

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

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

**Análisis de los procedimientos de control interno en
la gestión de los costos de operación utilizando el
COSO ERM 2017 en la empresa Taller Carlos
Sánchez, ubicada en San Antonio de Belén,
Heredia, Costa Rica, en el periodo del 1° de enero
al 30 de junio de 2021**

ESTUDIANTE

LORENZO SANCHEZ RODRIGUEZ

SETIEMBRE, 2021

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero que todo a Dios y la Virgen por brindarme la salud y la sabiduría, adicional de brinda el soporte de personas que influyeron de manera especial para poder culminar con éxito este proyecto que representó un gran reto para mí.

Agradezco de corazón a mis padres Maria Elena Rodríguez Rodríguez y Carlos Vinicio Sanchez Venegas a quienes amo, por su comprensión, cariño y su apoyo durante toda mi vida, por ser una gran motivación que siempre me impulsa a lograr mis metas, ya que ver sus caras de felicidad y orgullo con cada logro de sus hijos es un sentimiento que llena mi corazón de alegría y satisfacción.

A mis hermanos Monica Sanchez Rodriguez y Marcelo Sanchez Rodriguez que con su apoyo y palabras de aliento me animaron aun cuando pasamos situaciones complicadas en el último año, al igual que mi perrita Kira que con su ternura, compañía y amor incondicional al alegrarme cada día.

Finalmente agradezco enormemente a mi tutor Kenneth Sánchez, por tener una gran comprensión, apoyo, orientación y motivación durante el desarrollo del proyecto, aun cuando surgieron situaciones personales que me complicaron poder llevar el proyecto de la manera más adecuada.

Mil gracias a todos los profesores que me impartieron alguna de las materias a lo largo de todos estos años, ya que todos esos conocimientos adquiridos me permiten lograr culminar la carrera de la mejor manera y desempeñarme como profesional en mi trabajo.

Sin dejar de lado a don Gerardo Calderon, quien me apoyo mucho en la tesis, al comprender las situaciones familiares que viví en el último semestre, tanto de salud como familiares.

De manera especial gracias a mi compañera de vida Silvia Fallas, por todo su apoyo, comprensión, motivación y amor, a lo largo del desarrollo del proyecto, así como sus consejos y compañía en momentos claves.

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a Dios y a la Virgen que me sostiene en todo momento, por brindarme la vida, la salud, la fuerza, y además de bendecirme con personas maravillosas a mí alrededor.

A mis padres que siempre han velado por el bienestar mío y de mis hermanos, aunque esto representara sacrificios para ellos. Que siempre nos impulsan a seguir adelante y soñar en grande.

Pero muy especialmente quiero dedicar este logro a mis abuelitos Jose Antonio Rodríguez (q.d.D.g.) y Noe Sánchez (q.d.D.g.), ya que ambos fueron personas influyentes en mis papás y a su vez de mi persona, siempre buscando lo mejor para mí al impulsarme a siempre culminar mis estudios.

Estoy convencido que donde quiera que se encuentren, ellos están felices y orgullosos de que su nieto suba un escalón más y se convierta en Licenciado, gracias por tanto amor abuelitos, los llevo en el corazón.

TABLA DE CONTENIDO

Contenidos	
AGRADECIMIENTOS	2
DEDICATORIA	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1 Planteamiento del problema	13
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	14
1.1.2 Delimitación del problema.....	21
1.1.3 Justificación.....	22
1.2 Pregunta de investigación.....	23
1.3 Objetivos	24
1.3.1 Objetivo general.....	24
1.3.2 Objetivos específicos.....	24
CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA	25
2.1 Marco teórico.....	26
2.2 Marco conceptual	47
2.3 Marco contextual	56
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	59
3.1 Enfoque cualitativo	60
3.2 Alcance de la investigación	60
3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio.....	62
3.3.1 Población.....	62
3.3.2 Tipo de muestra	63
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión	63
3.3.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.	63

3.4 Instrumentos para la recolección de la información	65
3.5 Variables o categorías	67
3.6 Estrategia de análisis de datos	67
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	69
CAPITULO V: DISCUSION	83
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
6.1 Conclusiones	87
6.2 Recomendaciones	88
CAPITULO V: PROPUESTAS.....	90
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura de componentes, principios y puntos de interés del marco integral de control interno COSO 2013	33
Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión	63
Tabla 3. Operacionalización de las variables	67
Tabla 4. Detalles de empleados entrevistados	71
Tabla 5. Resultados de evaluación de gobernanza y cultura	72
Tabla 6. Resultados de evaluación de configuración de estrategia y objetivos	74
Tabla 7. Resultados de evaluación de Rendimiento	75
Tabla 8. Resultados de evaluación de revisión	77
Tabla 9. Resultados de evaluación de información, comunicación y reporte	78
Tabla 10. Resultados de evaluación de operación	79
Tabla 11. Capacitación de control interno y gestión del riesgo	91
Tabla 12. Modelos de evaluación	93
Tabla 13. Manual de procedimientos	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación del sistema de Control Interno según COSO 1992	28
Figura 2.Evolución del COSO Original al ERM	29
Figura 3.Representación del sistema de control interno según COSO 2013	30
Figura 4.Representación de principios del COSO 2013	31
Figura 5.Componente de estrategia y objetivos	35
Figura 6.Componente de gobierno y cultura	38
Figura 7.Componente estrategia y objetivos	39
Figura 8.Componente de desempeño	40
Figura 9.Componente de revisión y monitoreo	41
Figura 10.Componente de información, comunicación y reporte	42
Figura 11.Organigrama	58
Figura 12. Diagrama de flujo de gerencia	99
Figura 13. Diagrama de flujo de mecánico encargado	100
Figura 14. Diagrama de flujo de mecánico asistente	101
Figura 15. Orden de trabajo información inicial	102
Figura 16. Orden de trabajo asignación	103

