

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Contaduría Pública

Tesina para optar por el grado académico de
Bachillerato en Contaduría Pública

Grado de madurez del sistema de control interno
de la Asociación de Protección al Anciano de
Calle Blancos y San Francisco primer semestre
2022

Sylvia Calderón Segura

Mayo, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
DEDICATORIA.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	11
1.1.2 Delimitación del problema.....	11
1.1.3 Justificación.....	11
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	14
2.1 MARCO TEÓRICO.....	14
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	15
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	19
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1 ENFOQUE.....	29
3.2 ALCANCE.....	29
3.3 DISEÑO.....	30
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	30
3.4.1 Población.....	30
3.4.2 Consideraciones éticas.....	30
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	31
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	31
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	33

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	34
4.1 AMBIENTE DE CONTROL.....	34
4.2 GESTION DE RIESGOS.....	37
4.3 ACTIVIDADES DE CONTROL.....	38
4.4 SISTEMAS DE INFORMACION.....	42
4.5 SEGUIMIENTO.....	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	46
5.1 AMBIENTE DE CONTROL.....	46
5.2 GESTION DE RIESGOS.....	48
5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL.....	49
5.4 SISTEMAS DE INFORMACION.....	50
5.5 SEGUIMIENTO.....	50
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
6.1 CONCLUSIONES.....	52
6.2 RECOMENDACIONES.....	53
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	55
7.1 Nombre de la propuesta.....	55
7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará.....	55
7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta.....	55
7.4 Cronograma de actividades y responsables.....	56
7.5 Presupuesto necesario para su implementación.....	56
7.6 Fases de la propuesta.....	58
7.7 Referencias.....	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	65
Anexo 1. Declaración Jurada.....	67
Anexo 2. Consentimiento Informado.....	68
Anexo 3. Carta de autorización de la entidad.....	74

Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor.....	75
Anexo 5. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora.....	77
Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 VARIABLES O CATEGORIAS	32
--------------------------------------	----

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento primero a Dios y a la Santísima Virgen que me han dado la bendición de concluir esta meta tan importante y anhelada, también a mi tutor Licenciado Carlo López Fuentes, que gracias a su conocimiento y apoyo constante pude concluir con éxito esta investigación, a mi esposo y a mi madre que me han impulsado y apoyado cada día y a mi hijo que es fuente de inspiración en mi vida.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi esposo y a mi madre. A mi madre quien desde mi infancia me ha inculcado el valor del estudio y la superación y me ayudó a forjarme metas desde siempre. A mi esposo quien siempre ha estado a mi lado apoyándome en todo momento.

RESUMEN

Me motivó investigar acerca del control interno de la Asociación de Protección al Anciano debido a la importancia de este sistema para proteger los activos de la institución, así como para garantizar la eficiencia de las operaciones y debido a la trascendencia que tiene esta institución en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores de la comunidad de Calle Blancos y San Francisco.

Es importante mencionar que en Costa Rica se creó el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor en adelante Conapam, con el objetivo de dar una vida digna en todos los ámbitos a las personas adultas mayores.

Con esta investigación se verá beneficiada esta población tan importante para el país que para el año 2021 era de casi 453 000 personas, la ley estableció que es de interés público la Red de Atención Progresiva para el Cuido Integral de la Persona Adulta Mayor en Costa Rica y tanto el Conapam, como el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (Fodesaf) y la Junta de Protección, le aportan recursos materiales y económicos a esta institución para el desarrollo de las actividades conducentes a la conformación y desarrollo de este programa.

Por lo tanto, al revisar sus diferentes componentes como el ambiente de control, cual es la gestión de riesgos que tiene, si esta gestión tiene identificados los eventos y medidas de mitigación, las actividades de control interno, los sistemas de información y el seguimiento al control interno; les dará la oportunidad de mejorar su sistema de control interno con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos.

Cabe señalar que el objetivo general de esta investigación es: Evaluar el grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San

Francisco durante el primer semestre 2022, con el fin de otorgarle una propuesta a la institución para el mejoramiento de su sistema de control interno

Respecto al marco metodológico es una investigación cualitativa e interpretativa, de alcance descriptivo, se van a recolectar datos no numéricos mediante entrevistas abiertas a personas en puestos clave de la organización como la Administradora del albergue y la Asistente Administrativa y se tendrá acceso a manuales, reglamentos y demás documentación administrativa.

Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: El ambiente de control es una base fuerte del sistema de control interno de la institución, tiene elementos de control interno que deben ser mejorados como el organigrama, la misión, la visión, se debe crear valores institucionales, una estrategia institucional, una gestión de riesgos, es importante que se fortalezcan sus sistemas de información y el seguimiento que existe en la actualidad es en los componentes de ambiente de control y de sus actividades de control.

Palabras clave:

- Control Interno: Importante para el logro de los objetivos en una organización.
- Misión: La razón de ser de la empresa.
- Organigrama: Presenta los puestos que existen, su jerarquía y relación entre los mismos.
- Visión: Hacia dónde se dirige la organización.
- Gestión de riesgos: Garantizar la buena salud y la continuidad operativa de la empresa.

Abstract

I was motivated to investigate about the internal control of the Asociación de Protección al Anciano due to the importance of this system to protect the assets of the institution, as well as to guarantee the efficiency of the operations and due to the transcendence that this institution has in the improvement of the quality of life of the elderly people of the community of Calle Blancos and San Francisco.

It is important to mention that Costa Rica created the Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, known as Conapam, with the objective of providing a dignified life for the elderly in all areas.

This research will benefit this important population for the country, which by the year 2021 was number almost 453,000 people. The law established that the Progressive Care Network for the Integral Care of the Elderly in Costa Rica is of public interest and both Conapam, the Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares known as Fodesaf and the Junta de Protección Social provide material and economic resources for the development of activities leading to the creation and development of this program in this institution.

Therefore, by reviewing its different components such as analyzing the control environment, which is the risk management it has, if this management has identified the events and mitigation measures, inspecting the internal control activities, information systems and internal control monitoring; all this research will give them the opportunity to improve their internal control system in order to provide a reasonable degree of security for the achievement of its objectives.

It should be noted that the general objective of this research is: To determine the degree of maturity of the internal control system of the Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco during the first semester 2022.

Regarding the methodological framework, it is a qualitative and interpretative research, of descriptive scope, non-numerical data will be collected through open interviews to people in key positions of the organization such as the Administrator of the shelter and the Administrative Assistant, and access to manuals, regulations and other administrative documentation will be provided.

Finally, the following conclusions were reached: The control environment is a strong base of the institution's internal control system, it has internal control elements that should be improved such as the organization chart, mission, vision, institutional values should be created, an institutional strategy, risk management, it is important to strengthen its information systems and the monitoring that currently exists is in the components of control environment and its control activities.

- *Key words: Internal Control: Important for the achievement of objectives in an organization.*
- *Mission: The raison d'être of the company.*
- *Organizational Chart: Presents the existing positions and their hierarchy and relationship.*
- *Vision: Where the organization is headed.*
- *Risk management: Ensuring the good health and operational continuity of the company.*

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Tenemos como primer antecedente el siguiente estudio: Ana Alexandra López Jara, Marlene Cañizares Roig. (2018). *El control interno en el sector público ecuatoriano: Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago*. Habana. EDITORIAL UH.

Disponible en: [https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=G7sejHoAAAAJ&citation_for_view=G7sejHoAAAAJ:Se3iqnhoufwC)

[G7sejHoAAAAJ&citation_for_view=G7sejHoAAAAJ:Se3iqnhoufwC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=G7sejHoAAAAJ&citation_for_view=G7sejHoAAAAJ:Se3iqnhoufwC)

Este estudio se realizó a la población total de los gobiernos autónomos descentralizados cantonales de la provincia Morona, Santiago, Ecuador. En primera instancia la investigación detalló lo que indica la teoría del control interno, como se regula este en el sector público por medio de las normas emitidas por la contraloría general del país, el control interno es de aplicación obligatoria y su inobservancia da lugar a responsabilidad administrativa y luego detalló las generalidades de la auditoría interna. Después de dar detalles respecto al desarrollo de la auditoría a nivel mundial y nacional, se detallaron algunas conclusiones respecto al control interno en la población estudiada, y son las siguientes: El control interno difería según las organizaciones y sus operaciones, el tamaño de la organización y sus objetivos, el control interno era aplicado por todas las personas que conforman la institución y según los recursos que tenían. En cada unidad se evaluaron los componentes del sistema de control interno y dieron diferentes resultados, dando más altos porcentajes unos y otros componentes de control interno según el gobierno cantonal

estudiado, dependía esto de las actividades para dar a conocer dentro del personal todo lo referente al ambiente de control, actividades de control, riesgo, sistemas de información y seguimiento, esto reafirmó que es responsabilidad de las autoridades superiores dar a conocer a todos la importancia y en que consiste cada una de las actividades del sistema de control interno ya que al final debe ser puesto en práctica por todos en la organización para conseguir los objetivos operativos y estratégicos.

Como segundo antecedente tenemos el siguiente:

Gaspar Ortiz Genoveva. (2018). *El control interno en el almacén y la rentabilidad de la Constructora e Inmobiliaria La Pirámide e I.R.L.* Perú. UNIVERSIDAD DE HUANUCO.

Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1149>

El objetivo general de esta investigación fue identificar de qué manera el control interno en el almacén influía en la rentabilidad de una empresa constructora y de esta forma establecer la necesidad e importancia del control interno en el almacén dentro de la empresa. El problema se presentó por carencias de control interno en el área de almacén, donde se manejaba un activo importante que repercutía en la rentabilidad de la empresa, no llevaban un adecuado control interno y no podían atender la demanda oportunamente por falta de productos, deterioro de estos por mal almacenamiento, sobrantes no inventariados y personal no capacitado. Este trabajo de investigación tuvo como conclusión general que el control interno en el almacén sí influía significativamente en la rentabilidad de la empresa Constructora e Inmobiliaria La Pirámide e.I.R.L, así mismo se realizaron las recomendaciones para el fortalecimiento del sistema de control interno, muy en especial del componente de las actividades de control como los controles en la

entrada y salida de inventario, ya que los empleados no tenían conocimiento de la importancia de estos, ni en el impacto que estaban teniendo en la rentabilidad de la empresa.

Seguidamente en el tercer antecedente tenemos la siguiente investigación:

Yudi Ariza Ponce León. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.* Perú. UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.

Disponible en: <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:123456789-1528681>

Se dio esta investigación considerando la importancia de las micro y pequeñas empresas en la economía peruana, se consideró que se debe aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas. Además, en la investigación se señaló que los autores nacionales, regionales y locales revisados describen que las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú son las siguientes: El control interno es una herramienta de gestión la cual proporciona seguridad moderada en cuanto a la consecución de sus objetivos institucionales, favorece al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas.

También se pudo evidenciar que la empresa no contaba con un sistema de control interno, lo que generaba deficiencias en las actividades, lo cual impedía la seguridad razonable de sus operaciones.

Por otro parte se evidenció que no existía un monitoreo constante por parte de la gerencia, no tenía manuales de puestos y no verificaba si el personal cumplía adecuadamente con las funciones encomendadas, la empresa, necesitaba de la implementación de un sistema de control

interno que asegurara una adecuada gestión en sus diferentes áreas y surgir en el ámbito empresarial.

Por último, se concluyó que implementar el control interno de manera adecuada en las empresas del sector comercio del Perú y en la empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C, es esencial para el cumplimiento de los objetivos institucionales, para garantizar la eficiencia y eficacia en sus operaciones, y obtener una seguridad razonable de la información.

En el cuarto antecedente tenemos la siguiente investigación: Raquel María Hidalgo Fonseca. (2019). *Auditoria de Control Interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recursos públicos y privados administrados bajo la responsabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC) para el año 2019*. Costa Rica. UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA. **Disponible** en: <https://hdl.handle.net/20.500.12411/222>

Según explicó la investigadora cada entidad tiene diferentes necesidades por lo cual el control interno debe adaptarse a los objetivos y metas de la institución. Lo que se persiguió en este estudio fue encontrar las áreas de mejora en el sistema de control interno de la asociación. Dentro de los resultados obtenidos están:

Los asociados son informados sobre el logro de las metas, tienen valores éticos, misión, visión, organigrama, procedimiento para la selección de miembros de la junta directiva, manuales de puestos, bodega con excelentes controles, entre otros, lo que demuestra un buen ambiente de control en general.

En la gestión de riesgos se denotó falta de información respecto a los posibles riesgos a los cuales se podía enfrentar la asociación lo que demostró un área de mejora. En cuanto a las actividades de control se pudo verificar en esta investigación que la empresa tenía buenos controles de acuerdo con sus necesidades, los controles implantados daban una cobertura a las tareas.

De igual forma se constató un componente fuerte con los sistemas de información. Se recomendó elaborar un código de ética, elaborar métodos para la evaluación del desempeño de los empleados del área administrativa, y mejorar la comunicación por parte de la junta directiva con el personal administrativo.

Seguidamente en el quinto antecedente se adjuntan aspectos de la siguiente investigación: Katherine Arias Alfaro. Yerling Guadamuz Rojas. (2019). *Eficiencia del control interno aplicado en el Departamento de Becas del Centro Educativo Colegio Científico de Puntarenas*. Costa Rica. UNIVERSIDAD TECNICA NACIONAL.

Disponible en: <https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/581?locale-attribute=en>

Las investigadoras indicaron en este estudio que el mismo se llevó a cabo para constatar las fortalezas y debilidades en el sistema de control interno y verificar el cumplimiento de los objetivos del Departamento de Becas.

La población de este colegio es de décimo y undécimo de secundaria y algunos de sus estudiantes requieren según se señaló de ayuda socioeconómica, el presupuesto de estas becas está garantizado por ley en Costa Rica.

