cuatrimestre de 2021*. Obtenido de <https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/693>
- Cienfuegos, Gayo, S., Gómez, Macho, N., & Millas, Alonso, Y. (2021). *Guía para la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión*. Aenor Internacional, S.A.U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/177349>
- Cóbilt, D. (2021). *¿Qué es el beneficio húmedo y beneficio seco en café?* Obtenido de <https://elcafedemitierra.com/que-es-el-beneficio-humedo-y-beneficio-seco-en-cafe.html>
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2014). *Código de Ética Profesional del el Contador Público Autorizado y la Contadora Pública*. Obtenido de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://ccpa.or.cr/wp-content/themes/maximus/pdf/normativa-vigente/etica/C%C3%B3digo+de+Etica+Profesional+del+Contador+P%C3%BAblico+Autorizado+y+de+la+Contadora+P%C3%BAblica+Autorizada.pdf>
- Escuela Europea de Excelencia. (2017). *Cómo realizar una Evaluación del Riesgo de Auditoría*. Obtenido de <https://www.escolaeuropeaexcelencia.com/2017/09/realizar-una-evaluacion-del-riesgo-de-auditoria/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20riesgo%20de,puede%20ser%20un%20gran%20desaf%C3%ADo.>

- Federación Internacional de Contadores (IFAC). (2004). *Norma Internacional de Auditoría 500*. Obtenido de <https://www.audidores.org.bo/static/ftp/files/pdf/nias/nias16.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com/Stage.aspx>
- International Coffee Expert Corp. (2017). *Beneficio seco*. Obtenido de <https://www.expertosencafe.com/beneficio-seco-cafe#:~:text=El%20beneficio%20seco%20constituye%20segundo,eliminado%20del%20grano%20del%20caf%C3%A9>.
- La Asamblea Legislativa. (2002). *Ley General de Control Interno*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569&strTipM=T](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569&strTipM=T)
- LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (2020). *Reforma Integral de la Ley 2762, Ley sobre e Régimen de Relaciones entre Productores, Beneficiadres y Exportadores de café, de 21 de junio de 1961*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=92163](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=92163)
- Life Pacific University. (2023). *Estrategias de investigación: tipo de fuentes*. Obtenido de <https://lifepacific.libguides.com/c.php?g=924149&p=6696820>
- Marín, Soto, E. J. (2020). *Auditoría operativa al trámite de escrituración y traspaso de tierras realizado por la Oficina de Desarrollo Territorial Cariari del Inder, correspondiente al año 2019*. Obtenido de <https://repositorio.ulatina.ac.cr/handle/20.500.12411/219>
- Mendoza, Gala, N. S. (2021). *Auditoría operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa ECOPSEM*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10402/1/IV\\_FCE\\_310\\_TI\\_Meza\\_Gala\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10402/1/IV_FCE_310_TI_Meza_Gala_2021.pdf)
- Nuño, P. (2023). *Auditoría operacional*. Obtenido de <https://emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>
- OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO. (2019). *ÉTICA PROFESIONAL*. Obtenido de [https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE\\_14\\_-\\_Professional\\_Ethics\\_-\\_Spanish\\_v.pdf](https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_14_-_Professional_Ethics_-_Spanish_v.pdf)



*semestre*                      *del*                      2020.                      Obtenido                      de  
<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/763/AUDITORIA%20OPERATIVA%20EN%20LAS%20AREAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Anexos

## Cuestionario N°.1

28/10/23, 23:39

CUESTIONARIO N°.1: OPERARIOS DEL BENEFICIO SECO DE CAFÉ

## CUESTIONARIO N°.1: OPERARIOS DEL BENEFICIO SECO DE CAFÉ

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS  
AGOSTO 2023

### Estimado señor (a):

Este cuestionario tiene como propósito obtener información acerca de las características de los principales procesos que se aplican en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé. Por lo anterior, se le solicita su colaboración para responder a las preguntas que se le presentan. La información suministrada se tratará con total confidencialidad y tiene como finalidad proveer los datos necesarios para realizar este estudio únicamente.

