

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIATURA EN LA CARRERA DE
CONTADURÍA PÚBLICA**

TÍTULO

**“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO
OPERATIVO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA ASOCIACION
SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE FOTOLIT PARA EL PRIMER
CUATRIMESTRE DEL 2018 BASADO EN LOS COMPONENTES DEL COSO
2013”**

Estudiante: Ginna Cordero Brenes

Tutor: Gustavo A. Chaves Vargas

Heredia, Costa Rica

2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo Ginna Isabel Cordero Brenes, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 304380734 egresada de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: *Evaluación del Sistema de Control Interno en el proceso operativo de otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit para el primer cuatrimestre del 2018 basado en los componentes del COSO 2013*, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 20 días del mes de abril del año dos mil dieciocho.



Firma del estudiante
Cédula 304380734



Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas
CPA # 5268 / IAI # 635

Asesorías Contables, Financieras, Tributarias, Administrativas, Servicios de Auditoría y Certificación para Partidos Políticos.

CARTA DEL TUTOR

San José, 19 de Abril del 2018

Lic. Edgar Chaves Valerio
Director Carrera Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Ginna Cordero Brenes, cédula de identidad número 3-0438-0734, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO OPERATIVO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE FOTOLIT PARA EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2018 BASADOS EN LOS COMPONENTES DEL COSO 2013", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

| | CONTENIDOS A EVALUAR | PUNTAJE | NOTA |
|----|---|-------------|------------|
| a) | ORIGINAL DEL TEMA | 10% | 10% |
| b) | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES | 20% | 19% |
| c) | COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 30% | 29% |
| d) | RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20% | 19% |
| e) | CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO | 20% | 18% |
| | TOTAL | 100% | 95% |

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas

Cédula identidad No. 01-0904-0350

Carné Colegio Profesional No. 5268

CARTA DE LECTOR

San José, 01 de Junio de 2018

Señores
Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera Contaduría Pública

Estimados señores:

La estudiante Ginna Isabel Cordero Brenes, cédula de identidad 3-0438-0734, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Evaluación del Sistema de Control Interno en el proceso operativo de otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Fofolit para el primer cuatrimestre del 2018 basado en los componentes del COSO 2013"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Contaduría.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado ante un filólogo.

Atentamente,



Lic. Luis Kenneth Sánchez Villalobos
Cédula de identidad N° 1-1313-0278
Carné 6764, Colegio Contadores Públicos de Costa Rica

San Ramón, 4 de junio de 2018

Sres.

Comité de Trabajos Finales de Graduación
Carrera de Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

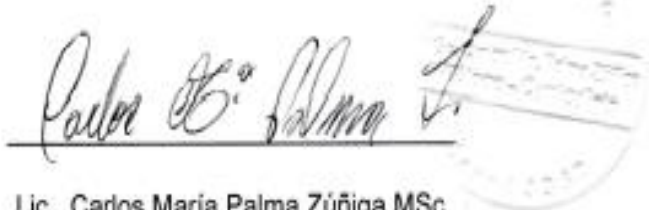
Estimados señores:

La estudiante **GINNA CORDERO BRENES**, con cédula N°.304380734, me ha presentado para la corrección de estilo, en mi calidad de profesional graduado en Filología, el trabajo de investigación denominado: "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO OPERATIVO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE FOTOLIT PARA EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2018 BASADO EN LOS COMPONENTES DEL COSO 2013", el cual fue elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

He revisado, de acuerdo con los lineamientos de la corrección de estilo señalados por la Universidad, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y los vicios de dicción, que se trasladan al escrito, y he verificado que se han realizado todas las correcciones indicadas en el documento.

Por consiguiente, este trabajo se encuentra listo para ser presentado oficialmente a la Universidad.

Atentamente,



Lic. Carlos María Palma Zúñiga MSc.

N°. Carné COLYPRO 33367

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios y la Virgen que me permitieron llegar a esta etapa de mi carrera profesional, que me brindaron la salud, la capacidad, los recursos y el tiempo a lo largo de estos años de estudio para dar lo mejor de mí y culminar con éxito una meta más.

A mis profesores por el conocimiento brindado en especial a mi tutor Gustavo Chaves por su apoyo, preocupación y colaboración en el paso final para obtener mi licenciatura.

Y a todas las personas que de una u otra manera fueron parte de este proceso y me ayudaron hacer realidad un sueño que me propuse cumplir.

DEDICATORIA

Al motor que tengo en mi vientre, que ha sido y será mi impulso e inspiración llamado Maripaz, por que ha sido una bendición por la cual esperamos para poder brindarle todo nuestro tiempo, y Dios quiso que llegara en este importante paso de mi carrera profesional, para que juntas culmináramos una etapa de mucho esfuerzo y dedicación y empezar una nueva fase en mi vida como madre donde primero se obtiene el título y luego se cursa la carrera.

A mi esposo Carlos por ser mi principal apoyo, y un motivo para dar lo mejor de mí, por su comprensión y ayuda para llegar juntos a una meta que Dios y el destino puso en nuestro camino.

Y a toda mi familia que son parte importante de mí y por ellos estoy donde estoy, en especial a mi papá que está en el cielo que estoy segura se siente orgulloso de lo que he logrado y sé que es mi ángel y ha estado junto a mí interviniendo para obtener con éxito este importante grado académico.

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. | 2 |
| 1.1.1 Antecedente del problema. | 2 |
| 1.1.2 Estado de la cuestión | 4 |
| 1.1.3 Problematización | 6 |
| 1.1.4 Justificación del tema | 8 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 11 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 11 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 11 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 11 |
| 1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES | 12 |
| 1.4.1 Alcances..... | 12 |
| 1.4.2 Limitaciones | 13 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 14 |
| 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO | 15 |
| 2.1.1 Socialismo | 15 |
| 2.1.2 Asociaciones Solidaristas | 16 |
| 2.1.3 Antecedentes del Control Interno..... | 18 |
| 2.1.4 Perfil de la empresa..... | 20 |
| 2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL..... | 26 |

| | |
|--|----|
| | IV |
| 2.2.1 El Control interno..... | 26 |
| 2.2.2 Modelo COSO | 29 |
| 2.2.3 Objetivos del Control Interno | 32 |
| 2.2.4 Componentes y Principios del Control Interno | 33 |
| 2.2.5 Beneficios de un sistema de control interno..... | 51 |
| 2.2.6 Métodos para evaluar el sistema de control interno | 53 |
| 2.3 HIPÓTESIS..... | 55 |
| 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS..... | 56 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | 57 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN: | 58 |
| 3.1.1 Finalidad | 58 |
| 3.1.2 Alcance temporal | 59 |
| 3.1.3 Marco..... | 60 |
| 3.1.4 Condición | 61 |
| 3.1.5 Carácter | 62 |
| 3.1.6 Naturaleza..... | 64 |
| 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN | 65 |
| 3.2.1 Sujetos. | 65 |
| 3.2.2 Fuentes de Información | 66 |
| 3.2.2.1 Fuentes Primarias | 68 |
| 3.2.2.2 Fuentes Secundarias. | 68 |

| | | |
|---|--|-----|
| 3.3 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN. | |
| | 69 | |
| 3.4 | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 75 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | | 78 |
| 4.1 | PREGUNTAS GENERALES..... | 79 |
| 4.2 | AMBIENTE DE CONTROL | 87 |
| 4.3 | EVALUACIÓN DEL RIESGO | 98 |
| 4.3 | ACTIVIDADES DE CONTROL | 107 |
| 4.4 | INFORMACION Y COMUNICACIÓN..... | 117 |
| 4.5 | ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN..... | 123 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 129 |
| 5.1 | CONCLUSIONES..... | 130 |
| 5.1.1 | Conclusión general..... | 130 |
| 5.1.2 | Conclusiones específicas | 131 |
| 5.2 | RECOMENDACIONES | 137 |
| 5.2.1 | Recomendación general | 137 |
| 5.2.2 | Recomendaciones específicas | 137 |
| CAPÍTULO VI: PROPUESTA..... | | 142 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 172 |
| ANEXOS. | | 176 |
| | Declaración Jurada | 176 |

| | |
|--------------------------|-----|
| Carta el Tutor | 177 |
| Carta del Lector | 178 |
| Carta del Filólogo | 179 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Tabla de cobro para los préstamos | 25 |
| Tabla 2 Tabla de interés de préstamos | 25 |

Índice de Gráficos

| | |
|------------------|----|
| Gráfico 1. | 79 |
| Gráfico 2. | 80 |
| Gráfico 3. | 81 |
| Gráfico 4. | 82 |
| Gráfico 5. | 84 |
| Gráfico 6. | 87 |
| Gráfico 7. | 88 |
| Gráfico 8. | 89 |
| Gráfico 9. | 90 |
| Gráfico 10. | 92 |
| Gráfico 11. | 93 |
| Gráfico 12. | 94 |
| Gráfico 13. | 95 |
| Gráfico 14. | 96 |
| Gráfico 15. | 98 |

| | |
|------------------|-----|
| Gráfico 16 | 99 |
| Gráfico 17. | 100 |
| Gráfico 18. | 101 |
| Gráfico 19. | 102 |
| Gráfico 20. | 103 |
| Gráfico 21. | 104 |
| Gráfico 22. | 105 |
| Gráfico 23. | 107 |
| Gráfico 24. | 108 |
| Gráfico 25. | 109 |
| Gráfico 26 | 110 |
| Gráfico 27. | 111 |
| Gráfico 28. | 112 |
| Gráfico 29 | 113 |
| Gráfico 30 | 114 |
| Gráfico 31 | 115 |
| Gráfico 32. | 117 |
| Gráfico 33. | 118 |
| Gráfico 34. | 119 |
| Gráfico 35. | 120 |
| Gráfico 36. | 121 |

| | |
|------------------|-----|
| Gráfico 37. | 123 |
| Gráfico 38. | 124 |
| Gráfico 39. | 125 |
| Gráfico 40. | 126 |

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 Antecedente del problema.

El control interno, dentro de una organización es una parte importante de sus procesos, por la necesidad de asegurar el logro de sus objetivos por medio de la eficacia y eficiencia de las operaciones, brindando la confiabilidad de la información y el cumplimiento de normas o reglamentaciones exigidas.

Contar con un sistema de control interno eficiente y eficaz, permite a los gobiernos, empresas, entidades y otros, lograr llevar con éxito sus metas y objetivos, salvaguardando su patrimonio. Pero es de suma importancia que este sea evaluado y diseñado para que puedan detectar cualquier riesgo que se origine con la información obtenida y presentada en los estados financieros y de los involucrados en los procesos, así como en la toma de decisiones.

En el gobierno de Costa Rica, en su banca estatal, establece normativas y lineamientos de control interno para el otorgamiento de créditos, basados en normas, leyes y regulaciones internacionales; ellas deben estar monitoreadas bajo un sistema que permita el debido cumplimiento, ya que de no ser así ponen en riesgo la liquidez estatal y la confiabilidad de los fondos y reputación de la misma. Recientemente se han presentado casos que por la modificación u omisión adrede de estos controles, han provocado el cuestionamiento en la inestabilidad bancaria, situación que se puede presentar en cualquier ámbito que tenga operaciones crediticias como un servicio, lo que conlleva la evaluación

oportuna y constante de controles para evitar riesgos que afecten el desempeño operativo y financiero.

Las Asociaciones Solidaristas están presentes en muchas compañías, tanto en el entorno público como privado, y tienen como prioridad brindar apoyo a sus asociados, identificándose con sus necesidades. Es por esto que algunas cuentan con sistemas de créditos como recurso disponible para cualquiera que forme parte de esta, contando con los servicios y facilidades para cuando lo requieran; siempre y cuando esté al alcance de lo que se solicita y con los beneficios que permitan un valor agregado al asociado, quien tiene la opción de adquirir un crédito. Es por ello que los procedimientos en los otorgamientos de créditos deben estar bien definidos y regulados; con controles que puedan detectar riesgos, y que brinden seguridad, tanto a quien solicita un crédito como a los que invierten su dinero en ella. Debe proporcionar la confianza necesaria de que se están adquiriendo y manejando los recursos con las mejores condiciones.

La falta de controles adecuados en una administración de este tipo de entidades, pone en riesgo la liquidez de sus ahorrantes, ya que se pueden presentar excesos de colocaciones e inexistencia de documentación y garantías que brindan seguridad de recuperación del dinero otorgado, que forma parte de los recursos y disponibilidad de los asociados en caso de retiro o solicitud de lo invertido. Además, “la administración es responsable de establecer y mantener el sistema de control interno en la organización.” (Santillana, 2013, pág. 12)

La Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit (en adelante llamada ASEFOT) cuenta con manuales de procedimientos y reglamentaciones para sus

operaciones. Sin embargo, no se ha evaluado su cumplimiento y calidad dentro de sus procesos que permitan que el otorgamiento de créditos, en este caso en estudio, sea regulado y brinden operaciones eficientes y eficaces de acuerdo con lo estipulado.

ASEFOT cuenta con 74 asociados activos, por lo que la información puede ser vulnerable a posibles errores humanos o riesgos potenciales, considerando que se realizan procesos manuales y que no se realizan evaluaciones continuas de control y revisión de los datos.

1.1.2 Estado de la cuestión

Existe una amplia diversidad de estudios realizados sobre control interno en empresas de diferentes sectores y según sean sus operaciones o departamentos donde se busca llegar a resultados de acuerdo con los objetivos planteados. Al ser el control interno una herramienta muy útil para ayudar a identificar factores de riesgo y a proporcionar seguridad razonable con respecto a la consecución de los objetivos de la compañía. Es usual encontrarse con estudios que diseñan, implementan o evalúan sistemas de control interno, ya sea en toda una organización o para un área específica.

La presente investigación busca evaluar el control interno utilizado en la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit en el otorgamiento de créditos., Dicha organización nunca ha sido objeto de estudio para una investigación de

tesis, sin embargo existen otras investigaciones relacionadas con este tema que sirven de apoyo y como antecedente de estudios similares que facilitan la ejecución de los objetivos que se plantearán para lograr tener las conclusiones sobre el tema investigado y como herramientas de comparación y análisis del mismo.

Alexander Espinoza Ramírez, en su tesis para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Hispanoamericana, realizó una evaluación y propuesta del control interno aplicado a los medicamentos de venta regulada en la Farmacia Roma, en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2016, donde concluyó que según el análisis de datos obtenido existe un nivel de riesgo en la operación de la farmacia en el cumplimiento y exigencias legales requeridas para comercializar medicamentos de venta regulada y determina la necesidad de continuar con las prácticas y procesos de Control Interno y la propuesta de mejoras recomendada.

Por otra parte, Wendy Jazmín Álvarez Fernández, de la Universidad Hispanoamericana, elaboró su tesina relacionada con la implementación de mejoras en el sistema de control interno de activos de propiedad, planta y equipo en GMG Comercial S.A. para el periodo 2016. Concluye que presenta falta de controles y surgen los riesgos a los que está expuesta la compañía en estudio en esa área específica por lo que recomienda y propone la implementación de controles vitales para mejorar la gestión operativa.

En cuanto a estudios realizados en Asociaciones Solidaristas, también existen investigaciones de diferentes temas, como por ejemplo, propuesta de mejora en la gestión de cartera de inversión, basados en la medición del riesgo

y rentabilidad de la Asociación Solidarista de Ernst & Young, S.A. donde el sustentante Luis Danilo Arias Rojas, de la Universidad de Costa Rica, obtiene como resultado final que una buena gestión de riesgos en una entidad es de importancia porque se pueden definir criterios de aceptación general de riesgos de acuerdo con la actividad económica de las Asociaciones Solidaristas y su capacidad para lograr mantener las inversiones en un plazo definido.

Por lo que esta investigación cuenta con suficiente respaldo para obtener el conocimiento oportuno para realizar el estudio planteado y poder hallar diferentes campos problemáticos. Además, de sus resultados se deduce lo que tiene que ver con estudios de Control Interno previos o investigaciones importantes en Asociaciones Solidaristas como apoyo para lograr un nuevo caso de estudio y referencia teórica para futuros investigadores.

1.1.3 Problematización

Según Juan Ramón Santillana González, en su libro Sistemas de Control Interno, tercera edición en el año 2015 recalca que:

El control interno es un instrumento insustituible de apoyo a la consecución de los objetivos de la organización; sin embargo, independientemente de qué tan efectivo pueda ser éste, el logro de esos objetivos siempre se verá afectado por limitaciones inherentes al propio control interno. (p.7)

Por esto existen situaciones incorrectas o incumplimiento a la normativa y reglamentación establecida, que ponen en riesgo la operación de la organización y por ello debe estar en constante seguimiento. Tomando en cuenta lo anterior se requiere estudiar ¿cuáles son los procedimientos que realizan para el otorgamiento de los créditos a los asociados de ASEFOT?

Además, se requiere conocer si la administración de la asociación tiene compromiso con la integridad y reconocimiento de valores éticos que indiquen el nivel de control interno para la consecución de sus metas y objetivos por lo que se genera la siguiente interrogante: ¿Cómo es el Ambiente de Control en el proceso de gestión de créditos; de acuerdo con la estructura de la Asociación y sus lineamientos?

La organización debe tener, además, la capacidad de identificar los riesgos y su probabilidad de ocurrencia, así como evaluar aquellos cambios que pueden estar afectando el sistema de control interno.

¿Cómo identifica y cómo analiza la Asociación los riesgos que ponen en peligro el logro de los objetivos al dar créditos a los asociados?

Con el fin de contribuir a la mitigación de riesgos relevantes, se debe contar con actividades de control por medio de políticas que establecen los lineamientos del control interno y sus procedimientos, para alcanzar sus objetivos y conocer ¿Qué tipo de Actividades de Control maneja la administración de la Asociación en el proceso de los registros, revisión y documentación, que aseguren el debido cumplimiento de los procedimientos?

Para llevar a cabo todas las responsabilidades de control interno que se requieren para la obtención de los objetivos es necesario tener la información

adecuada y de calidad para que se difunda y fomente en la organización, ayudando a una comunicación ideal.

¿Qué medios de información y comunicación utiliza ASEFOT para compartir los procedimientos requeridos en la solicitud y aplicación de créditos a los asociados?

La realización de evaluaciones continuas permite conocer la efectividad de los controles aplicados, y ayudan a brindar seguridad en el cumplimiento de los procesos y lineamientos establecidos, para lo que se debe analizar ¿Cuáles son los procesos de seguimiento de control interno en la Asociación para establecer que se están realizando de manera eficiente y eficaz?

1.1.4 Justificación del tema

Toda organización desarrolla diferentes actividades operativas, administrativas y financieras, las cuales deben estar reguladas por normas y procedimientos para obtener los resultados esperados. De esta manera se garantiza la eficiencia y eficacia de sus actividades y se evita que se estén presentando riesgos que atentan con la salvaguardia de los activos y la toma de decisiones. Por lo que en la actualidad es usual que inviertan en Auditoría tanto interna como externa, para asegurarse de que las operaciones y los datos brindados están de acuerdo con lo que está estipulado. Por ejemplo, la Norma Internacional de Auditoría 400 cuyo énfasis es la evaluación de riesgos y control interno, busca establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una mejor comprensión de los sistemas

y procedimientos de una empresa y de esta manera facilita la labor del auditor. Por lo que el tema de control interno es esencial en los estudios de Contaduría Pública, como formación a un ámbito laboral pues se deben tener los criterios necesarios para aplicarlo y valorarlo. Además, de la amplia información que existe al respecto, es usual que sea parte de planes estratégicos que buscan mitigar riesgos y mejorar las condiciones actuales de sus operaciones.

El sistema de control interno es parte vital de toda organización, por lo que se convierte en una herramienta necesaria en el logro de sus objetivos. Lo anterior, por cuanto brinda la confianza de que sus procesos funcionan de manera eficiente. Por ello de esta investigación se espera que sea de gran utilidad para la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit, tomando en cuenta la importancia que tienen los procedimientos que realizan y la condición en que estos son controlados. De esta manera será posible mejorar el ámbito administrativo y así se podrá brindar seguridad a los asociados de que los recursos invertidos están siendo utilizados de la manera más productiva, libres de riesgos que puedan estar perjudicando la rentabilidad de la Asociación.

La novedad de la presente investigación es que el análisis de los procedimientos de control interno, tema que no ha sido investigado en esta asociación solidarista, son básicos en el otorgamiento de créditos a los asociados, brindando una oportunidad de verificar si los procesos aplicados son los adecuados en esta gestión. Adicionalmente, la presente investigación no solo se enfocará en la evaluación de la gestión, sino que pretende convertirse en un instructivo teórico y práctico de consulta sobre el control interno y su aplicación en la gestión de otorgamiento de créditos.

Los resultados de la presente investigación aportarán a la carrera de contaduría pública un posible caso de estudio en la gestión de control interno y su aplicación adecuada, adicionalmente brindará herramientas y controles prácticos para la evaluación de estos. Para la empresa en estudio, podrá valorar sus procedimientos internos de control en el área de otorgamiento de créditos a los asociados. Lo anterior permitirá realizar los ajustes y correcciones necesarias de mejora para el logro de sus objetivos, aplicando los conocimientos adquiridos en este estudio.

Además, se espera que este pueda ser útil para las demás actividades operativas y administrativas que realizan, brindando un enfoque de control y supervisión de sus procesos y asegurando que se estén realizando de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

Al finalizar este estudio se logrará contribuir con la mejora del sistema de control interno que utiliza la Asociación en sus procesos de otorgamiento de créditos basados en los componentes del COSO 2013, lo que permitirá identificar y prevenir posibles riesgos y mejorar el manejo de los créditos, al generar mayores beneficios, alcances y servicios de estos recursos para los asociados.

Además se podrá contar con un sistema de control interno adecuado y confiable que permita salvaguardar sus activos y validar el cumplimiento de los objetivos, así como facilitar y agilizar la toma de decisiones. De esta manera los asociados se verán beneficiados, ya que pueden tener la confianza de que su dinero está seguro.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Como influyen los controles existentes en el otorgamiento de créditos a los asociados de la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit S.A.?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

- 1) Evaluar el sistema de control interno de ASEFOT con base en los componentes del COSO 2013 en la administración de créditos en el proceso de otorgamiento, registro y control de dichas operaciones y proponer las recomendaciones necesarias de mejora continua para el primer cuatrimestre del 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Verificar los procedimientos que realiza la administración para el otorgamiento de los créditos a los asociados de ASEFOT.
- b) Identificar el ambiente de control estructurado para el proceso de crédito en la Asociación Solidarista de Fotolit.
- c) Evaluar los riesgos de las tareas administrativas, en el proceso de gestión de créditos.

- d) Valorar el nivel de calidad y confiabilidad de la información brindada a la Junta Directiva y asociados en el tratamiento de créditos aprobados a asociados.
- e) Proponer un sistema de control interno que permita identificar, evaluar y controlar los procesos de otorgamiento de créditos.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

Con la presente investigación se busca dar a conocer a la administradora y Junta Directiva de la Asociación de Empleados de Fotolit la importancia del sistema de control interno dentro de sus procesos, por medio de la evaluación de los procedimientos en el otorgamiento de créditos a sus asociados. Lo anteriormente expuesto, considerando que exista un adecuado manejo y contribuya a la administración óptima de información según lo estipulado y con base en el marco Integrado de Control Interno COSO 2013, de acuerdo con sus componentes y principios, para una mejor evaluación.

Además de brindarle a ASEFOT las recomendaciones necesarias para mejorar el sistema de control interno que minimice los posibles riesgos encontrados y puedan implementarlo en todos sus procesos cotidianos, agilizando las labores y dando seguridad en la información presentada, que es vital para la toma de decisiones.

Dicha investigación se aplicará en el primer cuatrimestre del 2018.

1.4.2 Limitaciones

Para la investigación en curso no han existido limitaciones que estén afectando su realización.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Socialismo

Costa Rica tuvo como antecedentes trascendentales las reformas sociales de 1940-1943. Su fundador fue el abogado y economista costarricense Lic. Alberto Martén Chavarría. En el año de 1947, lo inició en el plano económico, como una solución a los problemas obrero patronales que se produjeron con la promulgación del Código de Trabajo. Posteriormente, la idea evolucionó y se intentó llevar al campo político con la creación del partido Acción Solidarista, que en 1962 presentó papeleta para diputados. (Asesudis, s.f. párr. 3).

El solidarismo es un sistema que fomenta la producción, democratiza el capital y satisface las aspiraciones o necesidades de empresarios (as) y trabajadores (as). Además, considera que debe unirse el capital y el trabajo, el patrono y el trabajador, para juntos incrementar la producción y mejorar las condiciones socioeconómicas de los trabajadores (as). (Movimiento Solidarista, s.f., párr. 6).

Por lo que su concepto debe ser implementado en cualquier organización, considerando su importancia en promover el bienestar de todas las personas que forman parte de esta, y con ello lograr la consecución de metas en conjunto. Se pretendió mejorar las condiciones laborales, y las relaciones obrero-patronales como principios fundamentales de respeto y equidad entre ambos.

2.1.2 Asociaciones Solidaristas

Según la Ley de Asociaciones Solidaristas 6970 (1984) en adelante Ley 6970 se define como:

Las asociaciones solidaristas son organizaciones sociales que se inspiran en una actitud humana, por medio de la cual el hombre se identifica con las necesidades y aspiraciones de sus semejantes, comprometiendo el aporte de sus recursos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica. Su gobierno y su administración competen exclusivamente a los trabajadores afiliados a ellas. (art.1)

Su primordial objetivo es similar al del solidarismo que pretende promover la justicia y la paz social, en unión entre empleados y patronos que buscan el bien común. Las actividades que pueden desarrollar las asociaciones para lograr sus objetivos de acuerdo con la Ley 6970 (1984) en su artículo 4 y siempre y cuando no comprometan los fondos requeridos para devolución o pago cesantías establecidas por la ley son:

- a) Adquirir toda clase de bienes.
- b) Celebrar contratos de toda índole y realizar toda especie de operaciones lícitas encaminadas al mejoramiento socioeconómico de sus afiliados, en procura de dignificar y elevar su nivel de vida.
- c) Efectuar operaciones de ahorro, de crédito y de inversión, así como cualesquiera otras que sean rentables.
- d) Desarrollar programas de vivienda, científicos, deportivos, artísticos, educativos y recreativos, culturales, espirituales, sociales, económicos, lo

mismo que cualquier otro que lícitamente fomente los vínculos de unión y cooperación entre los trabajadores, y entre estos y sus patronos.

Los recursos de la Asociación Solidarista provienen de dos fuentes principales: el ahorro mensual de los trabajadores que, según la Ley, puede ser entre el 3 % y el 5 %, y un aporte mensual de la empresa, cuyo porcentaje se pacta entre esta y los trabajadores. (Asesudis, s.f. párr. 8).

Con respecto al ahorro o aporte obrero del asociado la Ley 6970 (1984), establece lo siguiente:

El ahorro mensual mínimo de los asociados, cuyo porcentaje será fijado por la asamblea general. En ningún caso este porcentaje será menor del tres por ciento ni mayor del cinco por ciento del salario comunicado por el patrono a la Caja Costarricense de Seguro Social. Sin perjuicio de lo anterior, los asociados podrán ahorrar voluntariamente una suma o porcentaje mayor y, en este caso, el ahorro voluntario deberá diferenciarse, tanto en el informe de las planillas como en la contabilidad de la asociación. El asociado autorizará al patrono para que se le deduzca de su salario el monto correspondiente, el cual entregará a la asociación junto con el aporte patronal, a más tardar tres días hábiles después de haber efectuado las deducciones. (art.18)

Y para el aporte patronal, la Ley 6970 (1984) indica que:

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

diferencia entre lo que le corresponda al trabajador como auxilio de cesantía y lo que el patrono hubiere aportado. (art.18)

2.1.3 Antecedentes del Control Interno

El control interno es un tema histórico que puede tener infinidad de orígenes, considerando que para cualquier tipo de procedimiento interno es necesario verificar que se estén realizando de forma eficiente y eficaz, según Santillana (2015):

Los contadores medievales recurrían al método de contrarotulus para revisar las cuentas mediante un doble registro. (...). El término contrarotulus pasó al idioma francés como contrerolle, que más tarde daría lugar a controle. De ahí nació la palabra control, que pronto evolucionaría hacia su actual interpretación de “comprobación”, “inspección” o “vigilancia”, para adoptar más adelante el significado de “dominio” o “mando”; mejor conocida actualmente como Control. (p.72)

De ahí que se puede dar un posible origen del Control, que ha sido implementado con el tiempo para asegurar la consecución de los objetivos y metas a futuro, por medio del establecimiento de métodos de intervención que evidencian la correcta aplicación en los procesos.

El constante cambio en las estructuras de las empresas y las prácticas relacionadas al control interno, han ido evolucionando en todos sus ámbitos a

nivel de nuevos mercados y metodologías de operación. Mediante el uso de la tecnología es posible establecer controles y revisiones sobre los procesos. Actualmente al tema de control interno en las empresas se le brinda mayor énfasis en el desarrollo e inversión de estas prácticas, debido a que esto garantiza el buen funcionamiento de los procesos. Además, el control interno colabora en lograr los objetivos organizacionales, por medio de la validación de las diferentes operaciones, con base a los lineamientos establecidos.

Existen muchas maneras de estudiar cómo ha sido la evolución del control interno, y basados en lo que el autor Samuel Alberto Mantilla indica en su libro Auditoría del Control Interno del año 2013, que de acuerdo con el análisis de transformación de la auditoría se pueden definir tres generaciones. La primera por medio de esquemas, paradigmas y modelos de revisión en la edad media (1880), para la cual el control interno se estableció en acciones empíricas.

Para la segunda generación, según Mantilla, se logró imponer estructuras y prácticas de control interno, que lo ubicaron en un nivel operativo alto y con ello precisar las diferentes responsabilidades, desarrollándose manuales y procedimientos operativos (1880-1990). Y por último, la tercera generación, según este autor concentra sus esfuerzos en la manera que se pueda garantizar la eficiencia del control interno (1990- actualidad) apareciendo el COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission*). Como estándar internacional se constituye en referencia a nivel mundial. Este organismo, a pesar de tener competencias importantes, ha generado un impacto considerable por la manera en que se enfoca en el control interno, permitiendo un mejor entendimiento y punto de partida para su desarrollo en áreas vitales de las organizaciones tanto públicas como privadas, su versión más actualizada se

presenta en el 2013, con el fin de actualizar el contexto de la aplicación del control interno.

2.1.4 Perfil de la empresa

La Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit S.A. con siglas ASEFOT, fue creada en 1985, constituida como tal de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Asociaciones Solidaristas y su reglamento. Situada en Barrio Cuba, San José, sin embargo, en el año 2013 fue trasladada a Lagunilla de Heredia, debido a la unión de operaciones con otra empresa perteneciente al Grupo Corporativo CYBSA, quien en el 2015 fue adquirido por Grupo Smurfit Kappa, junto a dos empresas más.

De acuerdo con el acta constitutiva la Asociación persigue los siguientes fines:

- a) Alcanzar la justicia y la paz social, la armonía obrero-patronal y el desarrollo integral de sus asociados, así como seguir, cumplir, defender y divulgar los postulados del socialismo.
- b) Fomentar la armonía, los vínculos de unión y la cooperación solidaria entre los empleados; y entre éstos y la empresa.
- c) Plantear, realizar y difundir todo tipo de programas de interés para sus asociados y sus familias.
- d) Defender los intereses socio-económicos del trabajador asociado, a fin de procurarle un status de vida digno y decoroso, haciéndole partícipe de

los servicios y beneficios que le brinde la asociación o la empresa, cursos y seminarios, así como editar folletos que llevarán como objetivo principal, informar a sus afiliados sobre las actividades de la empresa, y del socialismo, la doctrina que los inspira.

No han definido una visión y misión concreta, pero se tiene claro que buscan el desarrollo y promulgación de los fines primordiales solidaristas antes mencionados.

A lo largo de sus 32 años, la organización siempre se ha conservado bajo los fundamentos solidaristas. Como requisito fundamental para ser parte de esta es ser empleado de la empresa Fotolit S.A. Cuenta con aproximadamente 74 asociados activos a cargo de una administradora y una asistente quienes se encargan de todos los procesos operativos y administrativos. Entre las funciones que realizan están el otorgamiento de créditos, deducciones de planilla por ahorros voluntarios, navideños u otros, factoreo (pago a proveedores de Fotolit S.A con una condición de pago menor a la que presenta la empresa, considerando un descuento por pronto pago, siendo retribuida por la empresa Fotolit al plazo acordado con el proveedor por la totalidad de la factura).

Para el manejo de las diferentes operaciones; utilizan un sistema diseñado a la medida que permite ingresar detalladamente la información de los asociados, llevando así un respaldo sistemático. Para los servicios contables, contratan como *outsourcing* a la empresa Panamericam Group, los cuales visitan la empresa tres días al mes para completar el cierre contable mensual; mostrando los estados financieros y proyectando por asociado su estatus a la

fecha cierre de mes. Además, recibe auditoría externa anual la cual verifica tanto a la administración de las encargadas como a la empresa contratada para llevar la contabilidad, verificando que los estados financieros son razonables y se encuentran presentados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.