ÍNDICE DE TABLAS

Gráfico 1.Resultados de evaluación de gobernanza y cultura	73
Gráfico 2.Resultados de evaluación de configuración de estrategia y objetivos	74
Gráfico 3.Resultados de evaluación de rendimiento	76
Gráfico 4.Resultados de evaluación de revisión	77
Gráfico 5.Resultados de evaluación de información, comunicación y reporte	78
Gráfico 6.Resultados de evaluación de operación	80

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se titula: **Análisis de los procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación utilizando el COSO ERM 2017 en la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2021**, tal como su nombre lo indica el propósito es realizar un estudio sobre la ejecución adecuada de los principios de control interno, utilizando como referencia el COSO ERM 2017.

En esta organización debe realizarse la asignación de los costos cada vez que se realiza una reparación de un vehículo, sin embargo, para poder tener un proceso adecuado se debe tener un método de recolección de la información adecuado a la organización en estudio, con base a esto se buscó obtener una perspectiva de la situación actual de la empresa por medio de la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas que nos brindaran una visualización de las áreas de mejora mas relevantes en cuanto al control interno y a el proceso de asignación de costos.

Posterior a la aplicación del cuestionario, donde el mismo fue basado en los 20 principios del COSO ERM 2017, además de preguntas claves sobre el proceso de la asignación de costos, las mismas nos dejaron las siguientes conclusiones:

La empresa tiene muy poca aplicación de procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación para ser utilizados por los empleados o por la gerencia.

Se logro identificar las deficiencias relevantes que tiene la empresa en los procesos de control, luego de hacer la evaluación de la organización por medio de la aplicación de la

encuesta de los principios del COSO ERM 2017, logramos identificar las siguientes áreas de oportunidad:

- a. Falta de una autoevaluación sobre los riesgos de la administración.
- b. No existencia de un análisis de los riesgos presentes en los trabajos más recurrentes.
- c. Ausencia de una evaluación de gravedad de riesgos y la medición de la respuesta a los mismos.
- d. La necesidad de la implementación de una herramienta de evaluación de desempeño.
- e. Carencia de una documentación de los riesgos que existen en los diversos procesos de control.

Por medio de las observaciones y el cuestionario, se logró llegar a la conclusión de que la necesidad de una propuesta de procedimientos aplicables a la forma de trabajar dentro del Taller Carlos Sanchez, es algo necesario. Por lo cual se logró concluir que carencia de un manual de procedimientos y la falta de uso de herramientas ya existentes, van de la mano con una escasez de entrenamientos sobre la manera adecuada de ejecutar un control interno de procesos.

La conclusión de la investigación nos muestra que actualmente no se cuenta con el uso de una normativa contable a la hora de establecer los costos directo o indirectos relacionados en el proceso de reparación de los vehículos, ya que se hace por medio de observaciones y experiencia por parte de gerencia, no cuentan con un control ideal sobre la manera adecuada de hacer la asignación de los costos, a su vez el inventario de insumos se hace por medio del proceso PEPS, pero sin un control detallado sobre el uso de estos insumos.

Con base a estas conclusiones se desarrollaron una serie de propuestas con la visión de lograr solventar las áreas de oportunidad que nos mostró la investigación, desarrollar un plan de capacitación sobre el control interno y gestión de riesgos, donde se va hacer uso de un curso libre que maneja la Universidad de Costa Rica impartido por el Programa de Educación continua el cual se piensa brindar al área de gerencia con el objetivo de generar el efecto cascada del conocimiento con la organización en general, esto en línea de lograr solventar la falta de aplicación de control interno en los procesos de la operación de la compañía.

La elaboración de modelos de evaluación de desempeño para todos los niveles, así como la creación de un formulario sobre riesgos, todo esto en línea con la búsqueda recaudación de datos que nos permiten llegar al punto clave el COSO ERM 2017 el cual es la mejora continua por medio de poner a prueba cada cierto tiempo los procesos con la única finalidad de llegar a tener una empresa en constante crecimiento en los diferentes principios de control interno que nos menciona.

Culminando con el diseño y plan de ejecución de un modelo de procedimientos para poder tener de manera clara los roles y responsabilidades que cada uno de los empleados tiene dentro de la organización, lo cual va a permitir la implementación de las nuevas herramientas, así como el uso de algunas ya existentes que por la falta de conocimiento no se estaban utilizando.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La investigación se lleva a cabo en la empresa Taller Carlos Sanchez, ubicada en Belén de Heredia. El desarrollo de este trabajo surgió bajo la necesidad de una revisión de control interno en la gestión de los costos y de esta manera lograr una optimización y ejecución de la asignación de los diferentes cargos que representa cada trabajo que se realiza, al día de hoy la empresa no cuenta con controles, documentación de procedimientos, por lo que no existe un control interno para poder controlar el cómo se está asignando el costo por cada labor o a su vez por el uso de los insumos necesarios para poder desempeñar dicha labor, con relación a esta serie de falencias conllevan a un alto impacto negativo en los controles de inventario y la evaluación de la rentabilidad que genera cada trabajo por lo que termina afectando las finanzas de la empresa ya que al no tener un panorama claro sobre la manera en la que se deben de asignar los cargos o la evaluación de la ganancia que brinda cada labor, deja esto una arista que no se puede evaluar desde ninguna óptica.