¡Muchas gracias por su colaboración!

\*Indica que la pregunta es obligatoria

### INFORMACIÓN GENERAL DEL FUNCIONARIO

1. ¿Cuántos años tiene laborando para la empresa? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- De 0 a 3 años  
 De 3 a 7 años  
 De 7 a 15 años  
 De 15 años en adelante

2. ¿Cuál es su edad? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- De 20 a 30 años  
 De 30 a 40 años  
 De 40 a 50 años  
 De 50 a 60 años

7. ¿Cree usted que hay duplicación de funciones y de actividades en los procesos que desempeña el Beneficio Seco de Café? \*

Si su respuesta es **SI**, responda la pregunta 5 por favor  
 Si su respuesta es **NO**, por favor salte a la pregunta 6

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

8. ¿Cuáles serían las funciones o actividades que cree que se duplican en el Beneficio Seco de Café?

---



---



---



---

9. ¿Le han comunicado las políticas de funcionamiento del Beneficio Seco de Café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

10. ¿Le han informado sobre los objetivos operativos que sigue el Beneficio Seco de Café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

28/10/23, 23:39

CUESTIONARIO N°.1: OPERARIOS DEL BENEFICIO SECO DE CAFÉ

3. ¿Cuál es el puesto que desempeña? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Operario  
 Operario de electrónica  
 Montacarguista

Marque la opción que representa su respuesta, o rellene los espacios con sus respuestas:

4. ¿Le dieron algún manual de instrucciones de cómo realizar sus labores? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

5. ¿Desde que usted está en la empresa, realiza los procedimientos de la misma forma? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

6. ¿Sabe usted lo que es una línea de producción? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

11. ¿Hay algún tipo de control que se relacione con la autorización y la aprobación de las operaciones dentro del funcionamiento del Beneficio Seco de Café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

12. ¿De qué forma se le comunican los cambios en las operaciones que se ejecutarán en el Beneficio Seco de Café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Correo  
 Reuniones  
 Cartas  
 No las comunican a tiempo  
 Del todo no se comunican

13. ¿Sabe a quién debe rendirle cuentas sobre sus labores en el Beneficio Seco de Café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

14. ¿Las indicaciones para realizar un trabajo de beneficiado son claras cuando se las comunican? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- SI  
 No

## Cuestionario N°2

28/10/23, 23:40

CUESTIONARIO N°2: PERSONAL ENCARGADO DEL BENEFICIO SECO DE CAFÉ

### CUESTIONARIO N°.2: PERSONAL ENCARGADO DEL BENEFICIO SECO DECAFÉ

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS  
AGOSTO 2023

Estimado señor (a):

Este cuestionario tiene como propósito obtener información acerca de los mecanismos de control interno en los procesos que se ejecutan en el Beneficio Seco de Café de la empresa Coricafé. Por lo anterior, se le solicita su colaboración para responder a las preguntas que se le presenten. La información suministrada se tratará con total confidencialidad y tiene como finalidad proveer los datos necesarios para realizar este estudio únicamente.

¡Muchas gracias por su colaboración!

\* Indica que la pregunta es obligatoria

#### INFORMACIÓN GENERAL DEL FUNCIONARIO

1. ¿Cuántos años tiene laborando para la empresa? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- De 0 a 3 años  
 De 3 a 7 años  
 De 7 a 15 años  
 De 15 años en adelante

2. ¿Cuál es su edad? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- De 20 a 30 años  
 De 30 a 40 años  
 De 40 a 50 años  
 De 50 a 60 años

<https://docs.google.com/forms/d/111G8763uY1qH9-Gqsp2Q4H8yYIMYN2u4MC6Mwtdt>

1/5

28/10/23, 23:40

CUESTIONARIO N°2: PERSONAL ENCARGADO DEL BENEFICIO SECO DECAFÉ

3. ¿Cuál es el puesto que desempeña? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Asistente del beneficio seco de café  
 Supervisor de producción  
 Gerente de beneficio seco