ASEFOT brinda los siguientes tipos de préstamos:

1. Préstamo Ordinario: es adquirido por los socios y cuenta con un interés muy cómodo de pagar.
2. Préstamo Extraordinario: Es un préstamo que solo en casos especiales se brinda.
3. Préstamo Salvadita: Se brinda a socios cuyo requisito es que sea ahorrantes del ahorro navideño.
4. Préstamo Hipotecario: Se hace su respectivo avalúo y a raíz de este se brinda el monto del préstamo.
5. Préstamo para obtener un Vale: Solo se brinda en la semana de no pago.
6. Préstamo para Estudio: Tiene que presentar facturas relacionadas con el préstamo como: Matrícula, Uniforme, Libros, etc.
7. Préstamo para Salud: Tiene que presentar facturas relacionadas con el préstamo como: Exámenes, Consulta Médica, Tratamientos, etc.
8. Préstamo Cuenta Corriente: Es también conocido como “fácil”, por su plazo de pago, que es de un año.
9. Préstamo Rapidito: Es un préstamo que debe ser cancelado en cuatro pagos.

Según su reglamento, estos son los requisitos y normas para obtener un préstamo:

Préstamo Ordinario:

- a. Se cobra un 18 % sobre el monto prestado
- b. Se cancelará según el monto (ver la Tabla 1)
- c. Su uso cada vez es más frecuente.

Préstamo Extraordinario:

- a. Se cobra un 23 % sobre el monto prestado.
- b. Se cancelará según el monto (ver la Tabla 1)
- c. Para préstamo extraordinario se analiza la situación del socio.

Préstamo Estudio y Salud:

- a. Se cobra un 8 % sobre el monto prestado
- b. Se cancelará en 2 años.
- c. Tiene que comprobar dicho préstamo con facturas, si no se le cobrara como un préstamo ordinario.

Préstamo Hipotecario:

- a. Se cobra un 12 % sobre el monto prestado.
- b. El máximo de años para cancelar la deuda será de 15 años plazo.

- c. El perito procede a hacer el avalúo y sobre este brindan el monto del préstamo.
- d. Se prestará un máximo de ¢15.000.000,00 hasta ¢30.000.000,00
- e. Tener más de un año de ser socio (como mínimo).

Préstamo Cuenta Corriente Fácil:

- a. Se cobra un 15 % sobre el saldo prestado
- b. Su plazo para ser cancelado es de un año.
- c. Se presta a los socios que quieren que su préstamo no sea extenso el plazo.

Préstamo Rapiditos:

- a. Se cobra un 6 % sobre el saldo prestado
- b. Se cancela en 4 pagos
- c. No se da otro sin cancelar el anterior.

Préstamo Salvaditas:

- a. Se cobra un 3 % sobre el saldo prestado
- b. Se cancela en 4 pagos.
- c. No se da otro sin cancelar el anterior.
- d. Solo se brinda a ahorrantes del *ahorro navideño*.

Préstamo Vales:

- a. Se presta la octava parte del salario
- b. Se cobra un 5 % sobre saldo prestado
- c. Si es un monto mayor, el caso se estudiará.

d. Se cancelará la siguiente semana de que lo solicito (semana de pago).

Tabla 1 Tabla de cobro para los préstamos

| MONTO | TIEMPO |
|-------------------------|---------------|
| DE ¢1.000 A ¢100.000 | 12 MESES |
| DE ¢101.000 A ¢250.000 | 36 MESES |
| DE ¢250.000 EN ADELANTE | 48 MESES |

Tabla 2 Tabla de interés de préstamos

| TIPO DE PRÉSTAMO | % INTERES |
|-------------------------|-----------------------------|
| Ordinario | 18 % Sobre Saldo Fluctuante |
| Extraordinario | 23 % Sobre Saldo Fluctuante |
| Hipotecario | 12 % Sobre Saldo Fluctuante |
| Vales | 5 % Sobre Saldo Fluctuante |
| Cuenta Corriente | 15 % Anual Fijo |
| Estudios | 8 % Anual Fijo |
| Salud | 8 % Anual Fijo |
| Salvaditas | 3 % Mensual |
| Rapiditos | 6 % Mensual |

2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.

2.2.1 El Control interno

En la actualidad muchas empresas buscan mejorar la manera como se controlan sus operaciones, y con ello lograr aumentar el grado de productividad y rentabilidad de su representada. Según el marco integrado COSO (2013): El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p.3).

Esto se lleva a cabo por medio de la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información brindada y el debido cumplimiento de leyes y normativas establecidas. De esta manera se pretende salvaguardar los activos y el patrimonio de la empresa y al mismo tiempo obtener un mejor desempeño y resultados en todas las áreas de la organización.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente; según las directrices marcadas por la administración. (Estupiñán,2015, p.38).

Por lo anterior se puede recalcar que el objetivo principal del control interno es proteger los activos de la empresa, verificando la confiabilidad de la información, el desempeño de las actividades y el cumplimiento de metas y

objetivos establecidos. Además, considera su importancia para la consecución de los objetivos organizacionales; es cada vez más relevante contar con sistemas de control interno mejorados y que brinden la seguridad de que se están haciendo las cosas de forma correcta.

En cuanto a un sistema de control interno Santillana (2015) indica:

Un sistema de control interno (SCI) es una serie de procesos y elementos que, al ser implantados de manera integral, permiten una seguridad razonable de que se logren los objetivos de una entidad; y puedan tener una naturaleza estratégica, administrativa u operativa. Es decir, es un conjunto de referencias y mecanismos de mejores prácticas que se aplican a la previsión, planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento para darle certidumbre a la toma de decisiones, orientado a las organizaciones en el logro de sus objetivos bajo un ambiente eficiente, ético, de cumplimiento, calidad y mejora continua.
(p.121)

Por lo que se resalta la importancia que tiene contar con un sistema de control interno efectivo y valorado de acuerdo con las necesidades de la empresa, que brinden lineamientos y objetivos, que brinden los mecanismos para realizar las actividades operativas y administrativas según las estrategias definidas. De esta manera se podrá velar por que se cumpla y puedan detectarse cualquier tipo de desviaciones que pongan en riesgo los recursos de

la empresa, Mantilla 2013 hace referencia a que el sistema de control interno debe:

- a) Estar inmerso en las operaciones de la compañía y hacer parte de su cultura.
- b) Ser capaz de responder rápidamente a los riesgos de negocio que evolucionan y que surgen de factores dentro de la compañía, así como a los cambios en el ambiente del negocio.
- c) Incluir procedimientos para reportar inmediatamente, a los niveles apropiados de la administración, cualesquiera fallas o debilidades de control que sean significantes y que sean identificadas, junto con los detalles de la acción correctiva que se esté emprendiendo. (p.35)
- d) Un sistema sólido de control interno reduce, pero no puede eliminar, la posibilidad de juicio pobre en la toma de decisiones; error humano; procesos de control que de manera deliberada son evitados por empleados y otros; eliminación de controles por parte de la administración; y la ocurrencia de circunstancias imprevisibles.
- e) Por consiguiente, un sistema sólido de control interno provee seguridad razonable, pero no absoluta, de que la compañía no será impedida en el logro de sus objetivos de negocio, o en la ordenada y legítima conducción de sus negocios, por circunstancias que razonablemente puedan ser previstas. Sin embargo, un sistema de control interno no provee protección con toda certeza contra una falla de la compañía en lograr sus objetivos de negocio o contra todos los errores materiales, pérdidas, fraudes, o incumplimientos de leyes o regulaciones. (p.35)

2.2.2 Modelo COSO

El modelo de COSO, por sus siglas en inglés “*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*” quienes se dedican a proporcionar liderazgo de pensamiento por medio del desarrollo de marcos y orientaciones sobre control interno, gestión de riesgos y prevención de fraudes en las organizaciones, surge como iniciativa del sector privado y se conforma por cinco instituciones representadas en Estados Unidos:

- a) American Accounting Association (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos.
- b) American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).
- c) Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- d) Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- e) Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

El modelo COSO es un marco de referencia aplicable para cualquier tipo de organización, que requiera de la implementación, gestión y revisión de un sistema de control. Fue diseñado para identificar aquellas actividades que

pueden afectar el logro de los objetivos de una compañía, administrar los riesgos y brindar la seguridad razonable a la administración y Junta Directiva en cuanto a los procesos realizados y resultados presentados. Este marco ha tenido tres actualizaciones, las cuales se presentan a continuación:

2.2.2.1 COSO I

En septiembre de 1992, el Comité COSO emitió en los Estados Unidos el informe: *Internal Control-Integrated Framework* (Marco Integrado de Control Interno, COSO I), orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades. (González, s.f., p.4)

Con este modelo se define el nuevo marco conceptual del control interno, estableciendo una definición común que abarca las necesidades de las distintas organizaciones. Reúne criterios ante la existencia de una importante diversidad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno. Además, mejora la calidad de la información financiera obtenida, brindando seguridad de su manejo y aplicación. Proporciona un modelo con base al cual las empresas puedan evaluar sus sistemas de control interno y dar mejoramiento continuo.

2.2.2.2 COSO II

En setiembre de 2004, el Comité COSO publicó el, y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO-ERM, o COSO II), en el cual se amplía el concepto

de control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo. (González, s.f., p.5)

Con la actualización del modelo de COSO I se mejora las decisiones de respuesta al riesgo ya que provee información para identificar y valorar el impacto, permitiendo obtener posibles alternativas de respuesta y mitigación a ellos. Reduce las pérdidas operativas, ya que se busca mejorar su capacidad para identificar los sucesos potenciales que se encuentren o puedan dar, permitiendo a la administración optimizar sus prácticas de control y orientar sus operaciones hacia un proceso de gestión de riesgo establecido.

2.2.2.3 COSO III

En actual modelo COSO III fue publicado el 14 de mayo de 2013, reemplazando los anteriores, la *Comisión Treadway* lo elabora con el fin de esclarecer los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno al adaptarse al aumento y complejidad de las operaciones por los cambios en la tecnología. Permite una detección y respuesta a los riesgos a los que se enfrentan las organizaciones, asegurando información confiable para la toma de decisiones y el logro de metas y objetivos.

Según el autor Estupiñán, 2015 (p.68-69) los motivos que se dieron para una actualización del marco integral de control interno COSO son:

- a) Variación de los modelos de negocio emergentes de la globalización.
- b) Mayor necesidad de información derivada de la dinámica de los cambios.

- c) Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al ámbito empresarial, a nivel internacional.
- d) Nuevas expectativas sobre la responsabilidad social y competencias de los gestores de las organizaciones.
- e) Incremento de las expectativas de inversores y reguladores, sobre la prevención y detección del fraude.
- f) Aumento del uso de las nuevas tecnologías y su constante desarrollo (redes sociales).
- g) Nuevas exigencias del regulador y grupos de interés sobre la confiabilidad de la información.

2.2.3 Objetivos del Control Interno

El marco integral de control interno establece tres tipos de objetivos del control interno, que ayudan a las organizaciones a orientarse mejor, de acuerdo con sus expectativas y desarrollo de actividades para el logro de sus metas.

2.2.3.1 Objetivos operativos:

Son objetivos que brindan eficiencia y eficacia de las operaciones que realiza la empresa, tomando en consideración el rendimiento operativo y financiero que permiten el logro de metas establecidas. Además, de salvaguardar los activos de riesgo de pérdida.

2.2.3.2 Objetivos informativos:

Son objetivos que se refieren a informes financieros y no financieros que abarcan el grado de confiabilidad, exactitud, oportunidad, transparencia y demás aspectos que establezca la organización, considerando normativas, regulaciones y políticas de gestión y control.

2.2.3.3 Objetivos de cumplimiento:

Son objetivos que demuestran el debido cumplimiento y gestión de las regulaciones y legislaciones establecidas por la organización.

2.2.4 Componentes y Principios del Control Interno

COSO III establece cinco componentes interrelacionados que serán la base de esta investigación, los cuales constan de diecisiete principios asociados a cada uno, los cuales representan su concepto fundamental y aplicable según los objetivos operativos, de información o cumplimiento que tiene la compañía y que evaluarán la efectividad del control interno de acuerdo con su aplicabilidad. A continuación, se detalla cada componente y los principios que sustentan cada uno:

2.2.4.1 Ambiente de control

El ambiente de control es el componente principal del control interno, ya que de este dependen las bases de los demás componentes, según Estupiñan (2015) en su libro Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Señala que “es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control.”. (p.36).

Por lo que es considerable que este componente tenga prioridad sobre lo demás; ya que el buen desempeño en el entorno de control hará que los demás fluyan correctamente y con ello lograr con éxito la consecución de los objetivos definidos por la organización de manera eficiente y eficaz.

En este se busca crear conciencia en el personal de la organización respecto al control, generando un ambiente de disciplina, principios y estándares por seguir para lograr una estructura de actividades, establecer objetivos y minimizar los riesgos, tomando en cuenta que el recurso humano es parte fundamental en el desarrollo óptimo de toda empresa, y de éste dependerá la existencia de un ambiente cálido, integro, competente y ameno para desempeñarse de la mejor manera.

Toda empresa debe velar por que se desarrolle un buen ambiente de control dentro de sus actividades, siendo conscientes del impacto que genera esto en sus colaboradores y su efectividad en su desempeño laboral. La alta dirección es la responsable de generar un entorno donde cada persona se sienta motivada, capacitada y con la dedicación para realizar las cosas bien y con ello

obtener resultados positivos, y de reforzar las perspectivas sobre el control interno dentro de sus actividades. Los valores éticos y la cultura ya es parte de toda persona y cómo lo perciba, sin embargo, contar con herramientas o recursos que demuestren compromiso, seguridad e identificación con la empresa hace que fluya un entorno ideal para demostrar responsabilidad y pertenencia para cumplir con los objetivos y ser parte de estos.

Para obtener un entorno de control óptimo dentro de la organización, COSO 2013 indica que se pueden tomar en cuenta los siguientes principios:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.

La integridad y los valores éticos son elementos primordiales en el ambiente de control, y la administración tiene la responsabilidad de darles la importancia que tienen dentro de sus procesos por medio de establecimiento de estándares de conducta dentro de la entidad. Estos deben generar el compromiso ético en todos sus niveles, contribuyendo de forma significativa en todas las actividades que se realicen ya que una dependerá de la otra, y se podrá valorar el grado de profesionalismo y responsabilidad de las personas que forman parte.

Contar con personal comprometido con los valores y principios éticos que se reflejen en sus actividades cotidianas y el cumplimiento de las normas determinadas, hace que se pueda evaluar un control interno eficiente y eficaz. Debe permitir que se puedan dar a conocer comportamientos irregulares y así brindar la seguridad de que se está cumpliendo con políticas y leyes que demuestran el buen desempeño de los procesos, logrando mitigar posibles riesgos.

Es esencial que la organización demuestre el compromiso por la integridad y los valores éticos, por medio de todos los niveles organizacionales que tiene, además de proveedores, clientes o personal externo involucrado en las diferentes actividades que realiza, dando énfasis al cumplimiento establecido y brindar los mecanismos necesarios para dar a conocer actitudes, comportamientos y políticas requeridas para la consecución de los objetivos y con ello la toma de decisiones correcta.

2. El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos:

La alta gerencia o Junta Directiva debe demostrarse independiente para administrar un ambiente ideal que refleje control sobre los procesos. Además, debe ejercer la supervisión del desempeño del sistema de control interno siendo consiente de los requerimientos, políticas y leyes establecidas para que su impacto sea de confianza y efectivo en los resultados esperados. Debe ser responsable directo de que se implemente y desarrolle un sistema de control que cubra todos los niveles organizacionales y los procesos que conllevan al logro de objetivos.

Se debe delegar responsabilidades de control en relación con el establecimiento de requerimientos y expectativas, autorizando personal competente a brindar criterios en la solución de problemas y toma de decisiones por lo que es vital que se evalúe bien a quiénes se les está otorgando autoridad para hacer. Igualmente se debe evaluar las habilidades y experiencias relevantes entre todos los miembros de la organización, que tienen impacto

directo en el funcionamiento; adecuando los diferentes procesos, y el debido control de los mismos.

Además, se debe brindar seguimiento a las políticas establecidas y su debido cumplimiento, con la capacidad de poder definir cambios si lo requieren o descubrir irregularidades considerables que pueden estar afectando el entorno de control, y con ello realizar mejoras que brinden mayor confiabilidad de la información y de las actividades que se realizan.

3. La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autorizaciones y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos:

La administración debe considerar una estructura organizacional y niveles de responsabilidad y autoridad que conlleve a la consecución de los objetivos. Por ello, es importante que se cuente con un sistema de control interno que permita identificar los riesgos que se presenten o la posibilidad de ocurrencia en cualquier nivel.

Además, se debe revisar y evaluar la eficiencia y eficacia de las estructuras establecidas y diseñar líneas de reporte que permitan la ejecución de autoridad y responsabilidad para cada una, brindando delegación de obligaciones para todos los niveles y de acuerdo con las actividades que realizan y con ello lograr con éxito la búsqueda de los objetivos que tiene la organización en conjunto.

4. La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos:

Se deben ver reflejados en las políticas y prácticas que se añaden como apoyo en el cumplimiento de metas y objetivos, que se reflejan en las expectativas de competencia requeridas para lograrlos, proporcionando las bases para evaluar el desempeño de los procesos con personal competente y capaz de llevar a cabo las responsabilidades asignadas.

La administración evalúa la competencia en todos los niveles de la organización, tanto interna como externa y actúa en aquello que presente deficiencias, brinda los medios necesarios para desarrollar un ambiente profesional y competente, y la capacidad para valorar comportamientos inadecuados.

Además, debe proporcionar el apoyo necesario para atraer, desarrollar y retener personal calificado, el cual es vital para el logro de los objetivos, por medio de capacitaciones y actividades que reflejen la actitud positiva, el buen comportamiento y el conocimiento necesario para obtener experiencia profesional y con ello el adecuado manejo y pertinencia de los recursos de la compañía con personal altamente confiable y eficiente.

5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos:

La organización define las responsabilidades del personal a nivel de control interno y mide el grado de cumplimiento, evaluando el desempeño enfocado en

el logro de los objetivos por medio de incentivos y premios que motiven al personal a desempeñarse de manera eficiente y eficaz.

Se establecen medidas de desempeño, incentivos u otros beneficios apropiados para que todos los niveles de la organización tomen la responsabilidad y se comprometan en la búsqueda de los objetivos establecidos y asignados a cada uno, exigiendo un grado de cumplimiento por medio de estructuras definidas, autoridades y obligaciones de control dentro y fuera de la organización y con ello poder aplicar medidas correctivas si así lo requiere.

2.2.4.2 La Evaluación del Riesgo

Toda organización se enfrenta a situaciones de riesgos procedentes de fuentes tanto externas como internas, por lo que es necesario analizarlos de acuerdo con su impacto o probabilidad de ocurrencia, estableciendo mecanismos que los identifiquen y lograr con ello mitigarlos. Por lo tanto, la evaluación del riesgo es otro componente de control interno definido como: “la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar probabilidad y sus posibles consecuencias”. (Estupiñán, 2015, p.39). Por consiguiente, el establecimiento de objetivos debe ser primordial antes de identificar los riesgos que puedan causar algún impacto sobre estos y la administración será la responsable de tomar las acciones oportunas.

Los objetivos ya sean operativos, de información o de cumplimiento serán establecidos por la organización y deben ser lo suficientemente claros y específicos que permitan identificar y evaluar los riesgos que puedan presentarse en su consecución. De esta manera será posible analizar su impacto y determinar la manera de mitigarlos, evaluar los posibles cambios que permitan mejorar la estructura de control interno y a su vez lograr con éxito el cumplimiento de políticas, procedimientos y reglamentaciones que ayudan a dar respuesta a aquellos eventos de riesgos que se puedan presentar.

Al respecto COSO, 2013 establece dentro de este componente los siguientes principios para la organización:

1. La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos:

Se deben definir los objetivos con la mayor claridad posible para permitir la identificación y evaluación de los riesgos que se puedan presentar para el logro efectivo de los objetivos establecidos en los diferentes niveles organizativos. Los objetivos se fijan en relación con leyes, regulaciones, reglamentaciones y normativas; según la actividad de la organización.

La administración considera la tolerancia al riesgo con base en la respuesta que se le debe dar, tomando en consideración aquellos factores que contribuyen a que se puedan aumentar la posibilidad de ocurrencia, por lo que la oportuna identificación del riesgo ayudará a brindar confiabilidad y seguridad en el cumplimiento de los objetivos. De tal manera que la organización pueda valorar si estos están siendo efectuados como debe ser y generando el resultado esperado.

2. La organización identifica los riesgos de cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse:

Se valoran los riesgos en todos los niveles de la organización y la manera en que se deben gestionar para el logro oportuno de los procesos. Se deben considerar tanto factores internos como externos; según el impacto de ocurrencia que afectarían el cumplimiento de los objetivos. Algunos factores que pueden influir en la evaluación de riesgos tenemos: políticas, leyes, procedimientos, autorizaciones, salvaguarda de activos, identificación, valoración y respuesta al riesgo.

La organización analizará los posibles riesgos identificados en todos sus niveles y su relevancia e impacto, para poder determinar la manera en que se deben gestionar; considerando todos aquellos detalles que pueden verse reflejados en sus procesos y causar algún grado de probabilidad de ocurrencia o a su vez que ya estén causando algún tipo de irregularidad en la organización, por lo que se deben tomar las precauciones del caso a la mayor brevedad y así lograr el cumplimiento de controles efectivos dentro de la entidad.

3. La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos:

Reconocer la probabilidad de fraude proveniente de personal, tanto interno como externo, por adquisiciones no autorizadas, utilización o pérdida de activos en uso o suspendidos, alteración de los registros de información o demás actos fraudulentos que afectan la consecución de los objetivos de la organización.

La evaluación del riesgo de fraude debe considerar incentivos, presiones y reportes fraudulentos que se pueden dar según los diferentes tipos que existen y se está expuesto en cualquier organización. Por ello, la valoración oportuna será de gran apoyo para evitarlos o intervenirlos si es del caso y con ello tener el adecuado logro de los objetivos establecidos.

4. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno:

La organización considera aquellos cambios importantes en el ambiente regulatorio, económico y físico en que realiza sus actividades, tomando en cuenta actitudes y filosofías que tiene impacto potencial sobre el sistema de control interno.

Además, debe evaluar los cambios en la administración o aquellas circunstancias que requieran de alguna atención relevante debido a cambios significativos y de gran impacto en los procesos de la compañía y que se verán reflejados en la manera en que opera el sistema de control interno, por lo que cualquier cambio debe ser considerado para obtener un control eficiente y eficaz.

2.2.4.3 Las Actividades de control

Son políticas y procedimientos que se establecen para asegurar el desempeño efectivo de las directrices de la entidad. Forma parte del tercer componente de control interno, el cual además da la seguridad de que se tomen

las medidas necesarias para mitigar los posibles riesgos que afecten el logro de los objetivos. Son llevadas a cabo a nivel de toda la organización y de acuerdo a las necesidades y procesos de gestión de cada área. Sobre este tema Santillana (2013) indica que las actividades de control “pueden ser de naturaleza preventiva o correctiva e involucran todo tipo de procesos manuales o automatizados; así como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, y vigilancia y revisión del desempeño de la organización.” (p.82). Por lo que es importante contar con una adecuada segregación de funciones que permitan realizar cada acción correctamente.

Las actividades de control serán efectivas, a medida que tanto los altos mandos como personal involucrado demuestren compromiso, cumplimiento y monitoreo de que se están desarrollando de manera segura y generando la confianza de que se están haciendo las cosas bien. Al respecto se deben considerar, los cambios en políticas, tecnología o procedimientos que pueden incidir en que el control interno no esté siendo efectivo y a su vez no lograr los objetivos establecidos.

Será responsabilidad de la administración implementar las actividades, mejorar y fortalecerlas en toda la organización, considerando el grado de riesgo según las acciones que se realice y su impacto en los resultados esperados y en conjunto con todas las diferentes actividades operativas y administrativas del negocio en marcha.

La organización debe considerar para este componente según COSO 2013 los siguientes principios:

5. La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables:

Definir y desarrollar procedimientos de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos y con ello dar seguimiento al componente de evaluación de riesgos, las actividades de control ayudan a dar la seguridad de respuesta y reducción de los riesgos encontrados.

La organización considera cuáles procesos de la compañía son más importantes y requieren de mayores controles, tomando las bases de su naturaleza, impacto y desarrollo en los diferentes niveles. De igual manera, señala el grado de riesgo que pueden estar generando procesos o acciones y así determinar cuáles actividades son más apropiadas y darán mayor confianza para el cumplimiento de objetivos.

6. La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos:

La organización implementa actividades de control a nivel de toda la entidad sobre la infraestructura de tecnología utilizada para apoyar la consecución de los objetivos mediante la seguridad, integridad, exactitud y disponibilidad en los diferentes procesos que dependen de su uso. Para ello, se debe contar con los mecanismos que permitan el acceso a la tecnología por parte de su personal, según sus funciones, para así proteger sus bienes e información de riesgos; tanto externos como internos.

Además de definir actividades relevantes para el control de los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura, que permitan el debido cumplimiento de los objetivos. De esta manera se da un enfoque de confianza por medio del uso de medios tecnológicos que brinden apoyo en los procesos y asegure que se cumplan con eficiencia y eficacia.

7. La organización despliega actividades de control por medio de políticas que establecen lo que espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción:

El personal altamente calificado es responsable de desarrollar los lineamientos generales de control interno como políticas y procedimientos y toma las acciones correctivas para aquellos casos que lo requieren, de acuerdo al efecto que surja de la realización de actividades de control.

La administración debe revisar si las actividades de control ejecutadas están siendo efectivas y así valorar su relevancia o cambios considerables para que estas sean implementadas de manera que cumplan con su objetivo y evitar inconvenientes futuros.

Además, Estupiñán (2015) clasifica las actividades de control en:

- a) Controles preventivos
- b) Controles defectivos
- c) Controles correctivos
- d) Controles manuales o de usuario
- e) Controles de cómputo o de tecnología de información

f) Controles administrativos

Las actividades de control deben valorarse y establecerse de acuerdo con las responsabilidades del personal. La administración debe velar porque estos sean implementados de acuerdo con las condiciones de cada uno y lograr minimizar y eliminar los riesgos; asegurando que se sean adheridos a los planes de acción establecidos para cada proceso.

2.2.4.4 Información y comunicación

Para lograr que las personas cumplan con sus responsabilidades se debe contar con la información oportuna, que permita ser reconocida, interpretada y comunicada de manera que pueda ser asumida de forma eficiente.

Los sistemas de información ayudan a controlar y manejar la operación de las empresas, gracias al avance tecnológico, así como generar informes necesarios para la toma de decisiones. Marco et al. (2013) lo definen en su libro de Sistema de información (en las Organizaciones) como: “Un conjunto de elementos interrelacionados que garantiza la transformación de datos en información, así como su disponibilidad para las personas (y para las organizaciones) que la utilizarán siguiendo sus procedimientos para incrementar su conocimiento y actuar en consecuencia”.

Es importante que la organización concientice sobre las responsabilidades en materia de control y el desempeño que cumplen sobre el sistema de control interno y la gestión operativa y administrativa eficiente. Debe

generar información relevante y comunicarla eficientemente, para obtener un mejor cumplimiento de las obligaciones determinadas. Según Marotó 2016 la comunicación corporativa no se limita a apoyar la estrategia de la organización, sino a construirla. Los elementos estratégicos clave de la organización (valores, misión, visión, objetivos, estrategia y políticas) se consensuan, se comparten y se integran en la organización mediante acciones comunicativas. (p.46). De acuerdo con lo anterior, el autor hace énfasis en mantener una comunicación exhaustiva; basados en los elementos primordiales que ayudan al éxito de las empresas, tanto a nivel interno como externo, dependiendo del personal y la manera en que reciben y comparten información.

Para este componente de control interno en sus principios según COSO 2013 la organización debe:

8. La organización obtiene, genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno:

Contar con información relevante y de calidad que colabore para que el control interno sea más efectivo. Es responsabilidad de la organización desarrollar e implementar los medios que identifiquen datos, tanto externos como internos, por medio de sistemas de información que los procese y brinden el conocimiento oportuno que permita el cumplimiento de los demás componentes del control interno y con ello el logro de los objetivos de la organización.

La información brindada debe ser lo suficientemente clara y concisa por lo que contar con controles efectivos que aseguren el manejo adecuado de los datos es sumamente importante. La calidad de la información se verá reflejada

de acuerdo con el uso que se le dé y la manera en que se procesan los datos, brindando mejor efectividad, rapidez en los procedimientos y seguridad para la toma de decisiones.

9. La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento de dicho control:

La comunicación entre la Junta Directiva y la administración es necesaria para poder definir los roles para el cumplimiento de los objetivos de la organización, así como políticas y procedimientos que se deben dar a conocer en todos los niveles. Los diferentes canales de información serán vitales para brindar el apoyo, tanto a personal interno como externo, que permiten una comunicación entre ambos.

El buen funcionamiento del control interno dependerá de la manera en que la organización implemente, desarrolle y evalúe controles efectivos que así lo permitan. Lo anterior se logra si la comunicación es lo suficientemente clara y concisa que hará que cualquier miembro tenga el conocimiento requerido para cumplir con sus roles y responsabilidades. Además de permitir canales de comunicación que den el acceso a reportar, ya sea de manera directa o confidencial, aquellas situaciones que estén perjudicando el debido manejo de los recursos e información de la compañía.

10. La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno:

Los canales de comunicación con personal externo como socios, clientes, proveedores, auditores, reguladores o analistas serán vitales para proporcionar un apoyo adicional a la administración y Junta Directiva respecto a información relevante que se refleja en un buen funcionamiento del control interno.

Los resultados de evaluaciones brindadas por grupos de interés externos brindan información importante para la organización y su sistema de control interno. Esto para que sea capaz de reconocer situaciones que puedan estar afectando el objetivo principal de controlar la efectividad de los procesos por medio de datos, actitudes, comentarios o acciones brindadas por personal fuera de la compañía pero que tienen incidencia directa en la gestión operativa, administrativa y financiera de la organización.

2.2.4.5 Actividades de Supervisión

Todo sistema de control interno debe ser monitoreado constantemente para asegurar que se está cumpliendo de acuerdo con lo establecido y corroborar que está siendo efectivo. Maricela Sánchez en su libro Administración I en el año 2014 indica que “la función última de la administración es supervisar que las cosas se estén haciendo tal y como se habían planeado y ordenado.” (p.47). Por lo que debe contarse con actividades que colaboren a identificar las

fortalezas y debilidades de los procesos establecidos, para el logro de los objetivos de manera tal que puedan ser mejorados o modificados si es del caso.

Es importante evaluar la eficacia de su rendimiento y su impacto al eliminar o minimizar riesgos, y se necesita que sea supervisado por medio de procesos de evaluación de la calidad del desempeño, con diferentes evaluaciones se determina que cada componente del control interno y sus principios están funcionando correctamente.

Estas evaluaciones pueden ser de manera continua, las cuales abarcan todas las operaciones normales, tanto de supervisión como de las demás actividades propias del negocio. Evaluaciones independientes que se realizan habitualmente y cambian en condición, según la evaluación de riesgos, y los resultados de las evaluaciones continuas o una combinación de ambas para brindar una mejor efectividad en el monitoreo de las actividades de control establecidas.

La organización para este último componente según COSO 2013, debe seguir los siguientes principios:

11. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.

Las evaluaciones, ya sean independientes o continuas, serán definidas por la organización de acuerdo con el diseño y estado actual del Sistema de Control Interno como punto de referencia para seleccionar, desarrollar y realizar el

monitoreo correspondiente y así valorar que se estén ejecutando en todos los componentes de control definidos.

Se debe contar con personal altamente calificado que tenga el conocimiento claro de lo que se está evaluando y pueda definir si se realizan evaluaciones continuas o separadas, dependiendo del nivel de riesgo presente. Además, se deben considerar todas las condiciones cambiantes que se dan en la gestión diaria de las actividades, y así obtener resultados efectivos de las evaluaciones realizadas.

12. La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado.

La organización evalúa los resultados de las evaluaciones realizadas y comunica las deficiencias de control interno encontradas al personal responsable, el cual debe tomar las medidas necesarias para corregirlas y brindar la seguridad de que no suceda posteriormente.

Las acciones correctivas deberán ser supervisadas para asegurar que fueron resueltas y si es del caso realizar los cambios apropiados.

2.2.5 Beneficios de un sistema de control interno

Contar con un sistema de control interno eficiente y eficaz brinda múltiples beneficios. Galaz & Ruiz (2015) mencionan los siguientes:

- a) Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.
- b) Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee *feedback* del funcionamiento del negocio.
- c) Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, mediante la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.
- d) Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- e) Y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

Un Sistema de Control Interno, aplicado a los cinco componentes del COSO, permite desarrollar un ambiente de ética y valores en el personal, que a su vez al evaluar los riesgos que se puedan dar, brinda la seguridad de que situaciones vulnerables al fraude o corrupción se pueden evitar o identificar fácilmente.

La eficiencia y eficacia de los procesos se verá reflejada en actividades de control que son parte esencial en el desarrollo de los procedimientos y el debido cumplimiento de políticas y reglamentaciones establecidas. Esto permite una óptima comunicación entre la Junta Directiva, administración y personal interno y externo que forman parte del logro de sus objetivos con información relevante que recibe la compañía y es apoyo fundamental para la toma de decisiones. Por último, es posible realizar evaluaciones de control y dar seguimiento a los resultados obtenidos que generan un Sistema de Control Interno capaz de

cumplir con su propósito principal de mejorar el desempeño organizacional y reducir los riesgos que se puedan dar.