La empresa maneja la asignación de los costos de una manera subjetiva y reactiva ante cada trabajo que se desempeñe lo cual podría representar un impacto negativo para la salud financiera de la empresa, siendo esto muy costoso y perjudicial para el correcto procedimiento de las operaciones, sin embargo, lo que se busca con la investigación es lograr adaptar su control interno con el Marco Referencial COSO ERM 2017, para lograr determinar un mejor manejo de las operaciones y costos, de esta manera lograr llevar a otro nivel el proceso de la asignación del valor de cada trabajo y cumplir con las expectativas de la empresa, por ultimo lograr documentación correspondiente que ayude a los dueños a comprender las ventajas de tener un proceso de evaluación y asignación de costos eficiente y adecuado con la realidad que vive la empresa.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Como primer antecedente internacional que pertenece a ERIKA JOHANNA GARCÍA HERRERA y JOSÉ ALEJANDRO MARTÍNEZ REALPE estudiantes de la Universidad de Guayaquil, denominada “***Diseño de un modelo de costos de producción para una microempresa de arepas “Kepas”***”

La investigación nos muestra su problemática, indicando que la empresa no cuenta con una estructura de distribución de los costos, ni un adecuado sistema de control interno como herramienta para la optimización de la medición del uso de los recursos, adicional a esto no existe una adecuada distribución de las actividades ni una correcta asignación de las responsabilidades.

El objetivo desarrollado es diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno en la empresa basado en el Informe COSO para disminuir riesgos y proporcionar a la administración una herramienta para la toma de decisiones.

Los autores concluyen en su investigación con varios puntos importantes, entre ellos los siguientes: la empresa cuenta con falencias de direccionamiento éticos, manuales de funciones y procedimientos, indicadores claves de rendimiento e ineficiencia para alcanzar metas y objetivos, a su vez muestran que dentro del área financiera se logra evidenciar que existen algunos procedimientos de control interno que no permiten que las actividades se lleven a cabo correctamente.

Basándome en los puntos principales anteriormente mencionados puedo concluir en la similitud que existe dentro de los puntos principales que fueron aplicados en esta

investigación y los que aplicaré en mi proyecto, con esto enfocándose básicamente en la importancia de conocer, medir y evaluar el control interno con el fin de lograr determinar de manera general muchos puntos de mejoras dentro del área en estudio y así poder colaborar a cumplir con los estándares empresariales y mejorar la calidad y el objetivos de los empleados al desarrollar sus actividades a diario.

Menciono mi segundo antecedente de investigación elaborado por Ebelyn Maricela y Sandra Maria Villamarín Alvarez (2011), estudiantes de la Universidad Técnica de COTOPAXI de Ecuador. La investigación se denomina “**Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers**”.

Dicha investigación indica en su planteamiento del problema lo siguiente: hace una referencia sobre las problemáticas que en la actualidad las organizaciones públicas como privadas están expuestas tener errores internos por descuidos humanos, pero también a acciones que de manera accidental o no exponen a la compañía tener pérdidas; con relación a lo anterior nos brinda una idea aún más clara de la relevación que tiene el desarrollar un buen sistema de control interno para la estructura administrativa-contable de una organización, ya que éste busca asegurar la confiabilidad de los estados financieros, la eficacia en las operaciones y el cumplimiento de políticas, leyes y reglamentos

Con relación a esto es que las estudiantes llegan a la conclusión de que diseñe de un Sistema de Control Interno para la Empresa SANBEL FLOWERS Cía. Ltda. ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el periodo económico 2011, donde el mismo tenga una presencia en la compañía dando una herramienta gerencial para la adecuada administración del talento humano, de los recursos materiales y económicos, a través de la definición de funciones y procedimientos a seguir en la institución con el fin de llegar a la excelencia en los procesos productivos y obtener un producto de calidad y competitivo; esta

investigación servirá además como base para que de acuerdo al crecimiento de la entidad se siga incorporando nuevos procesos e instructivos para mantener los estándares alcanzados.

Como tercer antecedente propuesto por Bleidys Jayleth Martelo Gonzalez, Maria Alejandra Hernández Guerrero y Wendy Paola Blanco Barrios nuevo (2019), estudiantes de la universidad Cooperativa de Colombia. Se denomina: **“El Control interno como estrategia para el desarrollo del Sistema de inventario en el sector bananero”**.

La problemática se marca desde el foco de falta de un buen control interno de inventario permite que se faciliten los procedimientos de verificación, además de una estructura administrativa y contable confiable, que permitan una generación veraz de la información que se está manejando en la empresa teniendo en cuenta los costos derivados de los inventarios, de las pérdidas de estos y los riesgos inherentes que puedan surgir.

Con relación a lo anterior se puede mencionar que las faltas de control interno en las empresas puedan dar partida a la generación de riesgos que afectan los procedimientos, procesos y actividades de la empresa generando pérdidas, muchas de las causas que pueden afectar el rubro de activos de inventarios y generar pérdidas se deben a; Personal interno sin conocimiento de algún método para llevar el control en los inventarios en las empresas, falta de conocimiento en la necesidad de preparación a los funcionarios de estas aéreas para que tengan el conocimiento y puedan tener un eficaz sistema de control. Estos se pueden dar como consecuencia, Desvíos de recursos por descontrol en los inventarios, al no implementar un sistema de control de inventario la empresa estaría expuesta a la extinción, se afectaría el control de costos y bajarían la calidad del producto.