Marque la opción que representa su respuesta, o rellene los espacios con sus respuestas:

4. ¿Le dieron algún manual de instrucciones de cómo realizar sus labores? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

5. ¿Sabe lo que es el control interno? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

6. ¿Tiene conocimiento de que el beneficio seco de café trabaje bajo el marco del control interno? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

7. ¿Existe alguna política y procedimientos para el funcionamiento del beneficio seco de café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

<https://docs.google.com/forms/d/111G8763uY1qH9-Gqsp2Q4H8yYIMYN2u4MC6Mwtdt>

2/5

28/10/23, 23:40

CUESTIONARIO N°2: PERSONAL ENCARGADO DEL BENEFICIO SECO DECAFÉ

8. ¿Existe algún flujograma de la línea de producción del beneficio seco de café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

9. ¿Cada cuánto realizan una revisión para determinar si los procedimientos que se emplean en el beneficio seco es el mejor? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Cada 6 meses  
 Cada año  
 Cada dos años  
 Cada tres años  
 No se han realizado revisiones de los procedimientos

10. ¿Existe algún manual de procedimientos para los trabajos que se realizan en el beneficio seco de café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

11. ¿Saben los trabajadores del beneficio seco la jerarquía con la que funciona el área? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

28/10/23, 23:40

CUESTIONARIO N°2: PERSONAL ENCARGADO DEL BENEFICIO SECO DECAFÉ

12. ¿Existen objetivos operativos establecidos para el funcionamiento del Beneficio Seco de Café? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No

13. ¿Existe un sistema de información donde se registren todos los procesos que se realizan en el Beneficio Seco de Café? \*

Si su respuesta fue sí, puede enviar el formulario

Si su respuesta fue "no" o "para algunos procesos sí", por favor responda la pregunta 11

Selecciona todos los que correspondan.

- Sí  
 No  
 Para algunos procesos sí

14. Indique para cuáles procesos no hay sistemas de información

---



---



---



---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## **Comunicación Preliminar del Informe**

### **Acta de Presentación Verbal de Resultados a la Administración**

#### **Borrador del Informe de Auditoría Operacional en la empresa Coricafé sobre el análisis del proceso en la línea de producción, durante el II Cuatrimestre de 2023, ubicada en**

#### **Río Segundo de Alajuela, Costa Rica.**

Los suscritos Diana Zamora Sánchez, Coordinadora de Auditoría, y los representantes del Beneficio Seco, Roger Torres Arias, Gerente, José Pablo Castro García, asistente, Miguel Miranda Rojas, supervisor de planta, funcionarios de la empresa Coricafé, suscriben el acta de presentación verbal de resultados celebrada en Sala de Reuniones de la citada Compañía, celebrada el día 25 de octubre del 2023, iniciada a las 14 horas 30 minutos, en la que se conocieron los principales resultados de la auditoría operacional realizada en esa empresa sobre la Implementación del proceso de auditoría operacional en la empresa Coricafé, S.A para la aplicación en la línea de producción del Beneficio Seco de Café, para el período comprendido entre el 01 de mayo al 31 de agosto del 2023. En la sesión de trabajo se entregó al señor Roger Torres Arias, el Borrador Informe Final Auditoría Operacional Coricafé. La reunión se efectuó de conformidad con la convocatoria realizada por el equipo de auditoría, el 25 de octubre del año en curso, dirigido al Gerente del Beneficio Seco, al cual se adjuntó la agenda con los asuntos dados a conocer en esta reunión. Durante la sesión de trabajo, no hubo observaciones por parte de la administración. La sesión de trabajo terminó a las 16:00 horas del mismo día.

<b>Funcionarios de la empresa auditada</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Firma</b>
Roger Torres Arias	Gerente del Beneficio Seco	
José Pablo Castro García	Asistente del Beneficio Seco	
Miguel Miranda Rojas	Supervisor de planta del Beneficio Seco	

<b>Funcionarios del equipo de auditoría</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Firma</b>

Diana Zamora Sánchez	Gerente de Auditoría	
----------------------	----------------------	--