Se pudo conocer en esta investigación que existen pocos o nulos controles para la adjudicación de becas en estos colegios, esto es un riesgo grave ya que ante un egreso indebido por fraude en una beca se congela el presupuesto destinado a estos beneficios, por lo anterior se

hizo evidente la necesidad de controles para el estudio de los beneficiarios y sus familias, esto unido a que el colegio se encuentra en un área de grandes problemas socioeconómicos y sanitarios, ocasionando que existan muchos estudiantes con verdadera necesidad de este apoyo económico para continuar con sus estudios y como último punto a considerar en la importancia de esta oficina se encuentra el presupuesto limitado por lo cual la buena distribución de los recursos es vital.

Se pudo constatar también que a falta de controles escritos se podía dar malversación de fondos, todo esto se podía mitigar fortaleciendo el ambiente de control y las actividades de control, sin dejar de lado los demás componentes de control interno a saber: gestión de riesgos, sistemas de información y seguimiento.

Se concluyó que se requiere la actualización y mejora de los formularios aplicados a las familias beneficiarias, también es requerida una proyección de gastos de los estudiantes para estimar el número de estudiantes a becar, se requería claridad en la documentación necesaria requerida a los postulantes, también se requería un criterio técnico para determinar el subsidio económico y una categorización de las becas.

Además, se requería un seguimiento del beneficiario y la digitalización de los expedientes de cada alumno becado. Dentro de las recomendaciones se dieron las siguientes:

Tomar en consideración el nuevo formulario establecido en el Manual de Procedimientos de la Junta de Educación, tomar como referencias otros reglamentos y manuales de becas de otras instituciones educativas. solicitar la actualización de la normativa que regula el otorgamiento de becas, solicitar la contratación de una trabajadora social, realizar muestreo de visitas domiciliarias, todo lo anterior entre otros controles muy requeridos para fortalecer el sistema de control interno de la oficina de becas del mencionado colegio.

Como sexto y último antecedente se adjunta el siguiente: Andrés Gerardo Hidalgo Alfaro. (2021). *Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles*. Costa Rica. UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA.

Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12411/1470>

In this investigation it was started that the company already had an internal control system, however, the researcher indicated that the hardware store needed to verify the safeguarding of its goods and the state of inventory management and better control of assets, among others.

The weakness in the internal control system of the cash and inventory items was raised, it was possible to see the lack of procedures in the inventory entry, the review of the merchandise at the time of receiving it to include it in the warehouse, the need to improve the storage and improve the inventory exits and it was possible to detect the need for administrative staff that could ensure the monitoring of internal control.

The researcher determined that there is no evaluation of the internal control system in purchases, sales, inventory, and cash. It was determined that the inventory account is vital for the company's profitability because it is dedicated to the sale of construction materials.

Among the conclusions reached by the researcher were the following: excellent working environment, lack of knowledge of policies and regulations, verbal procedures, lack of controls,

inefficiency in inventory management, since there is no consistency between the digital and physical inventory, the employees are clear about their functions, but there are no job manuals.

It was recommended to create written policies, procedures, and regulations, make posters to support employees in their functions, improve controls in all areas, improve controls in the

purchasing area and when receiving merchandise, have one or two people responsible for inventory, several inventory controls were recommended, also a procedure for the delivery of materials, which eliminates the erroneous delivery of materials and finally it was recommended to conduct internal audits that support the company in its main purpose of higher yields, avoid fraud and improve the use of resources.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se basará en el periodo de tiempo comprendido durante el primer semestre del 2022 y en la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco.

1.1.3 Justificación

Me motivó hacer esta investigación en el centro diurno de cuidado al adulto mayor debido a la trascendencia que tiene esta institución, cuya misión es garantizar el mejoramiento en la calidad de vida de las personas adultas mayores, de la comunidad de Calle Blancos y San Francisco y evaluar si existe una gestión de riesgos y si la misma está alineada con un objetivo estratégico de la institución, es de suma importancia para que la misma tenga una seguridad razonable sobre el logro de sus objetivos. En Costa Rica con la Ley N° 7935 de 19 de octubre de 1999, se crea el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor; en adelante Conapam, con el objetivo de propiciar y apoyar las acciones para el desarrollo y así garantizar el mejoramiento en el nivel y la calidad de vida, igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos de las personas adultas mayores.

Es importante destacar que con esta investigación se verá beneficiada esta población tan importante para el país que para el año 2021 era de casi 453 000 personas, por lo cual es de suma importancia en esta investigación estudiar el grado de madurez que tiene el sistema de control

interno, ya que la ley en Costa Rica establece que es de interés público la Red de Atención Progresiva para el Cuido Integral de la Persona Adulta Mayor y tanto el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor; en adelante Conapam, como el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares; en adelante Fodesaf y la Junta de Protección; en adelante JPS, le aportan recursos materiales y económicos para el desarrollo de las actividades de esta institución.

Como hemos visto en los objetivos y componentes del sistema de control interno, abordar esta disciplina en esta institución aportará conocimiento sobre su control interno, al revisar sus diferentes componentes como el ambiente de control, nos daremos cuenta si los trabajadores conocen el sistema de control interno y saben para que existe, si están motivados con su cumplimiento, cual es la gestión de riesgos que tiene, si esta gestión tiene identificados los eventos, causales y medidas de mitigación, inspeccionar las actividades de control interno, los sistemas de información y el seguimiento al control interno; toda esta investigación les dará la oportunidad de mejorar sus controles con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco durante el primer semestre 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Evaluar el grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco durante el primer semestre 2022, con el fin de otorgarle una propuesta a la institución para el mejoramiento de su sistema de control interno.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Valorar el estado del ambiente de control vigente en la entidad analizada, identificando áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

2. Comprobar la existencia y coherencia de la gestión de riesgos actual de la organización, sugiriendo áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

3. Juzgar las políticas, estándares y procedimientos establecidos por la institución, determinado su claridad, integridad y cumplimiento.

4. Valorar la gestión de los sistemas de información que tiene la entidad, observando áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

5. Valorar las actividades de seguimiento de control interno, explicando a la administración sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Según la teoría del Control Interno este es muy importante porque da a la empresa una garantía razonable para que logre sus objetivos. Con el fin de obtener un marco conceptual capaz de integrar las diferentes definiciones en este campo el Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión *Treadway* en Estados Unidos de América, creó el *Marco Integrado de Control Interno*, conocido como *COSO*, el cual da las pautas para que las empresas desarrollen sus sistemas de control interno.

La primera versión del *COSO* se dio en 1992 pero en el año 2013 se lanzó una versión actualizada que permite una mayor cobertura de los riesgos que tienen las empresas hoy en día, esto también ha respondido a la presión pública por los numerosos escándalos por fraude a nivel público y privado.

Un sistema de control interno es muy importante porque tiene cuatro objetivos específicos, fundamentales para toda empresa o institución a saber: proteger el patrimonio, logro de la eficacia y la eficiencia en las operaciones, la información que se genera en la empresa sea confiable y el cumplimiento del marco normativo, jurídico, leyes y normas. Además, tiene cinco componentes, que cubren todas las áreas de la empresa, a saber: Ambiente de Control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión o Seguimiento. Este sistema no le pertenece a un área específica de la empresa, sino que la involucra en su totalidad para alcanzar el buen funcionamiento de la organización y el cumplimiento de sus metas y objetivos.

De los cinco componentes el primero, Ambiente de Control se convierte en el cimiento de los demás porque conlleva personal identificado con el sistema de control interno, con valores éticos, conductas adecuadas, personal informado e identificado con el sistema de control interno, con fuerte sentido de la responsabilidad para el logro de los objetivos.

En cuanto a la Gestión de Riesgos es importante para la empresa porque evalúa los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos y las gestiones correctas que debe asumir.

De igual forma con respecto a la importancia de las Actividades de Control las mismas están orientadas a minimizar las actividades de riesgo.

La Información y la Comunicación, este componente se refiere a como las diferentes áreas de la empresa operativas, administrativas y financieras intercambian información siempre en pro de la consecución de los objetivos de la entidad.

Y por último la Supervisión o Seguimiento le da a la entidad el mejoramiento continuo de su sistema de control interno.

Con este marco teórico en Costa Rica se creó la Ley General de Control Interno para el sector público para ello cuenta con la Contraloría General de la Republica que es el ente encargado de emitir disposiciones, normas, políticas y directrices en materia de gestión y control interno. La implementación de sistemas de control interno es una necesidad también para las empresas del sector privado que apoye sus planes estratégicos.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

COSO, Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (*COSO*, por sus siglas en inglés).

2.2.1 *COSO*, se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el

desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III, Manual del Participante, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 4.

2.2.2 El control interno: es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III*, Manual del Participante, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 8.

2.2.3 Objetivos operativos: estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y la visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III*, Manual del Participante, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 12.

2.2.4 Objetivos de información: estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III*, Manual del Participante, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 13.

2.2.5 Objetivos de cumplimiento: están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III*, Manual del Participante, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 14.

2.2.6 Entorno de control: Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III, Manual del Participante*, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 15.

2.2.7 Evaluación de riesgos: Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III, Manual del Participante*, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 16.

2.2.8 Actividades de control: En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III, Manual del Participante*, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 17.

2.2.9 Información y comunicación: El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III, Manual del Participante*, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 17.

2.2.10 Supervisión del sistema de control – Monitoreo: Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. *Marco Integrado de Control Interno, Modelo COSO III*, Manual del Participante, Autor: C.P. Rafael González Martínez, página 19.

2.2.11 Gestión de riesgo empresarial: Es Identificar y gestionar el riesgo en toda la entidad, esto debido a que cada entidad se enfrenta a innumerables riesgos, a veces, un riesgo puede originarse en una parte de la entidad, pero puede afectar a otra parte diferente. En consecuencia, la dirección debe identificarlos y gestionarlos a nivel de toda la entidad para sostener y mejorar el desempeño.

2.2.12 Contraloría General de la República: Es la institución que tiene las facultades para emitir disposiciones, normas, políticas y directrices en materia de gestión y control interno.

2.2.13 Auditoría Interna: Es la unidad, o departamento cuya función es vigilar, evaluar y advertir ante la dirección o gerencia general sobre desviaciones en la labor de la administración.

2.2.14 Objetivos estratégicos: son los fines o metas que se impone cumplir una empresa o entidad pública. Se trata de una materialización de la misión que la organización desea ejecutar en un tiempo determinado.

2.2.15 Objetivos operativos: Los objetivos operativos son las metas que una organización desea cumplir en un corto plazo, y deben estar relacionados con la estrategia general de la empresa. Estos objetivos deben ser específicos y medibles, y su propósito es impulsar los esfuerzos hacia el logro de los objetivos estratégicos.

2.2.16 Objetivos tácticos: Son las herramientas que se utilizan para perseguir los objetivos asociados a las estrategias empresariales. Los objetivos tácticos definen con más detalle los

objetivos estratégicos. Son el conjunto de acciones que le permitirán llegar a tus objetivos estratégicos y se pueden ir creando en tiempo real conforme las estrategias van avanzando. A diferencia de los objetivos operativos, los objetivos tácticos son continuos y flexibles.

2.2.17 Misión: Hace referencia al motivo o la razón de la existencia de la empresa, se relaciona con el momento presente en el que se desempeña la organización, se enfoca más en el ahora y en el momento presente. La misión ayuda a determinar que se tiene que hacer para llegar a una meta futura. Debe ser corta y precisa, inspiradora, original e ir dirigida al mercado.

2.2.18 Visión: determina el lugar a dónde la empresa debe llegar, por lo cual puede ser un motivo de inspiración para que las personas que trabajan en la empresa se comprometan a querer alcanzar el objetivo, debe ser ambicioso, pero realista, su consecución se logra en el largo plazo. la visión de una empresa puede cambiar, pero siempre debe mantener los valores originales que inspiraron la creación de la empresa.

2.2.19 Valores de una empresa: representan las creencias y los principios que rigen a una empresa, representan los principios éticos que sustentan el accionar de la empresa, las pautas de acción y la conducta de los trabajadores. Se convierten en la inspiración y la fuente de motivación para las personas, deben ser convincentes, coherentes, aceptados y cumplidos.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

El albergue Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco está ubicado contiguo a la fábrica de la Coca Cola (FENSA) en Calle Blancos, Goicoechea, San José.

Es importante decir que es un centro diurno de adultos mayores cuyo origen se remonta a 1985, es una organización sin fines de lucro, el terreno originalmente estaba abandonado, varias personas de la comunidad se unieron para crear este centro diurno, al inicio como no se tenían los

fondos para la construcción, por medio del sacerdote de la parroquia de Calle Blancos se invitaba a la comunidad a ser parte de esta obra, por ejemplo se hizo lo que se denominaba la marcha del block, la misma consistía en que cada familia donaba los blocks de cemento que pudiera, entonces durante el fin de semana se pasaba por las casas de toda la comunidad y se recogían, también se le pidió apoyo a empresas ubicadas en la comunidad como La Coca Cola, Durman Esquivel, y otras más para que cooperaran con la obra de construcción del centro.

Posteriormente el IMAS colaboró y se inició con la construcción, en la cual los hombres de la comunidad donaban la mano de obra durante los fines de semana y las mujeres apoyaban con la preparación de la alimentación para ellos. Y así fue como se levantó en ese año 1985 con el fin de dar albergue diurno a la persona adulta mayor de escasos recursos y en riesgo social.