Como cuarto el proyecto elaborado por Alonso Chacon Meza, Bryan Olivas Alguera y Daniela Salas Blanco (2014), estudiantes de la Universidad de Costa Rica. Se denomina

“Análisis del modelo de autoevaluación del sistema de control interno. Caso: Ministerio de Cultura y Juventud”.

El problema fue planteado desde las condiciones que imperan en el entorno actual, globalización, mercados altamente cambiantes y competitivos, la actualización constante de las tecnologías y medios de comunicación generan la incertidumbre, basado en esto los principales retos que tienen los administradores públicos es el de mantener en sus organizaciones niveles de seguridad razonables para la consecución de sus objetivos, a través de la correcta identificación y gestión de los riesgos potenciales y, sobre todo, con el establecimiento de controles internos en toda la institución.

Con base a esto logran concluir que para poder tener el adecuado análisis de los controles internos implementados por el Ministerio de Cultura y Juventud, a la hora de revisar, asignar y ejecutar los proyectos que tienen en desarrollo o en evaluación para poder aprobarlos, que a su vez garanticen la eficiencia de las operaciones, que a su vez ayuden a proteger los activos contra las pérdidas, despilfarros o usos indebidos, brindan mayor confiabilidad a la información financiera de la institución y coadyuvan en el cumplimiento de la legislación.

Como quinto el trabajo elaborado por Paula Vanessa Campos Valverde y Cesar Torres Carvajal (2006), estudiantes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se denomina **“Análisis comparativo entre diferentes enfoques sobre control interno y aplicabilidad en Costa Rica”.**

La idea principal del trabajo de investigación es lograr determinar la aplicación de los conceptos, enfoques y herramientas del control interno que han pasado por un proceso evolutivo, esto en el ámbito internacional donde han surgido recientemente varios enfoques de control interno, con el propósito de contar con una definición universal de control interno,

reducir el riesgo de que se cometan situaciones de corrupción y asegurar de una forma razonable el cumplimiento de objetivos organizacionales, identificando y administrando los riesgos. Los enfoques más conocidos son el informe COSO de 1992 y el ERM del 2004, denominado en nuestro medio como COSO II.

La idea principal es lograr tener una comparación clara sobre las legislaciones y normas contables que se aplican a nivel nacional y a su vez lograr brindar la recomendación de cómo aplicar todas estas nuevas tendencias a la hora del diseño y aplicación de los controles internos.

Como sexto el proyecto elaborado por Sairis Quesada Sirias y Yerling Peralta Ureña (2019), estudiantes de la Universidad Técnica Nacional de la Sede del Pacífico, se denomina **“Gestión del control interno de los inventarios en el departamento de proveeduría de la municipalidad de Puntarenas para el año 2018”**.

La idea del proyecto es realizar una investigación sobre la gestión del control de inventarios en la Proveeduría para la Municipalidad de Puntarenas, utilizando como base del estudio de las normas, los principios y los reglamentos sobre el control interno con la principal idea de lograr determinar las falencias que se encuentran a la hora de los procesos que intervienen en el inventario desde la evaluación de los proveedores, los productos y la asignación de los recursos a los proyectos así como la evaluación de la eficiencia a la hora de hacer el desarrollo de las etapas del proyecto.

Como séptimo el trabajo elaborado por Noelia Abarca Camacho, Oscar Cordoba Benavides y Marco Gamboa Chavarria (2018), estudiantes de la Universidad de Costa Rica, se denomina **“Propuesta de un sistema de control interno para una empresa de la**

industria mueblera, dedicada a la elaboración de muebles de diversa índole: industrial, habitacional y productos relacionados”.

Este trabajo busca poder darle una propuesta a una empresa pyme mueblera con el fin de colaborar con su crecimiento y obtención de mejores resultados en el desarrollo de las operaciones, con base a esto ellos establecieron un contacto directo con la gerencia de la institución, a su vez realizaron cuestionarios para poder llegar a ver los detalles que se buscan con el objetivo de someter estos detalle a evaluación en la estructura del COSO 2013, para poder detectar las áreas de mejora y, de esta manera, proponer acciones para el logro de los objetivos planteados.

Utilizando la estructura mencionada, se procuro mejorar los controles existentes y determinar nuevos, para solventar las deficiencias encontradas y contribuir a la consecución de mejores resultados para las operaciones de la empresa.

Como octavo el trabajo elaborado por Jonathan Bolanos Brenes, Pamela González González y Eduardo Villalobos Soto (2014), estudiantes de la Universidad de Costa Rica, se denomina **“Propuesta de estrategia para el mejoramiento del modelo de control interno y gestión contable del inventario de la empresa Clarke Logística S.A.”.**

Este trabajo busco establecer una propuesta de estrategia para mejorar el modelo de control interno y de gestión contable del inventario. Que brinde a la gerencia de la empresa una herramienta integral, económica y el adecuado manejo de los inventarios. Esta propuesta fue diseñada para adaptarse de acuerdo con el crecimiento de la empresa.

La metodología utilizada es una guía de control interno basado en el informe COSO, aplicada a las áreas de inventario y gestión contable de la empresa. Se realiza una descripción y observación de los procesos efectuados por los departamentos de la empresa, los controles existentes, riesgos y documentos generados, por medio de instrumentos de

investigación como entrevistas y cuestionarios, visitas a las instalaciones, mapeo y flujogramas de procesos de los transaccionales, observaciones de campo, solicitud de información básica para analizar las medidas de control utilizadas por la empresa y su evaluación. Con base en lo anterior, se identificaron los hallazgos presentes en el modelo del control interno y gestión contable del inventario.