2.2.6 Métodos para evaluar el sistema de control interno

El Sistema de Control Interno de una organización se puede evaluar por medio de tres métodos, citados a continuación:

2.2.6.1 Método de cuestionarios

Consiste en diseñar un grupo de preguntas que serán contestadas por personal involucrado en las diferentes funciones que realiza la empresa, tomando en consideración que las respuestas afirmativas indican efectividad del sistema de control interno de lo contrario es un punto en contra que demuestra debilidad que requiere mayor atención. Además, es probable que algunas preguntas no sean aplicables para el caso en estudio, por lo que la respuesta sería N/A.

Es importante que para todas las respuestas se cuente con la evidencia que permitan asegurar que la información obtenida es veraz, por lo que la documentación brindada, información de entrevistas realizadas u otras pruebas o procedimientos aplicados en la evaluación; sean lo suficientemente claros y confiables para obtener resultados precisos.

2.2.6.2 Método narrativo o descriptivo

Consiste en una descripción detallada de actividades y procedimientos relevantes en la operación de la empresa y sus diferentes áreas que tienen que ver con sistemas de control y registros de sus procesos.

Se requiere que quien realiza la evaluación cuente con la suficiente experiencia para recabar la información que le será útil para brindar los resultados del estudio. Se obtiene por medio de entrevistas al personal que realiza la función respectiva, observación de los procesos y análisis de la documentación que interviene en los procedimientos y su control.

2.2.6.3 Método gráfico o diagramas de flujo

Consiste en presentar por medio de cuadros y esquemas el flujo de operaciones donde se tienen establecidas medidas de control que ayudan a brindar un mejor panorama de la estructura de la organización y los procedimientos con que cuenta para su gestión normal.

Por medio de este método se puede identificar si existen o no controles en todos los niveles organizacionales y los procedimientos utilizados. Además, permite brindar las recomendaciones o comentarios a la administración o Junta Directiva, tanto a nivel financiero como operativo.

2.3 HIPÓTESIS

A mayor control interno, mejor gestión en el otorgamiento de créditos a los asociados de ASEFOT.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

| Hipótesis | Conceptos | Variables | Indicadores |
|---|--|--|--|
| <p>A mayor control interno, mejor gestión en el otorgamiento de créditos.</p> | <p>Control Interno: métodos y procedimientos que utiliza una organización para asegurar la eficiencia y eficacia de sus operaciones y la confiabilidad de la información.</p> <p>Otorgamiento de créditos: brindar financiamiento a un asociado.</p> | <p>Control Interno</p> <p>Necesidad de crédito</p> | <p>Manual de procedimientos.</p> <p>Sistema de control interno.</p> <p>Evaluación de los procesos.</p> <p>Tipos de políticas administrativas.</p> <p>Reglamento de crédito.</p> <p>Disponibilidad de fondos.</p> |

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación genera un nuevo conocimiento por medio de actividades y estrategias que se crean específicamente con este fin. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio lo definen en su libro Metodología de la Investigación, en la sexta edición 2014, como: “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. (p.37). Según los autores anteriormente citados, la investigación se puede dar por medio de diferentes tipos de procesos que vinculados entre sí logran una nueva comprensión de un tema, tomando como base recopilación de datos, su procesamiento y análisis que brinden un resultado final.

3.1.1 Finalidad

La investigación, de acuerdo con su finalidad, puede ser teórica (pura o básica) la cual brinda un nuevo conocimiento por medio de un estudio que no se centra en implementar lo adquirido, sino que busca explicar, valorar, recomendar o resolver un tema específico de investigación. Por otra parte, también existe la investigación aplicada; la cual crea el conocimiento posterior a la aplicación de una teoría, generando resultados reales de acuerdo con la implementación o diseño mediante el trabajo de campo donde se realice el estudio.

Rodrigo Barrantes Echavarría, en su libro *Investigación: Un camino al conocimiento* en la segunda edición y la segunda reimpresión del año 2016, menciona que Investigación básica (pura): “es aquella orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Su Objeto es crear un nuevo cuerpo de conocimientos teóricos en algún campo de la ciencia” (p. 64).

Además, Barrantes (2016) indica que para la Investigación Aplicada: “su finalidad es la solución de problemas prácticos para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa. El propósito fundamental no es aportar al conocimiento teórico” (p. 64).

Por consiguiente, la presente investigación es teórica, considerando que el propósito principal es evaluar los procedimientos y controles que realiza la Asociación en el proceso de otorgamiento de créditos a los asociados. Para ello, es necesario contar con el suficiente conocimiento con respecto al manejo óptimo de un sistema de control interno, y lograr transmitir dicho conocimiento a la administración y personal involucrado en la entidad en estudio.

3.1.2 Alcance temporal

La investigación según el alcance temporal, puede ser transversal, si se refiere a un estudio realizado en un espacio de tiempo determinado; generalmente a corto plazo, el cual busca obtener resultados por medio de una investigación en un momento específico. También existe la de tipo longitudinal, que realiza los estudios basados en un tiempo más prolongado, el cual suele

abarcarse más de un año de estudio. Este alcance puede darse como Longitudinal Retrospectivo, el cual analiza datos históricos o Longitudinal Prospectivo el cual permite realizar una proyección. Considerando que la investigación se encuentra de por medio y tomará los datos según sean sus objetivos y los resultados esperados.

Según Barrantes (2016) define transversal como la que “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado” (p.64) por lo que confirma que la investigación se da a corto plazo.

El alcance temporal para la presente investigación es transversal, debido a que la evaluación considera únicamente el periodo comprendido para el primer cuatrimestre del 2018.

3.1.3 Marco

El marco de la investigación es la extensión que abarca el estudio por realizar y que se define según el área, punto geográfico y el alcance. Dependerá de los recursos económicos con que se cuenta, de la cantidad de personas que serán parte del estudio, el acceso a la información y el análisis de datos.

Existen tres tipos de categorías en el marco de la investigación las cuales son: Mega, Macro y Micro. En el caso de Mega se considera el más amplio de los tres, por lo que ese tipo de investigación consume la mayor cantidad de recursos tanto económicos como humanos y abarca todo un universo para realizar el estudio. La categoría Micro, abarca un área menor y será más efectiva

que la anterior al ser más reducida, brindando datos más específicos de acuerdo con un área o punto definido, disminuyendo la posibilidad de error. Y para el Micro este es más detallado, lo que hará que se obtengan mejores resultados al ser un área de estudio pequeña y que se puede abarcar con mayor facilidad en todos sus puntos y de acuerdo con la finalidad de la investigación.

La investigación es desarrollada bajo las siguientes categorías:

- Mega: Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit. (ASEFOT)
- Macro: Personal a cargo de la administración.
- Micro: Proceso de otorgamiento de crédito a los asociados.

Según las categorías mencionadas, se determina que el presente estudio se desarrolla en un marco micro, ya que será evaluado específicamente en la gestión de créditos a los asociados.

3.1.4 Condición

La condición en la que se hace una investigación puede ser de: campo, laboratorio o mixta, según sean los datos que se quieren obtener o los resultados esperados. La investigación de campo es aquella que se realiza directamente en el lugar donde sucede lo que hace, que pueda identificar más naturalmente cada característica en estudio. La investigación de laboratorio es aquella que estudia un fenómeno, su comportamiento y efecto, pero no directamente en el ambiente en que se desarrolla sino en un ambiente controlado. Y la mixta es la que mezcla

características de investigación de campo y de laboratorio brindando resultados de estudios y su aplicación.

La presente investigación tendrá una condición de campo, debido a que se llevará a cabo dentro de las instalaciones de ASEFOT, con el fin de tener un contacto directo con los involucrados en los procesos en estudio.

3.1.5 Carácter

Por carácter de la investigación se pueden clasificar los siguientes tipos:

- a) Causales: el cual busca dar las explicaciones sobre fenómenos encontrados, tomando en consideración la causa y consecuencia según los factores que influyeron en su efecto.
- b) Exploratorios: investiga un tema nuevo que nunca ha sido estudiado, sirven como antecedentes para otra investigación y su fin es explorar un tema no común y que puede brindar datos importantes para que otros investigadores puedan profundizar sobre el mismo, teniendo una base que se pueda desarrollar para diferentes áreas en común.
- c) Prospectivo: estudio de un fenómeno actual el cual brinda información relevante para la toma de decisiones y así evitar inconvenientes futuros.
- d) Participativo: toma en consideración a los involucrados en un fenómeno en estudio de forma tal que sean parte de la identificación, análisis y solución del problema.

- e) Correlacional: este tipo de investigación toma en consideración dos o más factores relacionados con el fin de analizar la influencia que existe entre ellos.
- f) Retrospectivo: investiga un fenómeno actual, pero considerando hechos históricos y su influencia en el presente.
- g) Evolutivo: se basa en un estudio de acuerdo a cambios a través del tiempo de algún comportamiento o fenómeno dado.
- h) Descriptivo: esta investigación busca describir todos los acontecimientos y detalles considerados por el investigador en su indagación, y más que recolectar datos se centra en la identificación, análisis y evaluación relacionados en los resultados obtenidos.
- i) Experimental: consiste en escoger una muestra de acuerdo a la investigación que se está realizando, la cual será sometida a pruebas que evaluarán el comportamiento o actitud para obtener los resultados del estudio de acuerdo a las evaluaciones aplicadas.

Considerando lo anterior, la presente investigación es de carácter descriptiva, ya que tiene como punto de partida el análisis y evaluación de los procedimientos, condiciones y lineamientos del sistema de control interno, los cuales requieren que sean descritos, según su aplicabilidad dentro de la organización. Además, es de carácter prospectivo al investigar la situación actual en cuanto a la gestión de crédito y con ello obtener información que contribuya en la toma de decisiones a futuro.

3.1.6 Naturaleza

La naturaleza de una investigación se definirá de acuerdo con las características que tiene para obtener, procesar y analizar los datos recolectados, considerando la perspectiva del investigador y los resultados que espera conseguir. Existen tres tipos: Cuantitativa, Cualitativa o mixta.

La investigación cuantitativa busca recolectar, analizar y proyectar datos por medio de variables numéricas que ayudan a una interpretación más objetiva de lo investigado. Según Guadalupe Guerrero Dávila en su libro Metodología de la investigación 2014 menciona el concepto de investigación cuantitativa como:

La investigación cuantitativa consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales. La estadística dispone de instrumentos cuantitativos para contrastar estas hipótesis y aceptarlas o rechazarlas con una seguridad determinada. Por tanto, tras una observación, genera una hipótesis que contrasta y emite después conclusiones que se derivan de dicho contraste de hipótesis.
(p.48)

Así mismo Guerrero (2014) indica que “una característica fundamental del método cualitativo es que concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales.” (p.46). Este tipo de investigación busca recolectar y analizar datos cualitativos según juicios, conductas, percepciones y demás situaciones determinadas en el

análisis de la información obtenida. Y la investigación mixta que recolecta tanto datos cuantitativos como cualitativos

El presente estudio es de enfoque cualitativo, dado que busca recolectar datos importantes en la administración de ASEFOT, considerados en la evaluación del control interno utilizado por la empresa en la gestión de créditos.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos.

Los sujetos de investigación son personas sobre los cuales se obtiene información relevante para desarrollar una indagación, también conocidos como población de estudio. Barrantes (2016) “la población: conjunto de elementos que tienen características en común... Pueden ser finitas o infinitas” (pág. 135). De acuerdo con la referencia anterior, el autor indica que la población de estudio puede ser finita o infinita, esto dependerá de lo que se quiere lograr según las capacidades de la investigación y los recursos que se tengan.

La presente investigación con el fin de brindar mayor soporte y validez se llevará a cabo con la participación de los colaboradores en el área administrativa de la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit Sociedad Anónima. El personal que se considera es el siguiente:

- Administradora: Encargada de realizar los trámites correspondientes de documentación del asociado y presentación a la Junta Directiva de la

asociación para el análisis de otorgamiento de créditos. Proporcionará los datos de control interno que se aplican actualmente.

- Asistente administrativo: Responsable de brindar soporte a la administración en preparación y tramitología de la documentación. Brindará información de cómo se aplican los controles internos en el otorgamiento de créditos
- Presidente de Junta Directiva: Jerarca responsable sobre el otorgamiento de créditos de la asociación. Facilitará información sobre la revisión que ejerce del cumplimiento de los controles internos en la gestión.
- Comité de Crédito: El personal que compone la el comité de crédito y que por reglamento está conformado por tres miembros de la Junta Directiva de la asociación, vicepresidente, tesorero y vocal 1, co-responsables de la toma de decisión en el otorgamiento de créditos de ASEFOT S.A. Facilitarán los parámetros o lineamientos por tomar en cuenta en el análisis que realizan para el otorgamiento o no de los créditos a los asociados.

Se excluyen como sujetos de investigación a los asociados de la empresa debido a que ellos no forman parte de la gestión administrativa en el análisis y control del otorgamiento de créditos.

3.2.2 Fuentes de Información

Las fuentes de información se refieren a documentos y referencias consultadas como conocimiento adicional para desarrollar la investigación.

Hernández et al (2014), hacen referencia tres tipos básicos de fuentes de información:

- a. **Fuentes Primarias:** Constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de éstas son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, entre otros.
- b. **Fuentes Secundarias:** Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular. Es decir, reprocesan información de primera mano. Comentan brevemente artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos (publicados básicamente en inglés, aunque también se incluyen referencias en otros idiomas).
- c. **Fuentes Terciarias o Generales:** Se trata de documentos donde se encuentran registradas las referencias a otros documentos de características diversas y que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombres de boletines, conferencias y simposios, sitios web, empresas, asociaciones industriales y de diversos servicios (por ejemplo, directorios de empresas que se dedican a cuestiones de recursos

humanos, mercadotecnia y publicidad, opinión pública, entre otros); títulos de reportes con información gubernamental; catálogos de libros básicos que contienen referencias y datos bibliográficos y nombres de instituciones nacionales e internacionales al servicio de la investigación.

3.2.2.1 Fuentes Primarias

Para la presente investigación se obtendrá información de primera mano por medio de los siguientes:

- a. Textos que contengan información relevante a temas de control interno, auditoría, contabilidad, gestión administrativa y marco regulatorio publicado por COSO.
- b. Ley de Asociaciones Solidaristas 6970.
- c. Entrevistas realizadas al personal de la asociación solidarista en el área administrativa, relacionada con el tema de investigación.
- d. Datos e información obtenida por medio de la observación pasiva en las visitas a la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit Sociedad Anónima
- e. Datos obtenidos posteriores al análisis de la información recopilada de la asociación solidarista.

3.2.2.2 Fuentes Secundarias.

Como fuentes de información de segunda mano en el presente proyecto se consultan las siguientes:

- a. Citas textuales obtenidas de autores, publicaciones o textos consultados en relación con el tema de investigación.
- b. Tesis de grado consultadas relacionadas al tema y objetivos investigados.
- c. Información obtenida o recolectada por la auditoria externa o bien la administración de la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit Sociedad Anónima.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.

Ya establecidos los sujetos y fuentes de información, así como el problema en estudio, se deben definir los métodos para realizar la investigación, por lo que se detallará la manera de recolectar la información relevante para obtener los resultados esperados, según los objetivos definidos.

Hernández et al. (2014) propone realizar un plan detallado que sirva de apoyo para reunir datos con un propósito específico, este plan contiene determinar:

- a. ¿Cuáles son las fuentes de las que se obtendrán los datos?

Es decir, los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán de observaciones y registros o se encuentran en documentos, archivos, bases de datos, etcétera.

- b. ¿En dónde se localizan tales fuentes?

Regularmente en la muestra seleccionada, pero es indispensable definir con precisión.

c. ¿Por cuáles medios o métodos se van a recolectar los datos?

Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que se utilizarán en la recolección de los datos. El método o métodos deben ser confiables, válidos y “objetivos”.

d. Una vez recolectados, ¿de qué forma se prepararán para que puedan analizarse y responder al planteamiento del problema?

Adicionalmente el autor indica que el plan se nutre de diversos elementos:

1. Las variables, conceptos o atributos por medir (contenidos en el planteamiento e hipótesis o directrices del estudio).
2. Las definiciones operacionales. La manera como se han de operacionalizar las variables es crucial para determinar el método para medirlas, lo cual, a su vez, resulta fundamental para realizar las inferencias de los datos.
3. La muestra.
4. Los recursos disponibles (de tiempo, apoyo institucional, económicos, etcétera).

En la presente investigación se utilizarán tres técnicas e instrumentos para recolectar información de primera mano, los cuales deben brindar la confianza y el respaldo al estudio realizado. Las entrevistas y cuestionarios al personal administrativo y Junta Directiva de ASEFOT S.A., basadas en una guía de preguntas enfocadas o direccionadas al tema de investigado. La observación

realizada en las instalaciones de la empresa específicamente en el proceso de gestión de créditos a los asociados, por medio de una hoja de anotaciones y bitácoras de los hechos acontecidos en el proceso.

- **Cuestionario:** Instrumento catalogado como el más utilizado en la recolección de datos y está conformado por una serie de preguntas que están direccionadas a lo que se busca indagar. Pueden aplicarse por medios de dos tipos de preguntas:
 - Preguntas Cerradas: En este tipo de pregunta el investigador del cuestionario delimita o define previamente las posibles respuestas, las cuales pueden ser únicamente dos respuestas, tales como, “Sí” o “No” o bien otras establecidas. También pueden ser preguntas cerradas con más de dos opciones, las cuales igualmente se definieron al efectuarlo, estas opciones de respuesta pueden brindarse en una sola respuesta o el formato de multi respuesta, según sea el interés deseado para esta herramienta.
 - Preguntas abiertas: Para este tipo de indagación la posibilidad de respuesta no puede ser definida con anterioridad, ya que no existe una posible respuesta; considerando que los sujetos en estudio darán diferentes opiniones. Generalmente se aplica este tipo de cuestionario cuando no se posee suficiente información de las posibles contestaciones que puedan brindar los encuestados.

Para establecer cuál es la más conveniente de utilizar en el estudio que se realiza, dependerá de los fines que se pretendan y de la cantidad de información que se cuente al aplicar el cuestionario. Pueden existir cuestionarios elaborados

solo con preguntas abiertas, otros que solamente se apliquen preguntas cerradas, o de forma mixta.

Al aplicar preguntas cerradas facilita la manera de tabulación y codificación, así como el análisis de los datos. Además, brinda ventajas como mayor rapidez en contestarla para los encuestados y no requerirán dar mayores respuestas por lo que brindará mejor participación por parte de los sujetos en estudio. Sin embargo, para este tipo de preguntas pueden presentarse inconvenientes tales como cuando el encuestado no logra encontrar en las posibles respuestas su opinión al respecto, lo que puede causar que dé respuestas no acordes y que puedan alterar los resultados al no ser efectivas o por conveniencia.

Por otra parte, al aplicar las preguntas abiertas brindarán información más desarrollada, según el tipo de respuestas, éstas serán más oportunas cuando no se cuente con la suficiente información para predestinar las respuestas del cuestionario, o bien cuando se pretende conseguir más información de los encuestados tales como, sentimientos, juicios o conductas. Además, **esta** herramienta es más difícil de tabular, analizar e interpretar en su totalidad con respecto a todas las diferentes respuestas recibidas, pues no todas las personas escriben claramente lo que están pensando o queriendo dar a entender, y dependerá de cómo interpreten la pregunta y cómo el encuestador logre percibir la respuesta brindada.

- **Entrevista:** este instrumento consiste en un cuestionario habitualmente pequeño y con preguntas abiertas, indagando que el entrevistado facilite información más precisa en sus respuestas y es aplicado de forma oral, no obstante, el cuestionario puede contener también preguntas cerradas

que proporcione rapidez en el procesamiento de los datos, y se recomienda que al aplicarse de forma oral las respuestas a estas preguntas no superen las cinco opciones, asegurado que el entrevistado recuerde todas las posibles respuestas.

Hernández et al. (2014) menciona: “Si la pregunta se va a presentar oralmente, no debe contener más de cinco opciones de respuesta, ya que por encima de este límite se suelen olvidar las primeras” (p. 235). Generalmente al realizarse esta técnica debe existir una participación mínima de dos personas, el entrevistado y el entrevistador, lo que representa una inversión mayor en recurso, tanto humano como económico, para lograr aplicarla con mejor cobertura, considerando que el entrevistador debe ser una persona experta en el tema de técnicas de investigación con facilidad de palabra y de relaciones interpersonales que faciliten la comprensión de la encuesta por parte de todos los involucrados.

Este no debe influir en las respuestas por parte del entrevistado, y debe mantener un comportamiento neutral ante los argumentos, explicaciones o polémicas que se puedan presentar durante la aplicación de la entrevista. Además, el entrevistador debe motivar al entrevistado en indicarle que no existen repuestas erróneas o correctas ya que los resultados dependen de sus opiniones. Normalmente se aplican de forma individual, sin embargo, es posible aplicarla a un grupo pequeño de individuos según sea la necesidad o los datos que se quieran obtener.

- **Observación:** La técnica de la observación consiste en la recolección de datos a mediante la observación del comportamiento de un individuo o un

grupo de personas en su estado natural, sin que estas personas se den cuenta que están siendo observadas para un fin de estudio sobre su conducta, ya que los sujetos de investigación si se sienten observados o analizados pueden variar su forma de comportarse durante la aplicación de la técnica. Hernández et al (2014) lo define como lo siguiente: “Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p.252).

De acuerdo con lo anterior, el autor indica que será necesario registrar sistemáticamente la situación que se muestra, pues busca examinar el comportamiento de los sujetos de estudio desde que inicia la prueba hasta que se obtenga la información relevante que servirá de apoyo en el análisis de los datos.

Las técnicas y herramientas descritas son las principales utilizadas por sus características y métodos adaptables a la empresa, sujetos, tema y objetivos de investigación.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Objetivo Específico | Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Definición Instrumental |
|---|--------------------------------|--|---|---------------------------------|
| <p>Verificar los procedimientos que realiza la administración para el otorgamiento de los créditos a los asociados de ASEFOT.</p> | <p>Otorgamiento de crédito</p> | <p>Brindar financiamiento a un asociado, bajo reglamentaciones o condiciones según sea la solicitud.</p> | <p>Se evaluará de acuerdo con la documentación brindada con respecto al proceso de cómo lo realizan, observando y entrevistando los encargados.</p> | <p>Observación y entrevista</p> |
| <p>Identificar el ambiente de control estructurado para el proceso de crédito en la Asociación</p> | <p>Ambiente de control</p> | <p>Elemento que proporciona disciplina y estructura y se determina en función de la integridad, valores éticos</p> | <p>Se identifica el tipo de ambiente de control, basados en cuestionarios a los involucrados.</p> | <p>Cuestionario</p> |

| | | | | |
|--|-----------------------|--|---|--------------|
| Solidarista de Fotolit. | | y competencia del personal de una organización. | | |
| Evaluar los riesgos de las tareas administrativas, en el proceso de gestión de créditos. | Evaluación de Riesgos | Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; por lo que debe cuantificar su magnitud, proyectar probabilidad y sus posibles consecuencias | Se evalúa el nivel de riesgo, en base a cuestionarios a los involucrados. | Cuestionario |
| Valorar el nivel de calidad y confiabilidad de la información | Información | Conjunto de datos procesados y definidos, que | Se valora la información brindada de acuerdo a los | Cuestionario |

| | | | | |
|--|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|
| <p>brindada a la Junta Directiva y asociados en el tratamiento de créditos aprobados a asociados.</p> | | <p>forman un mensaje o conocimiento a un tercero.</p> | <p>resultados de un cuestionario estructurado</p> | |
| <p>Proponer un sistema de control interno que permita identificar, evaluar y controlar los procesos de otorgamiento de créditos.</p> | <p>Sistema de Control Interno</p> | <p>Un sistema de control interno es una serie de procesos y elementos que, al ser implantados de manera integral, permiten una seguridad razonable de que se logren los objetivos de una organización.</p> | <p>Según los datos recopilados de entrevistas y cuestionarios se propone un sistema de control interno eficiente.</p> | <p>Cuestionario y entrevista</p> |

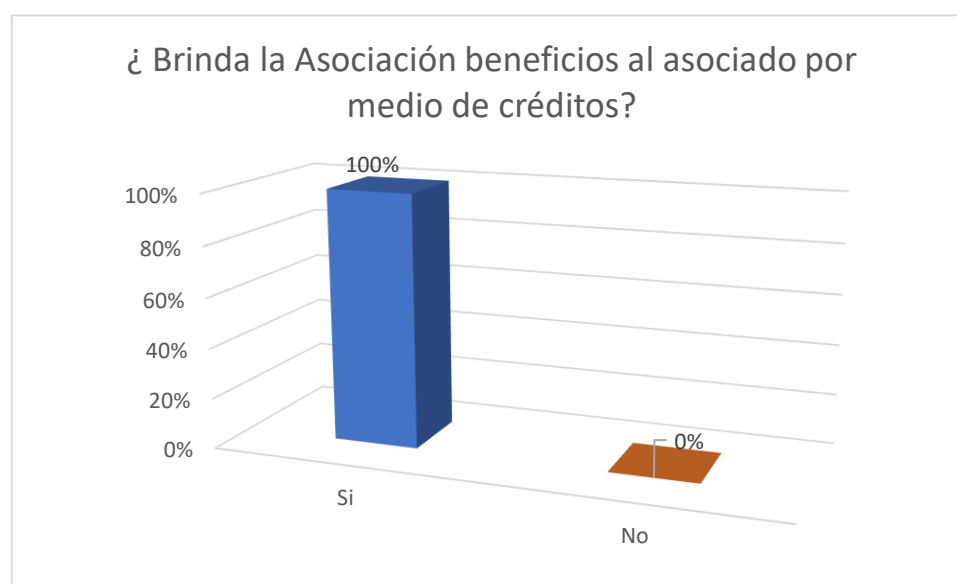
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para el presente capítulo se analizarán por medio de gráficos los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario y entrevista a: Administradora, Asistente administrativa, Presidente, Vicepresidente y Tesorero de la Junta Directiva, que forman parte del comité de crédito de la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit para el periodo en estudio. Además, la información relevante recabada para comprender mejor el manejo que realizan en sus operaciones, principalmente en el otorgamiento de créditos, y así brindar una mejor interpretación de los datos. Las preguntas realizadas fueron basadas en los cinco componentes del COSO 2013 y sus principios con el fin de evaluar el sistema de control interno con que cuenta la asociación. Y así lograr los objetivos de esta investigación.

4.1 PREGUNTAS GENERALES

Pregunta Nº 1 Beneficios de crédito al asociado

Gráfico 1.
Beneficios de crédito al asociado
-en porcentajes-

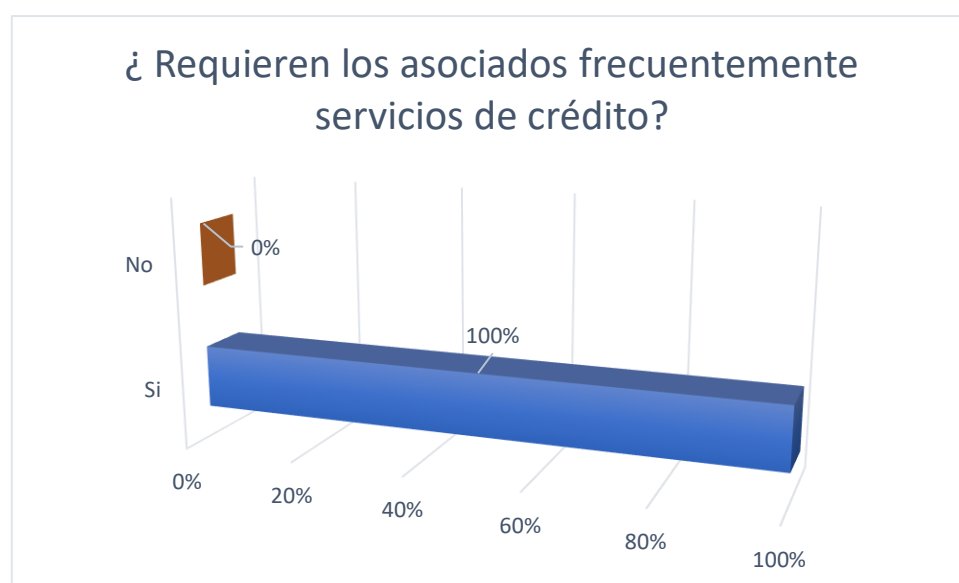


Fuente: Cordero, 2018

Con respecto al gráfico №.1 se observa cómo todas las personas entrevistadas afirman que existen beneficios al asociado por medio de créditos que los mismos solicitan, formando parte de la Asociación y considerando como objetivo esencial de la organización de solventar las necesidades primordiales y urgentes de sus asociados, siempre y cuando se cumpla con lo que dicta su reglamento de acuerdo con la situación económica del solicitante y el tipo de préstamo que requiere, que va de acuerdo con su solicitud y según su capacidad de endeudamiento. Por lo que cabe recalcar la necesidad de realizar el presente estudio y así evaluar el adecuado proceso de otorgamiento de créditos y las mejoras requeridas para realizarlo de manera confiable y brindando la seguridad a cada uno de sus miembros involucrados, tanto en sus registros como el manejo adecuado de toda la operación crediticia.

Pregunta № 2 Servicios de crédito a Asociados

Gráfico 2.
Servicios de crédito a Asociados
-en porcentajes-

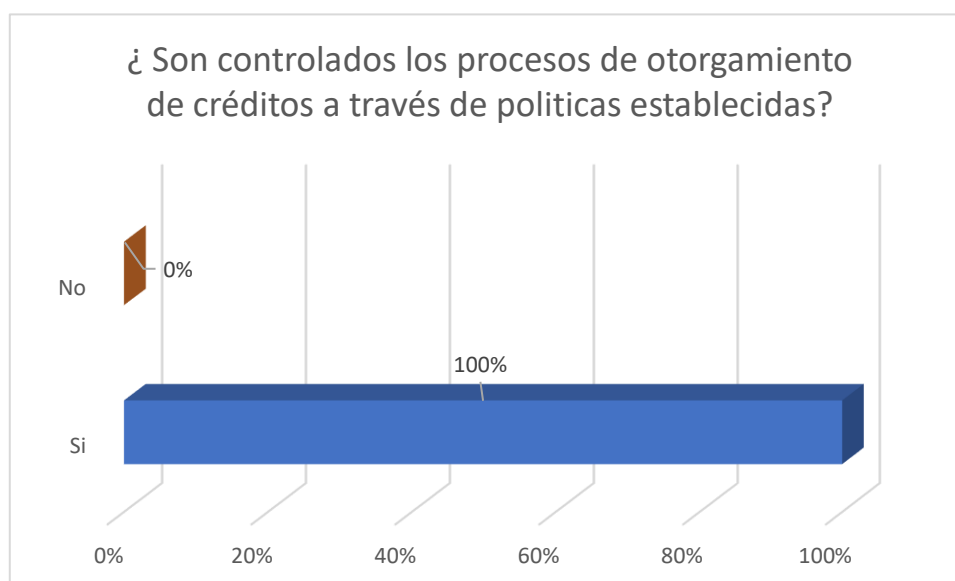


Fuente: Cordero, 2018

De acuerdo con el gráfico No 2, se confirma la necesidad frecuente, por parte de los asociados, en solicitar crédito. Las cinco personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, y son consideradas parte relevante en el otorgamiento de créditos, afirman que este beneficio es muy común en los asociados, por lo que requieren de un seguimiento continuo y un horario de atención especial para todo el proceso que genera la solicitud. Ya que frecuentemente las personas interesadas se acercan a la asociación con la pretensión de que se les brinde el beneficio, pero se deben considerar los diferentes pasos que este requiere y además, todos los demás trámites y procesos que realiza la administración, así como las labores diarias de los empleados de Fotolit que son parte del Comité de crédito y por ende de la Junta Directiva.

Pregunta No 3 Políticas de control de créditos

Gráfico 3.
Políticas de control de créditos
-en porcentajes-

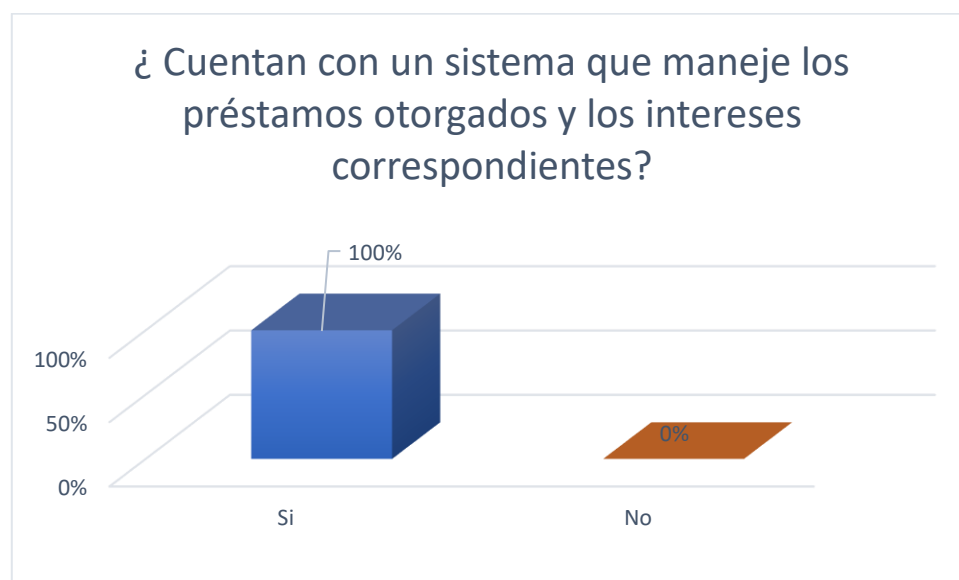


Fuente: Cordero, 2018

Con respecto al gráfico № 3, sobre si la Asociación controla los procesos de otorgamiento de crédito mediante el establecimiento de políticas, en su totalidad todas las personas brindaron una respuesta afirmativa, ya que consideran es un beneficio que puede ser riesgoso para las utilidades en general de todos sus asociados, quienes invierten su dinero en la Asociación con el fin de obtener resultados económicos en sus dividendos y la seguridad de que sus ahorros y aporte patronal están seguros, por lo que contar con políticas para brindar un beneficio crediticio a cualquier asociado es parte vital para el buen manejo administrativo y financiero de los fondos regulares de la organización y que a su vez contribuyan a defender los intereses socio-económicos del empleado asociado como fin de ser parte de ASEFOT.