Podemos agregar que al principio la situación en el albergue fue muy difícil porque no existían redes de apoyo como hoy en día, primeramente, se nombró una Junta Directiva elegida por una asamblea constituida en la comunidad, la misma se inscribió en el Registro Nacional con su cédula jurídica, luego se inscribió ante el IMAS como una Organización de Bien Social (OBS), para que esta institución diera la acreditación y poder solicitar fondos públicos, luego se inscribió ante la Junta de protección Social (JPS), por muchos años solamente la JPS y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) apoyaban económicamente este albergue, cuando el IMAS daba aportes, hoy en día solamente da las credenciales como OBS. Luego cuando se creó el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (Conapam) en 1999, entonces se acreditó el albergue ante este consejo, lo cual fue muy difícil por la gran lista de requisitos que solicitan, entre los cuales estaba una auditoría externa, ya que para recibir los apoyos económicos de Conapam se debe tener el aval de la Contraloría General de la Republica. Y para obtener ese aval se debía probar la idoneidad del albergue para manejar fondos públicos. Cuando se hizo la auditoria, lo cual significo todo un reto

por el gasto que eso significaba, ellos certificaron al centro diurno ante Conapam y se obtuvo la idoneidad para administrar fondos públicos. Cada dos años se debe hacer esta auditoría externa y presentar una serie de requisitos, como estados financieros y otros más y presentarlos ante Conapam para continuar recibiendo fondos públicos.

Posteriormente se ingresó también al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (Fodesaf), el ingreso a estas dos instituciones le dio un gran respiro para la operación del albergue, la Junta de Protección Social de San José quien apoyaba desde los inicios de la fundación del albergue, cambio de nombre a Junta de Protección Social, al hacer este cambio de nombre la ley amparaba más los aportes de esta institución y le dio a partir de ese momento un porcentaje mayor al albergue, eso fortaleció mucho la economía de este y por ende se pudo dar una mayor atención integral a la persona adulta mayor.

Es oportuno señalar, que el terreno no le pertenece al albergue, es municipal, por lo cual la Contraloría General de la República no permite invertir fondos públicos en la infraestructura, ni en el mantenimiento de las instalaciones, pero la Municipalidad de Goicoechea da aportes por medio de proyectos, entonces desde hace muchos años, cada año se presenta un proyecto ante la Municipalidad y con estos aportes se da mantenimiento al edificio y al mobiliario. También se tienen lo que se denominan fondos propios que provienen de todas las actividades que el albergue o centro diurno realiza cada mes, como rifas de canastas de víveres, bailes cada semana, también para los eventos en el día de la madre, anexión de Guanacaste, y otros se hacen ventas de comidas y se convoca a la comunidad y a las empresas vecinas para que asistan y colaboren. En la actualidad no se recibe apoyo de ninguna empresa privada.

También es importante destacar que el desarrollo de la Asociación de Protección al Anciano ha sido grande y se ha fortalecido en los 37 años que tiene de constituida, hoy en día se

tiene una sala de fisioterapia, con su consultorio bien equipado, que vela por el buen estado físico de la persona adulta mayor, procura su recuperación después de algún tipo de accidente, estimula sus facultades físicas, vela por el buen cumplimiento de sus tratamientos, entre otros. Se tiene un salón de actividades recreativas para el adulto mayor, que a su vez se alquila en algunas oportunidades para obtener un ingreso adicional que apoya el autofinanciamiento. Se cuenta con el apoyo que brindan las universidades por medio de los estudiantes que desarrollan sus trabajos comunales y sus trabajos finales de graduación y en este tipo de trabajo apoyan por medio de charlas, talleres, terapias recreativas como la música, la lectura, manualidades, entre otras.

Por su parte, por tratarse de una organización sin fines de lucro posee una figura jurídica propia. En el caso de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco, se acoge a la figura de Asociación, la cual resulta ser un conjunto de personas unidas para lograr un fin común.

Dentro de este orden de ideas, este tipo de figura jurídica se encuentra caracterizada por los siguientes aspectos: Es una Asociación. Tiene personalidad jurídica mediante reconocimiento del Estado. Tiene pluralidad de miembros. Tiene un fin común, lícito y determinado.

Asimismo, la Misión de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco es brindar atención integral a adultos mayores, con el único fin de que ellos tengan una mejor calidad de vida en sus años dorados. Y la Visión es llegar a ser una institución que tenga diferentes recursos (material, profesional, humano) para desarrollar programas y actividades de calidad en función de nuestra población.

De tal forma que el Centro Diurno se esmera en proporcionar un servicio de atención integral al adulto mayor con calidad permitiendo satisfacer de manera efectiva las diversas necesidades que presentan las personas de la tercera edad en los aspectos biopsicosociales;

fomentando al mismo tiempo una cultura de afecto, ayuda, respeto y cuidado a favor de los adultos mayores; coordinando adecuadamente las acciones con otras instancias gubernamentales y actores sociales.

Cabe considerar por otra parte que existe en el centro diurno una idea de servicio enfocada hacia los adultos mayores de escasos recursos o en situación de exclusión social, existe un compromiso con dar al adulto mayor una atención integral física, mental y hasta espiritual. Los trabajadores (as) son protagonistas fundamentales de este proceso, para ellos y ellas se articula una política laboral basada en el espíritu de equipo, la conciliación de la vida laboral y familiar y la formación continuada.

Debe señalarse que, la máxima autoridad de la Asociación es la Asamblea General, que está compuesta por los asociados, los cuales son personas que aportan mensualmente una cuota y con esta Asamblea General se elige la Junta Directiva, cada dos años, la cual a su vez contrata por tiempo indefinido a un administrador el cual se encarga de administrar y coordinar todos los recursos que dispone el albergue Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco.

Dentro de este marco, cabe mencionar que la estructura del albergue Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco, está conformada de la siguiente manera: se encuentran regulados bajo las condiciones establecidas en la ley de Asociaciones No 218, las cuales son: Asamblea General, Junta Directiva, Administración o coordinador, Asistente Administrativa, Personal técnico y de planta. A continuación, se detalla la estructura:

Asamblea General: Es el órgano máximo de la Asociación. Se encuentra conformada por la totalidad de sus asociados. Es la facultada de decretar las normas y políticas principales de la Asociación. La ley contempla dos tipos de asamblea: la ordinaria y la extraordinaria. La Asamblea

se congregará en forma ordinaria por lo menos una vez al año en enero, a efecto de escuchar y aprobar los informes de labores del presidente y tesorero de la Junta Directiva y Comisiones existentes.

Junta Directiva: Resulta ser el órgano elegido por la Asamblea para ejecutar las decisiones tomadas por ésta y para dirigir la organización. Está compuesta por ocho personas, que son asociados activos, los cuales ocupan los siguientes puestos: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, fiscal, vocal 1, vocal 2, vocal 3. Estos puestos son electos por un periodo de dos años, y no existen remuneración alguna para las personas que los ocupan.

Administrador o Coordinador: es la persona encargada de ejecutar las acciones de la Junta Directiva, para llevar a cabo las metas y objetivos organizacionales de una manera eficiente y eficaz, el mismo es contratado por la Junta Directiva verificando que cuente con los atestados idóneos para desempeñar el puesto. Dentro de sus funciones están: - Coordinar con la Junta Directiva y el equipo interdisciplinario el ingreso de las personas adultas mayores (PAM).

También debe recibir y ubicar junto con todo el personal a las PAM de nuevo ingreso, otorgar permisos de salida de estas. Controlar expedientes administrativos y mantenerlos actualizados. Atender y coordinar con los familiares asuntos varios referentes a las PAM.

Además, supervisar y evaluar el funcionamiento de atención directa a la PAM. Aplicar el reglamento disciplinario a los beneficiarios y personal de la asociación, de conformidad a las directrices de la Junta Directiva. Atender visitas de personeros de Instituciones rectoras que financian programas y público en general. Preparar y revisar informes, instructivos, normas de control, procedimientos y otros instrumentos técnicos que surjan como consecuencia de actividades que realiza y que deben de ser conocidos y aprobados por la junta Directiva. Participar en cursos de capacitación.

Igualmente, debe apoyar a la Junta Directiva en acciones de coordinación con la comunidad, instituciones públicas y privadas. Realizar evaluaciones y revisiones constantes de la ejecución del plan de trabajo y presupuesto anual. Debe también mantener actualizado el inventario de activos, mobiliario y equipo debidamente plaqueado.

Finalmente, debe fungir como jefe de personal, por lo tanto, organizar, asignar, coordinar, supervisar y evaluar el trabajo del personal a su cargo, es responsable de supervisar y coordinar las actividades del voluntariado. El administrador debe ser Técnico, Bachiller o Licenciado en Administración de empresas.

Asistente Administrativo (a): Colabora y asiste al administrador (a) en las labores administrativas en función de la organización y funcionamiento de los programas y actividades que son debidamente aprobados por la Junta Directiva.

Además, otorga permisos de salida a los adultos mayores con previa aprobación del administrador (a). Actualiza los expedientes administrativos de los adultos mayores. Lleva al día la hoja de asistencia de los adultos mayores. Llama al familiar en caso de que un adulto mayor no se presente al centro e indagar la situación.

Después, colabora en la administración en la preparación de informes, instructivos, normas de control, procedimientos, y otros instrumentos técnicos que surjan como consecuencia de las actividades que realiza y que deben ser conocidos y aprobados por la Junta Directiva. Administra la caja chica administrativa.

También, realiza pedidos de mercadería y recibo de la misma. Paga a proveedores. Paga los servicios públicos. Realiza depósitos de los diversos ingresos económicos de la asociación, en coordinación con el Tesorero.

Al igual que, colabora en la elaboración y presentación de proyectos a Instituciones Públicas y Privadas. Colabora con la administración en la gestión de documentos como declaración de Idoneidad, permiso de habilitación, renovación de personería jurídica u otros, lo cual es de prioridad ya que tienen que estar al día para recibir los recursos públicos.

Por otra parte, participa en los cursos de capacitación atinentes a la problemática que atiende la institución.

Y finalmente, mantiene actualizados los expedientes del personal con las acciones como: contratos, comprobantes de ausencias, otorgamiento de vacaciones, permisos sin goce de salario, aumentos salariales, adelantos de cesantía, cartas de despido, renuncia y amonestaciones o llamadas de atención, o algún otro referente a la gestión de nómina. Confecciona la planilla de pago del personal. Presenta mensualmente a la C.C.S.S. y al I.N.S. la planilla. Debe tener un técnico o bachillerato en Administración de negocios.

Psicólogo: Ayuda en el proceso adaptativo de la persona adulta mayor, conociendo cada caso e incentivándole a participar en distintas actividades. Realiza la valoración psicológica, el diagnóstico emocional y conductual de la persona adulta mayor y elabora el correspondiente informe psicológico. Marca los objetivos terapéuticos y evalúa los programas de psico estimulación individual y grupal. Realiza el seguimiento de la persona adulta mayor tanto en su relación con los otros adultos mayores como en situaciones familiares que lo estén afectando. Proporciona formación e información a las familias de las personas adultas mayores en coordinación con el administrador(a) y con las instituciones dentro de las materias de su competencia. Debe tener Licenciatura en Psicología.

Contador Privado: Registra transacciones económicas que realiza el centro diurno con el fin de que sirvan en su efecto para toma de decisiones. Registro mensual de las transacciones.

Elaboración de Conciliaciones Bancarias. Elaboración de Auxiliares Contables. Actualización de Libros Contables. Elaboración de las liquidaciones semestrales a la Junta de Protección Social y trimestrales y anuales a Fodesaf y Conapam y envío de estas liquidaciones a estas instituciones. Debe ser Bachiller en Contaduría.

Fisioterapeuta: Da seguimiento al buen estado físico de los adultos mayores. Procura su recuperación después de algún accidente. Estimula las facultades físicas de los adultos. Supervisa el cumplimiento de los planes de tratamientos. Evalúa casos urgentes. Actualiza los expedientes de cada paciente. Crea rutinas semanales de terapia. Coordina con otros funcionarios y la administración para la atención que se les presta a los adultos. Da correcto tratamiento para cada caso. Atiende, evalúa y cambia las rutinas de los adultos, que lo ameriten, dentro de los planes de tratamiento. Atiende y coordina con los estudiantes de terapia física los trabajos a realizar. Crea programas de recreación que motiven las capacidades de los adultos mayores. Entrega informe mensual del estado de la población a la administración. Debe tener Licenciatura en Terapia Física.

Terapeuta Ocupacional: Promueve la utilización del tiempo libre en la población de los adultos mayores. Realiza actividades grupales con el fin de promover la interacción social y habilidades. Crea y desarrolla programas de talleres y programas que permiten la participación de los adultos mayores e integración social y comunitaria. Educa y previene a los adultos mayores, de factores causales de enfermedades y malestares físicos y mentales. Coordina con estudiantes de las universidades diferentes actividades que se puedan realizar con los adultos. Realiza un cronograma con actividades a realizar con los adultos en el área, así como solicita con anticipación los materiales a utilizar. Realiza un informe mensual de las actividades realizadas, así como las metas alcanzadas con los adultos y un estado general de la población. Debe ser Instructor Físico.

Instructor Físico: Promueve el buen estado físico y mental, la movilidad física por medio de la recreación, considerando las capacidades de cada adulto mayor. Realiza actividades grupales alternando en diferentes actividades como ejercicios con objetos, movimiento guiado, coreografía bailes, relajación, estiramiento, juegos, ejercicios de memoria, relatos de historias, entre otros. Realiza caminatas con los adultos mayores. Lleva a los adultos a parques o centros de recreo cercanos, al menos una vez a la semana. Realiza informe mensual de las actividades realizadas. Colabora en la aplicación de rutinas de ejercicios y terapias individualmente a los adultos mayores. Título de Instructor Físico.

Otros puestos: Cocinera, Asistente de cocina, Miscelánea y Guarda.