Con base a esto diseñaron una propuesta adaptada a la empresa bajo investigación que se enfoca en el control interno y modelo de gestión contable del inventario que busca optimizar el funcionamiento de la empresa en los registros y el control de los productos adquiridos para la venta, generar información importante para la toma de decisiones, fortalece el sistema de control interno y la planificación en la parte operativa de los departamentos involucrados de acuerdo con los hallazgos encontrados en los ciclos transaccionales. Posteriormente, se clasifican los hallazgos de acuerdo con el nivel de impacto y probabilidad de los riesgos con el fin de desarrollar la propuesta basados únicamente en los hallazgos de mayor materialidad de riesgo, importancia relativa y mayor impacto en las actividades y procesos del inventario.

Como noveno el trabajo elaborado por Nikole Dilana Otarola Abarca (2020), estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica, se denomina **“Realizar una auditoría operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los fondos públicos, bajo la responsabilidad de la junta de educación de la escuela Tinamastes de Barú, periodo 2019.”**

Este trabajo elaboro una evaluación del sistema de la planeación y confección del presupuesto tanto ordinario como extraordinarios del respectivo centro educativo. Se pretende revisar los proyectos y las necesidades, así como los pasos a seguir para la correcta

elaboración de estos. Por esta razón es que se va a evaluar tanto el control que lleva la institución en cuanto a los que son los manejos de los fondos públicos que son Asignados en su cuenta Presupuesto Ley 6746, Ley 7552, Convención Colectiva entre otros. Llegando a la conclusión de que la junta de la educación de la escuela de Tinamastes tiene los controles adecuados en los temas de la verificación de los documentos y de la toma de las decisiones para los proyectos que buscan el bienestar de cada uno de los niños que asisten a la escuela.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación sobre el sistema de control interno de la compañía Taller Carlos Sanchez, la delimitación se basa en el proceso de registro contable de los costos de operación, los cuales se hacen utilizando el criterio de los propietarios, donde el gerente general y mecánico en jefe es Carlos Sanchez Venegas de 59 años y la subgerente y secretaria Maria Elena Rodríguez Rodríguez de 57 años, donde ambos cuentan con la escolaridad superior así como estudios especializados en sus áreas de interés mecánica automotriz y secretariado Bilingüe, donde ambos mantienen un nivel socioeconómico medio alto.

Es importante mencionar que actualmente la asignación de los costos se hace con base a la experiencia de mas de 30 años de trabajar en la industria, lo cual permite tener un gran margen de conocimiento sobre la asignación de los costos, pero no deja de ser impreciso ya que se dejan a un lado ciertos materiales que son esenciales para poder completar cada uno de los trabajos necesarios, así como el tener un valor adecuado al tiempo necesario en cada labor que se lleve a cabo.

Se agrega la delimitación temporal de tiempo que comprende el primer semestre del 2020, la empresa en estudio se encuentra ubicada en San Antonio de Belén, Heredia.

1.1.3 Justificación

Taller Carlos Sanchez es una empresa que busca la mejora continua, la optimización de procesos y una sana administración de los trabajos, satisfacción de los clientes y una disminución en los posibles riesgos financieros, por lo que requiere que cada miembro de la gerencia y del área administrativa tenga el conocimiento adecuado sobre los controles y la aplicación de los diversos procesos que son necesarios para poder mantener la operación en pleno funcionamiento, esto dando como resultado un giro de negocio sano y adecuado para la compañía, que al final desemboca en finanzas sanas y adecuadas.

El realizar una evaluación de su control interno y comparando o contextualizando con el Marco Referencial COSO ERM 2017 permite tener una amplia gama de información y formación que facilite el diagnóstico del actuar de sus operaciones, y así lograr dar visibilidad de sus debilidades o carencias en los procesos, con esto logrando el éxito en sus funciones. La falta de manuales de procedimientos debilita la aplicación del control interno ya que en los diversos pagos, análisis o reportes no se mantiene vigente este cumplimiento lo cual conlleva a información no fiable.

La investigación pretende generar una propuesta de mejoramiento y con esto fortalecer los procedimientos y el verdadero cumplimiento de los controles y así asegurando los estándares establecidos por la empresa.

En este estudio se eligió apoyo teórico el Marco Referencial COSO ERM 2017 ya que es el reglamento que cumple con las características operativas y administrativas del área.

El pilar fundamental de esta investigación es robustecer al área de la información necesaria que les permita diariamente caer en la mejora continua y optimización de las operaciones y con esto sacar un mayor provecho del personal, su conocimiento y los recursos disponibles para desarrollar las tareas.

A la disciplina contable esta investigación aporta un mayor análisis del control interno, una correcta interpretación y trabajo de campo con respecto a COSO ERM 2017, a su vez esto ayuda a abrir parámetros de entendimiento, aporte académico y una alta formación y experiencia en desarrollo de evaluación de control interno.

Es un aporte valioso para la operación el que se pueda suministrar las pautas a seguir dentro del contexto del control interno, con esto bajando riesgos financieros y de operación y a su vez aumentando la productividad, agilidad a la hora de la asignación de costos, cumpliendo con lo necesario para poder cubrir la totalidad de los costos necesarios y a su vez ayudando a mejorar la salud financiera de la operación. De esta manera beneficiando directamente a la gerencia para que puedan tener un margen de utilidad mayor que de la oportunidad de adquirir equipos especiales para diversos trabajos que se buscan incluir en el catálogo de servicios.