Pregunta № 4 Sistema para otorgamiento de crédito

*Gráfico 4.
Sistema para otorgamiento de crédito
-en porcentajes-*



Fuente: Cordero, 2018

La Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit, según resultados del gráfico N° 4, el 100 % de las personas encuestadas afirman que existe dentro de la organización un sistema que maneja los préstamos otorgados y sus respectivos intereses según sea el caso, el cual se llama Sistema Integrado de Asociación y que permite ingresar manualmente el crédito otorgado por lo que se considera riesgoso si no se tiene el debido control. Además, del manejo mensual de la amortización e intereses que genera el sistema según haya sido la solicitud. Los rebajos de los préstamos se realizan desde la planilla y al ser un sistema totalmente separado de la Asociación, los datos son manipulados manualmente por lo que puede generar algún tipo de descontrol o mala manipulación en el momento que ingrese información individualmente para cada asociado. Por lo que es importante contar con los medios y controles relevantes para evitar circunstancias que ponen en riesgo la operación de ASEFOT. Según lo observado y consultado la administración demuestra el debido cuidado cuando lo ingresa al sistema y cuando realiza los rebajos correspondientes, lo que no ha generado inconvenientes ni riesgos altos en sus operaciones. Sin embargo, se recalca la necesidad de contar con un sistema de control interno eficaz que sirva de apoyo y confianza para los procesos que de una u otra manera pueden generar riesgos para la Asociación y su operación cotidiana.

Pregunta № 5 Conocimiento sobre Modelo COSO

Gráfico 5.
Conocimiento sobre Modelo COSO
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta y gráfico № 5, sobre el conocimiento del Marco Integral de Control Interno COSO 2013 como base para realizar la presente investigación, se extrae que el 80 % de los entrevistados a las cuales se les realizó la consulta desconocen sobre el tema, y un 20 % que corresponde a un miembro de la Junta Directiva sí comprende sobre el modelo y la importancia de implementarlo en ASEFOT. Por lo que se observa la necesidad de brindar los medios necesarios para que dicho modelo pueda ser enfocado en los procesos de la Asociación y transmitido el conocimiento para lograr con éxito los objetivos esperados. Y que por medio de la información recabada pueda ser parte de su sistema de control interno en sus procesos, y así obtener la seguridad de que sus operaciones son controladas de acuerdo con sus objetivos y con base en estándares internacionales de Control Interno creados para evaluar su

efectividad de acuerdo con su aplicabilidad en los diferentes procesos y así puedan ser del conocimiento y uso de todas las partes involucradas.

Pregunta Nº 6 Tipos de crédito

Este tipo de pregunta dentro del cuestionario realizado fue de respuesta abierta, por lo que no es requerido un gráfico de interpretación, y la interrogante general realizada fue sobre los tipos de créditos que tiene la asociación y el tiempo de aprobación. Con el fin de recabar si todas las personas a las cuales se les cuestionó, considerándolas como parte importante del proceso de otorgamiento de créditos y su manejo de control interno en estudio, cuentan con el conocimiento requerido para brindar este beneficio. Y a su vez tener claro **qué** clases de créditos existen y con ello ayudar a tener mejor expectativa con respecto a la evaluación del control interno en el otorgamiento de los diferentes tipos de préstamos, sus características y el tiempo que se requiere para hacerse efectivo o si es del caso la no aprobación.

Para dichas preguntas se obtuvo por parte de todas las personas involucradas en el cuestionario la siguiente información:

- a) Préstamo Ordinario como el más utilizado por los asociados.
- b) Préstamo Extraordinario solo en casos de emergencia, pero prácticamente ya no es utilizado.
- c) Préstamo de estudio y salud para el cual deben presentar la evidencia que es únicamente para ese fin.
- d) Préstamo Hipotecario el cual es por medio de un perito que realiza el avalúo, e indican que el monto máximo pasó de 15,000.000 millones a 30,000.000 millones, si así lo requieren.

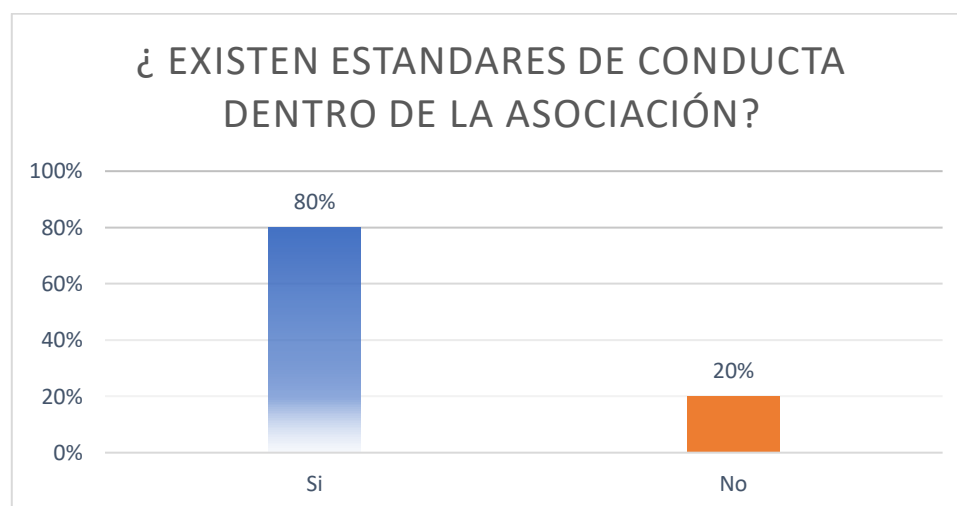
- e) Préstamo cuenta corriente fácil que se da a los solicitantes que requieren de un crédito a corto plazo.
- f) Préstamo Rapiditos son otorgados a cuatro pagos.

Para cualquier tipo de crédito que sea requerido tienen establecido los días lunes, martes y viernes para solicitarlo, y los miércoles se reúne el comité de crédito conformado por el vicepresidente, tesorero y vocal 1, para aprobarlos si es del caso, con toda la documentación requerida. Lo que demuestra que el beneficio que tienen los asociados respecto a créditos es muy variado y que ASEFOT tiene claro las políticas establecidas con respecto a el horario de atención y los requisitos según sea el tipo de solicitud, poniendo a disposición del asociado diferentes maneras de colaborarle de acuerdo con sus necesidades y en pro de su bienestar y su familia, considerando siempre los objetivos que tiene la Asociación Solidarista de apoyo como organización social, y con la salvaguardia de cuidar los recursos que compromete para satisfacer sus necesidades mediante créditos con más facilidad de adquisición y menos trámites con respecto a otros lugares donde se pueda solicitar. Además de menores tasas de interés y la posibilidad que sea rebajado por medio de la planilla mensual o bisemanal como colaborador de la empresa FOTOLIT. En el presente estudio se analiza cada tipo de préstamo, considerando que cada uno tiene diferentes políticas establecidas y con ello se evalúa que todos se cumplan bajo las mejores condiciones requeridas de forma eficiente y eficaz y se brinda la seguridad de que se cumplen las metas establecidas por la Asociación, y que existe evidencia de ello.

4.2 AMBIENTE DE CONTROL

Pregunta № 1 Estándares de conducta en ASEFOT

Gráfico 6.
Estándares de conducta en ASEFOT
-en porcentajes-



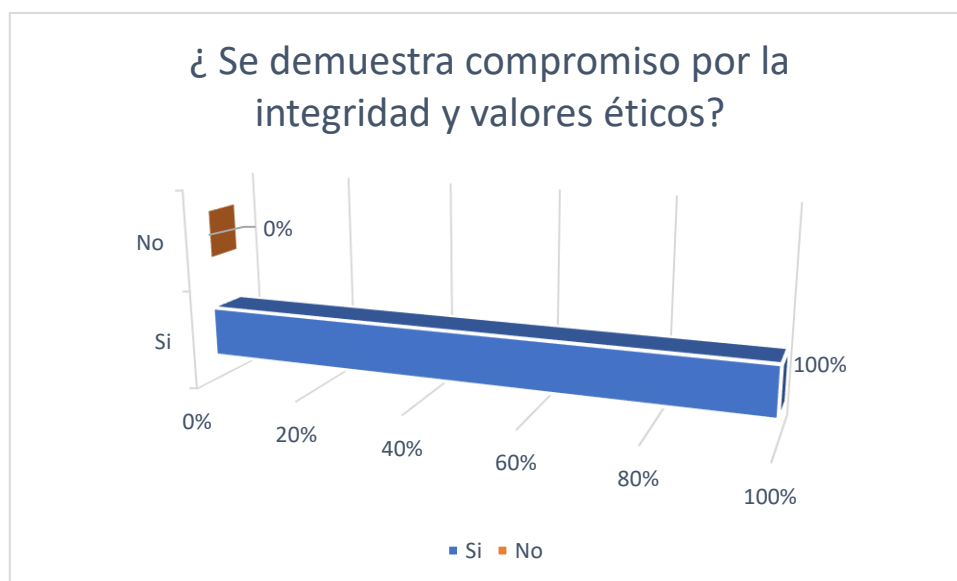
Fuente: Cordero, 2018

De acuerdo con la pregunta № 1, según el componente de Ambiente de Control sobre si existen estándares de conducta definidos dentro de la Asociación, de las cinco personas a las que se les consultó al respecto, solamente una afirmó que considera que se debe recalcar más este tema en la organización, ya que no existe documentación escrita que mencione al respecto, por lo que contar con un código de conducta podría ser una buena manera para asegurar valores como imparcialidad, responsabilidad, equidad, honestidad y respeto dentro de ASEFOT. Para las demás personas, los estándares de conducta están establecidos tanto en el personal contratado para la administración como para los que aceptan ser parte de la Junta Directiva, considerando la naturaleza de la organización, que busca el bien social de sus miembros, donde se debe mantener la ética y todos los principios establecidos

por ley para Asociaciones Solidaristas. Las cuales buscan fomentar la solidaridad entre los asociados y sus familias, con vínculos de respeto y colaboración, además de defender los intereses socio-económicos de los colaboradores que han decidido incorporarse a la Asociación. No cuentan con un código de ética por escrito que regule las funciones y responsabilidades de la Junta Directiva y personal administrativo de la Asociación, por lo que resulta importante incentivar a que se pueda implementar un documento que brinde los estatus establecidos como manera de asegurar su cumplimiento y a la vez promover los buenos principios dentro de ASEFOT. De esta manera se genera un adecuado ambiente de control, tanto en el proceso de otorgamiento de créditos como en todos los procesos cotidianos que realizan.

Pregunta № 2 Compromiso por la integridad y valores éticos

Gráfico 7.
Compromiso por la integridad y valores éticos
-en porcentajes-



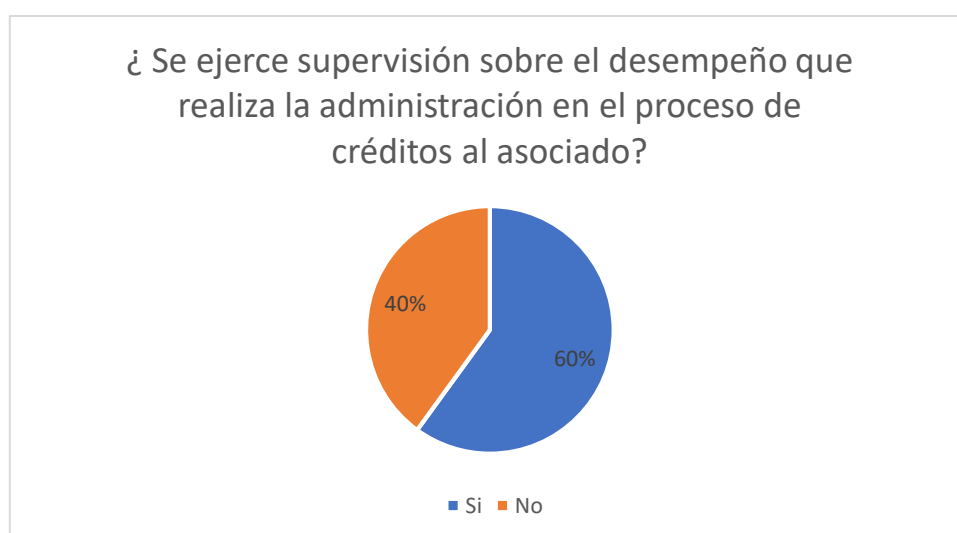
Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta sobre el compromiso de la integridad y valores éticos, todas las personas coinciden en que si se demuestra dentro de la Asociación responsabilidad y apego a los principios morales que conlleva la administración y diligencia por parte de las personas nombradas para la Junta Directiva, así como sus asociados, esto repercutirá en un clima de confianza.

El compromiso dentro de ASEFOT se ve reflejado en el personal involucrado desde que se da la contratación como desde que se eligen sus miembros que serán parte de tomar las principales decisiones de la organización. Por esta razón, todos consideran que se asume ese compromiso por mantener la integridad y valores éticos como justicia, responsabilidad, respeto, lealtad, honestidad, equidad, entre otros. Por ello, la Asociación necesita mantener la confianza de que los fondos de los asociados están en buenas manos, y que se garantiza un ambiente de control íntegro para todos.

Pregunta Nº 3 Supervisión en el proceso de crédito

*Gráfico 8.
Supervisión en el proceso de crédito
-en porcentajes-*



Fuente: Cordero, 2018

Sobre los resultados que se observan en el gráfico anterior, en referencia a si existe una adecuada supervisión sobre el desempeño con que se realizan los procesos de otorgamientos de crédito al asociado, el 60 % afirma que sí se recibe supervisión por parte del Presidente y demás miembros de la Junta, así como de las personas que revisan mensualmente los datos contables, donde se evidencia el desempeño realizado y considerando que para otorgar un crédito se requiere de la aprobación de la Junta Directiva.

Sin embargo, el 40 % considera que no realizan supervisión directa sobre cómo se está aplicando el crédito al asociado y sus registros, confiando en la documentación brindada por la administración que está basada en los criterios establecidos para brindar un crédito. Estos son quienes cuentan con los datos necesarios para saber si una persona es apta para recibir el beneficio. Lo que demuestra la vulnerabilidad si se da un crédito a una persona que no cuente con la disponibilidad requerida, por lo que se considera relevante ejercer supervisión sobre la efectividad del proceso.

Pregunta № 4 Delegación de responsabilidades

*Gráfico 9
Delegación de responsabilidades
-en porcentajes-*



Fuente: Cordero, 2018

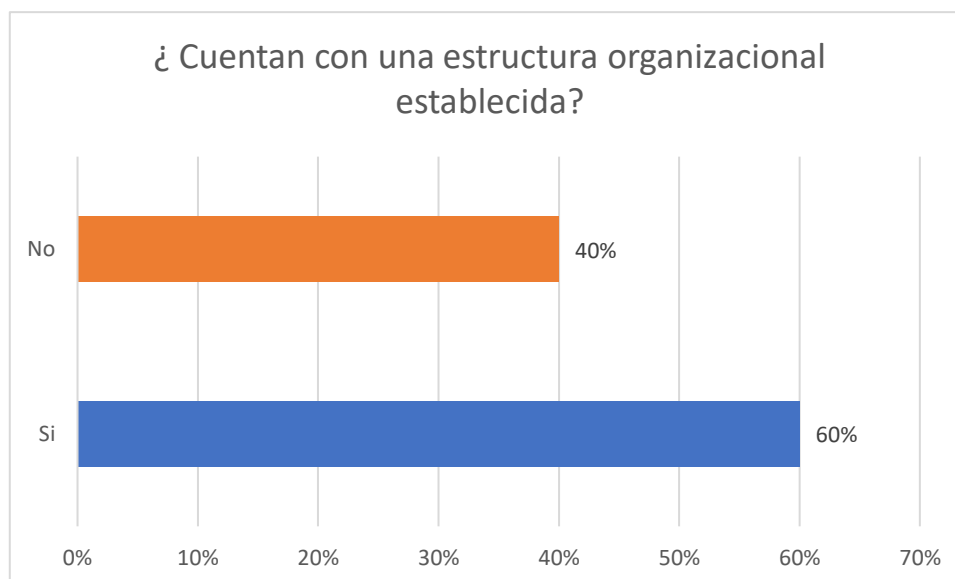
De acuerdo con la pregunta anterior, se observa que los resultados generados sobre las responsabilidades de control en ASEFOT, el 20 % de las personas afirma que sí se delegan en los involucrados, ya que tanto la administración como la Junta Directiva tienen el compromiso de controlar que los procesos se realicen de acuerdo con las políticas y reglamentaciones establecidas. Pero el 80 % del resultado obtenido, considera que no están bien establecidas las responsabilidades en cuanto al control interno en la Asociación, ya que existe carencia de una documentación que defina dicho compromiso para cada uno de sus miembros.

Se observa la confianza que se tiene con respecto al desempeño de la administración, ya que al ser una organización que indirectamente se pueden controlar todos los procesos por una Junta Directiva, al no ser 100 % directa la labor dentro de ASEFOT.

Se considera que se deben delegar las responsabilidades de manera que no existan intereses de por medio, según los procesos que se realizan. De acuerdo con este análisis se refleja que a pesar de ser una Asociación pequeña se establece la necesidad de que existan responsabilidades definidas para cada uno de los involucrados y con ello lograr un sistema de control interno eficiente y de acuerdo a sus condiciones.

Pregunta № 5 Estructura organizacional

Gráfico 10
Estructura organizacional
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

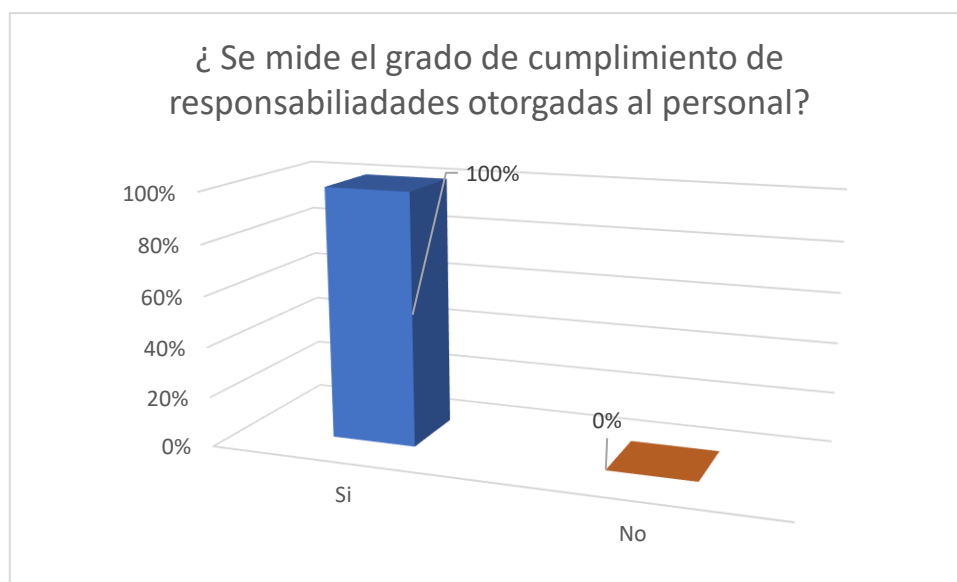
Según el gráfico anterior, con respecto a la interrogante sobre si existe una estructura organizacional establecida, tres personas afirman que sí existe, considerando que es una Asociación pequeña y no se puede contratar personal específico para cada función. Pero que se ha tratado de establecer una estructura donde se involucre a la Junta Directiva y las dos personas que forman parte de la administración para organizar sus funciones.

Sin embargo, dos personas indican que no está estructurada ya que las personas involucradas en los procesos pueden realizar cualquier función, esto debido a la misma situación de no contar con mucho personal para las diferentes labores cotidianas. Por lo que se ve reflejado el riesgo que puede existir de manipulación de datos, y conflicto de intereses y la necesidad de definir

responsabilidades para cada uno de los involucrados en los procesos de ASEFOT.

Pregunta № 6 Cumplimiento de responsabilidades dentro del personal

Gráfico 11
Cumplimiento de responsabilidades dentro del personal
-en porcentajes-

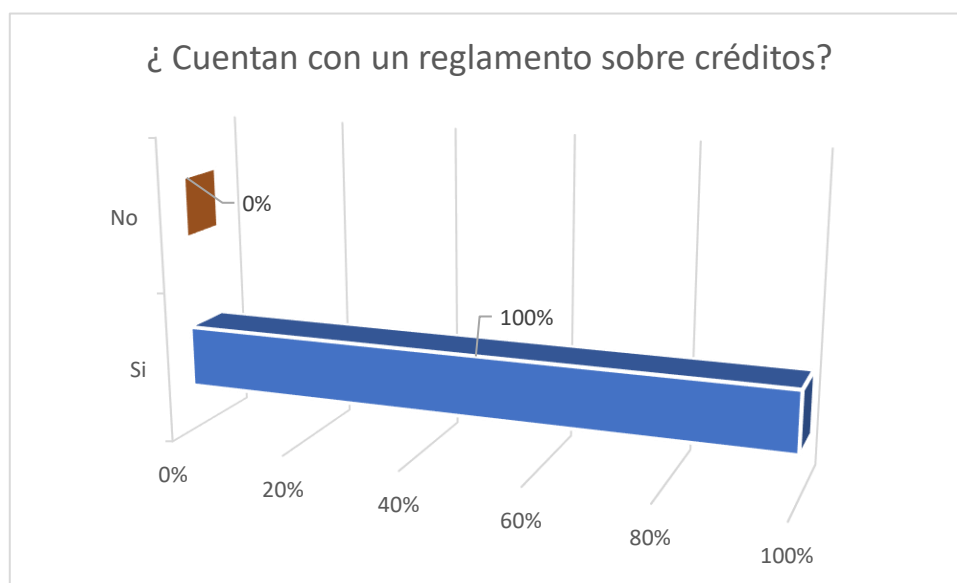


Fuente: Cordero, 2018

Según el resultado del gráfico anterior, con respecto a si se mide el grado de cumplimiento de las responsabilidades que tiene el personal, todas las personas confirman que, sí son medibles, esto debido a que sus procesos cuentan con fechas establecidas donde deben cumplirse los procesos otorgados en el tiempo oportuno para el análisis y recopilación de los datos. Lo que evidencia que sus procesos son desempeñados de manera que existe la responsabilidad por parte de los involucrados de cumplir y generar la información requerida de manera tal que estos sean realizados eficiente y eficazmente en el lapso solicitado, y con ello controlar oportunamente el buen desempeño de sus tareas.

Pregunta № 7 Reglamento sobre crédito

Gráfico 12.
Reglamento sobre crédito
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

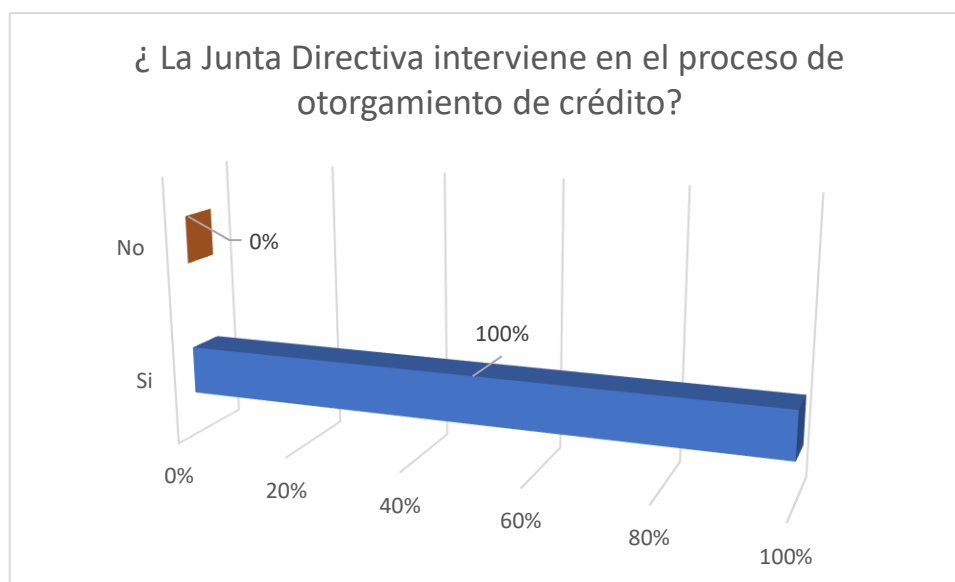
Con respecto a la pregunta sobre si cuentan con un reglamento sobre créditos, todos afirmaron que sí existe y el cual está a disposición de los interesados, sin embargo, muy pocos lo solicitan, ya que se informan con la administradora sobre el proceso, lo que demuestra que existe una debilidad por parte del control que deberían considerar todos los asociados de informarse y actualizarse.

Además, cabe resaltar que según la documentación revisada, su última actualización fue el 21 de julio del 2017, el cual presenta las firmas de aprobación de la Junta Directiva de ese momento y su acuerdo. En este se mencionan los respectivos artículos sobre los objetivos, tipos y características de los préstamos que se brindan, la garantía de los créditos y otras medidas, por lo que se ve la necesidad de actualizar la información con los diferentes cambios que se han

presentado a la fecha de este estudio y según las indicaciones dadas por la administración y Junta Directiva actual.

Pregunta № 8 Intervención de Junta Directiva

Gráfico 13
Intervención de Junta Directiva
-en porcentajes-



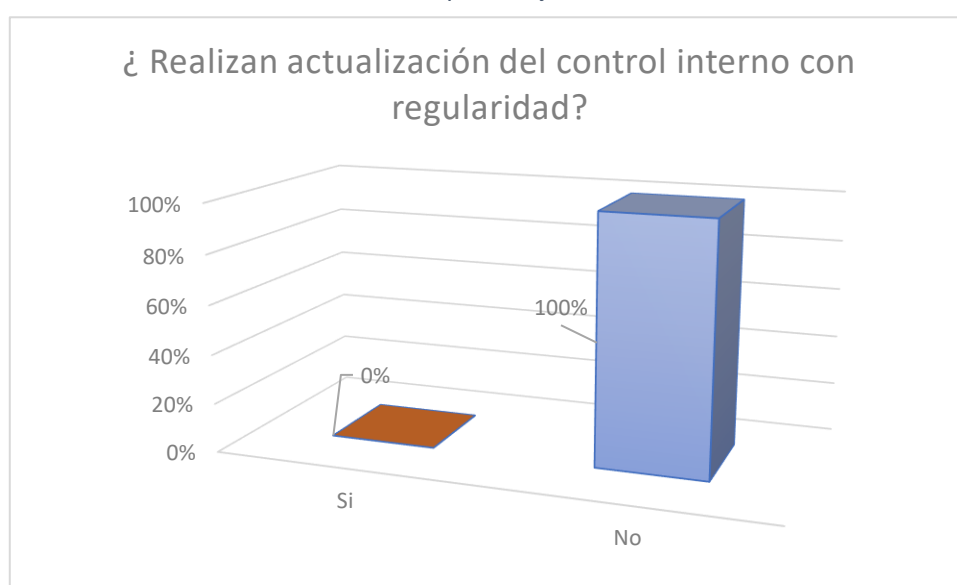
Fuente: Cordero, 2018

De acuerdo con el gráfico № 13 anterior, todas las personas entrevistadas confirman que la Junta Directiva interviene en el proceso de otorgamiento de crédito, brindando la seguridad de que la administradora no puede aprobar un crédito sin el consentimiento de ellos. Lo anterior por cuanto debe pasar por el comité que según el reglamento está conformado por los siguientes miembros de la Junta Directiva: vicepresidente, tesorero y vocal 1. Cada miembro tiene la responsabilidad de verificar que la documentación suministrada para el estudio de un préstamo y del cual dependerá su respuesta sea lo más veraz posible y que si es del caso, poder detectar alguna anomalía al respecto que ponga en riesgo los intereses económicos de la Asociación. Después de aprobado el

presidente y tesorero pueden ejecutar el pago al asociado interesado en el crédito según sea el caso. Ya que son ellos los que tienen la autorización de aprobar las salidas de dinero, ya sea por transferencia bancaria, cheque o caja chica.

Pregunta Nº 9 Actualización de Control Interno

Gráfico 14
Actualización de Control Interno
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

Del gráfico anterior, según la pregunta sobre actualización del control interno, se puede observar que todos dieron respuesta negativa al respecto, esto porque no cuentan con el debido seguimiento ni se les da la importancia necesaria ya que confían en que todos los procesos se realizan correctamente, y de acuerdo con la documentación se verifica que efectivamente no tienen la información actualizada. Consideran que es una Asociación pequeña y que por ende no es necesario actualizarla regularmente, ya que tampoco se cuenta con el suficiente personal para realizarlo. Por lo que resulta importante enfocar el

presente estudio en la relevancia que genera para toda organización de contar con un sistema de control interno actualizado y confiable que colabore con los procesos de manera que los haga más efectivos y seguros.

Pregunta Nº 10 Comportamiento del personal

Para el componente sobre Ambiente de Control se realizó la siguiente pregunta abierta a las cinco personas que forman parte del estudio de investigación:

¿Cómo debe ser el comportamiento del personal involucrado en el otorgamiento de crédito?

Todas las personas coinciden en que se debe mantener un comportamiento ético y profesional que brinde la confianza de que se están haciendo las cosas bien, entre los valores que indicaron se encuentran:

- a) Respeto
- b) Solidaridad
- c) Cooperación
- d) Confianza
- e) Amabilidad
- f) Trabajo en equipo
- g) Esfuerzo y dedicación.

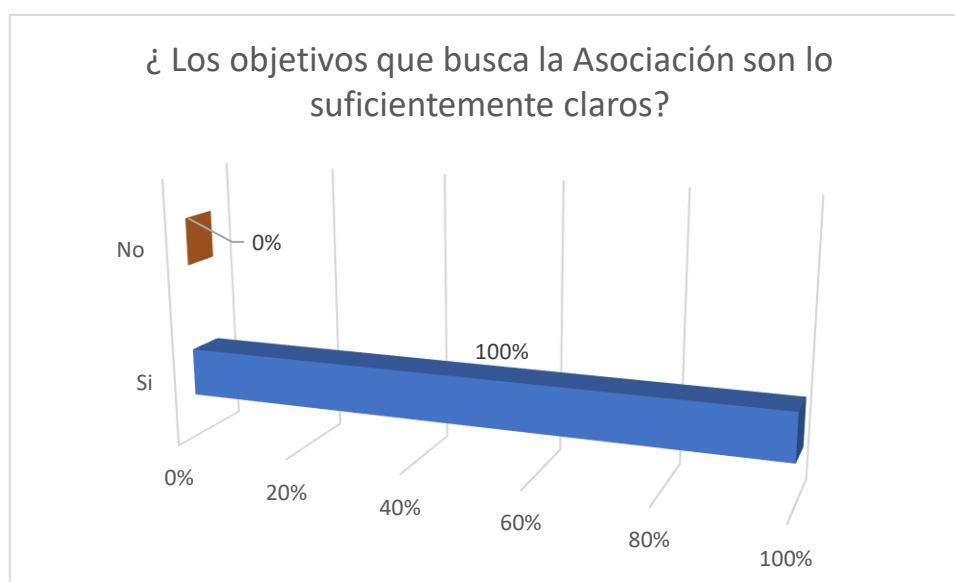
Considerando que el proceso de otorgamiento de créditos es un trámite delicado y que se debe cumplir con los requerimientos establecidos, tomando en cuenta que de ello dependen los intereses de los asociados, es importante que

todo el personal involucrado maneje un comportamiento que refleje la buena labor y que no pone en riesgo alguna deficiencia que pueda afectarlos.

4.3 EVALUACIÓN DEL RIESGO

Pregunta Nº 1 Objetivos claros en la Asociación

Gráfico 15
Objetivos claros en la Asociación
-en porcentajes-

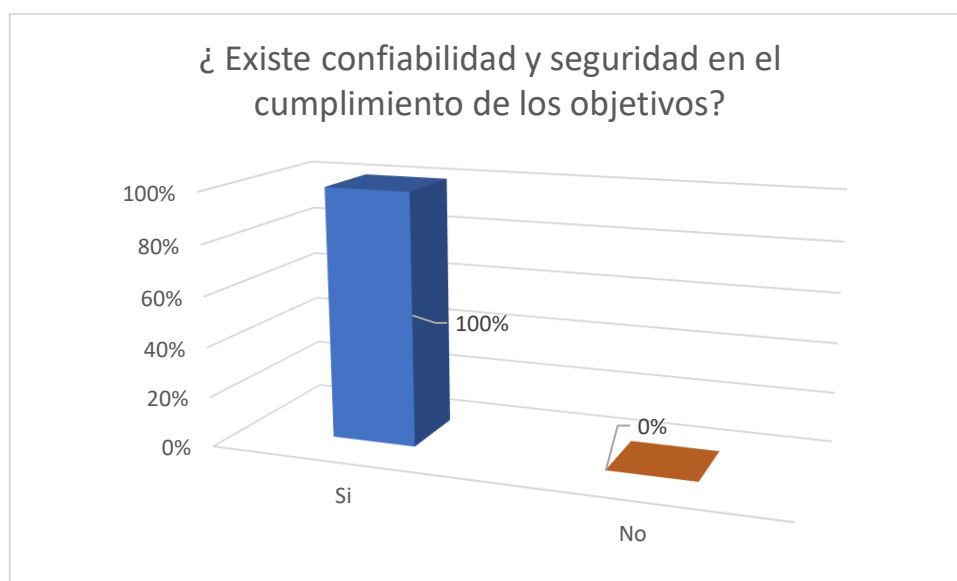


Fuente: Cordero, 2018

Para el componente de control interno de Evaluación del Riesgo se realiza la pregunta a las personas sobre si consideran que los objetivos que busca la Asociación son lo suficientemente claros. Según el gráfico correspondiente se observa que todos dieron una respuesta afirmativa, lo que demuestra que los objetivos que tiene la organización están bien definidos y sus colaboradores y miembros tienen la claridad que permite que se logre identificar y valorar los riesgos que se puedan presentar para el cumplimiento oportuno de los objetivos establecidos.