Por otra parte, este albergue Asociación de Protección al Adulto Mayor de Calle Blancos y San Francisco en la actualidad tiene una población de 35 adultos que oscilan entre los 65 años y los 101 años, este lugar brinda servicios de alimentación, terapia ocupacional y física a sus usuarios desde las 8:00am hasta las 3:00pm de lunes a viernes, todas las semanas del año y vela por el cumplimiento de los derechos de las Personas Adultas mayores, en adelante PAM, así como por el desarrollo cognitivo como el vocabulario, la memoria o el conocimiento sobre información general y el desarrollo físico de estos y su inclusión en la sociedad y su independencia.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

Estamos ante una investigación cualitativa mediante la cual se va a investigar respecto al estado de maduración del modelo de control interno, o sea vamos a recolectar datos no numéricos mediante entrevistas abiertas a personas en puestos clave de la organización a saber: presidente de la Junta Directiva, Administradora del albergue, Asistente Administrativa y Contadora.

Siendo esta investigación cualitativa es interpretativa, es un modo de investigar un fenómeno social que incluye la observación y el análisis de la información en su ámbito natural en el cual se va a explorar y describir el estado de maduración de control interno en esta organización.

3.2 ALCANCE

Esta investigación es de alcance descriptivo porque se está desarrollando sobre el control interno de esta organización y, es de mucha relevancia ya que, esta es una herramienta con la cual puede maximizar sus recursos financieros y administrativos, por lo tanto, es fundamental saber cuál es su grado de madurez.

Debido a que el control interno en una compañía sirve para mejorar los procesos que tiene, salvaguardar los activos que posee, minimizar los riesgos que puedan surgir día tras día, detectar las posibles desviaciones que ocasionen el incumplimiento de los objetivos, esta valoración de su control interno promoverá la productividad de la compañía en sus distintas áreas.

3.3 DISEÑO

El diseño de esta investigación al ser cualitativa corresponde a un diseño de estudio de casos. Este estudio de caso será la técnica de investigación que se utilizará en el proceso de indagación de esta investigación mediante entrevistas y observación de documentación.

Para esta investigación, el caso en estudio será el centro diurno Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco, para el cual se desarrollarán entrevistas con preguntas abiertas a las personas que ocupan puestos con mayor conocimiento y autoridad en la ejecución de su proceso de control interno y los ajustes que este pueda requerir.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La población de esta investigación son los cinco componentes de control interno, a saber: Ambiente de control, Gestión de riesgos, Actividades de Control, Información y comunicación y Supervisión o Seguimiento.

3.4.2 Consideraciones éticas

En este estudio se tendrá acceso a documentación como manuales de usuario de los diferentes procesos administrativos, también se tendrá acceso a los diferentes reglamentos que posee la administración, toda esta documentación se podrá revisar como parte de la investigación con el más absoluto respeto a la privacidad de la organización.

Además, se mantendrá la confidencialidad de los nombres de las personas que van a ser entrevistadas. Estas personas serán contactadas por medio de correo electrónico otorgado por la Asistente Administrativa quien es la persona que ha sido asignada como contacto con la organización. Antes de cada entrevista se le hará llegar al colaborador cuáles serán los temas para tratar y al finalizar la entrevista se firmará la misma por parte del colaborador de la Asociación y

del estudiante. En todo momento se mantendrá el grado de respeto y ética que esta investigación demanda.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se recopilará la información por medio de entrevistas en las cuales se van a plantear una serie de preguntas abiertas a las personas que se consideran idóneas por su conocimiento y autoridad en la organización, estas entrevistas serán individualizadas, diseñadas específicamente para cada persona entrevistada.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo Específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
Valorar el estado del ambiente de control vigente en la entidad analizada, con la finalidad de explicar a la administración sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.	El estado del ambiente de control vigente en la entidad analizada	El ambiente de control conlleva personal identificado con el sistema de control interno, con valores éticos, conductas adecuadas, personal informado e identificado con el sistema de control interno.	Se va a hacer una medición cualitativa del grado de madurez del ambiente de control interno vigente en la entidad analizada	Grado de madurez de un sistema de control interno: Incipiente (Existe evidencia de que la institución ha emprendido esfuerzos aislados para el establecimiento del sistema de control interno, sin embargo, aún no se ha reconocido su importancia).	Es una evaluación del control interno basada en un modelo de valoración utilizado en La Contraloría General de la República.
Comprobar la existencia y coherencia de	Existencia y coherencia de la gestión de	La gestión de riesgos es Identificar y	Se va a hacer una medición cualitativa	Grado de madurez de un sistema de	Es una evaluación del control interno

la gestión de riesgos actual de la organización, con la finalidad de explicar a la administración sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.	riesgos actual de la organización	gestionar el riesgo en toda la entidad, en consecuencia, la dirección debe identificarlos y gestionarlos a nivel de toda la entidad para sostener y mejorar el desempeño.	del grado de madurez de la gestión de riesgos	control interno: Novato (Se han instaurado procesos que propician el establecimiento y operación del sistema de control interno. Se empieza a generalizar el compromiso, pero en la administración superior).	basada en un modelo de valoración utilizado en La Contraloría General de la República.
Juzgar las políticas, estándares y procedimientos establecidos por la institución, para determinar su claridad, integridad y cumplimiento, con la finalidad de explicar a la administración sus áreas de mejora en este componente de actividades de control de su sistema de control interno.	Claridad, integridad y cumplimiento de las políticas y estándares de procedimientos	Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que garantizan que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.	Se va a hacer una medición cualitativa del grado de madurez de las políticas y estándares de procedimientos	Grado de madurez de un sistema de control interno: Competente (Los procedimientos se han estandarizado y documentado, y se han difundido en todos los niveles de la organización y funciona conforme a las necesidades de la organización y el marco regulador).	Es una evaluación del control interno basada en un modelo de valoración utilizado en La Contraloría General de la República.
Valorar la gestión de los sistemas de información que tiene la entidad, con la finalidad de explicar a la administración sus áreas de mejora en este componente de	Gestión de los sistemas de información en la entidad	Los sistemas de información son los elementos y condiciones necesarias para que de manera oportuna se ejecuten las actividades de procesar y comunicar la información de	Se va a hacer una medición cualitativa del grado de madurez de los sistemas de información	Grado de madurez de un sistema de control interno: Diestro (Se han instaurado procesos de mejora continua para el oportuno ajuste y fortalecimiento permanente del	Es una evaluación del control interno basada en un modelo de valoración utilizado en La Contraloría General de la República.

su sistema de control interno.		la gestión institucional		sistema de control interno).	
Valorar las actividades de seguimiento de control interno, con la finalidad de explicar a la administración sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.	Implementación de actividades de seguimiento de control interno	El seguimiento comprende las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo.	Se va a hacer una medición cualitativa del grado de madurez de las actividades de seguimiento de control interno	Grado de madurez de un sistema de control interno: Experto (Los procesos se han refinado hasta un nivel de mejor práctica, se basan en los resultados de mejoras continuas. El control interno se ha integrado de manera natural con las operaciones).	Es una evaluación del control interno basada en un modelo de valoración utilizado en La Contraloría General de la República.

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Al ser una investigación de tipo cualitativo se van a recopilar los datos por medio de entrevistas y la observación de documentos. Las entrevistas serán transcritas y firmadas por cada una de las personas entrevistadas. A partir de esta recopilación de información se va a realizar una cédula sumaria.

Ósea las entrevistas y los documentos darán la información que se va a organizar y a la cual se le van a realizar las anotaciones necesarias sobre las inconsistencias encontradas que a su vez van a alimentar la cédula resumen. A partir de esta cedula resumen se realizará un análisis de los datos, una explicación de la información encontrada que darán como resultado una cédula analítica.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 AMBIENTE DE CONTROL

Respecto al estado del ambiente de control interno, es importante resaltar que el personal contratado tiene con la institución muchos años, 13 años como mínimo de antigüedad.

Asimismo, considérese que no existe un código de conducta, sin embargo la organización está adscrita a la Federación Cruzada Nacional de Protección al Anciano (Fecrunapa) que es una organización que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores por medio de capacitaciones, las cuales se imparten al menos dos veces por año al personal que labora con las Personas Adultas Mayores en Costa Rica, en adelante PAM, estas capacitaciones son enfocadas en muchos temas a saber: ética, integridad, compromiso, derechos de las PAM según la Ley 7935, terapia física, alimentación, y muchos otros.

Es preciso señalar que la organización cuenta con poco personal y valga acotar que consta de dos áreas, un área de atención no directa al adulto mayor que cuenta con la Administradora y una Asistente Administrativa; por otra parte, tiene un área de atención directa al adulto mayor, que cuenta con un Terapeuta Físico, una empleada de aseo, una empleada de cocina, una asistente de cocina y un guarda.

Al tener solamente estos colaboradores, se da una mayor oportunidad para que la administración supervise la tarea que cada uno debe realizar y pueda tomar medidas rápidamente ante las áreas de oportunidad que se presentan, por otra parte, cabe mencionar que cada empleado tiene bien definida su labor de acuerdo con el Manual de Puestos y la experiencia al ser colaborador por muchos años.

Es menester indicar que existe cooperación de instituciones como la Universidad de Costa Rica (UCR), con programas de Trabajos Comunes Universitarios, con más de 15 años realizando sus talleres de los cursos relacionados con el adulto mayor, con los cuales la Asociación de Protección al Adulto Mayor de Calle Blancos y San Francisco, en adelante llamado el Centro Diurno se ve apoyado en su atención a las PAM.

Es oportuno señalar que los estudiantes de la UCR y de otras universidades colaboran con esta población enseñándoles y ayudándoles con el lavado de prótesis, cuidados básicos de higiene personal, cuidado bucal y el consumo de medicinas y alimentos, además, aplican terapias recreativas como la música y la lectura y realizan actividades como: talleres, charlas, exposiciones entre otros.

En este sentido valga señalar que El Centro Diurno también tiene convenio con la Red de Apoyo Interinstitucional del Poder Judicial, esta Red de Apoyo en materia penal, está constituida por instituciones públicas u organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, declaradas de interés público, que tienen como objetivo ofrecer a las personas ofensoras una oportunidad para realizar la prestación de servicios a la comunidad, como forma de resarcir el daño a la víctima y comunidad.

En lo que a este punto se refiere, estas personas le colaboran al Centro Diurno con mantenimiento en sus instalaciones físicas que es de gran valor para la organización, asimismo, es de gran apoyo a estas mismas personas que por situaciones delictivas tienen muchas puertas de superación cerradas y esta labor les ayuda en su reinserción en la sociedad. Su trabajo consiste en limpiar canoas, ventanas, recoger hojas, limpieza profunda de muebles y diversos trabajos de mantenimiento como por ejemplo pintar las instalaciones.

En este orden de ideas, el Centro Diurno también tiene convenio con el Banco de Alimentos de Costa Rica, esta entidad es una iniciativa de la empresa privada, el proyecto más importante de lucha contra el hambre en el país que atienden a su vez personas en situación de vulnerabilidad, este Banco de Alimentos recibe donaciones en forma de alimentos y productos de primera necesidad, los cuales ponen a disposición de organizaciones sociales y comunitarias a precios más bajos que el mercado e incluso algunos los entregan en calidad de donación,

Ahora bien, existe en la organización un compromiso de actuar con integridad y valores éticos. Hay normas y políticas que ponen de manifiesto los valores y principios declarados por la empresa, en su actuar diario. Es propicio señalar que existen los siguientes manuales y reglamentos escritos y digitalizados, en espera de ser oficializados mediante acta de Junta Directiva, ya que durante el primer semestre del año 2022 estaban en proceso de actualización.

En este sentido existen: Manual de Cheques, Manual de Procedimiento de Ingresos y Donaciones, Manual de Puestos y Reclutamiento de Personal, Manual de Higiene y Manipulación de Alimentos, Manual de Plan de Emergencias, Manual para la Compra de Bienes y Servicios, Manual de Control de Activos, Manual de Envío a Desecho de Activos (Mobiliario, Maquinaria y Equipo), Manual de Proceso de Contratación Administrativa, Reglamento de Admisión y Permanencia, Reglamento de Manejo de Fondos de Caja Chica, Reglamento para Recaudación de Cuotas Mensuales de las Personas Adultas Mayores (PAM), Reglamento para Voluntariado,

Además, la organización tiene una misión y una visión, pero no tiene un plan estratégico, valores institucionales y tampoco tiene un código de ética por escrito.

Así pues, existe en la organización una estructura y una autoridad muy clara y conocida por la organización, un compromiso de los colaboradores por llevar a cabo sus tareas de forma muy eficiente de acuerdo con la naturaleza, tamaño y objetivos del Centro Diurno. El personal tiene claridad en sus responsabilidades, así como debe realizar los diferentes procesos para la consecución de los objetivos. Existe un Manual de Puestos detallado para cada función que es desempeñada en el Centro Diurno. También existe un Organigrama, pero está en proceso de oficializarse mediante acta en sesión de la Junta Directiva.

De modo que, la Administración del Centro Diurno ha sabido desarrollar y retener a su personal, ha brindado información suficiente y transparente de las actividades a desarrollar, ha difundido y promovido altos niveles de motivación, los colaboradores a su vez han mostrado competencias alienadas con los objetivos de la organización. Por ejemplo, en la institución se realizan diferentes actividades para obtener fondos propios y entretenimiento de las PAM, como: bingos, bailes, paseos, cumpleaños y el personal apoya sin tener un pago extraordinario por su trabajo en dichas actividades.

Adicional, existe una total transparencia en el desarrollo diario de las funciones de cada empleado de la organización que redundan en la ética en su gestión, cada colaborador tiene muy bien definida la actividad que debe realizar, su importancia y el resultado que debe alcanzar por lo cual tienen las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos. Existen controles en los

cuales se involucran diferentes empleados, de tal forma que las labores o funciones tengan una revisión por parte de otro colaborador ósea un *maker* y un *checker*.