El aporte teórico o metodológico que se hará en la investigación es el análisis de entrevistas y observación que nos arrojen las carencias del área y así lograr cumplir con el objetivo de este proyecto.

1.2 Pregunta de investigación

¿Bajo qué normativa contable se están basando la hora de establecer los costos directos o indirectos relacionados en los procesos de reparación de los vehículos?

¿Qué metodología se utiliza para el control de los inventarios de insumos, así como su uso?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la aplicación de los procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación en la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2021, con fines de la elaboración de una propuesta de mejora, a partir del 1° de julio de 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Examinar los procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación aplicados por la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2021.
2. Evaluar los procedimientos en la gestión de costos de operación aplicados por la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2021, con el modelo de control aplicable a la entidad, con fines de identificación de las deficiencias relevantes.
3. Diseñar una propuesta de procedimientos de control interno aplicables a la gestión de los costos de operación en la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en el cantón San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, a partir del 1° de julio de 2021, basado en el COSO ERM 2017.

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco teórico

COSO ERM 2017

Antecedentes

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó Marco Integrado de Control Interno (en adelante, marco original), reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad.

En primer lugar, el marco original (COSO I) está conformado por cinco componentes; éstos son:

- Ambiente de Control: Este componente es la base del sistema de control interno, y aporta disciplina a la estructura. En él se apoyan los demás componentes y es pieza clave para concretar los cimientos de un control interno eficaz y eficiente, debido a que marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la forma de actuación de sus funcionarios. Los factores que se incluyen son la integridad y los valores éticos, el estilo de dirección y gestión, la capacidad de los funcionarios, la asignación de autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional y, las políticas y prácticas de personal utilizadas.
- Evaluación de Riesgos: En este componente se realiza la identificación y el análisis de los riesgos que son relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo deben ser gestionados. Se tiene como condición previa la identificación de

los objetivos a los distintos niveles de la organización, los cuales deben estar relacionados entre sí.

- **Actividades de Control:** Este componente se refiere a las políticas, los procedimientos, las técnicas, las prácticas y los mecanismos que permiten a la Dirección administrar los riesgos identificados con base en la evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo con los lineamientos establecidos. Estas se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión.

- **Información y Comunicación:** Este componente consiste en que se debe identificar, recopilar y propagar la información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades a cargo. De igual modo, debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, tanto de forma descendente como ascendente.

- **Supervisión:** El sistema de control interno precisa de supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema a lo largo del tiempo. Esto se logra mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

En segundo lugar, el marco original (COSO I) está conformado por tres objetivos, los cuáles son:

- **Operaciones:** El primer objetivo se refiere a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización.

- **Informes financieros:** El segundo objetivo pretende organizar que la empresa disponga de información financiera que sea fiable y que se obtenga de manera oportuna.

- **Cumplimiento:** El tercer objetivo se refiere al cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

En tercer lugar, el marco original (COSO I) cuenta con niveles dependiendo de la organización, como entidad, división, unidad operativa y función.

Estos componentes, objetivo y niveles se presentaban como un cubo en el enfoque emitido en 1992, según la ilustración a continuación:

Figura 1. Representación del sistema de Control Interno según COSO 1992



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

El ambiente de control era en base a un cubo, para representar la idea de que los factores de ese componente constituyen un fundamento para la interacción de todos los componentes y para la operación del sistema de control interno en general.

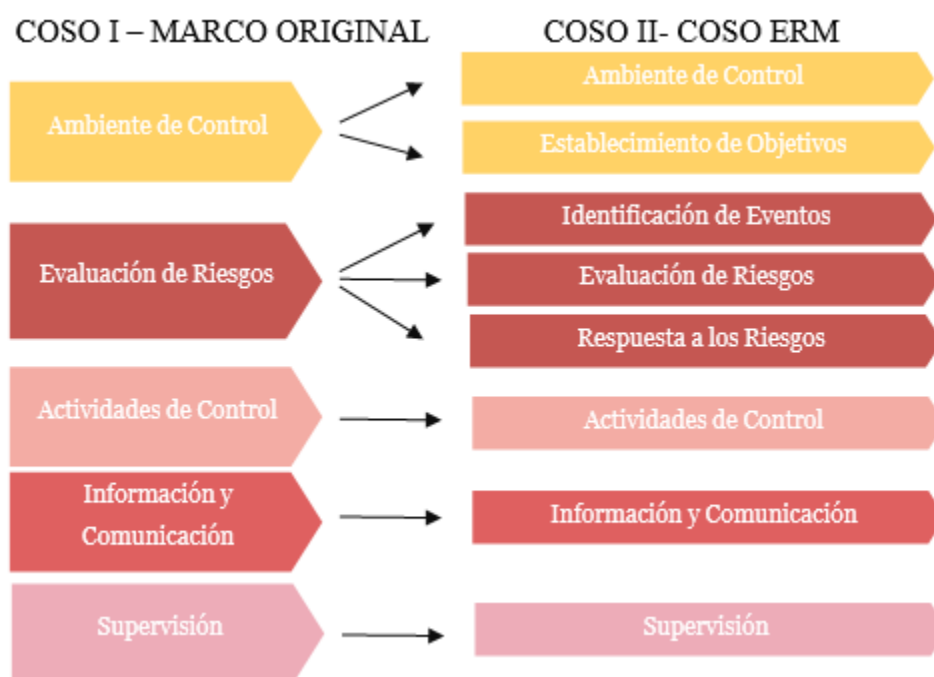
Para el año 2004 la organización COSO mostró mayor relevancia debido a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas fraudulentas en los Estados Unidos, a partir de los años 2001 y 2002, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II

o COSO-ERM, capaz de abordar los riesgos bajo una metodología integradora para lograr los objetivos y crear valor a la compañía, pero sobre todo introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la organización se involucren.