Pregunta № 2 Confiabilidad y seguridad de cumplimiento

Gráfico 16
Confiabilidad y seguridad de cumplimiento
-en porcentajes-

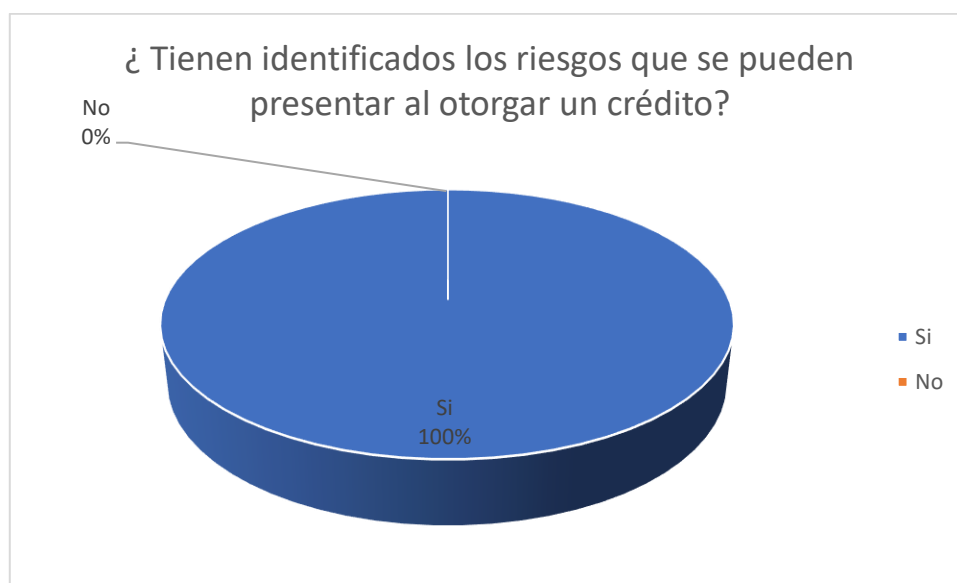


Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta que hace referencia el gráfico 16, donde observamos que todos opinan de manera positiva al cuestionarles si existe confiabilidad y seguridad en el cumplimiento de los objetivos establecidos. La Asociación y su administración tienen la confianza de que se están logrando a cabalidad los objetivos, sin embargo, no se está realizando un análisis minucioso de los riesgos que se puedan dar con base en ese cumplimiento, confiando en los resultados y la documentación que demuestran que se está obteniendo lo esperado. Consideran relevante la identificación oportuna de los riesgos inherentes que se puedan presentar en el cumplimiento de los objetivos de acuerdo con los resultados obtenidos que aseguren la confiabilidad de la información suministrada.

Pregunta № 3 Identificación de riesgo en créditos

Gráfico 17.
Identificación de riesgo en créditos
-en porcentajes-



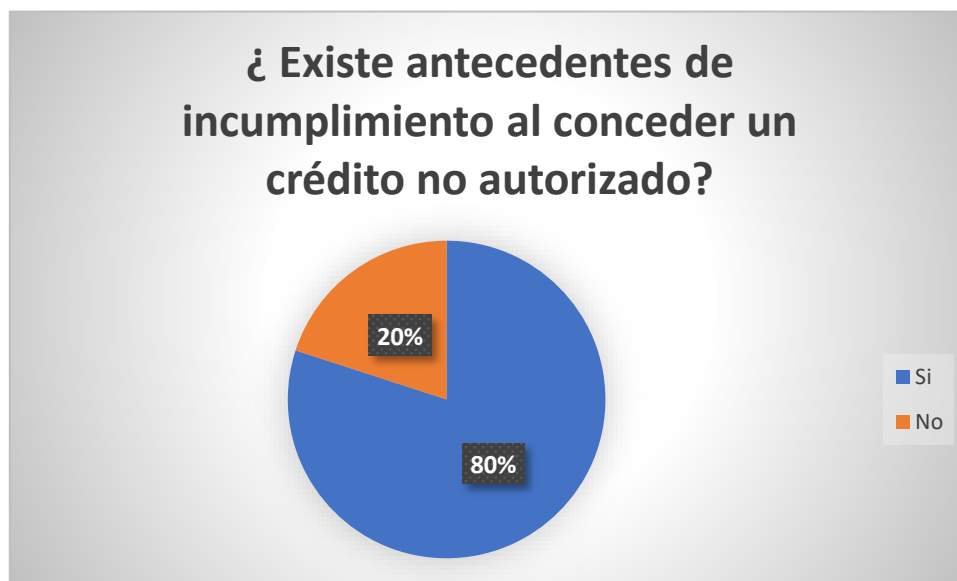
Fuente: Cordero, 2018

De acuerdo con la pregunta sobre si se tiene identificado los riesgos que se pueden presentar en el otorgamiento de crédito, del gráfico anterior se puede observar que todos opinan que sí están identificados, esto porque al ser un proceso riesgoso donde se puede atentar contra los fondos de los asociados quienes confían sus ahorros en ASEFOT esperando se reciban dividendos y tener su dinero disponible en caso de requerirlo.

Por ello consideran relevante que no exista riesgo de brindar un crédito a quien no tenga la capacidad de pago y poner en peligro las finanzas de la Asociación, por lo que mencionan que para ello se cuenta con las medidas necesarias para realizar este proceso, como regulaciones y procedimientos, y de acuerdo con lo observado cuentan con la documentación requerida y con sus debidas regulaciones.

Pregunta № 4 Antecedentes de incumplimiento

Gráfico 18.
Antecedentes de incumplimiento
-en porcentajes-



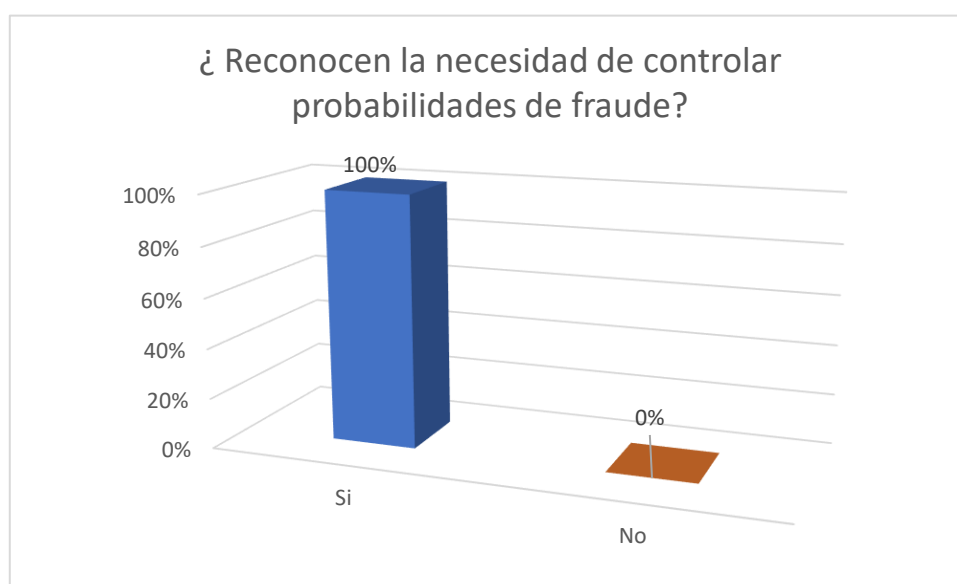
Fuente: Cordero, 2018

Como resultado de la pregunta sobre si existen antecedentes de incumplimiento al conceder un crédito no autorizado, según el gráfico anterior se observa cómo la mayoría coincidieron en que sí han existido casos donde por alguna razón de fuerza mayor han brindado un crédito sin la debida autorización, pero indican que no sucede regularmente y depende mucho del tipo de préstamo que están solicitando. Para los casos anteriores nos indican que fueron préstamos rápidos y no generaron inconvenientes y que en los últimos meses no se han vuelto a dar. Una persona miembro de la Junta Directiva y de la comisión no conocía ningún caso de incumplimiento, esto debido a que tiene poco tiempo de ser parte de la Asociación. Resulta un punto relevante para el presente estudio, sin embargo, se evidencia que son casos que no volvieron a suceder, esto porque se indica que existe una nueva normativa que no permite para ningún caso emergente, el incumplimiento de las políticas a falta de algún

requisito. Se observa cómo tienen un mensaje en su pizarra informativa que así lo indican y la documentación física para los préstamos actuales con su debida autorización.

Pregunta № 5 Control del fraude

Gráfico 19.
Control del fraude
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

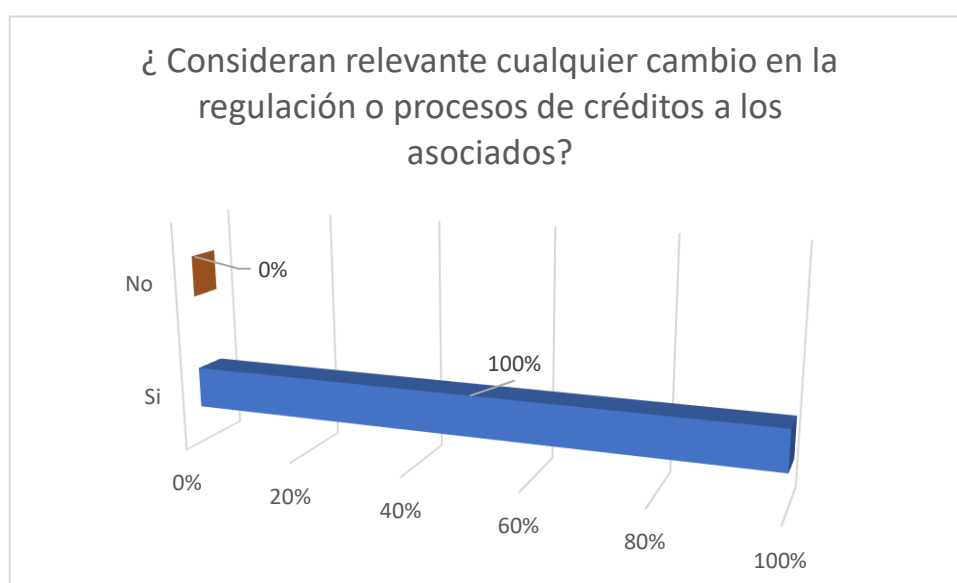
De acuerdo con la pregunta sobre si reconocen la necesidad de controlar probabilidades de fraude, se puede observar que en el gráfico 19 al cual hace referencia, demuestra cómo para todas las personas es importante que se pueda brindar la seguridad de que se están cumpliendo los objetivos y con ello evaluar toda posibilidad de que se pueda presentar riesgos de todo tipo, que estén afectando el buen funcionamiento operativo y administrativo de la asociación.

El fraude puede presentarse en cualquier tipo de circunstancias, y es algo a lo que está propenso cualquier organización, por lo que siempre es relevante

evaluar todo tipo de riesgo que se pueda presentar y especialmente en procesos de crédito donde se pueda generar mayor alcance a que sucedan. Por lo que se genera la necesidad de contar con el adecuado control interno y que este sea evaluado y actualizado, de manera que se asegure que todos sus procesos están siendo controlados y a su vez ejecutados de la mejor manera.

Pregunta Nº 6 Cambios en reglamento de crédito

Gráfico 20.
Cambios en reglamento de crédito
-en porcentajes-



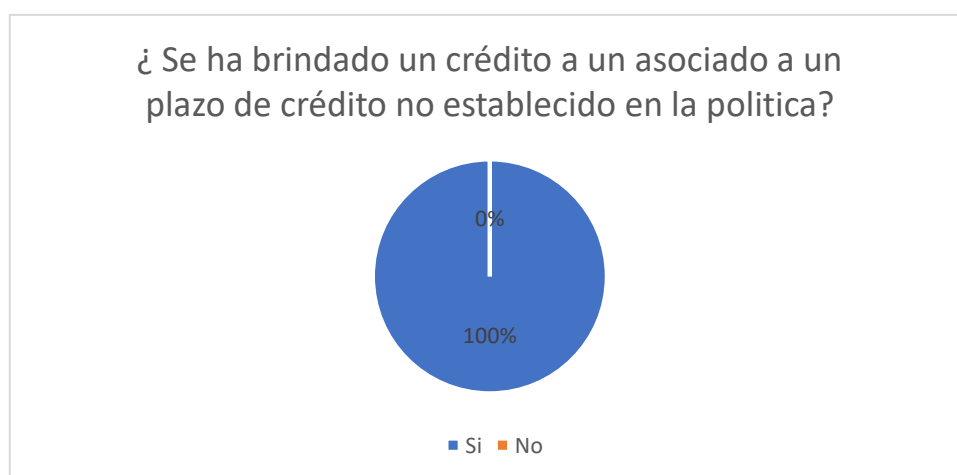
Fuente: Cordero, 2018

Según el gráfico anterior y de acuerdo con la pregunta sobre si consideran que es relevante cualquier cambio, ya sea en el reglamento como en los procesos de crédito que se puedan generar, la respuesta por parte de todos fue afirmativa, ya que se considera que siempre son importantes los cambios o actualizaciones que mejoren los procedimientos y brinden mayor confiabilidad de la información. Además de darle la importancia que conllevan los procesos

de crédito independientemente del tipo de crédito que se esté dando, por lo que se ve la necesidad de mantener un buen control, considerando todos aquellos cambios que puedan generar incumplimiento a falta de conocimiento e información, lo que resulta importante para su seguimiento y actualización en mejora de su control interno actual.

Pregunta № 7 Incumplimiento de política de crédito

Gráfico 21.
Incumplimiento de política de crédito
-en porcentajes-



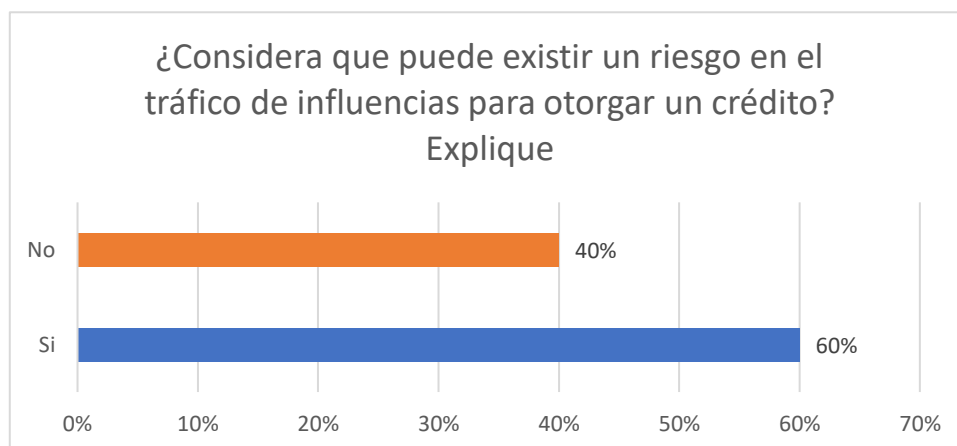
Fuente: Cordero, 2018

Según el gráfico 21, respecto a la pregunta de Evaluación de Riesgos; si se ha brindado un crédito a un plazo no establecido en la política de ASEFOT, todos nos confirman que efectivamente se han dado casos donde se autoriza el otorgamiento bajo alguna condición especial de un asociado, siempre y cuando aplique con las demás políticas del reglamento como disponibilidad de fondos, para evitar cualquier riesgo que se pueda presentar. El incumplimiento en esta parte de la política no es muy común y se da solo para préstamos de corto plazo, donde el riesgo es menor.

Nos mencionan que antes de la nueva normativa de que no se aceptan ya casos especiales para ningún tipo de trámite, ocurría en un 10 % y específicamente para fechas donde los asociados requerían de más fondos económicos como navidad y fin de año. Se considera que muchas veces sí eran solicitados para casos médicos de emergencia, sin embargo, ya no es permitido por lo que se asegura que no existan dichos casos para ninguna eventualidad ni para ningún asociado específico que pueda generar conflicto con los demás a los que se les niega el crédito por alguna condición que no se tenga en el momento, demostrando el cumplimiento efectivo de sus regulaciones.

Pregunta Nº 8 Tráfico de influencias

Gráfico 22.
Tráfico de influencias
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la interrogante anterior, sobre si puede existir tráfico de influencias en el otorgamiento de crédito, se puede analizar cómo el gráfico que hace referencia nos indica que tres personas sí consideran que son posibles y dos consideran no. Para las personas que consideraron que sí era posible y las cuales son parte de la Junta Directiva, explican que toda compañía esta

propensa a que suceda y que, aunque existan políticas, reglamentaciones y todo un proceso, siempre se pueden presentar casos que se deben evaluar.

Para el personal administrativo su respuesta fue negativa; consideran que debido a todos los procedimientos que conlleva no es posible brindar un crédito a una persona que no cumpla con las condiciones. Por lo que si existiese tráfico de influencias involucraría tanto a la administración como Junta Directiva y es menos la probabilidad de ocurrencia, además de que se evidencia que se cuenta con la documentación establecida para cada caso de crédito.

Pregunta Nº 9 Tipos de riesgo

La última pregunta referente al componente de control Evaluación de Riesgos, fue de respuesta abierta y se les consultó sobre los tipos de riesgo que puede estar propensa la Asociación al otorgar un crédito a un asociado. Entre sus respuestas coinciden en que el mayor riesgo que se puede dar es que el asociado renuncie y tenga una deuda pendiente. Sin embargo, se considera que para ello se tiene el ahorro personal como soporte y de suceder, este lo debe abarcar. Un riesgo sería que se le preste dinero sin la debida autorización y que no tenga el suficiente disponible para asumirlo. Pero consideran que sí está muy controlado a quién se le puede brindar el beneficio y a quién no, tomando en cuenta todas las condiciones económicas del interesado y que al solicitarlo deben adjuntar el estado de cuenta actualizado donde indica el disponible a la fecha y la debida documentación requerida.

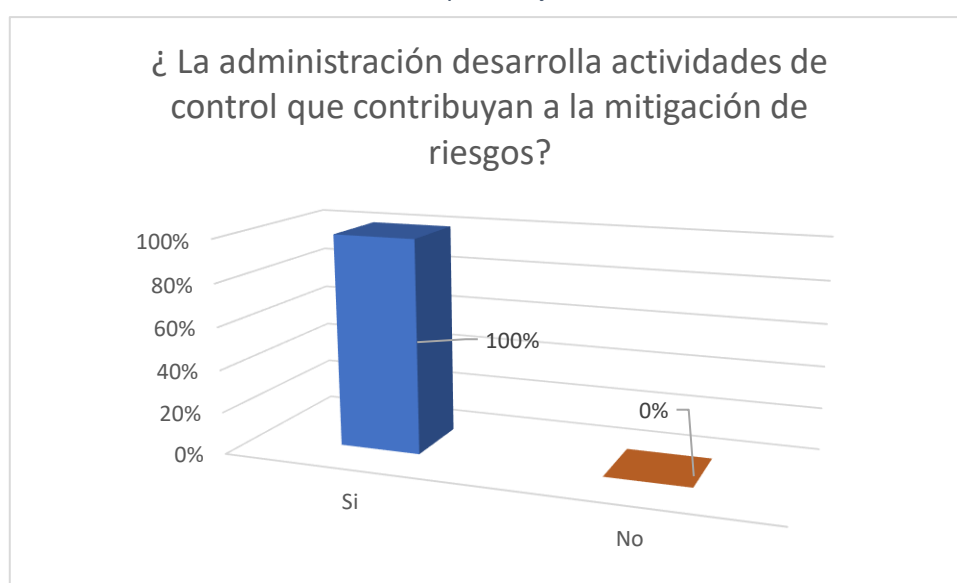
Además, mencionan como otro tipo de riesgo que se puede presentar, que la Asociación no tenga el control de los préstamos y se quede sin liquidez

para cubrir los demás procesos operativos que realizan. Por lo indicado se considera la necesidad de evaluar el nivel de riesgo y con ello evitar inconvenientes, aunque mencionan que nunca han tenido ese problema, es importante valorar su ocurrencia y el proceso que conllevaría si sucediera.

4.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Pregunta № 1 Desarrollo de actividades para mitigación del riesgo

Gráfico 23.
Desarrollo de actividades para mitigación del riesgo
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

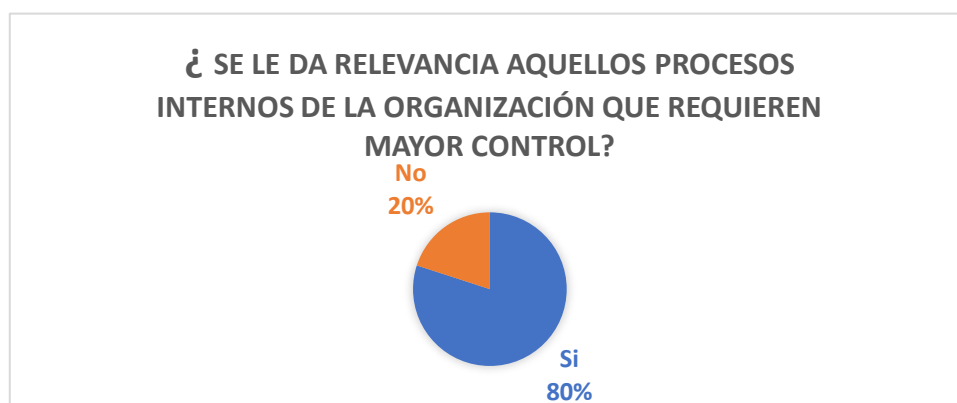
Para el componente de control interno de Actividades de Control se cuestionó para la pregunta № 1 si se desarrollan actividades que contribuyan a la mitigación de riesgos para el logro de sus objetivos que brinden la confianza de que los procesos se hacen de manera eficiente y eficaz. Para esto, todos los participantes del cuestionario, como se observa el gráfico anterior, afirmaron que ASEFOT cuenta con dichas actividades por medio de su reglamento interno y el

debido proceso que conlleva otorgar el crédito. Se tiene establecido, dónde se debe presentar la documentación requerida y el comité debe controlar que se esté cumpliendo con lo establecido. De lo contrario no se puede otorgar, considerando que en sus operaciones se debe mantener siempre el control oportuno para que todo marche como se debe.

Además, se busca alcanzar los objetivos que tiene una asociación como el bien económico y social del asociado, brindando la confiabilidad de que sus recursos están libres de riesgos y que por eso cuentan con reglamentos y con la debida custodia de la Junta Directiva.

Pregunta № 2 Procesos con mayor control

*Gráfico 24.
Procesos con mayor control
-en porcentajes-*



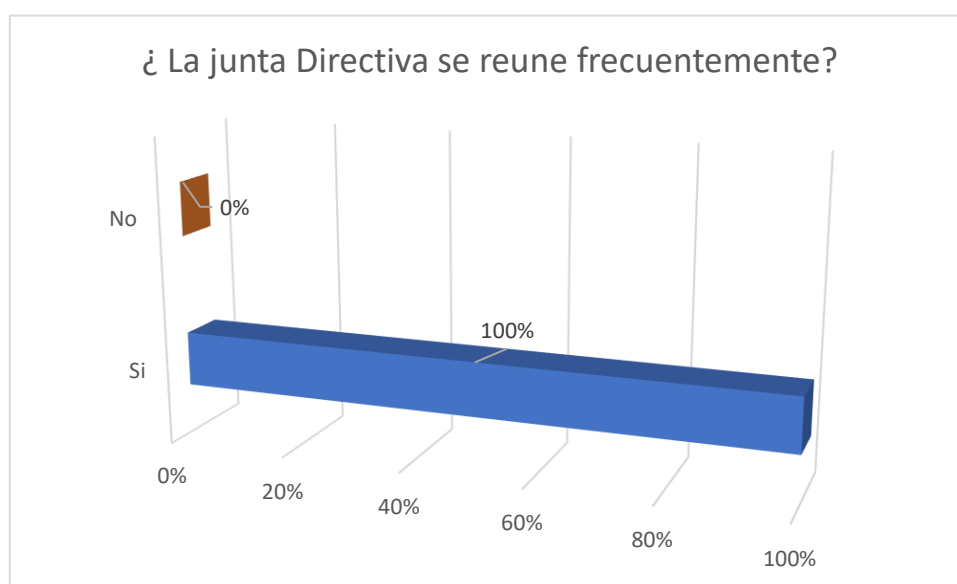
Fuente: Cordero, 2018

Como se puede observar en el gráfico anterior, con respecto a la interrogante sobre si ASEFOT le da relevancia a aquellos procesos internos que requieren mayor control, el 80 % afirmó que sí, ya que en los procesos delicados y donde se está propenso a cualquier tipo de ineficiencia o descontrol, cuentan con el debido seguimiento para que la información sea lo más veraz posible. Sin

embargo, el 20 % considera que para algunos procesos de la Asociación se le debe brindar mayor seguimiento, ya que con el tiempo se han dejado de valorar y podrían mejorar sus controles para asegurar que el desempeño es el óptimo.

Pregunta № 3 Reunión de Junta Directiva de la Asociación

Gráfico 25.
Reunión de Junta Directiva de la Asociación
-en porcentajes-



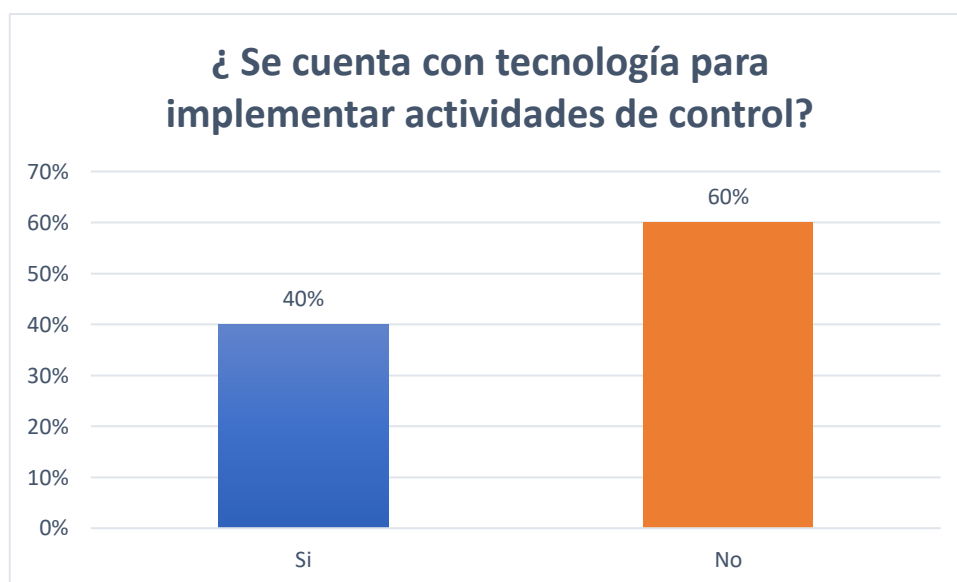
Fuente: Cordero, 2018

De acuerdo con la pregunta anterior, y tomando en consideración que en una Asociación Solidarista su Junta Directiva tiene la responsabilidad de velar para que los objetivos se cumplan y que fluyan sus operaciones de manera que crezcan y mejoren sus procesos, siempre para bien del asociado. Se cuestiona si se reúnen frecuentemente, para lo cual, lo totalidad de los de los entrevistados respondió que sí, ya que tienen reuniones mensuales programadas. Generando la confiabilidad de que cuentan con personal atento y comprometido con todo lo

que conlleva formar parte de la Asociación, así como la responsabilidad y compromiso por parte de todos para que se obtengan los mejores resultados.

Pregunta Nº 4 Tecnología en actividades de control

Gráfico 26
Tecnología en actividades de control
-en porcentajes-



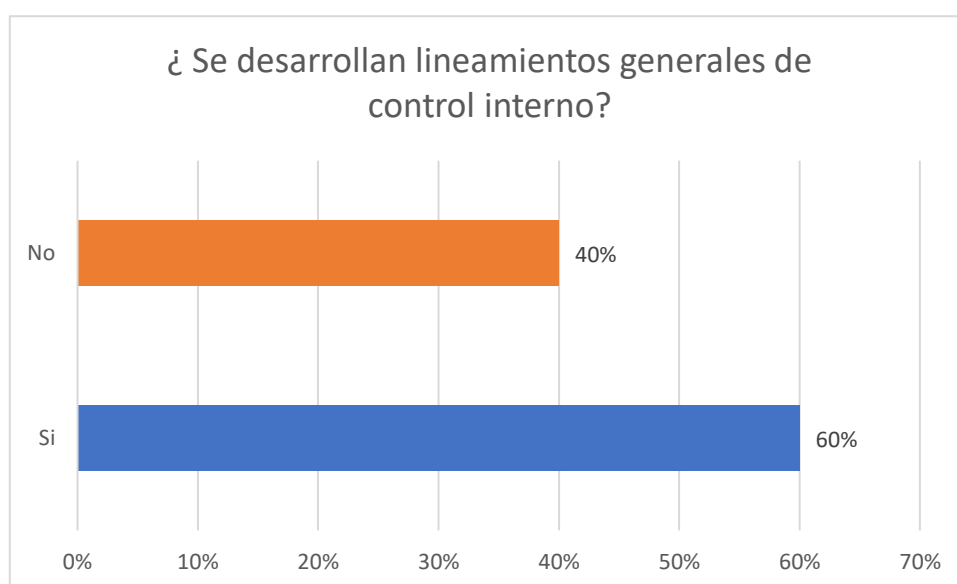
Fuente: Cordero, 2018

Según el gráfico anterior, en relación con la pregunta si ASEFOT cuenta con tecnología como un sistema operativo, herramientas de *Office e internet* que cubra las necesidades de operación, para implementar actividades de control, se observa cómo solo dos personas lo afirman, considerando que cuenta con un sistema que maneja la información y tienen acceso a internet. Sin embargo, para la mayoría no se tiene las suficientes herramientas tecnológicas que permita apoyar más a fondo actividades que controlen el debido cumplimiento de los objetivos o brinden mayor eficiencia en el momento de realizar las diferentes tareas administrativas y operativas por parte de la Administración y Junta

Directiva. Lo que demuestra las necesidades tecnológicas que pueden estar afectando el buen funcionamiento del control interno y la importancia de que se puede recalcar para que se cuente con los medios efectivos que brinden la confiabilidad de los datos generados y el buen desempeño de los procesos.

Pregunta Nº 5 Lineamientos de Control Interno

Gráfico 27.
Lineamientos de Control Interno
-en porcentajes-



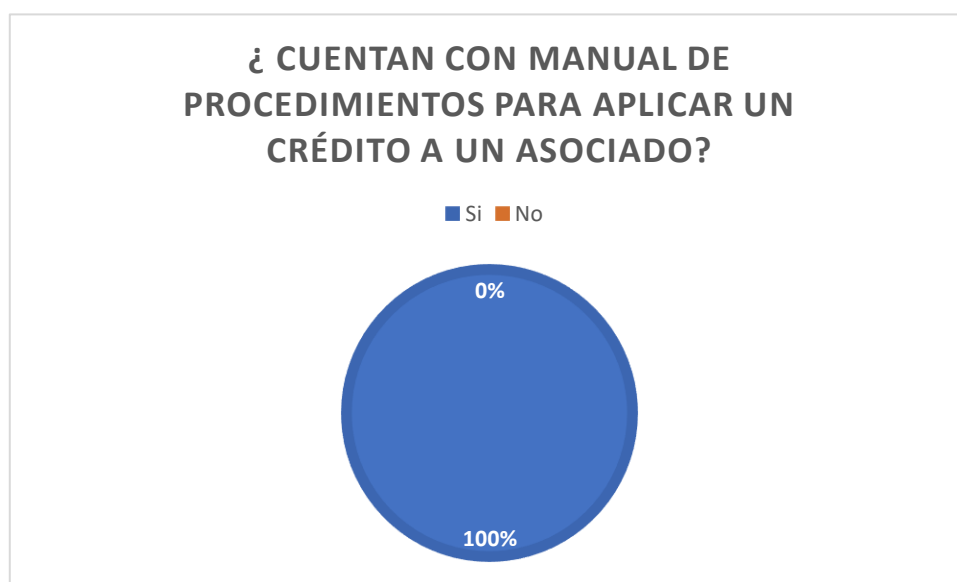
Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta sobre si se desarrollan lineamientos generales de control interno, el gráfico anterior demuestra que para la mayoría sí consideran que son parte de los procesos de la Asociación y para dos personas que forman parte de la Junta Directiva, indican una respuesta negativa, ya que afirman que cuentan solo con reglamentaciones y normativas establecidas, pero se ve la necesidad de desarrollar mejoras en estos e implementar un control interno más efectivo.