4.2 GESTIÓN DE RIESGOS

Como sabemos la Gestión de Riesgos es una de las tareas clave en la administración de la organización, ya que esta se refiere a todas aquellas acciones que buscan proteger y crear valor dentro de una compañía para alcanzar los objetivos propuestos y mejorar su competitividad.

Sin embargo, aunque el Centro Diurno tiene sus objetivos operativos, tiene su misión y su visión no tiene una estrategia empresarial y no tiene una Gestión de Riesgos formal ni escrita.

Cabe señalar que dentro de su visión esta organización busca ser una institución que tenga más recursos para desarrollar un mayor número de programas y actividades de calidad para las PAM, ya que como resultado del proceso de transición demográfica que ha vivido el país desde hace muchos años, determinado entre otros, por una mejoría en las condiciones de vida de la población especialmente la salud y la educación, se refleja un importante aumento en la esperanza de vida al nacer, la población de 65 años y más ha venido aumentando y continuará aumentando tanto en términos de número de personas, como de su peso relativo dentro de la población total.

Por lo anterior, la Administración de este centro se esmera en hacer planes de trabajo anuales detallados y exhaustivos que comprendan todos los egresos previstos para cumplir los objetivos y las metas, de tal forma que las instituciones que apoyan al Centro Diurno como Conapam, Fodesaf y Junta de Protección Social les giren mes a mes los fondos requeridos.

No obstante, es menester añadir que uno de los mayores riesgos con los cuales lidian en la organización es el no tener en un momento dado los fondos suficientes para hacerle frente a un imprevisto por lo cual hacer un correcto uso de todos los materiales, insumos, alimentos, etc., es fundamental para lograr el objetivo de dar una excelente atención diaria a cada una de sus PAM. Y de suma importancia es realizar actividades mensuales que generen ingresos adicionales para garantizar fondos propios a la organización.

Al mismo tiempo hay que tener presente que otro riesgo al que se enfrentan es una posible lesión que pudiera tener un adulto mayor en su estadía diaria, por lo cual, además de las instalaciones aptas y el cuidado del personal hacia el adulto mayor, también se tienen pólizas para toda la población del albergue, debido a lo expuesto se cuenta con pólizas de incendio, robo y responsabilidad civil para hacer frente a una eventualidad.

4.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

El Centro Diurno tiene tres instituciones que le gira fondos anualmente: Fodesaf, Conapam y JPS, estas instituciones al emitir fondos públicos, primero exige que la organización tenga la idoneidad requerida y otorgada por la Contraloría General de la República para que reciba dichos fondos, segundo la organización debe presentar un plan de trabajo anual para ser estudiado y en caso de ser aprobado, se acreditará con dichos fondos mes a mes durante el año. Luego estos fondos tienen una serie de requisitos para ser empleados, por lo cual la organización debe tener evidencia física de la transferencia de fondos recibida cada mes y debe tener evidencia de los egresos con sus respectivos comprobantes.

Además, la organización realiza diversas actividades para tener fondos propios, de igual forma debe tener evidencia física de estos ingresos y los egresos con sus comprobantes. Como parte de los ingresos propios se encuentran las cuotas mensuales que pagan las PAM debidamente respaldadas por los recibos de dinero y los depósitos bancarios.

Asimismo, se encuentran debidamente documentados los pagos a la Caja Costarricense del Seguro Social, en adelante CCSS (sin el pago de esta planilla las instituciones no le harían los depósitos mensuales), también están debidamente documentados los pagos de salarios, pólizas, servicios públicos, alimentación, conciliaciones bancarias. Los recibos y cheques en consecutivo debidamente guardados. Tienen dentro de sus controles archivo digital e impreso de todos los cheques emitidos con el detalle para que sea inmediata su ubicación.

En este mismo orden de ideas, existe un control detallado de las donaciones en efectivo que se reciben, del inventario de alimentos y productos de limpieza, de las boletas de ingreso de los productos, de

las boletas de egresos de inventario firmadas por el encargado y la persona que solicita los productos para su uso diario, se hacen revisiones periódicas de los saldos de inventario en el archivo digital y físico contra las existencias físicas en bodega.

Al mismo tiempo se tienen todos los activos debidamente identificados y registrados y tienen procedimientos muy claros y respaldados para ser evaluados en cualquier momento por la Auditoría.

Por otra parte, las políticas, estándares y procedimientos establecidos por la institución son en verdad detallados, respaldados, es muy claro y fácil revisar los procedimientos y documentación de respaldo de cualquiera de las operaciones diarias. Les ayuda enormemente en el cumplimiento de las leyes y regulaciones, y es fundamental para la administración en la toma de decisiones.

De igual forma se tienen políticas que van en amparo a las PAM de acuerdo con lo que dice la Ley 7600 que indica que: “Se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes”. Por ejemplo, las instalaciones del Centro Diurno cumplen con accesos idóneos para esta población, con rampa de acceso al segundo piso, un elevador, muebles, sala de fisioterapia con equipo como: poleas, escalera, mesas de actividades, bicicleta, caminadora, paralelas, camilla, sillas de ruedas, equipamiento de electroterapia, y otros, existe un procedimiento para su uso y limpieza. Tienen en sus instalaciones dos cocinas completamente equipadas, dos salas de comedor, salón con muebles para el descanso y el compartir de los adultos mayores.

Es oportuno indicar que el Centro Diurno tiene todos los procedimientos detallados y documentados en manuales a saber: Ingresos, por transferencias de Fodesaf, Conapam y JSP. Todo ingreso por transferencia de estas instituciones está restringido para el uso que se indicó en el plan de trabajo anual (presupuesto anual) y que fue aprobado por la institución, ya que como dice la norma: “la administración de la organización en este caso debe establecer los mecanismos necesarios para la asignación, el giro, el seguimiento y el control del uso de los fondos que la institución conceda a sujetos privados”, por lo cual aunque se presente un imprevisto no puede ser desviado el uso del dinero a otra necesidad, es por esta razón que es imprescindible que la institución siempre esté haciendo diversas actividades para mantener sus

fondos propios y poder hacer frente a toda necesidad imprevista o que por presupuesto no haya sido cubierta por los fondos públicos que le dan las 3 instituciones mencionadas.

También, a estas entidades públicas el Centro Diurno les debe presentar una liquidación de los gastos semestrales a la Junta de Protección Social y de forma anual a Conapam y Fodesaf, estas liquidaciones deben ir debidamente respaldadas y los estados financieros deben presentarse certificados por un contador público.

De igual forma con esta liquidación de fondos se debe adjuntar todo el respaldo necesario como: los estados financieros certificados, las conciliaciones de libros legales, declaración jurada del representante legal, inventario de activos con su detalle y de acuerdo con la institución y con la ley que ampara la adquisición y toda la documentación que evidencie el gasto contra el ingreso que se tuvo.

Adicionalmente, existen procedimientos para ingresos mensuales propios por actividades para recaudar fondos e ingresos por cuotas de las PAM. Todo depósito por ingresos propios debe quedar respaldado con copia del cheque y con los recibos por dinero que se emitieron. Un cheque que sea anulado debe quedar como comprobante y respetando el consecutivo.

Seguidamente se describe también que la organización tiene políticas y procedimientos para egresos documentados en manuales a saber: pago de planilla, gasto por alimentación, pago de servicios públicos, pago de pólizas, pagos de servicios profesionales. Los egresos deben quedar respaldados con copia de los cheques emitidos y estos a su vez con la documentación de respaldo como: facturas de proveedores, comprobantes de servicios públicos cancelados, copia de planillas canceladas a la C.C.S.S. o cualquier otro egreso debe quedar copia del cheque respetando el consecutivo y con su documentación de respaldo. Todo cheque debe ser firmado por la presidenta y el tesorero de la Junta Directiva. En caso de un cheque anulado debe guardarse como parte del consecutivo y constancia de la operación anulada.

Por su parte se tiene un detallado procedimiento para Inventarios, como: archivos con saldos de inventario, boletas de ingreso de mercadería, boletas de salida de mercadería y se hacen revisiones periódicas sin previo aviso. También existe una bodega de alimentos, una bodega de artículos de limpieza; ambas bodegas en completo orden por lo cual una revisión de cualquier producto es fácil y rápida.

En el mismo orden de ideas, se tiene un procedimiento documentado para el Ingreso y Desecho de mobiliario, maquinaria y equipo, también existe una bodega con los desechos de estos activos, ya que para el egreso de cada uno se debe respetar el procedimiento a saber: hay que hacer un acta de desecho, desprender la plaquita en presencia de los directivos, hacer un listado especificando por qué se desecha y esperar la debida salida de este, por ejemplo, si un activo ingresó por donación de una institución se requiere el aval de esa institución para la salida, ya sea que lo recoja la misma organización que lo donó u otorgue el permiso para el desecho. Toda salida de activo debe quedar registrada en acta de la Junta Directiva, de tal modo que no puede faltar un solo activo sin que su salida sea aprobada por la Junta Directiva de la Asociación.

Además, todo el proceso financiero contable es fiscalizado por la Contraloría General de la República, la cual dio la certificación de idoneidad en la fundación de la organización y luego cada año el Centro Diurno debe cumplir con una serie de requisitos de idoneidad que van a ser verificados y avalados por Conapam. Los procesos de atención idónea al adulto mayor son validados por el Conapam.

Por consiguiente, todas estas actividades están en constante mejora ya que se les da un análisis diario y se tiene la debida retroalimentación con los colaboradores. Al ser poco personal es bastante rápido y eficiente introducir mejoras en todos los procedimientos para garantizar su efectividad, eficiencia y simplicidad.

Es preciso mencionar que en esta organización el sistema de control interno si se da muy ampliamente en sus actividades de control, ya que cuentan con el seguimiento exhaustivo de tres instituciones públicas que les vigilan constantemente.

Por ejemplo, en la contabilidad, aunque es contratada por servicios profesionales, y la contadora tiene su sistema contable computarizado, la organización debe también de hacer uso de los sistemas de contabilidad de la JPS en los cuales la contadora debe incluir todo ingreso y egreso que respalde el fondo otorgado mes a mes y esta es verificada por la JPS y Fodesaf.

Además, todos los registros contables y conciliaciones que respaldan los estados financieros, así como las liquidaciones son revisadas y aprobadas en acta por la Junta Directiva de la Asociación.

Por otra parte, en la cocina también se tienen establecidos procedimientos para la alimentación que se da a los adultos mayores, los cuatro horarios de comida, la forma en que se sirven los alimentos, la higiene antes, durante y después de servir los alimentos, el tipo de alimentación, la rotación de alimentos con salida del más antiguo de la bodega.

Con referencia a otro tema, esta organización es muy apoyada por la Municipalidad de Goicoechea, en adelante Municipalidad, la cual por medio de proyectos le aporta diversas mejoras a su infraestructura y otras necesidades. Este Centro Diurno fue construido en terreno municipal y hoy en día se está haciendo todo el trabajo de planos, visado y demás documentación para que el terreno se traspase al Centro Diurno y sea propiedad de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco.

Entonces se debe mencionar que existen en este momento proyectos financiados por la Municipalidad para el arreglo de canoas, alero en las ventanas del segundo piso, techar la rampa que da acceso al segundo piso y techar la parada del microbús en la acera del Centro Diurno donde deja y recoge a los adultos mayores.

Asimismo, esta planificación, supervisión y el control del avance de cada proyecto es un trabajo conjunto de la administración del Centro Diurno y de la Municipalidad.

Para concluir se agrega que al finalizar su gestión la Junta Directiva del Centro Diurno debe dar un informe de fin de gestión, donde se resuman entre otros asuntos, las actividades realizadas durante su período de funciones y los logros obtenidos, incluyendo los relacionados al Sistema de Control Interno.

4.4 SISTEMAS DE INFORMACION

Respecto a la gestión de los sistemas de información en la entidad, se tienen los sistemas de contabilidad propios de la Junta de Protección Social a saber: Citrix y SIAP estos sistemas son solamente para ingresar toda la información contable y las liquidaciones de Fodesaf, Conapam y la JPS, y es solamente la contadora quien tiene acceso a estos dos sistemas, porque así lo requiere la institución dueña de los sistemas, por consiguiente, no se debe respaldar ni dar mantenimiento a estos, debido a que es propiamente la JPS la encargada de esto.

Vinculado a este tema cabe señalar que uno de los sistemas propios del Centro Diurno es el de *Microsoft Excel* con este se realizan los archivos y se recopila la información para planillas, para el control de inventario, para el ingreso, mantenimiento y egreso de mobiliario y equipo, para el expediente de cada adulto mayor. También utilizan el *Microsoft Word* para realizar la documentación. Y el proceso contable lo realiza la Contadora que es contratada por servicios profesionales, por lo cual ella solamente entrega los estados financieros con el respaldo de la información que se le comparte.

Respecto al equipo de cómputo se menciona que se tiene solamente una computadora, no se tiene respaldo externo de los archivos de *Microsoft Excel* ni *Microsoft Word*.

Es necesario resaltar que no se le da mantenimiento al *hardware* tampoco. Esto es un riesgo inminente para el área administrativa, porque la información financiero-contable se encuentra respaldada en los dos sistemas de la JPS y en el sistema propio de la Contadora Externa.

De modo que se puede afirmar que estos sistemas de *Microsoft Windows*, aunque no son hechos a la medida de la institución, pero permiten dar respuesta oportuna al personal, a los usuarios ósea las PAM y en general a las operaciones administrativas.