Cabe mencionar, que el COSO ERM no sustituye el marco de control interno, sino que pasa a ser parte integral y permite la mejora en las prácticas de control interno. Asimismo, ayuda a la organización a visualizar el riesgo de los eventos negativos o positivos, o denominados como amenazas u oportunidades.

La novedad que introduce el COSO II - ERM es la ampliación del marco original (COSO I) de cinco a ocho componentes. A continuación, se podrá visualizar en la siguiente imagen el cambio de uno a otro.

Figura 2. Evolución del COSO Original al ERM



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Para mayo del 2013, la organización COSO publicó la tercera versión de Internal Control — Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO 2013, en el presente modelo se mantuvo formado por los cinco componentes funcionales. Actualmente, el sistema parece como un cubo, en el cual el ambiente de control se ubica en la parte superior, para dar la idea de que el compromiso con el control interno debe fluir de la cima, toda vez que la alta dirección como responsable del sistema en primera instancia, deben propiciar un ambiente idóneo para el funcionamiento del control interno.

Figura 3. Representación del sistema de control interno según COSO 2013



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

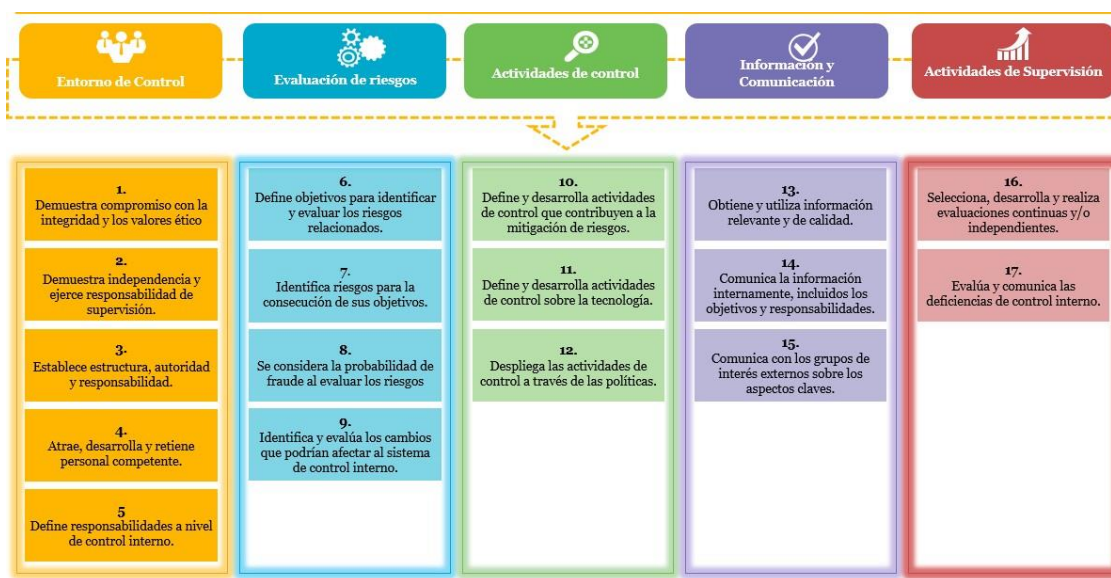
De acuerdo con el gráfico mostrado anteriormente, podemos observar que existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad.

La representación del cubo está dada por los siguientes tres puntos:

- Las tres categorías de objetivos: Operativos, de información y de cumplimiento; que están representadas por columnas.
- Los cinco componentes que están presentados por filas: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión.
- La estructura organizacional de la entidad que está presentada por la tercera dimensión.

El marco COSO 2013 establece un total de 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos 17 principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación, en el siguiente gráfico se mostrará los principios que soportan cada componente.

Figura 4. Representación de principios del COSO 2013



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Cabe mencionar que lo que diferencia el COSO 2013 con el COSO 1992, es que los cinco componentes se asocian con una serie de diecisiete principios, y éstos a su vez, se relacionan con 71 puntos de interés que son indicativos del cumplimiento de los principios. La definición de los principios constituye una formalización de los conceptos fundamentales presentes en el marco original. El marco describe una serie de puntos de interés que son manifestaciones prácticas de esos principios. De acuerdo con el enfoque, los cinco componentes funcionales y los principios correspondientes son obligatorios, pero los puntos de interés no lo son, debido a que la dirección puede determinar que algunos de estos puntos de interés no son adecuados o relevantes y puede identificar y tener en cuenta otros puntos de interés con base en las circunstancias específicas de la organización.