Además, se reconoce la necesidad de algún cambio relevante en estos y que sea oportuno detallar, validando su eficiencia y eficacia en sus operaciones y la confiabilidad de la información que lo genera. Por lo que resulta evidente la necesidad de que se realicen las mejoras y el desarrollo de lineamientos que colaboren con el buen funcionamiento de la operación financiera y administrativa.

Pregunta Nº 6 Manual de procedimientos

Gráfico 28.
Manual de procedimientos
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

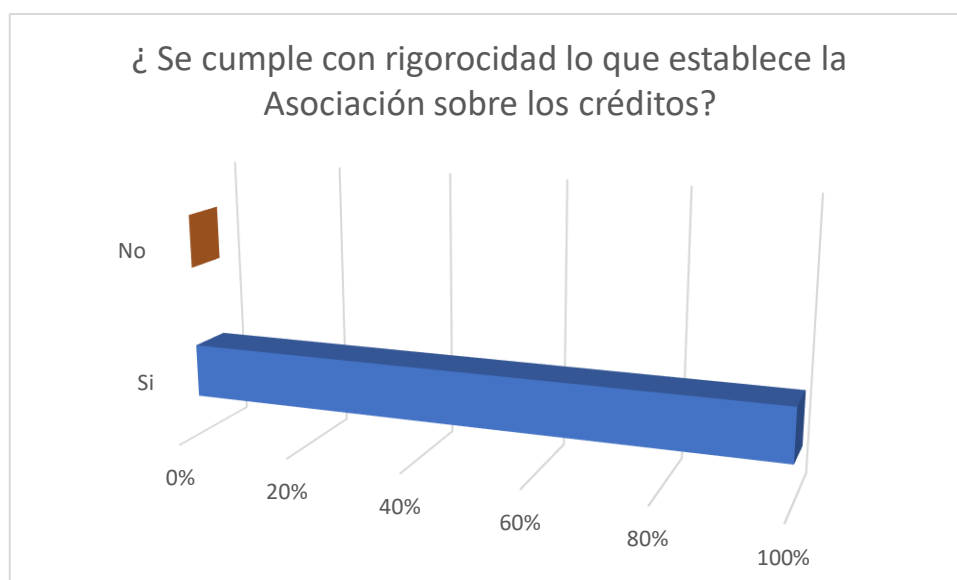
De acuerdo con la consulta, si se cuenta con un manual de procedimientos con respecto a los créditos que se les da a los asociados, se observa cómo el gráfico representa que el 100 % de las personas entrevistadas opina que sí. Lo que representa seguridad para demostrar que la persona encargada hace sus

tareas de acuerdo con lo establecido, sin embargo, la administradora indica que éste está desactualizado y que no lo utilizan en sus procesos.

Lo expuesto conlleva a que, aunque cuentan con una herramienta importante, esta no está brindando la facilidad ni el debido uso que se le debe dar, confiando en el conocimiento de quienes lo requieren y aplican. Y se reconoce la necesidad de darle la importancia que tiene el contar con un manual de procedimientos actualizado y que sea utilizado como medio eficaz de cumplimiento de los procesos de acuerdo con las disposiciones establecidas.

Pregunta № 7 Cumplimiento de políticas de crédito

Gráfico 29
Cumplimiento de políticas de crédito
-en porcentajes-



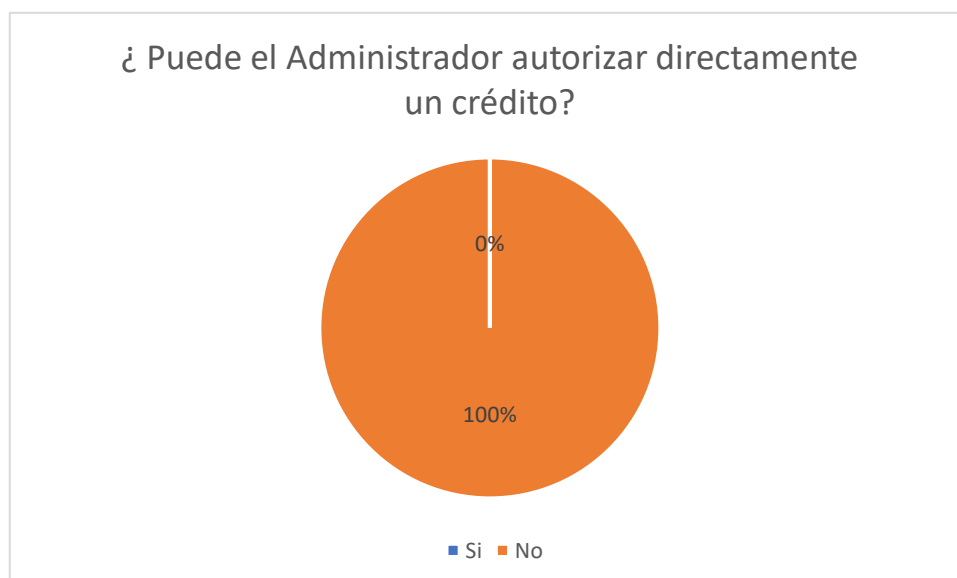
Fuente: Cordero, 2018

Sobre la pregunta si se está cumpliendo con rigurosidad lo establecido por ASEFOT sobre todo lo que conlleva a los créditos que solicitan y se aprueban a sus asociados interesados, se observa que el 100 % opinó afirmando que lo que ASEFOT tiene determinado en cuanto a créditos en su reglamento y de acuerdo

con sus políticas internas se cumplen a cabalidad. Se reconoce que las excepciones que se daban antes por casos de emergencia y bajo la debida autorización para realizarlo en lo que va de este 2018, no se han dado. Esto debido a la existencia de la nueva disposición de que para ningún caso está permitido autorizar un crédito si no cuentan con lo requerido según su normativa.

Pregunta Nº 8 Autorización de créditos

Gráfico 30
Autorización de créditos
-en porcentajes-



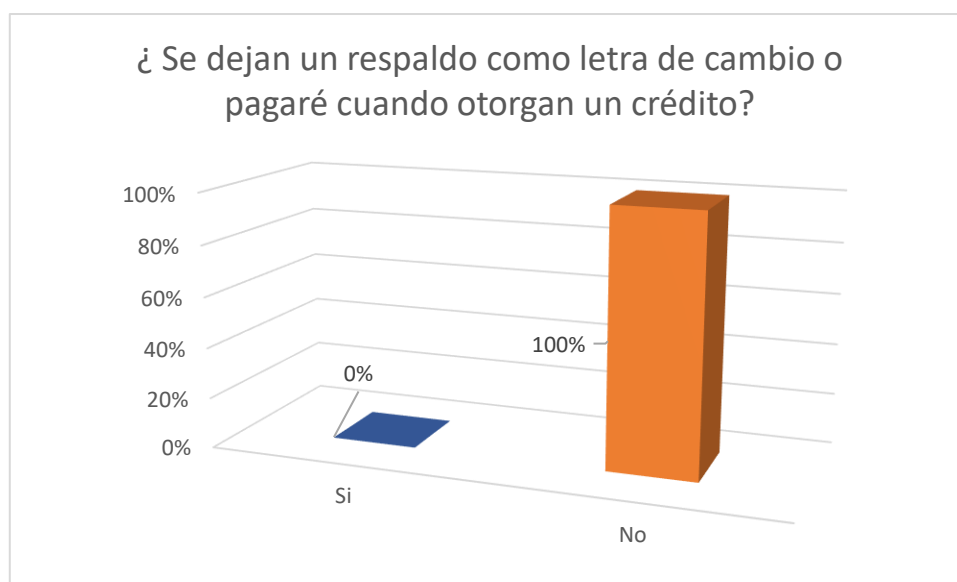
Fuente: Cordero, 2018

Según el gráfico anterior, ante la pregunta si el administrador puede autorizar un crédito directamente, todas las personas opinaron que efectivamente no. Ya que se tiene todo un procedimiento y él no tiene la potestad para hacerlo ni girar ningún monto monetario de las cuentas bancarias de ASEFOT sin que el presidente o tesorero lo autoricen. Lo que brinda seguridad de que ninguna persona ni él mismo pueda estar autorizándose desembolsos

que no conlleven la debida documentación que respalde lo solicitado y otorgado de acuerdo con su requerimiento.

Pregunta Nº 9 Documentación respaldo

Gráfico 31
Documentación respaldo
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

Según el gráfico#31, basado en la pregunta si ASEFOT se deja respaldo en los créditos brindados a sus asociados alguna letra de cambio o pagaré, todos opinan que no ya que en su mayoría y dependiendo el tipo de crédito solicitado, el respaldo es que no se puede prestar más de lo que tenga disponible, poniendo a responder en caso de incumplimiento o renuncia su ahorro personal y patronal. Si el crédito es hipotecario queda como respaldo la hipoteca o la prenda por la que solicitaron y se realizó el estudio del préstamo.

Pregunta Nº 10 Tipos de actividades de control

Como análisis del componente Actividades de Control, la última pregunta del cuestionario realizado es de respuesta abierta, donde se consulta sobre qué tipos de actividades realizan para controlar que se está brindando un crédito de forma segura.

Según las respuestas dadas por las diferentes personas mencionan que siempre verifican que la persona que solicita el crédito cuente con todas las características económicas para otorgarlo de forma segura. Por lo tanto, siempre se debe tener la base de datos actualizada es una actividad relevante para que el disponible de la persona sea real y no se generen conflictos futuros, de igual manera si el préstamo es para un bien este tiene que tener toda la documentación requerida.

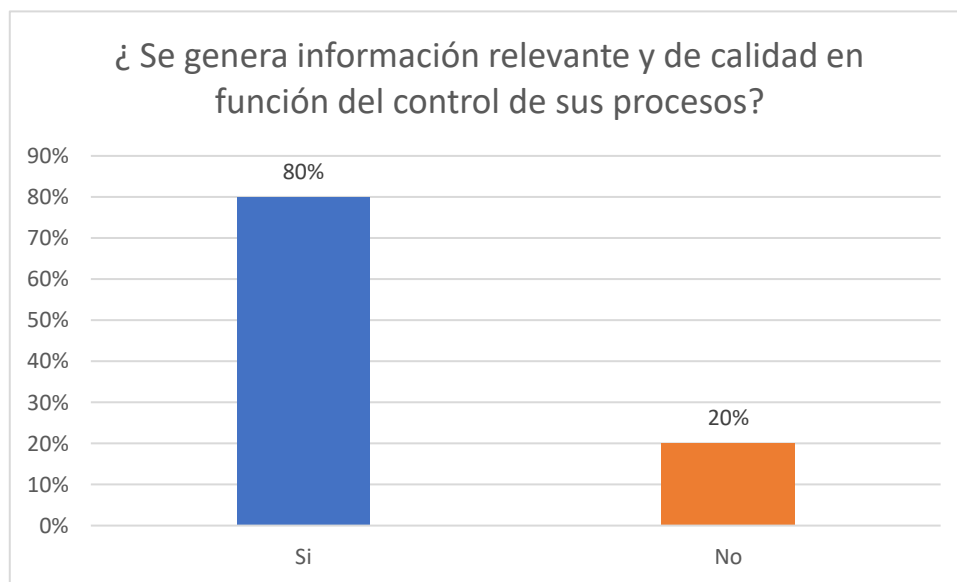
Cada tipo de crédito tiene su formulario, por lo que otra actividad es que todo aquel que solicite un crédito debe llenar la documentación requerida, y esta presentarla al comité para posteriormente autorizar o no el desembolso del dinero.

Además, la administración no puede emitir ningún tipo de pago al asociado sin que no esté aprobado previamente, por lo que una actividad de control es que la Junta Directiva valide la información y puedan detectar cualquier tipo de anomalía.

4.4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Pregunta № 1 Calidad de la información

Gráfico 32.
Calidad de la información
-en porcentajes-



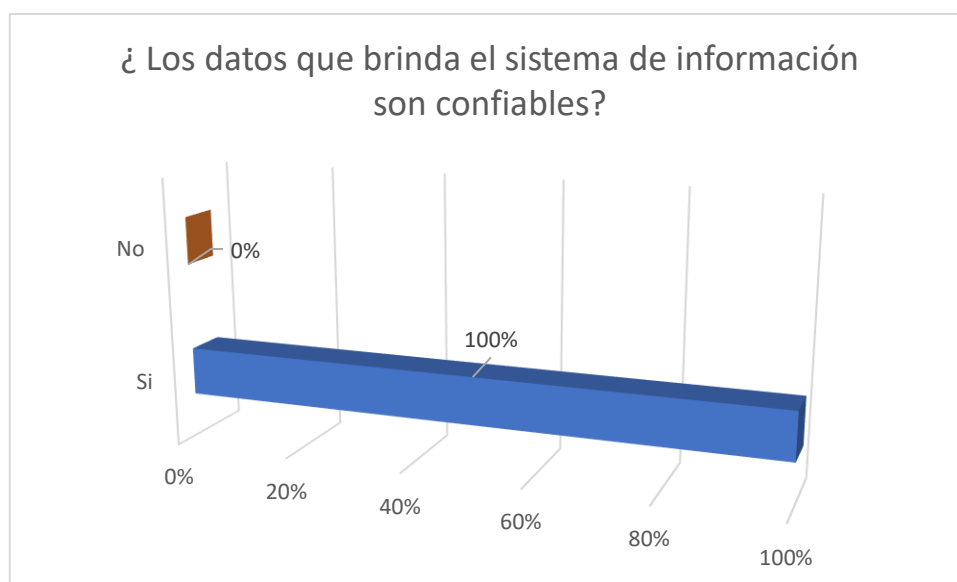
Fuente: Cordero, 2018

De acuerdo con el componente de control sobre Información y Comunicación se consulta la primera pregunta si se genera información relevante y de calidad en función del control de sus procesos, para lo cual cuatro personas lo afirmaron, asegurando que se cuenta con los medios óptimos como su sistema y el cierre contable mensual por un *outsourcing* quienes brindan los datos de acuerdo con las operaciones del mes correspondiente, manteniendo controlados sus operaciones normales, además de que cuentan con pizarra informativa para disposición de todos sus asociados. Una persona considera necesario que se brinde información con mayor frecuencia a los asociados y no solo en la asamblea anual. Ya que los resultados mensuales no son discutidos

en las reuniones de junta y lo que se pone en la pizarra informativa muchas veces no es relevante para el asociado.

Pregunta Nº 2 Sistema de información

Gráfico 33.
Sistema de información
-en porcentajes-



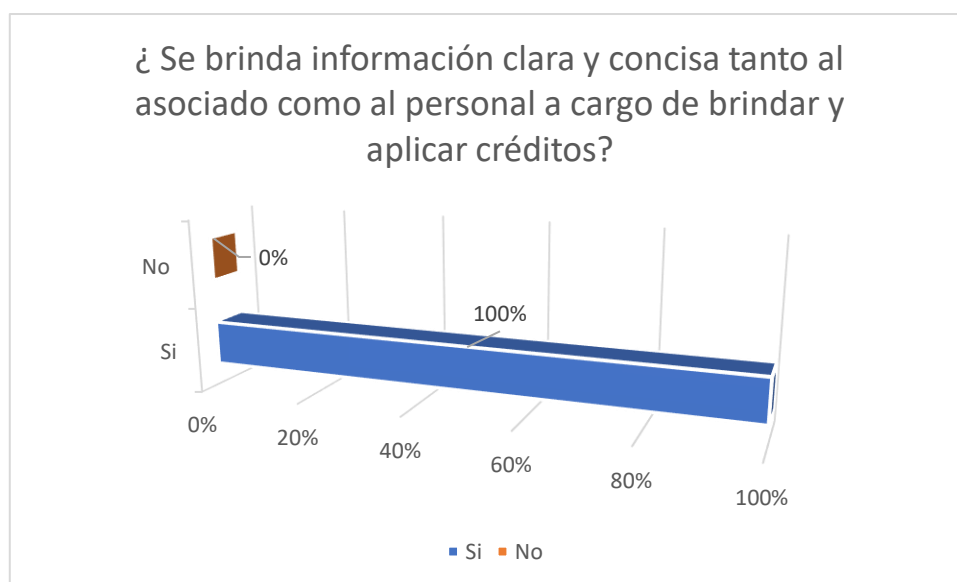
Fuente: Cordero, 2018

Todas las personas confirman que los datos que brinda el sistema de información son confiables. Lo que representa que cuentan con un buen sistema que maneja los datos de forma segura, aunque indican que se realizan procesos manuales para ingresar los datos como por ejemplo los rebajos de planilla, por lo que siempre existe la posibilidad de que ocurra algún riesgo de transcripción que afecte la veracidad de la información. Sin embargo, no se han presentado casos de fuerza mayor que estuviesen alterando los resultados generados por el sistema y que mensualmente son revisados contablemente. Además, que

brindan estados de cuenta a sus asociados quienes pueden validar la información de acuerdo con sus condiciones.

Pregunta № 3 Claridad de la información

Gráfico 34.
Claridad de la información
-en porcentajes-

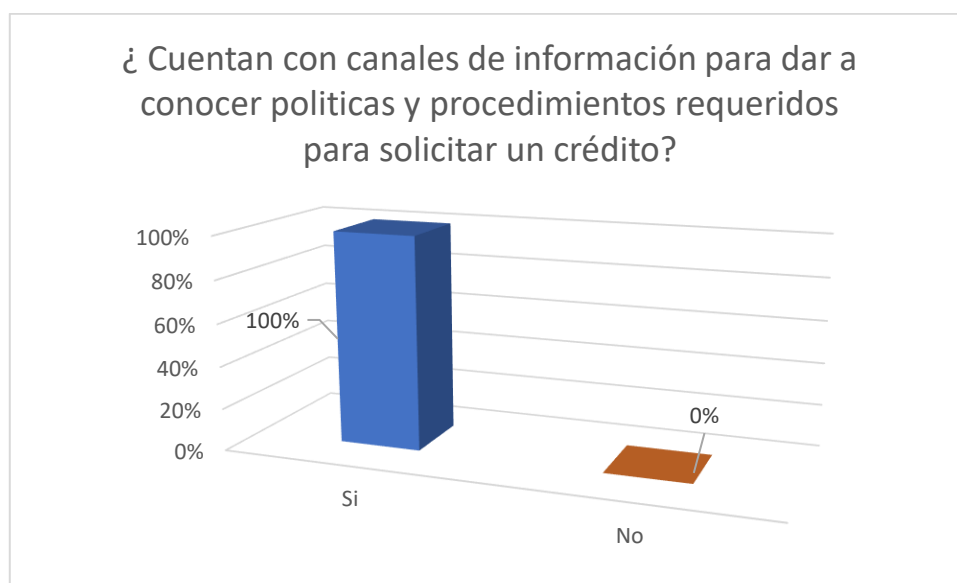


Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta anterior, el 100 % de los entrevistados confirman que sí se brinda información clara y concisa, tanto al asociado como a las personas encargadas de realizar la aplicación de un crédito asociado. Esto de acuerdo con políticas y reglamentos que así lo permiten, lo que da la seguridad de que todas las personas involucradas reciben con claridad la información que permite el debido cumplimiento de procesos para el bien, tanto del asociado como de la labor de la administración.

Pregunta № 4 Canales de información

Gráfico 35.
Canales de información
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta anterior, todos afirmaron que ASEFOT cuenta con canales de información para dar a conocer las políticas y procedimientos que requiere el asociado para solicitar un crédito y la administración para aplicarlo. Por ejemplo, tienen una pizarra informativa en la oficina administrativa, donde mantienen documentación importante para los asociados. De igual manera, si alguien necesita información, se les envía correo. Si se requiere cualquier nota importante, se realiza un correo informativo masivo. Lo que demuestra que existe comunicación en la organización y la confianza de que se le da relevancia de informar a los interesados y con ello el debido cumplimiento establecido para el logro de los objetivos y la mitigación de riesgos que puede generar el proceso de otorgamiento de créditos.

Pregunta № 5 Información sobre el funcionamiento del control interno

Gráfico 36.
Información sobre el funcionamiento del control interno
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

De acuerdo con el gráfico anterior, basado en la pregunta si ASEFOT mantiene comunicación con socios, Junta Directiva, proveedores y auditores externos sobre información que sea relevante para que el control interno sea efectivo, se confirma por parte de todos. Lo que demuestra que existe buena comunicación en todas sus áreas e involucrados en sus procesos, como apoyo y desarrollo de todo lo referente a control interno y su desarrollo en ASEFOT. Lo anterior para el debido cumplimiento de sus objetivos y con la confiabilidad de la información suministrada por parte de todas las personas que de una u otra forma son parte de sus operaciones.

Pregunta № 6 Tipos de medios de comunicación

Para el componente sobre Información y Comunicación se realizó la última pregunta de forma abierta a las personas que forman parte del presente estudio. Se consultó cuáles son los medios de comunicación que utilizan para brindar información al asociado con respecto a las políticas y reglamentos de los procesos internos de ASEFOT.

Entre sus respuestas mencionan que el correo electrónico es un medio que se utiliza para informar a los asociados pero que considerando que cuentan con asociados que trabajan en planta y no tienen acceso a él, se colocan rótulos con la información que es relevante.

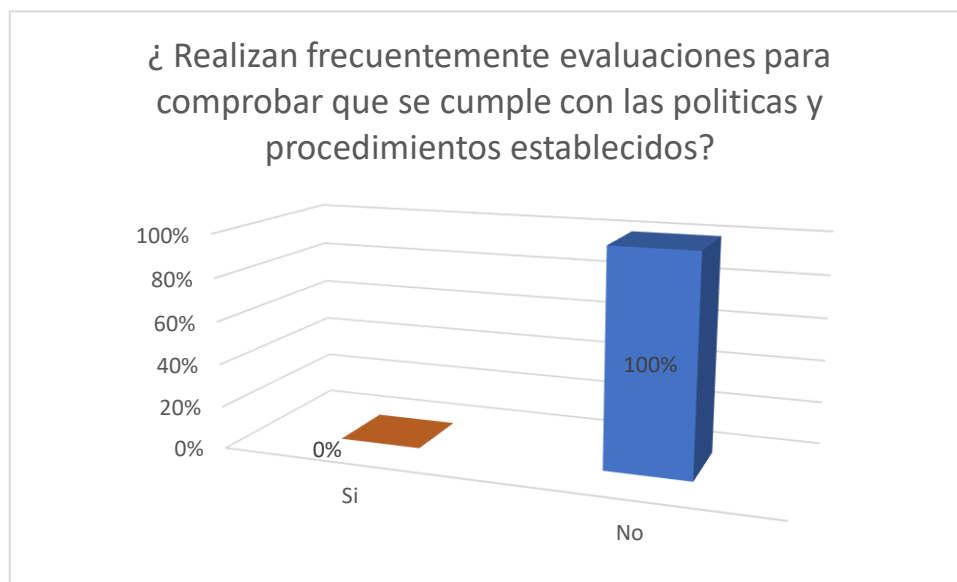
Y en la asamblea anual se mencionan todos aquellos cambios que se hayan dado o si es del caso los que apliquen a partir de ese momento por alguna moción de un asociado, que de igual forma luego son comunicados oficialmente por los medios mencionados anteriormente.

Además, que toda la información se encuentra disponible en la oficina de la Asociación para cualquiera que la solicite y en la pizarra informativa.

4.5 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Pregunta № 1 Evaluación de cumplimiento

Gráfico 37.
Evaluación de cumplimiento
-en porcentajes-

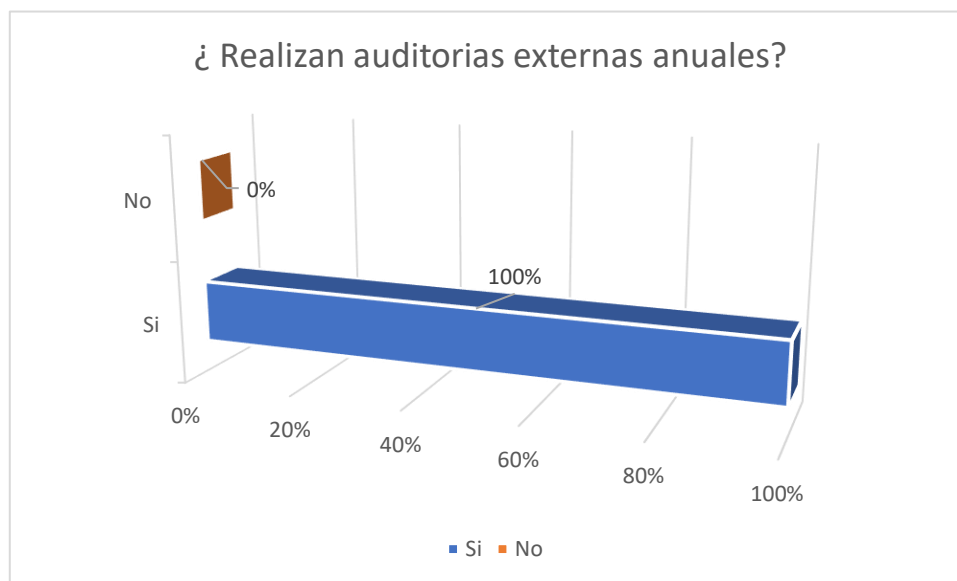


Fuente: Cordero, 2018

Con el fin de evaluar el componente de control de Actividades de Supervisión, se ejecuta la pregunta sobre si se realizan frecuentemente evaluaciones para comprobar que se cumple con las políticas y procedimientos que han sido establecidos. Como se observa en el gráfico al cual hace referencia todas las personas, confirmaron que no. Lo que demuestra que es necesario desarrollar actividades que brinden la confiabilidad de que se está cumpliendo con lo requerido y si es del caso, realizar las mejoras necesarias para el óptimo desarrollo de sus procesos.

Pregunta № 2 Auditoría externa

Gráfico 38.
Auditoría Externa
-en porcentajes-

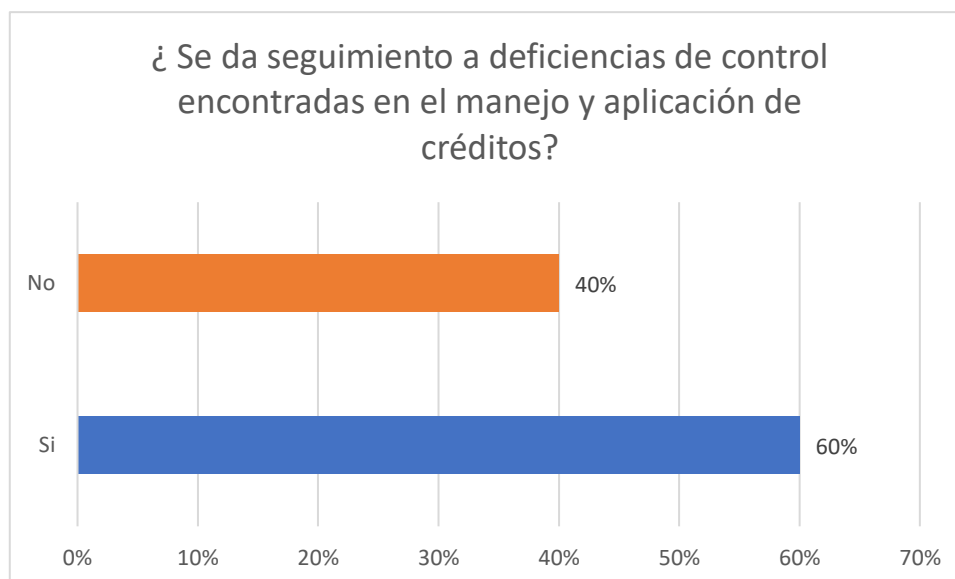


Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta anterior si se realizan auditorías externas, todas las personas entrevistadas confirman que efectivamente son parte importante para ASEFOT, considerando que brindan la seguridad de que se está generando información veraz y el desarrollo de sus procesos de forma segura y generando los resultados esperados. Además, que dan las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo, evalúan el sistema y el control interno y revisan los estados financieros, actas, normativas y las transacciones que realizan.

Pregunta № 3 Seguimiento a deficiencias de control

Gráfico 39
Seguimiento a deficiencias de control
-en porcentajes-

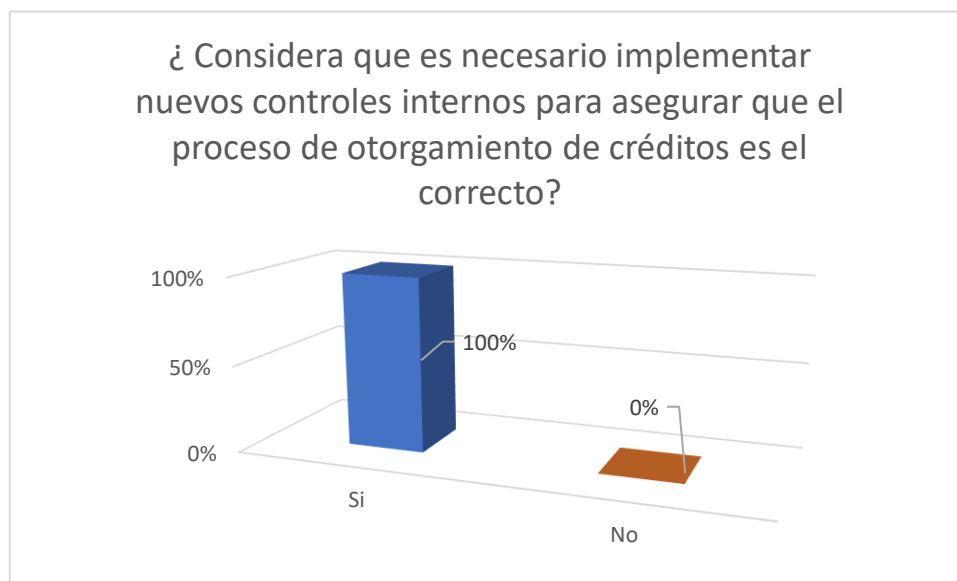


Fuente: Cordero, 2018

Según el gráfico anterior que hace referencia a la pregunta sobre si se da seguimiento a las deficiencias de control encontradas en el manejo y aplicación de los créditos solicitados por los asociados, se observa cómo, tres informantes lo afirman, considerando que al ser un proceso tan delicado y que dependen las finanzas de los asociados, siempre se consideran aquellos inconvenientes que se presenten mitigando cualquier riesgo o buscando la pronta solución. Y dos informantes indican que no, ya que se requiere un mayor seguimiento para asegurar que se corrija aquello que pueda estar afectando el proceso. Por lo que se considera importante realizar actividades que supervisen el buen funcionamiento de los procesos.

Pregunta № 4 Implementación de nuevos controles

Gráfico 40.
Implementación de nuevos controles
-en porcentajes-



Fuente: Cordero, 2018

Con respecto a la pregunta anterior, sobre si se considera necesario implementar nuevos controles internos que aseguren el correcto proceso de otorgamiento de créditos dentro de ASEFOT, todas las personas opinan afirmativamente. Con ello se pueden mejorar los procesos y brindar la confiabilidad de la información y asegurar el bien social y económico de los asociados como objetivo primordial en la Asociación Solidarista. Por lo que se demuestra el interés por los involucrados en realizar mejoras y brindar las recomendaciones necesarias para que puedan tener, dentro de sus procesos de crédito y que de igual forma pueden realizarlo en toda la operación un buen sistema de control interno, basados en el modelo COSO 2013, que puedan considerarlo como una opción de mejora e implementarlo según sus necesidades, para lograr llevar controles que brinden la confiabilidad o a su vez permitan corregir o prevenir riesgos.

Pregunta Nº 5 Tipos de evaluaciones de control interno

En referencia a la evaluación del componente sobre Actividades de Supervisión se realizó la última pregunta abierta a las cinco personas que forman parte del estudio de investigación sobre cómo evalúan el control interno que tienen en los procesos de créditos brindados.

La respuesta que dieron es que cuentan con un *outsourcing* que lleva la contabilidad mensualmente, por lo que ellos son capaces de detectar cualquier asunto relevante que esté afectando los resultados de la Asociación. Y realizan visitas mensuales donde obtienen la información requerida e informan cualquier hallazgo encontrado. Según se les consultó, no se han presentado situaciones riesgosas en sus revisiones y toda la información suministrada ha sido viable y generada bajo su supervisión de datos, para brindar los resultados mes a mes.