Por otra parte, respecto al uso del correo electrónico, se tiene una cuenta de correo de la organización la cual es utilizada para enviar y recibir archivos propios de la operación del Centro Diurno, no se usa encriptar para información sensible.

Con respecto al uso del *WhatsApp* se tiene un teléfono recibido recientemente por donación para uso propio de la organización, con este se está implementando el uso de Sinpe como medio de pago para recibir cuotas de las PAM y próximamente se va a implementar el *WhatsApp Business*.

Para concluir este componente se puede decir que los sistemas actuales son coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del Sistema de Control Interno y aunque de una forma sencilla la organización tiene los sistemas de información para una debida gestión, mediante la cual ejerce control, almacena y recupera la información, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales y su acceso está restringido a la Administradora y la Asistente Administrativa.

4.5 SEGUIMIENTO

Respecto a la implementación de actividades de seguimiento de control interno, la organización tiene actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas de corrección por errores cometidos sean realizadas por el personal con pleno conocimiento y convicción de las consecuencias del hallazgo.

La administración comprueba durante el curso normal de las operaciones, que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos, esto se hace en algunas tareas a diario, en otras semanalmente y en otras mensualmente, pero todas las actividades se evalúan con un plazo máximo de cada mes.

Como se ha detallado en este capítulo hay un seguimiento del sistema de control interno en todas las áreas de esta organización por parte de la administración, pero también están involucrados todos sus colaboradores. Tienen áreas en las cuales se encontraron hallazgos que se deberían mejorar y que se van a mencionar en el siguiente capítulo.

A la vez al ser una organización que atiende una población protegida por diferentes leyes y organizaciones gubernamentales también se ve fiscalizada constantemente, con la siguiente ley con la cual se creó el Conapam.

“Que por Ley N° 7935 de 19 de octubre de 1999, se crea el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, con el objetivo de propiciar y apoyar las acciones para el desarrollo y así garantizar el mejoramiento en el nivel y la calidad de vida de las personas adultas mayores y por ende, es deber del Estado, formular y ejecutar políticas públicas integrales cuyo fin último es el de garantizar la creación de condiciones y oportunidades para que todas las personas adultas mayores que habitan en el territorio nacional tengan una vida plena y digna, acorde con los más altos valores de nuestra tradición nacional.”

Asimismo, Fodesaf es otra de las instituciones que le otorga fondos a la organización y que vigila el buen cumplimiento de los objetivos debido a que Fodesaf es el principal instrumento de la política social selectiva, financia programas y servicios a las instituciones del Estado que atienden necesidades de vivienda, educación, salud y protección social de costarricenses y extranjeros residentes legales del país.

A su vez la Junta de Protección Social apoya esta organización formalmente establecida que cuenta con un servicio de atención a las personas adultas mayores de escasos recursos económicos, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.

Adicional a lo anterior en Costa Rica existe en el artículo 69 de la Ley General de Salud, que es competencia del Ministerio de Salud, preocuparse porque los establecimientos que albergan los adultos mayores reúnan óptimas condiciones para su funcionamiento por lo cual es de aplicación obligatoria en establecimientos públicos y privados de albergues de adultos mayores, el "Manual de Normas para el funcionamiento de Establecimientos de Atención Integral a las personas Adultas Mayores".

De tal forma que legalmente esta organización es muy fiscalizada por el gobierno por lo cual está en constante vigilancia de su sistema de control interno.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 AMBIENTE DE CONTROL

Si bien es cierto los empleados no tienen un código de ética escrito, menos oficializado, sin embargo, se puede asegurar que existe un personal con un trabajo en equipo desarrollado, con sentido de pertenencia, enfoque en la obtención de resultados, proactivos, eficientes, con gran experiencia, motivados, y con pasión en su trabajo.

Cabe señalar que la Administradora posee una amplia información de las necesidades del Centro Diurno, tanto como de los logros y ha sabido guiar, con su ejemplo ha sabido enseñar, tiene objetivos claros y posee una gran capacidad de comunicación y de influencia en los colaboradores. Como anécdota se comenta que su padre fue socio fundador de la organización y fue de gran aprendizaje para ella el legado de su padre en esta institución.

Para empezar dentro de los hallazgos es importante destacar que hace trece años fue la última contratación de un colaborador y que por tal motivo no se ha sentido la necesidad de un código de ética por escrito para ser entregado en la contratación, además, el seguimiento a la conducta de ocho colaboradores es sumamente rápido hacerlo de forma verbal; no obstante, se hace hincapié en la necesidad de tal documento ya que un código de ética tiene una utilidad mayor que el simple hecho de marcar los valores y principios de la organización, puesto que también puede cumplir un cometido como guía para prevenir la comisión de faltas o delitos tanto de los altos cargos como de los trabajadores, así como de aquellas otras organizaciones con las que se tiene relación.

Por otra parte, se tiene una misión y una visión, pero hace falta perfeccionarlas ya que por ejemplo la misión no especifica cuál tipo de organización es, ni cuáles son sus ventajas competitivas. La visión por su parte indica que desean tener más recursos para ofrecer más programas a su población, pero es necesario indicar como llegar a esa meta.

De igual forma, existe un organigrama y está por escrito, pero solo muestra los puestos existentes, es menester tener presente que un organigrama es la estructura funcional jerarquizada de una organización en donde se evidencian los diversos niveles de jerarquía y a quién está subordinado cada integrante de la empresa. Por lo tanto, dicho gráfico muestra la conformación de una organización en cuanto a su estructura, sus divisiones, elementos de autoridad, niveles de jerarquía y la relación entre estos. A su vez es importante tomar en cuenta una representación gráfica vertical, ya que esta expresa las jerarquías desde lo más alto hasta lo más bajo.

Asimismo, es importante señalar que el tener un contador externo a la institución tiene sus ventajas como: ahorrar costos de inversión en cuanto a la instalación y gestión de programas informáticos especializados en contabilidad, minimiza errores de cálculo en los procesos financieros, pero tiene sus desventajas como: el grado de confianza del profesional contratado externamente que debe ser alto, porque delegar responsabilidades en terceros a veces puede representar un dolor de cabeza, y no se posee un catálogo de cuentas que es de suma importancia para la administración de la institución ya que el diseño de este catálogo representa la base estructural del modelo contable y su visualización facilita la captura y navegación del historial de la vida económico financiero de las empresas, su diseño y estructuración reviste de tal importancia que para su elaboración debe hacerse un análisis profundo y sistemático de las operaciones presentes y futuras que en un momento determinado pudiera tener una empresa.

También es importante recordar que este Centro Diurno tiene que ingresar su información financiero contable en los sistemas contables de la JPS lo cual en materia de fiscalización es doblemente validada tanto por la Contadora externa de la organización como por las instituciones que la respaldan económicamente, que a su vez cada año revisan que la organización conserve su idoneidad para la atención de la población adulta mayor tanto en el personal que los atiende como en que las instalaciones sigan siendo óptimas.

Por otra parte, dentro de su ambiente de control se tienen constantes capacitaciones al personal por parte de Fecrunapa, que los capacita tanto en ética, integridad, así como en muchas áreas relacionadas con sus funciones en la atención al adulto mayor.

De manera análoga, cabe recordar que el Centro Diurno tiene otras instituciones que lo apoyan como la Municipalidad de Goicoechea, que mediante proyectos le da aportes para el mantenimiento de sus instalaciones, también la Universidad de Costa Rica y otras universidades privadas las cuales desarrollan talleres y trabajos comunales universitarios con los cuales dan gran aporte en la atención directa de las PAM, también está el Poder Judicial quienes con su Red de Apoyo Interinstitucional les otorgan personas que están rehabilitándose para su integración a la sociedad y en esta forma dan un aporte a actividades necesarias en materia de mantenimiento a la planta física y labores de limpieza.

Todas estas instituciones que por ley aportan al funcionamiento de este albergue, junto con la buena administración, hacen posible dar atención a casi 40 adultos mayores, dándoles una mejor calidad de vida en sus años dorados, como dice la misión.

Cabe destacar que se cuenta con estos manuales y reglamentos, escritos y digitalizados pero en proceso de oficializarlos: Manual de Cheques, Manual de Procedimiento de Ingresos y Donaciones, Manual de Puestos y Reclutamiento de Personal, Manual de Higiene y Manipulación de Alimentos, Manual de Plan de Emergencias, Manual para la Compra de Bienes y Servicios, Manual de Control de Activos, Manual de Envío a Desecho de Activos (Mobiliario, Maquinaria y Equipo), Manual de Proceso de Contratación Administrativa, Reglamento de Admisión y Permanencia, Reglamento de Manejo de Fondos de Caja Chica, Reglamento para Recaudación de Cuotas Mensuales de las Personas Adultas Mayores (PAM), Reglamento para Voluntariado, también de acuerdo a la funciones revisadas en esta organización sería conveniente la realización de los siguientes manuales: Manual de Elaboración de Liquidación de Recursos Transferidos, Manual para el Control de Inventarios, Manual de Procedimiento del envío y recepción de Información Contable, Manual de Plan de Trabajo para presupuestar plan operativo del año.

5.2 GESTION DE RIESGOS

Continuando con los componentes de control interno, tenemos la Gestión de Riesgos, cabe señalar que la organización no tiene un plan estratégico y tampoco tiene una Gestión de Riesgos, ambos componentes son primordiales para la planificación y el desarrollo de una empresa ya que, por un lado el

plan estratégico es el medio por el cual la institución va a llegar de la misión a la visión, dicho de otra forma el objetivo del plan estratégico es diseñar la ruta que se va a seguir para alcanzar la visión y establecer la manera en que esas decisiones se transformen en acciones y la Gestión de Riesgos es como dicen las Normas de Control Interno de la Contraloría General de la Republica “La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales”.

La idea central e importante de la Gestión Integral de Riesgos es poder evaluar y dar seguimiento de forma conjunta y no aislada, lo que permitirá tener un panorama global de las principales amenazas que afectarían o impactarían a la empresa, también permite anticiparse al riesgo y asegurar los objetivos y metas estratégicas definidas por la organización.

5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Respecto al tercer componente del Sistema de Control Interno están las Actividades de Control, se puede indicar que hasta el momento las actividades de control han sido congruentes con los riesgos que se pretenden administrar, y que ha sido desde 1985 principalmente, tener el presupuesto para operar cada año.

Además, administrar eficiente y eficazmente todos los recursos para dar una buena atención al adulto mayor y operar según las normas establecidas según las leyes que amparan a esta población adulta mayor, así como rendir cuentas al final de cada periodo a las instituciones que apoyan económicamente a esta organización, el riesgo de no tener el ingreso necesario ha sido identificado por la administración como la mayor amenaza que pesa sobre la operación del Centro Diurno.

Por lo anterior, es indispensable tomar en cuenta que ninguna empresa está exenta de sufrir algún tipo de riesgo que pueda afectar de forma directa o indirecta el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus objetivos. Por eso, desarrollar un sistema de gestión de riesgos que permita actuar de manera eficaz para evitar consecuencias que atenten contra sus objetivos es de suma importancia y la organización ha paleado los riesgos y ha salido adelante desde su fundación pero sin formalizar la Gestión de Riesgos ni actualizarla como debe ser según los componentes del Sistema de Control Interno por lo cual la organización debe evaluar según los errores y logros pasados, las eventuales situaciones que puedan

afectar el desempeño de la institución, las cuales deben analizarse y priorizarse considerando su importancia y posibilidades de que se vayan a volver a presentar.

5.4 SISTEMAS DE INFORMACION

Siguiendo con los componentes del Sistema de Control Interno están los Sistemas de Información, se puede comentar que aunque solo se cuenta con una computadora, una cuenta de correo de la organización, un teléfono celular para uso exclusivo de la institución, en realidad se ajusta a sus necesidades, lo que es prioritario es el respaldo de sus archivos creados en *Microsoft Excel* y *Microsoft Word*, ya que aunque existe copia de esta información impresa, sería de gran retraso hacer todos los archivos digitales y actualizarlos ante una eventual pérdida de la información por daño en su disco duro.

Por otra parte, sería de desarrollo para esta organización pasar de tener archivos en *Microsoft Windows* a tener sus propios sistemas hechos a la medida, como un sistema para el mantenimiento del inventario, un sistema de gestión de nómina con el pago de planillas, un sistema de generación de información contable con su propio profesional en esta área.

Cabe detallar que un sistema de inventario le va a dar ventajas como: mayor planificación y datos sobre el historial de este activo, su comportamiento a través del tiempo que le ayudará a la administración en su toma de decisiones.

De igual forma respecto a un sistema de planillas y de contabilidad, ya los sistemas computacionales ayudan a la organización, facilitando la realización de tareas y facilita visualizar la relación entre las áreas administrativas, por ende, apoya en la toma de decisiones y, en definitiva, mejora la eficiencia y el logro de los objetivos.

5.5 SEGUIMIENTO

Y, por último, en el Sistema de Control Interno, está el seguimiento, en este apartado es importante señalar que, al Ambiente de Control, y a las Actividades de Control se les da un buen seguimiento, aunque tienen varios elementos para mejorar, sin embargo, en la Gestión de Riesgos es de realizar por completo y en los Sistemas de Información también trabajar sobre su respaldo y sobre el tener sus propios sistemas.

Debe señalarse que se ha verificado este Sistema de Control Interno en el Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República, este modelo tiene una escala que va desde Incipiente, Novato, Competente, Diestro hasta Experto y como resultado se tiene que la organización tiene un Sistema de Control Interno Novato, que quiere decir que se han instaurado procesos que propician el establecimiento y operación del sistema de control interno. Se empieza a generalizar el compromiso, pero este se manifiesta principalmente en la administración superior.

También cabe mencionar que cuando se aplicaron las entrevistas, se aprecia que la administración se auto percibe con un Sistema de Control Interno bastante desarrollado por lo cual en los siguientes capítulos se harán recomendaciones y una propuesta de mejora.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Objetivo específico 1. Valorar el estado del ambiente de control vigente en la entidad analizada, identificando sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

- El ambiente de control es una base fuerte del Sistema de Control Interno de la institución, en la cual el personal de la entidad percibe los riesgos, tiene integridad, valores éticos y en general está identificado con la organización y sus objetivos.
- El organigrama no presenta la relación entre los puestos, por lo que no hay claridad sobre la estructura de la organización, afectando la toma de decisiones y la consecución de los objetivos y metas establecidas.
- La misión no tiene todos los elementos que debe ostentar, por lo que no está definida la razón principal por la cual esta existe, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad. Sin una misión bien definida la empresa se perderá en el camino, no alcanzando los resultados deseados y no alcanzando tampoco la visión planteada.
- La visión tampoco tiene todos los elementos que debe ostentar; ergo, no se sabe hacia dónde se dirige la organización y cuáles son sus metas a mediano y largo plazo.
- La instancia bajo estudio no posee valores institucionales que complementen la misión y la visión.

Objetivo específico 2. Comprobar la existencia y coherencia de la gestión de riesgos actual de la organización sugiriendo áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

- La entidad analizada carece de una gestión de riesgos escrita y de un plan estratégico, de modo que, actualmente no es posible, valorar y gestionar los riesgos asociados a una empresa con el fin de garantizar la buena salud y la continuidad operativa de ésta; por lo tanto, no se está garantizando el conseguir sus objetivos operativos y estratégicos. Se recomienda utilizar un mapa de calor para su elaboración.

Objetivo específico 3. Juzgar las políticas, estándares y procedimientos establecidos por la institución, determinando su claridad, integridad y cumplimiento.

- La organización posee actividades de control; tales como: políticas y procedimientos bien estructurados y que atienden a sus necesidades y las realiza tanto la administración como todo el personal de la organización.

Objetivo específico 4. Valorar la gestión de los sistemas de información que tiene la entidad, observando áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

- En cuanto a los sistemas de información, son incipientes, con áreas de mejora tanto en el desarrollo de nuevos sistemas para la organización realizados a la medida de sus necesidades, como en el respaldo de la información.

Objetivo específico 5. Valorar las actividades de seguimiento de control interno, explicando a la administración sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

- Respecto a las actividades de seguimiento de control interno, hay un seguimiento, pero únicamente de los componentes de ambiente de control y de sus actividades de control.

Objetivo General. Evaluar el grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco durante el primer semestre 2022, con el fin de otorgarle una propuesta a la institución para el mejoramiento de su sistema de control interno.

- El grado de madurez que tiene la institución investigada, Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco es novato, esto significa que: “se han instaurado procesos que propician el establecimiento y operación del sistema de control interno y se empieza a generalizar el compromiso, pero este se manifiesta principalmente en la administración superior”.

6.2 RECOMENDACIONES

Objetivo específico 1. Valorar el estado del ambiente de control vigente en la entidad analizada, identificando sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

Respecto a las próximas cuatro recomendaciones que corresponden al Ambiente de Control, estas se dan porque este componente es el cimiento de los demás componentes del sistema de control interno, porque conlleva personal identificado con la identidad de la organización, con su misión, visión y valores institucionales, personal con conductas éticas, informado e identificado con el sistema de control interno, con fuerte sentido de pertenencia y en consecución del logro de los objetivos.

- Seguir la supervisión y motivación al personal como hasta hoy.
- Hacer un organigrama en un flujograma asociando los puestos y oficializarlo.

- Desarrollar una misión y una visión con todos los elementos que se requiere y oficializar ambas.
- Desarrollar un código de ética escrito.
- Definir valores institucionales y oficializarlos.

Objetivo específico 2. Comprobar la existencia y coherencia de la gestión de riesgos actual de la organización sugiriendo áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

Se debe señalar que la Gestión de Riesgos es una de las tareas clave en la administración de la organización, ya que esta se refiere a todas aquellas acciones que buscan proteger y crear valor dentro de una compañía para alcanzar los objetivos propuestos y mejorar su competitividad, sin embargo, para crear una gestión de riesgos se debe tener una estrategia empresarial que lleve a la institución de la misión a la visión, contemplando una gestión para mitigar todos los riesgos, es por lo anterior que se da la siguiente recomendación.

- Desarrollar un plan estratégico y una gestión de riesgos.

Objetivo específico 3. Juzgar las políticas, estándares y procedimientos establecidos por la institución, determinando su claridad, integridad y cumplimiento.

Como sabemos las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos para garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la gerencia para mitigar los riesgos con posible impacto en los objetivos, es por este motivo que se recomienda seguir con los procedimientos y controles que tiene la institución siempre en búsqueda de posibles mejoras que siempre se pueden ir implementando en toda organización.

- En cuanto a las actividades de control continuar con todos los procedimientos y políticas existentes y vigilar las actividades que la organización puede ir requiriendo.

Objetivo específico 4. Valorar la gestión de los sistemas de información que tiene la entidad, observando áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

Los sistemas de información en la empresa son esenciales porque permiten generar, capturar, procesar y transmitir información relevante sobre todas las actividades de la institución, es por lo que se hace la siguiente recomendación.

- En los sistemas de información, obtener un dispositivo para el respaldo de la información y desarrollar sus sistemas de información a la medida de la organización.

Objetivo específico 5. Valorar las actividades de seguimiento de control interno, explicando a la administración sus áreas de mejora en este componente de su sistema de control interno.

Es importante recordar que el seguimiento es el quinto componente en el sistema de control interno y se realiza para valorar el funcionamiento de cada factor en el sistema y hacer las correcciones necesarias en el camino, es por esta razón que estas dos áreas que requieren más ajustes en esta institución son las que requieren un primer monitoreo antes que a los otros componentes.

- Dar seguimiento a los sistemas de información y a la gestión de riesgos.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1 Nombre de la propuesta

Fortalecimiento y Madurez al Sistema de Control Interno.

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco.

7.3 Objetivo general y específico de la propuesta

Objetivo general

Alcanzar un grado de madurez mayor al de “novato” en el Sistema de Control Interno de la organización investigada.

Objetivos específicos

- Fortalecer elementos clave del ambiente de control.
- Crear una gestión de riesgos y un plan estratégico.
- Configurar los Sistemas de Información a la estructura del centro diurno.

7.4 Cronograma de actividades y responsables

PROPUESTA						
Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco						
Inicio del proyecto, agosto 2022						
Total de meses del proyecto 4.			MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
FASES	FUNCIONARIO	AVANCE				
FASE 1 (Fortalecer elementos clave del ambiente de control)	Asistente Administrativo del Centro Diurno	0%				
FASE 2 (Crear un plan estratégico y una gestión de riesgos)	Asistente Administrativo del Centro Diurno	0%				
FASE 3 (Configurar los Sistemas de Información)	Profesional en Informática contratado	0%				

7.5 Presupuesto necesario para su implementación

Para la primera y segunda fase de esta propuesta a saber, fortalecer elementos clave del ambiente de control como lo son: la misión, la visión, los valores institucionales, y crear una estrategia empresarial y una gestión de riesgos se realizará con personal interno del centro diurno, propiamente la Asistente Administrativa.

Es preciso señalar que esta colaboradora del centro diurno conoce de muchos años la operación de este, así como sus objetivos operacionales, sus riesgos y demás información que la convierte en idónea para la elaboración de estos elementos imprescindibles para la organización.

También es importante tomar en cuenta que el estimado de horas para realizar estos elementos del ambiente de control y la gestión de riesgos es de cuarenta horas, y debido a que estas horas de trabajo serán en turno extraordinario, quedará a criterio de la colaboradora

cuales días durante el plazo definido de dos meses, avanzará en esta asignación hasta concluirlos.

De acuerdo con el salario que tiene la colaboradora y tomando en cuenta que este sería un trabajo extraordinario, se establece en 187 500,00 colones el monto a pagar, una vez entregado estos elementos mencionados.

Por otra parte, es importante mencionar que los elementos a saber: misión, visión, valores institucionales, plan estratégico y gestión de riesgos deben ser expuestos a la Junta Directiva de la Asociación para que sean oficializados, por lo cual, posterior a los dos meses, se estará presentando a la Junta Directiva del Centro Diurno para la oficialización de los elementos descritos.

Para la tercera fase que consiste en la configuración y desarrollo de los sistemas de información, se realizará en tres áreas, a saber: Gestión de nómina con el pago de planilla, Mantenimiento de Inventario y Generación de la Información Contable para el centro diurno, se recomienda la contratación de un proveedor experto, el mismo es un profesional independiente con grado de Licenciatura en Sistemas de Información, con más de treinta años de experiencia en centros de cómputo de reconocidas empresas, este proveedor tiene sistemas hechos en Visual Studio y lo que realizaría es la configuración de los sistemas ya creados a la estructura del centro diurno, los tres módulos quedarían integrados. Todos ellos pueden compartir datos entre sí, ya que trabajan sobre una misma base de datos. La información es compartida en tiempo real entre los distintos módulos, que abarcan todos los procesos de la empresa utilizando las buenas prácticas para la realización de este tipo de programas informáticos.

Además, el proveedor es conocido por la organización y cuenta con todos los documentos de propiedad intelectual y confidencialidad de la información debidamente firmados.

En este orden de ideas, el proveedor ha comentado que para la elaboración de este software, estima para la implementación y configuración de los tres sistemas informáticos un tiempo estimado es de dos meses dentro del modelo llave en mano, estimando el trabajo en 600 000,00 colones un total de 120 horas de consultoría, esto porque el consultor primero debe de comprender los procesos de la compañía a alto nivel, para después con el conocimiento que obtenga de los sistemas de información empezar con la configuración.

Por último, al final del proceso de consultoría, el proveedor entregará a la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco los tres módulos de los sistemas de información y capacitará a la Administradora, Asistente Administrativa y Contador, para que puedan hacer uso de los sistemas. Es importante hacer la observación que para dar mantenimiento a los sistemas en caso de requerir cambios o actualizaciones se deberá tener en cuenta el monto a cobrar de 20 000 colones la hora para el profesional que llegaría a atender estos requerimientos.

7.6 Fases de la propuesta

Fase 1.

Desarrollar en el plazo de un mes la misión, la visión y los valores institucionales.

Al desarrollar una misión se debe considerar los siguientes elementos, a saber: breve, concisa y fácil de comprender para el público objetivo. Asimismo, debe responder a cuestiones como: ¿qué hacemos?, ¿por qué lo hacemos? o ¿para quién lo hacemos?, diferenciándose de la competencia.

Es preciso tener en cuenta que la misión debe tener objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales.

Por otra parte, al desarrollar una visión se debe considerar los siguientes elementos, a saber: de una forma clara y realista responder a cuestiones como: ¿qué se desea lograr?, ¿hacia dónde nos dirigimos?, ¿dónde queremos estar en un futuro? y ¿cómo lo conseguiremos?

Es preciso tomar en cuenta que debe ser inspiradora, reflejar los valores de la institución, definir la razón de ser de la empresa y hacia donde se dirige.

Además, al desarrollar unos valores institucionales, que considere los valores éticos de la organización y sus trabajadores y responda a preguntas como las siguientes: ¿cómo somos?, ¿en qué creemos? Tomar en cuenta que deben ser los valores esenciales que sean más importantes para el equipo.

Fase 2.

Desarrollar en el plazo de un mes un plan estratégico y una gestión de riesgos.

Es importante diseñar un plan estratégico a cinco años, antes de realizar este plan hay que analizar estas áreas: ¿Cómo y hacia dónde va la tendencia en la atención a los adultos mayores en los centros de atención diurna?, ¿Qué competencia se tiene?, ¿Cuáles son nuestros clientes objetivos?, ¿Cuáles son los programas que nos interesan ofrecerle al adulto mayor? ¿Cómo conectar el plan operativo anual con este plan a largo plazo?

Además, se debe tener claridad sobre ¿Qué debilidades y fortalezas existen en la organización para hacer realidad la visión? ¿Qué sucede en el entorno? ¿Qué amenazas y oportunidades se presentan?

Es preciso señalar que realizar este análisis estratégico para alcanzar un plan estratégico hay que examinar la realidad actual que se quiere transformar o mejorar radicalmente a la luz de la misión-propósitos y, en particular, de la visión. Este examen se hace en términos de fortalezas y debilidades. Además, se trata de examinar lo que está pasando en el entorno, en términos de

oportunidades y amenazas. Debe establecerse la forma como se van a llevar a cabo los trabajos o tareas que permitan hacer realidad la visión, observando las prioridades determinadas.

Por otra parte, las actividades no pueden ser realizadas por un solo individuo. Es necesario dividir las para facilitar su ejecución.

Se deben plantear objetivos estratégicos que vayan en consecución del plan estratégico como tal, estos objetivos son los puntos futuros adonde la organización pretende llegar, y deben ser debidamente cuantificables, medibles y reales; puesto que deben ser medidos.

Dentro de esta misma fase 2 diseñar una Gestión de Riesgos, para esto es preciso tomar en cuenta que, según la teoría administrativa, la única manera de garantizar los logros en el futuro es alineando la planeación estratégica con el sistema de gestión de riesgos en el presente, anticipar el riesgo es algo que se hace entonces de la mano con la planeación estratégica, pues para cada uno de los objetivos es necesario analizar qué riesgo acarrea. Por lo cual, la pregunta clave para hacerse en esta fase es ¿Qué riesgos pueden hacer que los objetivos estratégicos planteados en la organización no funcionen?, posibles riesgos a tomar en cuenta: cambios en la inflación, los cambios en las políticas nacionales respecto a las PAM, las regulaciones, etc.