Además, se cuenta con la auditoria externa anual que en su informe comunica las deficiencias encontradas. Se evidencia la documentación de la última auditoría realizada en octubre, 2017, donde analizaron los datos del periodo comprendido entre 01 de octubre, 2016 al 30 de setiembre, 2017 y para lo cual se dieron las recomendaciones necesarias de mejora del control interno. La Asociación ha puesto en práctica dichas recomendaciones, ya que se evidenciaba la falta de control con respecto a la documentación requerida para los créditos aprobados y según el presente estudio se demuestra que ha sido más controlado con respecto al cumplimiento de los requisitos y su respectiva aprobación. Al respecto se indica que como punto de actividad de supervisión para brindar un crédito se debe tener como control toda la documentación debidamente firmada y revisada por el comité de crédito, y que cada formulario

debidamente completo, lleva el estado de cuenta del interesado para controlar que cuenta con el disponible para que se le otorgue el crédito.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Las conclusiones, de acuerdo con el análisis de los resultados del capítulo anterior y en relación con los objetivos de la investigación, se detallan a continuación:

5.1.1 Conclusión general

Según el objetivo general de la investigación: ***“Evaluar el sistema de control interno de ASEFOT con base en los componentes del COSO 2013, en la administración de créditos en el proceso de otorgamiento, registro y control de dichas operaciones y proponer las recomendaciones necesarias de mejora continua para el primer cuatrimestre del 2018”***. Se concluye, basados en el análisis de los datos obtenidos por medio de las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información precisa, que nos hace llegar a determinar que a pesar de ser una Asociación Solidarista que está compuesta por 74 asociados y no contar con suficiente personal para el desarrollo de todas sus actividades operativas y administrativas, en especial el proceso de créditos a los asociados como prioridad en este estudio, no se cuenta con un sistema de control interno estructurado basado en los componentes del COSO. Sin embargo, al ser una organización que se basa en la ley solidarista y según las pautas de una Junta Directiva y asociados, se mantiene un control interno por medio de políticas y normativas establecidas, y para el presente estudio no se encuentra evidencia de que existan anomalías en el otorgamiento

de créditos que estén alterando los fondos económicos de la Asociación. Además, permite concluir la necesidad de proponer un adecuado sistema de control interno y su evaluación; con el fin de mejorar todos sus procesos en pro de evitar riesgos que puedan generarse en todas sus operaciones y en la información suministrada a los asociados.

5.1.2 Conclusiones específicas

Con respecto a las conclusiones, según los objetivos específicos desarrollados en la presente investigación se determina lo siguiente:

- 1- Verificar los procedimientos que realiza la administración para el otorgamiento de los créditos a los asociados de ASEFOT.** De acuerdo con la observación de los procesos y el cuestionario realizado al personal involucrado en el otorgamiento de los créditos, además de documentación suministrada por la Administración se concluye que:
 - Se refleja que no tienen implementado un adecuado control interno, ya que a pesar de que cuentan con manual de procedimientos, este no es utilizado y está desactualizado desde el 2016 que fue elaborado por el *outsourcing* que lleva la contabilidad de la ASEFOT.
 - De igual manera existe un reglamento interno, el cual está vigente desde julio, 2017 y según el análisis de la investigación ya ha presentado cambios que por ende los asociados no han recibido la actualización. Sin

embargo, la administradora, que ya tiene muchos años de laborar para la Asociación, cuenta con toda la experiencia y el conocimiento. Por lo indicado al respecto, no consideran necesario mantener información a la mano actualizada de sus procesos, lo que puede presentar un riesgo futuro por el exceso de confianza que se le da.

- Además, que no se cuenta con el suficiente personal para distribuir los procedimientos y controles, evitando conflicto de intereses con la adecuada distribución de las tareas, sin embargo, a pesar de ser solo dos personas en la administración de ASEFOT se tiene la intervención de la Junta Directiva como responsables de cumplir con los objetivos de esta, aunque debido a sus labores cotidianas no pueden estar muy pendientes de la operación de la Asociación.
- Realizan revisión mensual de la información por parte del personal contratado para brindar los informes contables, lo que da seguridad de cumplimiento y el desempeño efectivo de sus procesos.

2- Identificar el ambiente de control estructurado para el proceso de crédito en la Asociación Solidarista de Fotolit. Mantener un ambiente de control estructurado ha sido una característica que indirectamente ha sido implementado en ASEFOT, de acuerdo con el cuestionario realizado con preguntas relacionadas a los principios de este componente, se puede concluir que:

- No existe un código de conducta escrito, sino que se basan en sus principios solidaristas y las actitudes que demuestra el personal

contratado y elegido por los asociados para formar parte de la Junta Directiva y por ende al mando de la organización.

- Se demuestra el compromiso por la integridad y valores éticos por parte de todos los involucrados, asegurando el buen manejo de los fondos de la Asociación.
- A pesar de que la administración considera que, sí tienen supervisión de su desempeño por parte de la Junta Directiva, estos miembros de la Junta participan únicamente en la aprobación final del proceso de crédito. Debido a que sus funciones cotidianas como colaboradores de Fotolit S.A. no permiten estar pendientes del día a día de las operaciones de la Asociación, ni el acceso inmediato a toda la documentación requerida para brindar un crédito, confiando en el proceso previo preparado por una única persona, corriendo riesgo de alteración en la información presentada.
- No obstante ser una Asociación Solidarista pequeña con 74 asociados activos y con patrimonio de 275 000 000 colones, no se cuenta con el suficiente personal para distribuir responsabilidades de control, por lo que las dos personas encargadas pueden hacer todos los procesos. Sin embargo, existe intervención de la Junta Directiva, la cual debe velar por el logro de los objetivos de la misma.
- Se mide el cumplimiento del desempeño de responsabilidades de acuerdo con los resultados obtenidos en las fechas establecidas, por lo que se asegura que se realicen todos los procesos en un lapso que puedan brindar la información requerida, y con ello la eficiencia operativa y administrativa.

- Se tiene claro cómo debe ser el comportamiento del personal involucrado en el otorgamiento de crédito, con actitudes que demuestran los valores éticos y profesionales basados además en sus principios solidaristas.

3- *Evaluar los riesgos de las tareas administrativas, en el proceso de gestión de créditos.*

De acuerdo con las respuestas referentes a la evaluación de riesgos dentro de los procesos de otorgamiento de crédito como objetivo específico de la presente investigación se determina lo siguiente:

- Se demuestra que los objetivos que tiene la organización están bien definidos y sus colaboradores y miembros tienen la claridad que permite que se logre identificar y valorar los riesgos que se puedan presentar para el cumplimiento oportuno de los objetivos establecidos.
- La Junta Directiva y la administración de ASEFOT, con base en sus procesos, indican que existe confiabilidad y seguridad para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos, considerando suficiente que en el proceso intervenga una persona en la parte administrativa y el comité de crédito de la Junta para su aprobación final. Esto demuestra que existe mucha confianza en la persona que prepara la información lo que puede generar manipulación de los datos por parte de esta persona.
- Identifican los riesgos a los que puede estar propenso el proceso de créditos a los asociados, por ser un trámite delicado y que conlleva el cumplimiento de políticas y reglamentaciones que minimicen la posibilidad de fraude, siendo conscientes de que en cualquier tipo de circunstancias

se puede dar, por lo que genera la necesidad de evaluar los riesgos que se puedan dar.

- Ha existido incumplimiento de la política al otorgar un crédito, esto debido a que consideraban eventualidades o casos especiales que así lo permitían y aprobaban, sin embargo, no se presentan anomalías en el periodo en estudio, ya que para el 2018, definieron la política de que por ningún motivo se brinda un crédito a un asociado que no cumpla con los diferentes requisitos.
- Los riesgos a los que está propensa la Asociación al otorgar un crédito a un asociado son identificados de igual manera por todos los sujetos en estudio, llegando a la conclusión de que este debe darse solo en casos que la disponibilidad del mismo sea lo suficiente para cubrirlo, que se tenga la documentación requerida y además, la necesidad de que se evalúe que los fondos de la Asociación no se vean afectados en sus otras actividades por falta de liquidez.

4- Valorar el nivel de calidad y confiabilidad de la información brindada a la Junta Directiva y asociados en el tratamiento de créditos aprobados a asociados. Según la investigación realizada para el logro de este objetivo, basados de igual manera en los principios que establece el componente de control correspondiente se concluye que:

- Cuentan con los medios aptos para brindar información relevante y de calidad en función del control de sus procesos, como un sistema exclusivo y el cierre contable mensual por el *outsourcing* correspondiente al mes

anterior, sin embargo, se requiere una mayor comunicación de la información para los asociados y no hasta en la asamblea que realizan anualmente.

- Manejan un sistema que lleva los datos de forma segura, aunque se realizan procesos manuales para ingresar la información, genera la posibilidad de que ocurran errores de transcripción que afectan la claridad de la información. Pero que al realizar cierres mensuales contables se puede determinar los posibles errores o algún reclamo por parte del asociado al observar su estado de cuenta que lo genera el sistema y que se entregan mensualmente, aunque a veces presentan atrasos en la entrega si el cierre de mes se prolonga.
- Se cuenta con canales de información como correo electrónico y pizarra informativa para dar a conocer las políticas y procedimientos que requiere el asociado para solicitar un crédito y la administración para realizar su registro. Por lo que existe comunicación en la Asociación y la importancia de informar a los interesados para el debido cumplimiento de lo establecido y disminuir los riesgos que puede generar el proceso de otorgamiento de créditos.
- Además, se mantiene comunicación con socios, la Junta Directiva, los proveedores y los auditores externos sobre información relevante para que el control interno sea efectivo. Lo que permite la buena comunicación en todas sus áreas e involucrados en los procesos y así lograr el cumplimiento de su normativa.

5.2 RECOMENDACIONES

Con el fundamento de los resultados del presente estudio se recomienda someter a consideración de la Junta Directiva de ASEFOT, la implementación de las siguientes recomendaciones:

5.2.1 Recomendación general

Establecer un sistema de control interno basado en los cinco componentes del COSO 2013, para dar seguimiento y actualización continua para mantener la confiabilidad de las políticas, normas y procedimientos establecidos que brinden eficiencia de sus operaciones y apoyen el buen funcionamiento del proceso de otorgamiento de créditos a los asociados que lo soliciten.

5.2.2 Recomendaciones específicas

- Como parte del componente de control interno sobre ambiente de control se recomienda a la Junta Directiva definir una misión, una visión y cuatro valores primordiales que consideren sean la guía y los pilares de los asociados y sus colaboradores, para esto deben realizarse encuestas solicitando a cada miembro de ASEFOT que propongan y sean partícipes de la definición de cada uno de estos rubros, que puedan darse por

finiquitada y establecida en la próxima asamblea de asociados, esto logrará el fortalecimiento y la interiorización de estos valores y que a su vez se consideren irrompibles, y genere compromiso para alcanzar la misión y la visión definidas, y con ello la consecución de sus objetivos.

- Además, se deberá establecer como política un código de ética donde se documenten principios y valores que garanticen la integridad de quienes forman parte de la organización, tanto para proceso de otorgamiento de crédito como para toda la operación de ASEFOT.
- En las reuniones mensuales de la Junta Directiva, se puedan analizar los informes contables del mes anterior, con el fin de estar más involucrados en los resultados generados mes a mes, y no esperar hasta el informe final para la Asamblea anual, logrando identificar posibles riesgos y con ello actuar en el momento preciso para obtener la seguridad y confiabilidad de la información.
- Contratar una persona en los próximos tres meses que tenga la función de supervisión del área operativa, definiendo responsabilidades de control y funciones de acuerdo con un perfil establecido para cada uno, realizando el seguimiento oportuno y garantizando que los procesos se den de manera eficiente y a su vez brindando una estructura y línea de reporte acorde con las necesidades.

- Que se realice por parte de la Junta Directiva, una evaluación anual del desempeño con base al logro de los objetivos establecidos en el año anterior, que permita identificar posibles puntos de mejora de los colaboradores y brindando una guía de cómo capacitarlos y con ello mejorar su rendimiento y logro de los objetivos. Y además, establecer diferentes beneficios e incentivos que sean otorgados de acuerdo con su rendimiento, para lograr tener miembros comprometidos con sus responsabilidades.
- La persona que supervisa, si se considera contar con una persona para ello o bien como tarea para la Administración, debe realizar una matriz de identificación, evaluación y control de los posibles riesgos de gestión de crédito, permitiendo anticipar, mitigar y corregir estos riesgos, en los procedimientos existentes, los nuevos o ante cualquier cambio que se genere.
- Brindar seguimiento en la evaluación de los cambios que puedan impactar el sistema de control interno, valorar el nivel de riesgo presentado, su magnitud, probabilidad de ocurrencia y las posibles consecuencias. A su vez puedan tomarse las decisiones para realizar cambios y mejoras en los controles existentes de manera que pueda llevarse un sistema de control interno actualizado y eficiente.

- Considerando que el manual de procedimiento existente fue realizado por el *outsourcing* que lleva la contabilidad, se recomienda como actividad de control que se le dé la importancia que conlleva esta herramienta y ellos puedan actualizarlo y a su vez implementarlo dentro de la administración, garantizando que sea del conocimiento de cualquier usuario y que se aplique eficazmente por cada uno de ellos.
- De igual manera realizar actualización del reglamento interno cada vez que ocurra un cambio en la política o surjan nuevos estatutos, y se ponga a disposición del asociado, de manera que todos puedan estar informados.
- Desarrollar actividades de control y que estas sean distribuidas de acuerdo con las diferentes funciones de los colaboradores, considerando que no exista conflicto de intereses según la labor asignada. Por ejemplo, que existan actas mensuales donde especifiquen procedimientos de revisión de la documentación y los hallazgos encontrados, y que se realicen de acuerdo con las funciones de cada colaborador sin que la misma persona se revise su propio trabajo.
- Mejorar las condiciones tecnológicas como en equipo de cómputo, aplicaciones y *software* que faciliten los procesos y brinden facilidades de control y detección del riesgo de manipulación o pérdida de información.

- Con la mejora de las herramientas tecnológicas mencionadas en el punto anterior, la administración deberá comunicar de manera ágil y oportuna cualquier cambio en políticas, reglamentos o directrices. Fortaleciendo el control interno de manera que se genere información relevante y capaz de brindar comunicación efectiva, tanto para personal dentro de ASEFOT como personal subcontratado que de una u otra manera son parte de los procesos de la asociación y con ello asegurar el buen funcionamiento de políticas y procedimientos establecidos.
- La Junta Directiva deberá realizar controles y revisiones trimestrales sobre los procesos de los créditos otorgados y los que se encuentran en trámite. Lo que les permite ejercer supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos establecidos. Y que, con base en los resultados obtenidos en estas actividades de monitoreo, el fiscal lo comunique al final de este proceso trimestral a los asociados, Junta Directiva y administración, considerando los hallazgos y deficiencias encontradas, generando mejor comunicación y fiscalización de los procesos crediticios y que con ello puedan generarse canales de comunicación; haciendo a los asociados e involucrados partícipes durante el periodo y no al final de este.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Manual de procedimiento para la gestión de otorgamiento de créditos de ASEFOT

Con base en la recopilación de datos y la investigación realizada en los capítulos anteriores con respecto a la evaluación del sistema de control interno en el proceso operativo de otorgamiento de créditos en la Asociación Solidarista de Empleados de Fotolit (ASEFOT) para el primer cuatrimestre del 2018 y considerando el último objetivo: ***Proponer un sistema de control interno que permita identificar, evaluar y controlar los procesos de otorgamiento de créditos.*** Se presenta a la Junta Directiva y administración de ASEFOT, a continuación, una propuesta de un manual de procedimiento para la gestión de otorgamiento de créditos de la Asociación, el cual se adapta a las necesidades actuales de la asociación.

Se presenta como primer documento las normativas y políticas que se sugiere debe implementarse para el buen desarrollo de la presente propuesta. un manual denominado “Método para la revisión de disponibilidad y realizar pagos” el cual se confecciona como guía para realizar consultas en el sistema operativo de la asociación y establecer el proceso que se debe seguir al realizar el pago. Posterior a este, se presenta un segundo manual denominado “Manual de Préstamos de la Asociación Solidarista de Empleados de FOTOLIT” el cual muestra un instructivo por seguir en cada uno de los procesos que se realizan en la gestión de créditos.

Objetivo

Establecer la forma en la cual se deben tramitar los préstamos de la Asociación Solidarista de Empleados de FOTOLIT. Con el fin de brindar una herramienta útil para desarrollar un sistema de control interno eficaz que permita la identificación, evaluación y control de los procesos de otorgamiento de créditos

Normativas y políticas

Tabla de aprobaciones

La Junta Directiva deberá determinar la siguiente tabla de aprobaciones, la cual indica los montos máximos permitidos de aprobaciones por lo diferentes colaboradores de ASEFOT en el otorgamiento de créditos, con la intención de agilizar y descentralizar los procesos de aprobación de créditos, permitiendo brindar un mejor servicio y rapidez al asociado.

| Responsable | Límite de Suma |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Administrador | 1 a 50.000,00 colones |
| Tesorero | 50.001,00 a 500.000,00 colones |
| Presidente de Junta Directiva | 500.001 a 1.000.000,00 colones |
| Dos miembros de Junta Directiva | Más de 1.000.001,00 |

Fuente: Elaboración propia

Tasas de interés para los préstamos

La tasa de interés será pactada en el momento de formalización del crédito y según su tipo de crédito, adicionalmente serán analizadas y ajustadas semestralmente de acuerdo con el mercado. ASEFOT siempre buscará el solidarismo con el asociado y la rentabilidad de la asociación solidarista. Por esta razón las tasas de interés serán anuales y estas tendrán como “piso” un interés mínimo obtenido de dos puntos porcentuales adicionales a la tasa básica pasiva establecida por el Banco Central de Costa Rica en el momento de la formalización del crédito.

Aporte Obrero y Patronal:

Se deberá determinar por la Junta Directiva de ASEFOT que solo se aprobarían préstamos con base en el ahorro obrero o personal hasta por un máximo del 100 % de lo ahorrado y no se deberá involucrar el aporte patronal, con base en la Ley No.6970 de Asociaciones Solidaristas en su Artículo 21 que indica: **Las cuotas patronales se destinarán a constituir solamente un fondo para el pago del auxilio de cesantía.**

Definiciones y tipos de préstamos

- a. **Préstamo Ordinario:** Se define como un préstamo personal a los asociados, el cual posee una tasa de interés menor al mercado que garantiza un beneficio tanto para el asociado como ASEFOT.

- b. **Préstamo Extraordinario:** Se define préstamo extraordinario los giros realizados por motivos especiales o situaciones de emergencia a los asociados y que hayan sido previamente analizados en su contexto por la Junta Directiva de la asociación.

- c. **Préstamo Salvaditas:** Se define como un préstamo rápido no mayor a cincuenta mil colones (¢50.000,00) que se gira a los asociados, siempre que se cumpla el único requisito que la persona posea de forma activa un ahorro denominado “ahorro navideño”

- d. **Préstamo Hipotecario:** Se refiere aquellos préstamos que se brindan a los asociados con respaldo de una garantía real (inmueble), con el requisito que previo al desembolso debe existir su respectivo avalúo y a raíz de este se brinda el monto del préstamo. Se cobrará adicionalmente como gasto administrativo y de formalización un 3% del total del crédito.

- e. **Préstamo para obtener un Vale:** Préstamo rápido no mayor a cincuenta mil colones (¢50.000,00) que se brinda a los asociados únicamente en la semana en la cual la empresa no realiza el pago bisemanal correspondiente a la planilla de colaboradores.

- f. **Préstamo para Estudio:** Se define como un préstamo únicamente para fines de estudio del asociado o un familiar en primer grado de

consanguinidad. Se deben presentar facturas relacionadas con la finalidad del préstamo tales como: Matrícula, Uniforme, Libros, entre otros.

- g. **Préstamo para Salud:** Préstamo cuya única finalidad está relacionada con el cuidado de la salud del colaborador o de un familiar en primer grado de consanguinidad, con el requisito que se deben presentar facturas relacionadas con el desembolso como, por ejemplo: facturas de exámenes de salud, Consulta Médica, Tratamientos, entre otros.

- h. **Préstamo Cuenta Corriente:** Se define como un préstamo a corto plazo en el cual el asociado debe haber cancelado el crédito antes de finalizar el plazo de 12 meses. Este préstamo puede ser cancelado antes de este plazo, pero no podrá superar los 12 meses calendario con la deuda pendiente.

- i. **Préstamo Rapidito:** Se define como un préstamo el cual el asociado debe cancelar la totalidad de este en cuatro pagos mensuales.

Indicaciones para el manejo de un préstamo Hipotecario:

En el préstamo hipotecario se definirá de la siguiente manera el monto por desembolsar en caso de ser aprobado:

- El asociado debe tener mínimo un año de asociación.

- El crédito es con base al aporte obrero hasta un máximo del 100 % de lo ahorrado
- El asociado debe tener claro que solo se prestará un máximo de ¢30.000.000.
- La asociación subcontrata el topógrafo de su confianza el cual se encargará de hacer el avalúo de la propiedad
- El asociado será el que cubrirá los gastos por concepto de honorarios del topógrafo.
- A raíz de ese avalúo se definirá el monto del préstamo hipotecario.

Método para revisión de Disponibilidad y Realizar pagos:

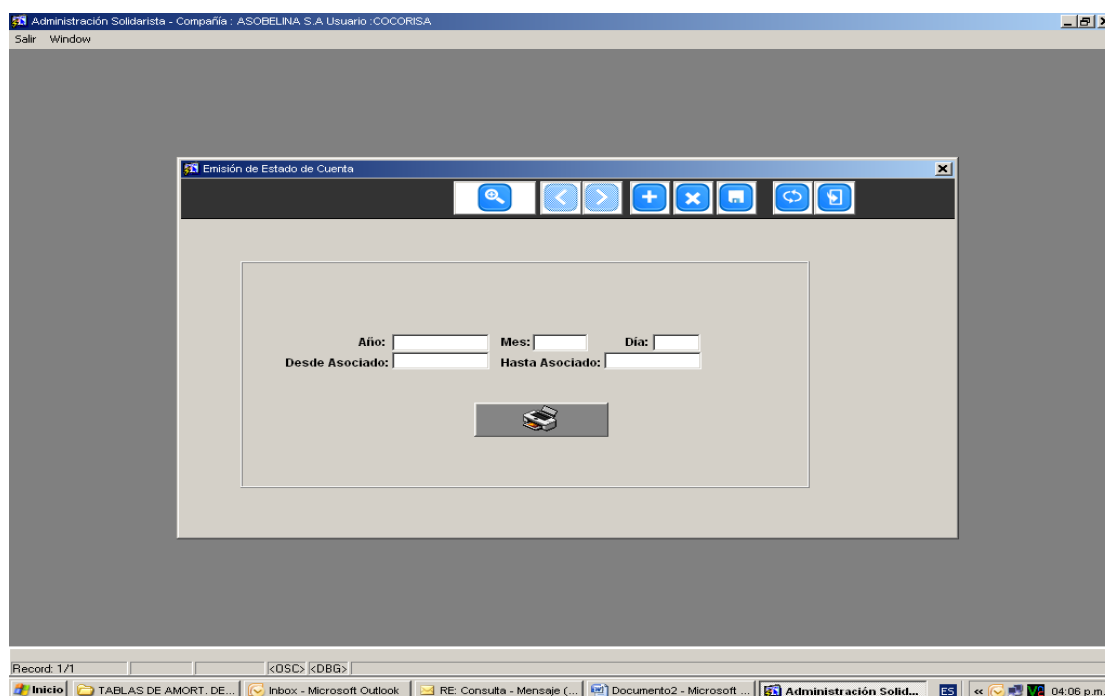
Revisión de montos disponibles por usuario para préstamos de cualquier tipo.

1.1. Ingresar la solicitud de préstamo.

1.2. El Encargado Administrativo de la asociación ingresa al sistema operativo llamado *Sistema Integrado de Asociación*, se dirige a la

pestaña que dice: *Consulta de Estados de Cuenta por Empleado* en el cual se visualiza el siguiente cuadro:

IMAGEN #1 PANTALLA INICIO SISTEMA



Fuente: Sistema Integrado Asociación


1.3. En el cuadro anterior el Encargado Administrativo ingresa los datos como: Año, mes y día en consulta en los tres primeros espacios disponibles en el sistema, en los siguientes dos espacios (“desde asociado” y “hasta asociado”) se coloca el código el cual se le asigna a cada asociado cuando es admitido en ASEFOT, con estos espacios se puede abarcar el dato de una sola persona o bien un grupo de asociados. Posterior al ingreso de la información se dará

paso para ver sus préstamos anteriores y su monto disponible por solicitar.

1.4. Si el asociado cuenta con el disponible suficiente la encargada administrativa procederá a dar el formulario que requiere para los siguientes prestamos:

- a.** Ordinario
- b.** Extraordinario
- c.** Estudio
- d.** Vivienda
- e.** Cuenta corriente
- f.** Salud


➤ Formulario solicitud de préstamo:

| ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE FOTOLIT. | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---------|-----|-------|-----|--|----------|-----|----------------|-----|------------------|-----|
|  | <h1 style="margin: 0;">SOLICITUD DE PRESTAMO</h1> | | | | | | | | | | | | |
| FECHA : _____ | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE : | _____ | Nº CEDULA : _____ # CÓDIGO: _____ | | | | | | | | | | | |
| DIRECCION : | _____ | | | | | | | | | | | | |
| TELEFONO : | _____ | PUESTO : _____ | | | | | | | | | | | |
| SOLICITO LA SUMA DE € | _____ | USO DINERO : _____ | | | | | | | | | | | |
| FIRMA : | _____ | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| PARA USO DE LA ASOCIACION | | | | | | | | | | | | | |
| AHORRO NORMAL € | _____ | PRESTAMO ANTERIOR € _____ | | | | | | | | | | | |
| APORTE PATRONAL € | _____ | CUENTA CORRIENTE € _____ | | | | | | | | | | | |
| AHORRO VOLUNTARIO € | _____ | PRESTAMO VIVIENDA € _____ | | | | | | | | | | | |
| TOTAL AHORROS € | _____ | TOTAL PRESTAMO → € _____ | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DISPONIBLE € | _____ | FECHA CORTE _____ | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE PRESTAMO | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">ORDINARIO</td><td style="text-align: center;">()</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">ESTUDIO</td><td style="text-align: center;">()</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">SALUD</td><td style="text-align: center;">()</td></tr> </table> | ORDINARIO | () | ESTUDIO | () | SALUD | () | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">VIVIENDA</td><td style="text-align: center;">()</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">EXTRAORDINARIO</td><td style="text-align: center;">()</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">CUENTA CORRIENTE</td><td style="text-align: center;">()</td></tr> </table> | VIVIENDA | () | EXTRAORDINARIO | () | CUENTA CORRIENTE | () |
| ORDINARIO | () | | | | | | | | | | | | |
| ESTUDIO | () | | | | | | | | | | | | |
| SALUD | () | | | | | | | | | | | | |
| VIVIENDA | () | | | | | | | | | | | | |
| EXTRAORDINARIO | () | | | | | | | | | | | | |
| CUENTA CORRIENTE | () | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| _____ PRESIDENTE | _____ VICEPRESIDENTE | _____ TESORERO | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| AUTORIZO ASEFOT A DEDUCIR DE MI SALARIO EN PLANILLA LA SUMA DE € QUINCENAL O BISEMANAL POR CONCEPTO DE PRESTAMO, ASI MISMO AUTORIZO ASEFOT PARA QUE EN CASO DE ROMPIMIENTO DE CONTRATO DE TRABAJO, DE MI LIQUIDACION REBAJEN LOS PRESTAMOS QUE MANTENGA EN ESE MOMENTO , ASI MISMO ACEPTO VOLUNTARIAMENTE TODAS LAS DISPOSICIONES DE ASEFOT EN CUANTO AL REGLAMENTO DE CREDITO | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia


- 1.5. En el caso de préstamos tipo Salvaditas, Rapiditos o Vale. Si el asociado cuenta con el disponible suficiente el Encargado Administrativo procederá a dar el formulario que requiere.

➤ Formulario de Salvaditas:

| | | | |
|---|-------------------------------|-----------------------|-----|
|  | SOLICITUD SALVADITAS | | No. |
| | Nombre del solicitante: _____ | No Código: _____ | |
| Departamento: _____ | | | |
| Monto a Solicitar ₡: _____ | | Fecha: _____ | |
| ESTUDIO DE CREDITO (Uso exclusivo de ASEFOT) | | | |
| Total ahorro a la fecha de solicitud: _____ | | Plazo de pago: _____ | |
| Realizado por: _____ | | Autorizado por: _____ | |
| | | | |
| _____ Firma Solicitante/ cédula | | _____ Fecha | |


Fuente: Elaboración propia.

➤ Formulario de Rapiditos:

| | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------|-----------|
|  | SOLICITUD PRESTAMOS RAPIDITOS | | No. _____ |
| | Nombre del solicitante: _____ | No Código: _____ | |
| Departamento: _____ | | | |
| Monto a Solicitar ₡: _____ | | Fecha: _____ | |
| ESTUDIO DE CREDITO (Uso exclusivo de ASEFOT) | | | |
| Total ahorro a la fecha de solicitud: _____ | | Plazo de pago: _____ | |
| Realizado por: _____ | | Autorizado por: _____ | |
| _____ Firma Solicitante/ cédula | | _____ Fecha | |

Fuente: Elaboración propia.

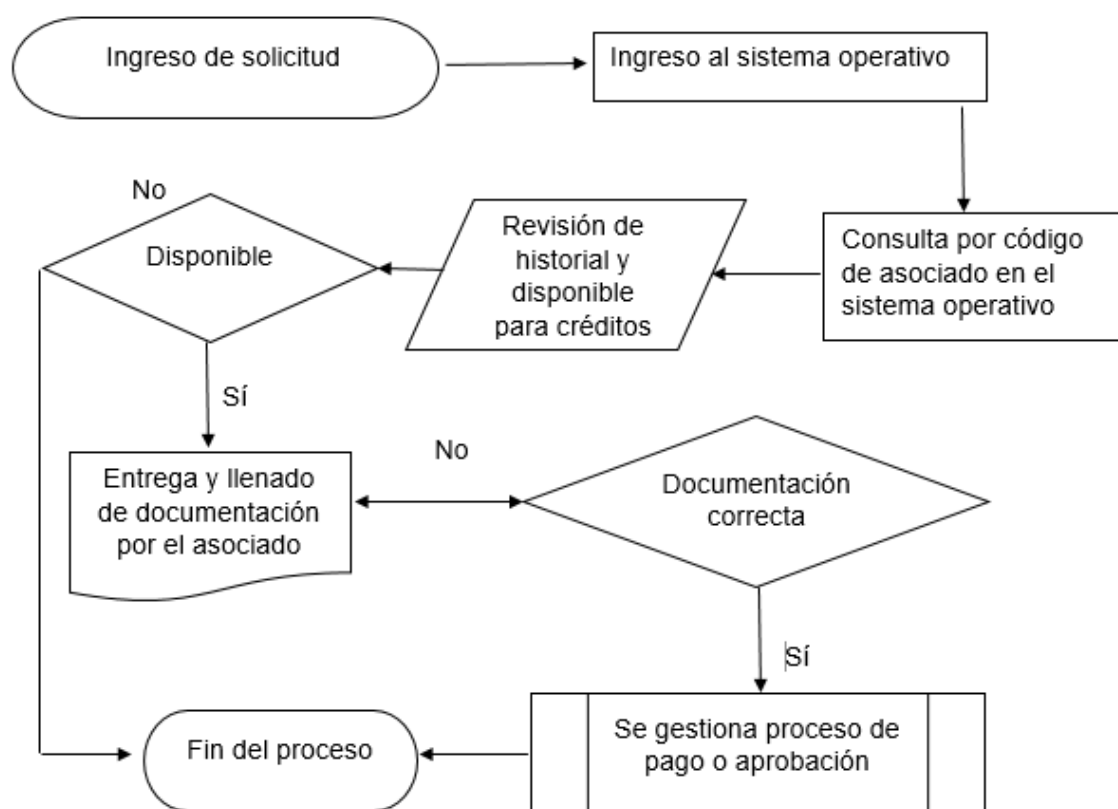
➤ Formulario de Vale:

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | Solicitud de Vales en ASEFOT | |
| | Fecha: _____ | Nº Tarjeta: _____ |
| Nombre del socio: _____ | | |
| Departamento: _____ | | |
| Monto a solicitar: ₡ _____ | | |

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de flujo:

A continuación, se muestra el diagrama de flujo o procedimiento que se debe seguir para realizar las consultas correspondientes al historial de crédito y disponible para solicitar crédito que posee cada asociado con base en los ahorros que haya realizado en la asociación.