De tal forma que, por cada acción que planea realizar la empresa para cumplir su estrategia, se analicen uno por uno los riesgos que esta implique y extraer todas las alternativas.

Por último, un recurso clave que se recomienda es el Mapa de calor o Mapa de riesgos. Con su ayuda se puede analizar cada uno de los riesgos de manera estratégica, ya que el mapa asocia un riesgo a cada meta y a medida que se avanza en la ejecución del plan, también se puede saber cómo se ha avanzado en riesgo. El mapa de calor da cuenta de qué riesgos tienen más o menos frecuencia y qué riesgos tienen más o menos impacto y según esta clasificación, se ubican en el mismo.

Fase 3.

En esta fase se hará la configuración de los sistemas de información ya creados, a la estructura del centro diurno, esto se realizará en las tres áreas de la organización, a saber: Gestión de nómina con el pago de planilla, Mantenimiento de Inventario y Generación de la Información Contable este desarrollo está estimado en un tiempo dos meses dentro del modelo llave en mano.

Al hacer entrega a la Administración de estos sistemas, el proveedor hará la capacitación a la Administradora, Asistente administrativa y Contador.

7.7 Referencias

Deloitte. Touche Tohmatsu Limited. (2017). *COSO ERM 2017 y la Generación de valor*. Madrid. DELOITTE. **Disponible** en:
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)

Universidad Autónoma Gabriel René Moreno. (2019). *Informe Coso 3 y 4*. Bolivia. STUDOCU. **Disponible** en:
<https://www.studocu.com/bo/document/universidad-autonoma-gabriel-rene-moreno/senales-y-sistemas/coso-3-y-4-resumen/16653817>

Zuluaga, Farley. (2021). *¿Qué es el Sistema de Control Interno (COSO I)?* Colombia. OCH GROUP. **Disponible** en:
<https://www.ochgroup.co/en/que-es-el-sistema-de-control-interno-coso-i/>

REFERENCIAS

Acosta, Mónica. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Perú. MARSH. **Disponible** en:
<https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html#:~:text=El%20Control%20Interno%20es%20un,de%20cumplimiento%20de%20la%20entidad.>

Alonso, Cesar. (2020). *¿Qué es el modelo COSO? ¿Cómo gestionar riesgos?* Ecuador. GLOBALSUITESOLUTIONS. **Disponible** en:
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>

Angulo Alguera, Denis. (2022). *CONAPAM: Una institución que empieza a volverse pequeña para una población en aumento.* Costa Rica. DELFINO. **Disponible** en: <https://delfino.cr/2022/01/conapam-una-institucion-que-empieza-a-volverse-pequena-para-una-poblacion-en-aumento>

Arias Alfaro, Katherine. Guadamuz Rojas, Yerling. (2019). *Eficiencia del control interno aplicado en el Departamento de Becas del Centro Educativo Colegio Científico de Puntarenas.* Costa Rica. UNIVERSIDAD TECNICA NACIONAL. **Disponible** en:
<https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/581?locale-attribute=en>

Calle, Juan Pablo. (2020). *Conoce los componentes del control interno de una empresa.* Honduras. PIRANI. **Disponible** en:
<https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

Deloitte. Touche Tohmatsu Limited. (2017). *COSO ERM 2017 y la Generación de valor.* Madrid. DELOITTE. **Disponible** en:
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)

Equipo de especialistas de STIMA. (2022). *¿Qué es un centro de día para personas mayores?* Madrid. STIMA. **Disponible** en:
<https://stimamayores.es/caracteristicas-centros-de-dia-tercera-edad>

ESAN School of Business. (2021). *Conoce más sobre el COSO IV: un sistema para el control interno*. Perú. CONEXIÓN ESAN. **Disponible** en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/conoce-mas-sobre-el-coso-iv-un-sistema-para-el-control-interno>

Gaspar Ortiz, Genoveva. (2018). *El control interno en el almacén y la rentabilidad de la Constructora e Inmobiliaria La Pirámide e I.R.L.* Perú. UNIVERSIDAD DE HUANUCO. **Disponible** en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1149>

Hidalgo Alfaro, Andrés Gerardo. (2021). *Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles*. Costa Rica. UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA. **Disponible** en: <https://hdl.handle.net/20.500.12411/1470>

Hidalgo Fonseca, Raquel María. (2019). *Auditoria de Control Interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recursos públicos y privados administrados bajo la responsabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC) para el año 2019*. Costa Rica. UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA. **Disponible** en: <https://hdl.handle.net/20.500.12411/222>

Junta de Protección Social. (2020), *Hogares Adulto Mayor*. San José. JPS. **Disponible** en: <https://www.jps.go.cr/beneficiarios/hogares-adulto-mayor>

Lenis, Alejandro. (2021). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?* Estados Unidos de América. HUBSPOT. **Disponible** en: <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>

López Jara, Ana Alexandra, Cañizares Roig, Marlene. (2018). *El control interno en el sector público ecuatoriano: Caso de Estudio: gobiernos autónomos Descentralizados cantonales de Morona Santiago*.

Habana. EDITORIAL UH. **Disponible** en:
https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=G7sejHoAAAAJ&citation_for_view=G7sejHoAAAAJ:Se3iqnhoufwC

Martinez, Celso. (2019). *La importancia de un plan estratégico*. España. PQLIAR CONSULTING. **Disponible** en:
<https://pqliarconsulting.com/importancia-plan-estrategico/>

Red Global de Auditoría y Control Interno. (2017). *17 Principios de Control Interno según COSO 2013*. Colombia. AUDITOOL. **Disponible** en:
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Ponce León, Yudi Ariza. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C*. Perú. UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE. **Disponible** en:
<http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:123456789-1528681>

Terreros, Daniella. (2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Estados Unidos de América. HUBSPOT. **Disponible** en: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

Universidad Autónoma Gabriel René Moreno. (2019). *Informe Coso 3 y 4*. Bolivia. STUDOCU. **Disponible** en:
<https://www.studocu.com/bo/document/universidad-autonoma-gabriel-rene-moreno/senales-y-sistemas/coso-3-y-4-resumen/16653817>

Zuluaga, Farley. (2021). *¿Qué es el Sistema de Control Interno (COSO I)?* Colombia. OCH GROUP. **Disponible** en:
<https://www.ochgroup.co/en/que-es-el-sistema-de-control-interno-coso-i/>

ANEXOS

Lista de Anexos

Anexo 1. Declaración Jurada

Anexo 2. Consentimiento Informado

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte del Tutor

Anexo 5. Carta de aprobación del TFG por parte del Lector.

Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

Anexo 1. Declaración Jurada

Yo, Sylvia Calderón Segura , mayor de edad, cédula de identidad número 105880526 en condición de egresada de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjuicio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de _Bachillerato , mi trabajo de graduación titulado "Grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco primer semestre 2022" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Llorente, el 28 de junio del año dos mil ventidos.



Cédula de identidad: 105880526

Anexo 2. Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

Grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco primer semestre 2022

Nombre de la persona participante: Anabelle Gómez Mora

Nombre de la persona investigadora: Sylvia Calderón Segura

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:
 2235-9664__centrodiurnocalleblancos@gmail.com

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Carlo López Fuentes

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación trata acerca del control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco, por cuanto es de suma importancia este sistema en la protección de los activos de la institución, así como en la eficiencia de las operaciones y debido a la trascendencia que tiene esta institución en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores, de la comunidad.

Se ha tenido la colaboración de la señora Annabelle Gómez Mora como Administradora y la señora Nelsy Masis Gómez como Asistente Administrativa de la institución y esta última como contacto directo con la entidad y encargada de apoyar a la investigadora en la recolección de la información.

Firma de la persona participante:

Se tendrá una reunión bisemanal para revisión de manuales, reglamentos, entrevistas y la recolección de los datos.

Al ser una investigación cualitativa e interpretativa, de alcance descriptivo, se recolectarán datos no numéricos mediante entrevistas abiertas a estas dos personas clave en la organización y se obtendrán, mediante correo electrónico, varias evidencias de la documentación.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

El único riesgo que se puede presentar es el de la pérdida de privacidad, sin embargo, se ha realizado un acuerdo de confidencialidad con la organización.

Se ofrecerá a la institución una propuesta para el mejoramiento de su sistema de control interno.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación de la administración en esta investigación es de carácter voluntario y puede retirarse de la misma si así lo considera oportuno sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigada de ninguna forma por su retiro.

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. No se incluirán los datos a futuro para ninguna publicación fuera de la Universidad Hispanoamericana.

Las personas que tendrán acceso a esta información serán las delegadas por la universidad para la revisión de los procedimientos requeridos a la investigación.

Es importante recordar que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante:



CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Anabelle Gómez Mora, cédula 105510526, firma: _____

Nombre, firma y cédula de la persona participante

Sylvia Calderón Segura, cédula 105880526 firma: _____

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Nelsy Masís Gómez, cédula 114890745, firma: _____

Nombre, firma y cédula del testigo

Calle Blancos, 28 de junio 2022, 11 am

Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____

Anexo 2. Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

Grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco primer semestre 2022

Nombre de la persona participante: Nelsy Masis Gómez

Nombre de la persona investigadora: Sylvia Calderón Segura

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:
 2235-9664__centrodiurnocalleblancos@gmail.com

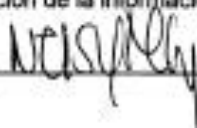
Nombre de la persona Tutora del trabajo: Carlo López Fuentes

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación trata acerca del control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco, por cuanto es de suma importancia este sistema en la protección de los activos de la institución, así como en la eficiencia de las operaciones y debido a la trascendencia que tiene esta institución en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores, de la comunidad.

Se ha tenido la colaboración de la señora Annabelle Gómez Mora como Administradora y la señora Nelsy Masis Gómez como Asistente Administrativa de la institución y esta última como contacto directo con la entidad y encargada de apoyar a la investigadora en la recolección de la información.

Firma de la persona participante:



Se tendrá una reunión bisemanal para revisión de manuales, reglamentos, entrevistas y la recolección de los datos.

Al ser una investigación cualitativa e interpretativa, de alcance descriptivo, se recolectarán datos no numéricos mediante entrevistas abiertas a estas dos personas clave en la organización y se obtendrán, mediante correo electrónico, varias evidencias de la documentación.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

El único riesgo que se puede presentar es el de la pérdida de privacidad, sin embargo, se ha realizado un acuerdo de confidencialidad con la organización.

Se ofrecerá a la institución una propuesta para el mejoramiento de su sistema de control interno.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación de la administración en esta investigación es de carácter voluntario y puede retirarse de la misma si así lo considera oportuno sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigada de ninguna forma por su retiro.

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. No se incluirán los datos a futuro para ninguna publicación fuera de la Universidad Hispanoamericana.

Las personas que tendrán acceso a esta información serán las delegadas por la universidad para la revisión de los procedimientos requeridos a la investigación.


Es importante recordar que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.


Firma de la persona participante:




CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nelsy Masis Gómez, cédula 114890745, firma:  _____
Nombre, firma y cédula de la persona participante

Sylvia Calderón Segura, cédula 105880526 firma:  _____
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Anabelle Gómez Mora, cédula 105510526, firma:  _____
Nombre, firma y cédula del testigo

Calle Blancos, 28 de junio 2022, 11 am
Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante:  _____

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad

Calle Blancos, 28 de junio de 2022.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

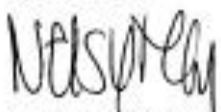
Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Asistente Administrativa de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco, brindo autorización para que la estudiante Sylvia Calderón Segura, cédula de identidad 105880526, desarrolle en esta institución el trabajo de investigación titulado: "Grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco primer semestre 2022".

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta institución.

Además, solicito que toda la información obtenida de esta institución se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que, en la presentación de los resultados, de manera oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico centrodiurnocalleblancos@gmail.com, o al teléfono 2235-9664.

Atentamente,



Nelsy Masis Gómez
Asistente Administrativa y Coordinadora
Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco

Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor

Llorente, 28 de junio de 2022.

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante Sylvia Calderón Segura, cédula de identidad número 105880526, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco primer semestre 2022", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato 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 la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Original del tema	10%	10%
b) Cumplimiento de entrega de avances	20%	20%
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d) Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
e) Calidad, detalle del marco teórico	20%	15%
Total	100%	95%

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

Atentamente,

CARLOS

EDUARDO LOPEZ

Firma FUENTES (FIRMA)

Carlo López Fuentes

Cédula de identidad 303720378

Miembro 23292, 7 508 y 686 del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica, del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica respectivamente.

Firmado digitalmente
por CARLOS EDUARDO
LOPEZ FUENTES (FIRMA)
Fecha: 2022.06.28
13:34:13 -06'00'

CARTA DE LECTOR

San José, 22 de julio 2022

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas

El estudiante Sylvia Calderón Segura, cédula de identidad 1-0588-0526 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " Grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco primer semestre 2022", el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Contaduría Pública.

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

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

JEREMY
GERARDO
EDUARTE
ALEMAN

Firmado
digitalmente por
JEREMY GERARDO
EDUARTE ALEMAN
Fecha: 2022.07.22
19:17:51 -06'00'

Nombre **JEREMY EDUARTE ALEMAN**

Cédula **0108600567**

Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 28 de junio de 2022.

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, Sylvia Calderón Segura con número de identificación 105880526 autora del trabajo de graduación titulado "Grado de madurez del sistema de control interno de la Asociación de Protección al Anciano de Calle Blancos y San Francisco primer semestre 2022", presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Contaduría Pública; sí autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6693, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Firma
Sylvia Calderón Segura
Cédula 105880526

ANEXO 1
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