Fuente: Elaboración propia

Método para realizar el depósito del préstamo adquirido:

El Encargado Administrativo de la asociación se encargará de este paso, pero para ello deberá tomarse en cuenta lo siguiente:

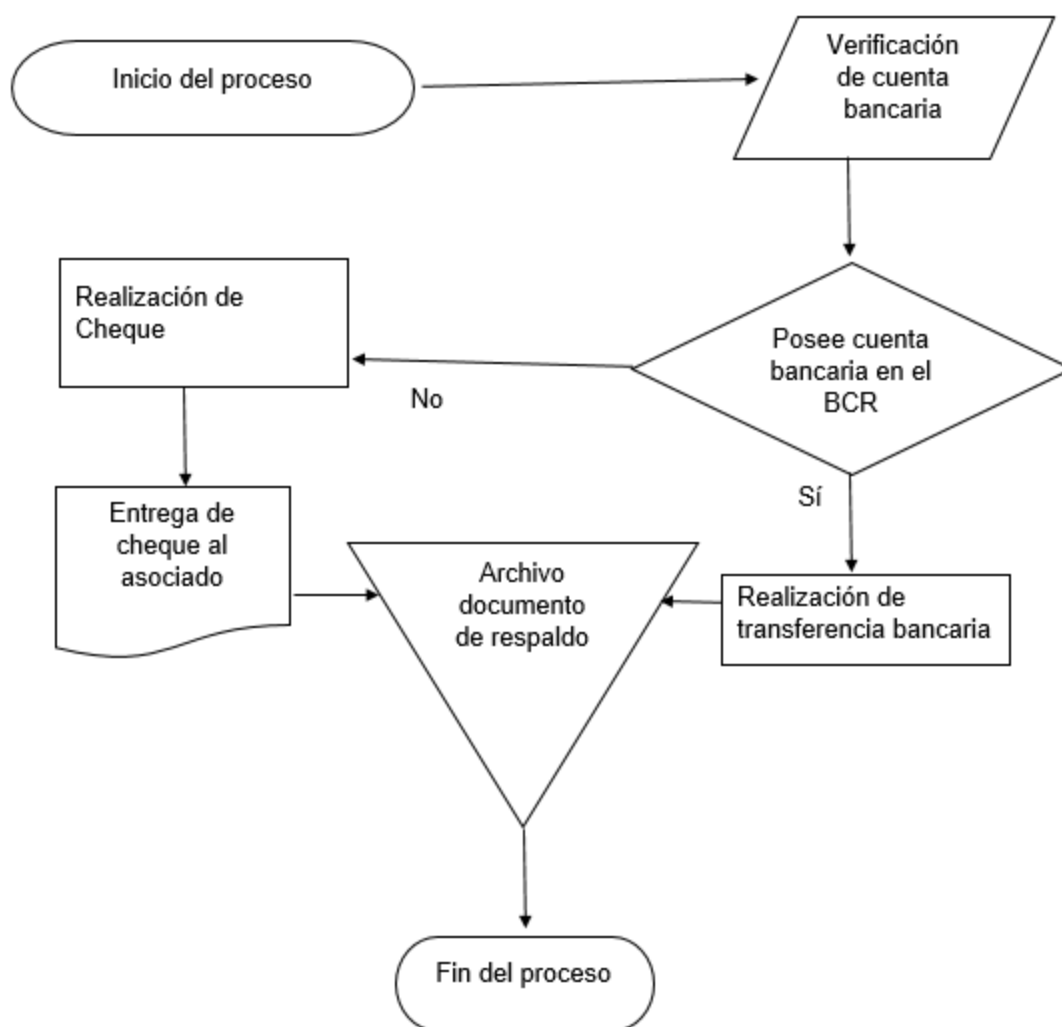
- El beneficiario debe tener cuenta en el BCR (Banco de Costa Rica).

- Si por alguna razón el asociado no tuviera cuenta en el BCR, la encargada administrativa de la asociación le dará un cheque el cuál será revisado y firmado, dos firmas mancomunadas cuales quiera de: El presidente, vicepresidente o tesorero de ASEFOT.

- Cuando se procede a hacer dicho pago, el comprobante que se emita a raíz de la operación anterior será impreso o escaneado y guardado para ser archivado y contabilizado.

Diagrama de flujo:

A continuación, se presenta el diagrama de flujo que se debe seguir para realizar los pagos de cualquier tipo de préstamo otorgado a los asociados. Este procedimiento se deberá incluir en cada una de las gestiones de créditos y su respectivo proceso.



Fuente: Elaboración propia

Proceso para Brindar el Préstamo Ordinario, Extraordinario, Cuenta Corriente, Estudio y Salud.

- El Encargado Administrativo de la asociación atiende al solicitante y analiza cuál tipo de préstamo requiere.

- El Encargado Administrativo de la asociación procede a revisar el historial y disponible de crédito en el sistema de acuerdo con lo establecido en el instructivo denominado “Método para revisión de disponibilidad y realizar pagos. En caso de no poseer disponible se finaliza el proceso.

- El Encargado Administrativo de la asociación le entrega al asociado el formulario, según corresponda a su solicitud. Créditos ordinarios, extraordinarios, cuenta corriente, estudio y salud.

- El solicitante procede a llenar el formulario completando los siguientes detalles:
 - a. Nombre de asociado.
 - b. El número de código de asociado.
 - c. Fecha de la solicitud.
 - d. Número de cédula.
 - e. Teléfono.
 - f. Puesto que desempeña en la empresa de Fotolit.
 - g. Dirección.

- h. Monto solicitado.
 - i. Uso del dinero (Para que lo solicita).
 - j. Firma del Asociado.

- El Encargado Administrativo de la asociación procede a revisar que el formulario haya sido completado de forma correcta, si no fuese así, solicita la corrección al solicitante.

- El Encargado Administrativo de la asociación traslada las solicitudes pendientes por aprobar, por lo menos dos veces al día a quien corresponda la aprobación según se definió en la tabla de aprobaciones. Con el formulario debidamente completado y según sea el monto y tipo de préstamo solicitado a su vez define la dirección que debe tomar el formulario para sus respectivas aprobaciones según se ha detallado en la tabla de aprobaciones.

- Las solicitudes llegan a la Tesorería de la asociación y es quien revisa la solicitud, si el documento cumple con los requisitos expuestos en el formulario, lo firma y lo traslada al presidente de la asociación en los casos que corresponda. Si la solicitud no es aprobada por la Tesorería se devuelve el trámite a la encargada administrativa de la asociación con los motivos de respaldo y se da por terminado el proceso.

Si el préstamo es mayor a los cincuenta mil colones (¢50.000,00) deberá ser aprobado según lo que se indica en la tabla de aprobaciones y posterior a esto se le brinda la autorización a la parte administrativa para que programe el depósito o cheque según corresponda.

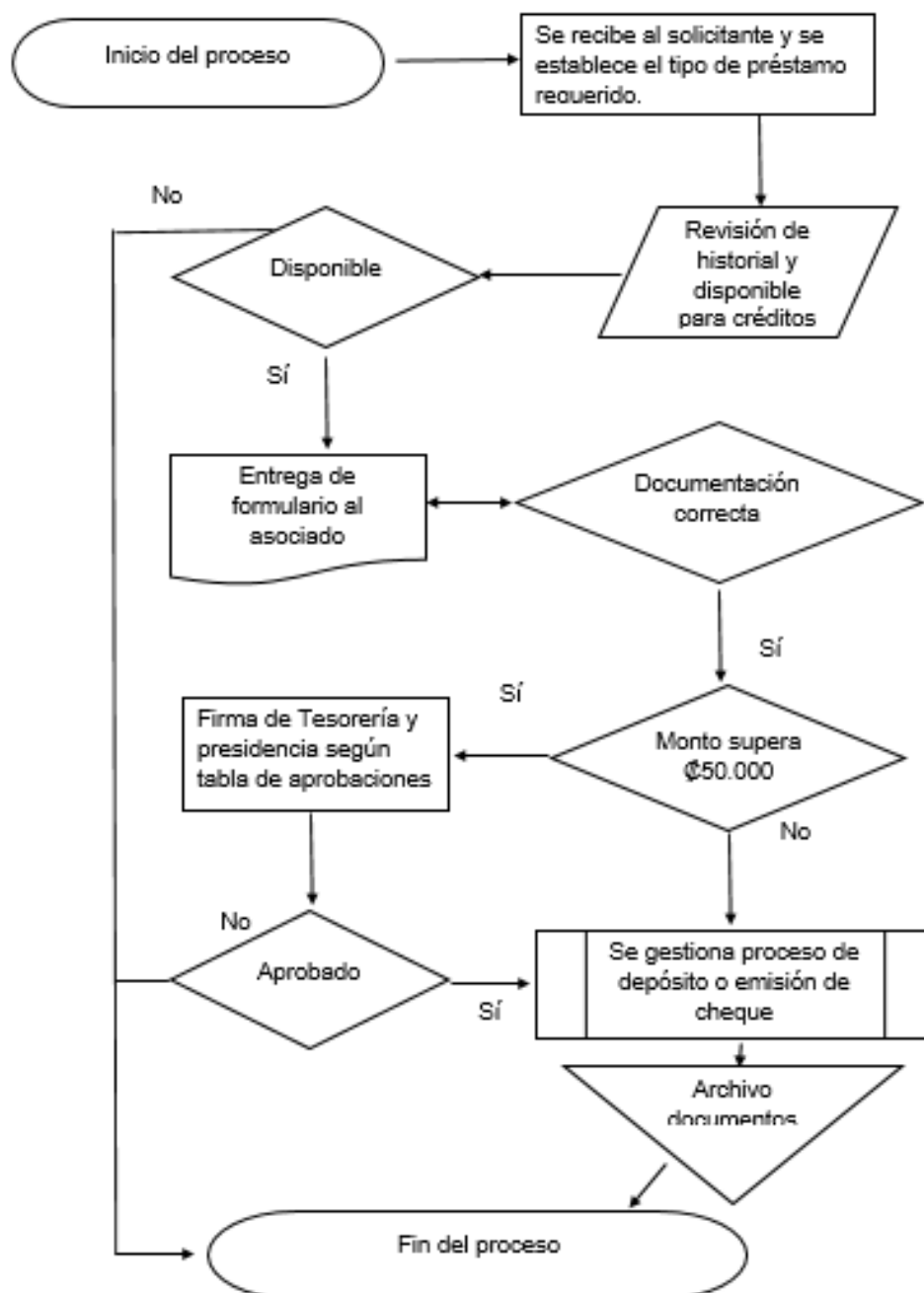
- El Encargado Administrativo de la asociación es quien procede a realizar el depósito bancario o cheque, de acuerdo con lo indicado en el instructivo “Método para revisión de disponibilidad y realizar los pagos”.

- El Encargado Administrativo archiva la documentación y comprobantes de pago, en el folder de documentos del mes por entregar a contabilidad.

- Fin del procedimiento.

Diagrama de flujo:

A continuación, se muestra el diagrama de flujo que indica el orden y los procesos por seguir para tramitar los tipos de préstamos ordinarios, extraordinarios, estudio, vivienda, cuenta corriente, salud.



Fuente: Elaboración propia

Préstamo Hipotecario para Compra y Mejoras de Vivienda

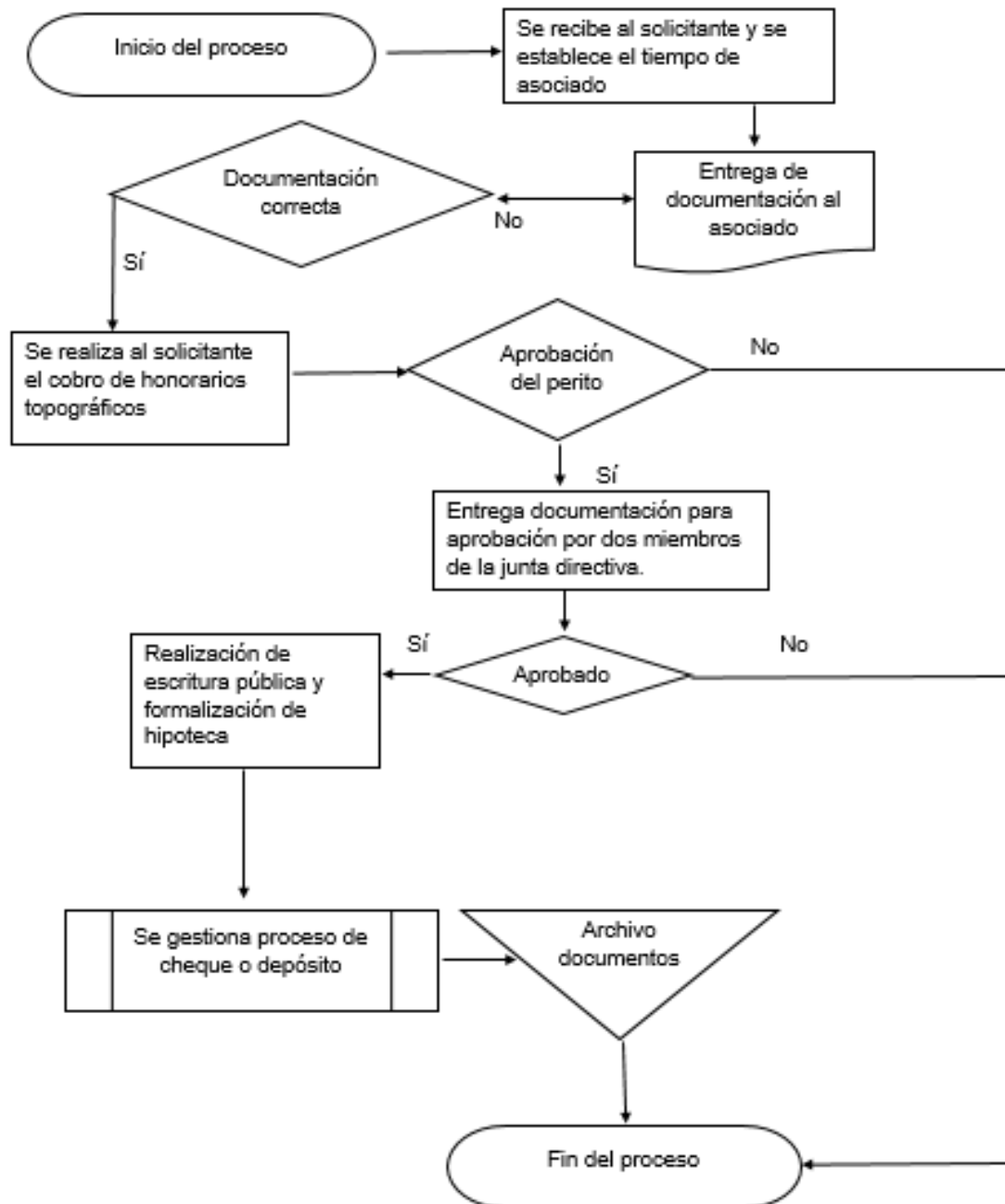
- El Encargado Administrativo de la asociación atiende la solicitante y analiza que este tenga mínimo un año de ser asociado, de acuerdo con lo establecido en el instructivo método para revisión de disponibilidad y realizar los pagos.
- Si el solicitante cumple con la condición anteriormente mencionada, el Encargado Administrativo de la asociación brinda los requisitos y formularios al solicitante de forma física o electrónica.
- Una vez que el solicitante complete el formulario y lo entregue, el Encargado Administrativo de la asociación revisa que todos los requisitos estén completos y estén debidamente llenos. Si los requisitos no cumplen solicita la corrección al socio.
- Una vez que los requisitos estén correctos, el Encargado Administrativo de la Asociación realiza el cobro al asociado en efectivo o bien por rebajo de planilla, correspondientes a los honorarios profesionales por el servicio contratado de peritaje, según lo establecido en el instructivo Método para Revisión de Disponibilidad y Realizar los Pagos.
- Si el perito aprueba y define el monto de la adquisición o mejora del inmueble, la encargada administrativa de la asociación procede a colocar

la solicitud en el folder de solicitudes pendientes por aprobar, a su vez le indica al solicitante que su crédito está en trámite.

- El Encargado Administrativo de la Asociación traslada las solicitudes pendientes por aprobar como mínimo dos veces al día, a dos miembros de la Junta Directiva, según se estableció en la tabla de aprobaciones.
- Los miembros de la Junta Directiva revisan la solicitud, si el documento cumple con los requisitos expuestos en el formulario, lo firman y lo traslada al Encargado Administrativo para continuar con el proceso. Si la solicitud no es aprobada por estos miembros, se devuelve el trámite al Encargado Administrativo de la asociación y procede con finalizar el proceso.
- El Encargado Administrativo coordina la realización y firma de la escritura de la hipoteca con un notario público y el asociado.
- El Encargado Administrativo de la asociación procede a realizar el depósito bancario de acuerdo con lo indicado en el instructivo método para revisión de disponibilidad y realizar los pagos.
- El Encargado Administrativo archiva la documentación de respaldo en el folder de documentos del mes por entregar a contabilidad.
- Fin del procedimiento.

Diagrama de flujo:

A continuación, se muestra el diagrama de flujo que indica el orden y los procesos que se deben seguir para tramitar un crédito hipotecario.



Fuente: Elaboración propia

Procedimiento requerido para obtener un Vale:

- El Encargado Administrativo de la asociación atiende al solicitante y analiza si lo que requiere es un vale.

- Se le brinda al asociado la indicación que los vales se giran únicamente en la semana que no se realizan pagos bisemanales y que el pago del vale debe sufragarse en la siguiente semana descontándolo de la planilla.

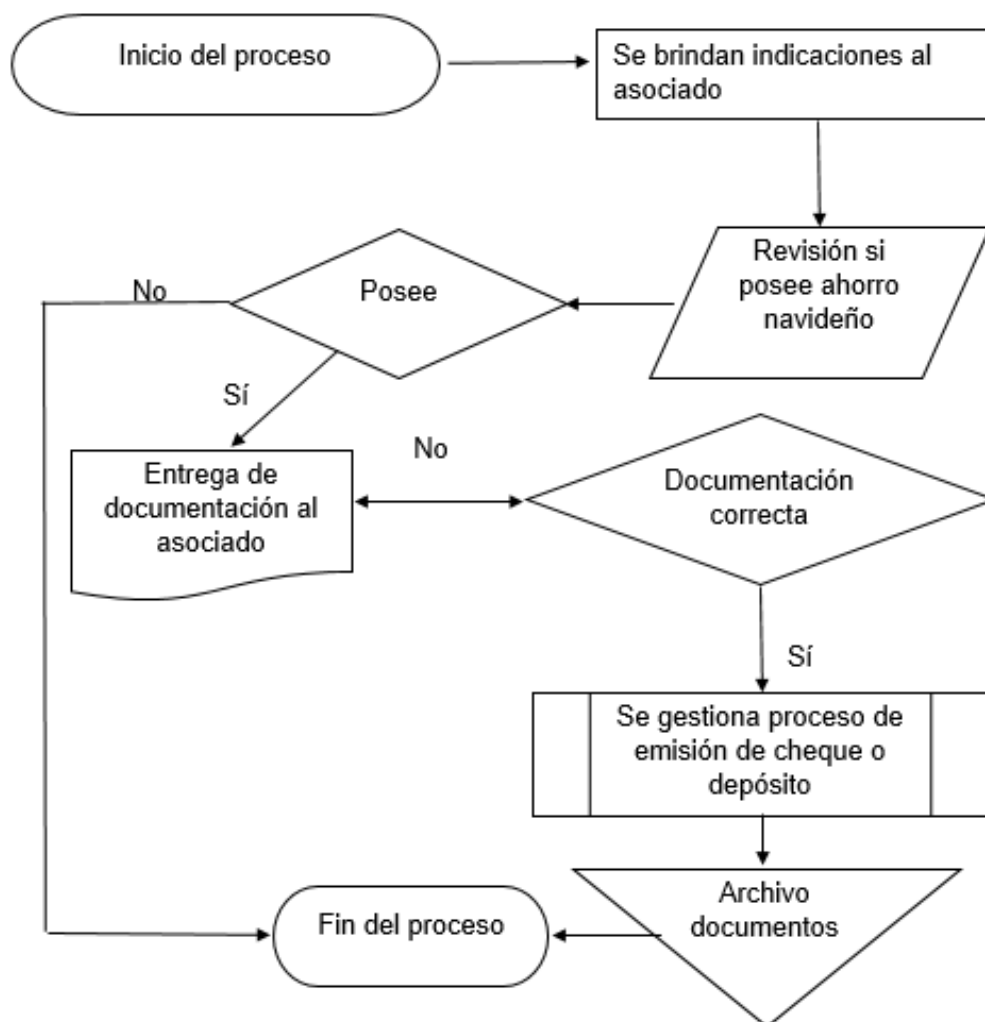
- A los asociados de pago mensual solo una vez al mes se les puede considerar un vale y se les cobrará en la planilla del mismo mes de emitido el vale.

- No necesita ser aprobado. Se establece que todos los socios tienen derecho a un vale considerando los términos anteriores.

Nota: Todos los socios tienen derecho a un vale, no se dará otro sin cancelar el anterior.

Diagrama de flujo:

A continuación, se muestra el diagrama de flujo que indica el orden y los procesos que se deben seguir para tramitar un vale.



Fuente: Elaboración propia

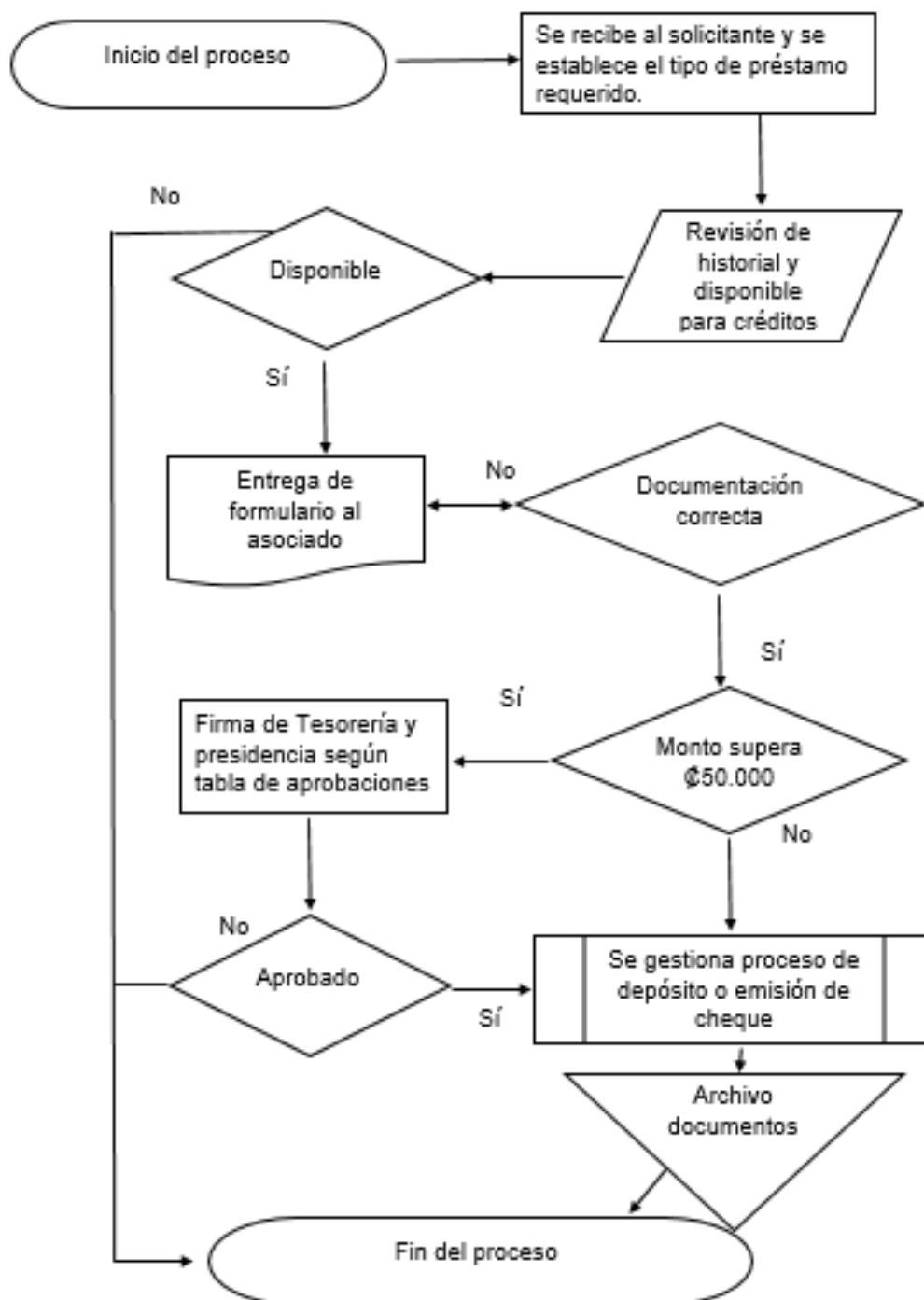
Procedimiento requerido para obtener un préstamo rapidito:

- El Encargado Administrativo de la asociación atiende al solicitante y analiza si lo que requiere es un préstamo rapidito.
- El Encargado Administrativo de la asociación revisa el historial y si el solicitante tiene crédito en el sistema de acuerdo con lo establecido en el instructivo método para revisión de disponibilidad y realizar los pagos.
- El Encargado Administrativo de la asociación le brinda el formulario al solicitante: Prestamos Rapiditos.
- El solicitante procede a llenar el formulario completando los siguientes detalles:
 - a. Nombre de asociado.
 - b. El número de código de asociado.
 - c. Departamento en el que labora en la empresa de Fotolit.
 - d. Monto solicitado.
 - e. Fecha de la solicitud.
 - f. Firma y cédula del Asociado.
- El Encargado Administrativo de la asociación procede a revisar que el formulario haya sido completado de forma correcta, si no fuese así solicita la corrección al asociado.

- Si el formulario está correcto, el Encargado Administrativo de la asociación procede a colocar la solicitud en el folder de solicitudes pendientes por aprobar, según se ha definido en la tabla de aprobaciones, a su vez le indica al solicitante que su crédito está en trámite.
- En los casos que el crédito por el monto solicitado sea aprobado por el Encargado Administrativo de la asociación con base a la tabla de aprobaciones se procede con el depósito o emisión de cheque al asociado.
- La Tesorería y la Presidencia de la asociación revisa el documento, si cumple con los requisitos expuestos en el formulario, lo firma y lo traslada al Encargado Administrativo de la asociación para la gestión de emisión de cheque o depósito. Si la solicitud no es aprobada por Tesorería y presidencia de la asociación le devuelve el trámite a la encargada administrativa de la asociación y procede con la finalización del proceso.
- El Encargado Administrativo de la asociación procede a realizar el depósito bancario de acuerdo con lo indicado en el instructivo Método para Revisión de Disponibilidad y Realizar los Pagos
- El Encargado Administrativo archiva los documentos de respaldo en el folder de documentos del mes por entregar a contabilidad.
- Fin del procedimiento.

Diagrama de flujo:

A continuación, se muestra el diagrama de flujo que indica el orden y los procesos que se deben seguir para tramitar un préstamo tipo rapidito.



Fuente: Elaboración propia

Procedimiento requerido para obtener un préstamo de Salvaditas:

- El Encargado Administrativo de la asociación atiende al solicitante y analiza si lo que requiere es un préstamo de tipo salvadita.
- El Encargado Administrativo de la asociación revisa el sistema si el solicitante es ahorrante del ahorro navideño solo con esta condición se le brindara una salvadita.
- El Encargado Administrativo de la asociación le brinda el formulario al solicitante: Solicitud de Salvaditas.
- El solicitante procede a llenar el formulario completando los siguientes detalles:
 - a. Nombre de asociado.
 - b. El número de código de asociado.
 - c. Departamento en el que labora en la empresa de Fotolit.
 - d. Monto solicitado.
 - e. Fecha de la solicitud.
 - f. Firma y cédula del Asociado.
- El Encargado Administrativo de la asociación procede a revisar que el formulario haya sido completado de forma correcta, si no fuese así solicita la corrección al solicitante.

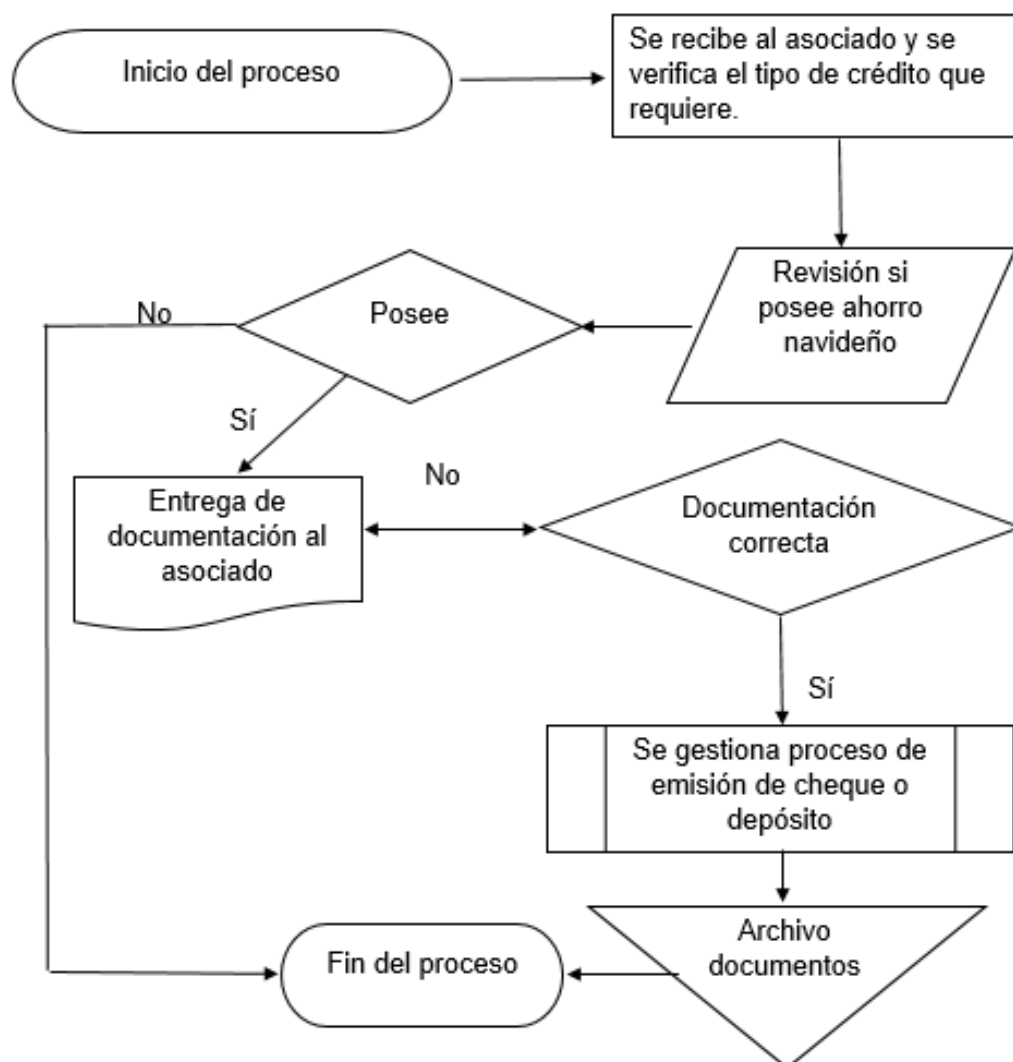
- El Encargado Administrativo de la asociación procede a realizar el depósito bancario de acuerdo con lo indicado en el instructivo Método para Revisión de Disponibilidad y Realizar los Pagos

- El Encargado Administrativo archiva la documentación de respaldo en el folder de documentos del mes por entregar a contabilidad.

- Fin del procedimiento.

Diagrama de flujo:

A continuación, se muestra el diagrama de flujo que indica el orden y los procesos a seguir para tramitar un préstamo tipo salvadita



Fuente: Elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA.

LIBROS:

Barrantes Echavarría, R. (2016). *Investigación: Un camino al conocimiento*. 2a ed. 2a reimp. San José: EUNED.

Espino, G. M. G. (2014). *Fundamentos de auditoría*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>

Estupiñán, R (2015). *Control Interno y Fraudes, Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los Ciclos Transaccionales*. (Tercera Edición). Bogotá: ECOE Ediciones.

Estupiñán, G. R. (2015). *Administración de riesgos e.r.m. y la auditoría interna* (2a. ed.). Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>

Guerrero, D. G. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a ed. México: McGraw-Hill Interamericana

Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno*. 3a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Morató, B. J. (2016). *La comunicación corporativa*. Barcelona, ESPAÑA: Editorial UOC. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Marco, S. J. M., et al. (2013). *Sistemas de información (en las organizaciones)*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>

Sánchez, D. M. (2014). *Administración 1*. México, D.F., MX: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Santillana González, J. R. (2013). *Auditoría interna. 3a ed.* México: PEARSON EDUCACIÓN.

Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno. 3a ed.* México: Pearson Educación.

PUBLICACIONES:

Asesudiss. (s.f.). ¿Qué es el solidarismo? [Página web] Recuperado de

<http://www.asesudiss.com/asociacion/historia-del-solidarismo/>

COSO. (2013). *Control Interno-Marco Integrado. Resumen Ejecutivo.* [Archivo PDF]. Recuperado de

http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

González Martínez, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Manual del participante.* [Archivo PDF]. Recuperado de

<http://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Galaz, Yamazaqui & Ruiz Urquiza, SC (2015) COSO Marco de referencia para la gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. Recuperado de:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Martínez Godínez, V (2013) *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*.

Recuperado de:

http://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

Movimiento Solidarista Costarricense. (s.f.). Qué es el solidarismo. [Página web]

Recuperado de <http://www.solidarismo.com/que-es-solidarismo>

Ley No. 6970.Ley De Asociaciones Solidaristas. Publicada en Diario Oficial La Gaceta No. 227, del 28 de noviembre de 1984.Costa Rica.

Universidad Hispanoamericana (2017) Guía, trabajos finales de graduación, tesis y tesis en ciencias sociales.

TESIS:

Álvarez Fernández, W (2017) Implementación de mejoras en el sistema de control interno de activos de propiedad, planta y equipo en GMG Comercial S.A. para el periodo 2016. (Tesis inédita de Bachillerato) Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.

Arias Rojas, L (2013) Propuesta de mejora de la gestión de la cartera de inversión, basado en la medición del riesgo y rentabilidad en la Asociación Solidarista de Empleados de Ernst & Young, S.A. (ASEEY) (Tesis inédita de maestría en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas) Universidad de Costa Rica.

Espinoza Ramírez, A (2016) Evaluación y propuesta del Control Interno aplicable a los medicamentos de venta regulada en la Farmacia Roma, en el periodo

comprendido entre 1° de abril y el 30 junio de 2016. (Tesis Inédita de Licenciatura Contaduría Pública). Universidad Hispanoamericana, Heredia Costa Rica.

Miranda Mejía, Lizeth (2017) Control Interno del departamento de crédito y cobro de una empresa de maquinaria pesada e industrial con base en COSO III para el segundo trimestre del 2016, para lograr el funcionamiento eficiente de sus procesos. (Tesis Inédita de Licenciatura Contaduría Pública). Universidad Hispanoamericana, San José Costa Rica.