La siguiente tabla contiene el detalle de los componentes, principios y puntos de interés contemplados por COSO 2013:

Tabla 1. Estructura de componentes, principios y puntos de interés del marco integral de control interno COSO 2013

Componentes	Principios	Punto de Interés
1. Ambiente de control	1.1. Compromiso con la integridad y los valores éticos	1.1.1 Establece el tono en la cima 1.1.2 Establece normas de conducta 1.1.3 Evalúa la adhesión a normas de conducta 1.1.4 Aborda desviaciones de manera oportuna
	1.2. Supervisión independiente de la junta directiva	1.2.1 Establece responsabilidades de supervisión 1.2.2 Aplica experiencia relevante 1.2.3 Funciona independientemente 1.2.4 Proporciona supervisión al sistema de control interno 1.2.5 Supervisión al sistema de control interno
	1.3. Estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad	1.3.1 Considera todas las estructuras de la entidad 1.3.2 Establece líneas de reporte 1.3.3 Define, asigna y limita autoridades y responsabilidades
	1.4. Atraer, retener y mantener personal competente	1.4.1 Establece políticas y prácticas 1.4.2 Evalúa las competencias y corrige las deficiencias 1.4.3 Atrae, desarrolla y retiene individuos 1.4.4 Planifica y se prepara para la sucesión
	1.5. Individuos responsables por el control interno	1.5.1 Hace cumplir la rendición de cuentas mediante estructuras, autoridad y responsabilidad 1.5.2 Establece medidas de desempeño, incentivos y recompensas 1.5.3 Evalúa las medidas de desempeño, incentivos y recompensa

Componentes	Principios	Punto de Interés
2. Evaluación de Riesgos	2.1. Especificación de objetivos claros y adecuados	2.1.1 Objetivos operacionales 2.1.2 Objetivos de reporte financiero externo 2.1.3 Objetivos de reporte no financiero externo 2.1.4 Objetivos de reporte interno 2.1.5 Objetivos de cumplimiento
	2.2. Identificación y análisis de los riesgos	2.2.1 Incluye entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y niveles funcionales 2.2.2 Analiza los factores internos y externos 2.2.3 Involucra a niveles adecuados de la administración 2.2.4 Estima la importancia de los riesgos identificados 2.2.5 Determina cómo responder a los riesgos
	2.3. Evaluación del potencial de riesgos de fraude	2.3.1 Considera varios tipos de fraude 2.3.2 Evalúa incentivos y presiones 2.3.3 Evalúa oportunidades 2.3.4 Evalúa las actitudes y las racionalizaciones
	2.4. Identificación y análisis de cambios significativos	2.4.1 Evalúa los cambios en el entorno externo 2.4.2 Evalúa los cambios en el modelo de negocio 2.4.3 Evalúa los cambios en el liderazgo

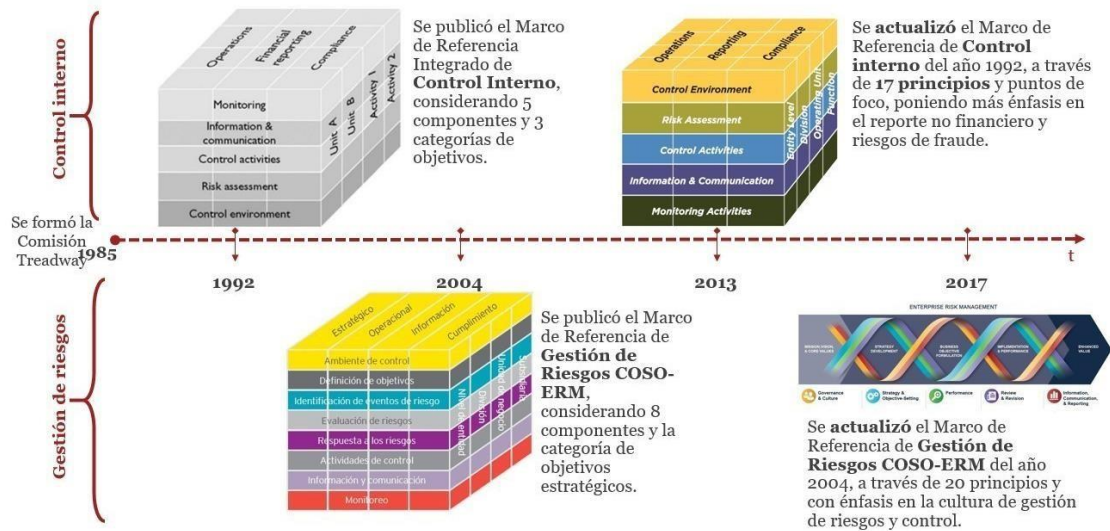
Componentes	Principios	Punto de Interés
3. Actividades de Control	3.1. Selección y desarrollo de actividades de control	3.1.1 Integración con la evaluación de riesgos 3.1.2 Considera los factores específicos de la entidad 3.1.3 Determina los procesos empresariales relevantes 3.1.4 Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control 3.1.5 Considera en qué nivel se aplican las actividades 3.1.6 Toma en cuenta la segregación de funciones
	3.2. Selección y desarrollo de controles generales de TI	3.2.1 Determina la dependencia entre el uso de TI (Tecnología de información) en los procesos del negocio y los controles generales de TI 3.2.2 Se establecen actividades de control relevantes a la infraestructura de TI 3.2.3 Se establecen actividades de control relevantes para el proceso de gestión de seguridad 3.2.4 Se establecen actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de TI
	3.3. Controles implementados a través de políticas y procedimientos	3.3.1 Se establecen políticas y procedimientos para permitir la implementación de las directrices de la administración 3.3.2 Establece la responsabilidad y rendición de cuentas por la ejecución de las políticas y los procedimientos 3.3.3 Se realiza de forma oportuna 3.3.4 Se toma acción correctiva 3.3.5 Se lleva a cabo usando personal competente 3.3.6 Se evalúan las políticas y los procedimientos

Componentes	Principios	Punto de Interés
4. Información y comunicación	4.1. Información relevante obtenida, generada y usada	4.1.1 Identifica los requisitos de la información 4.1.2 Captura fuentes internas y externas de datos 4.1.3 Procesos de datos 4.1.4 Mantiene la calidad a lo largo del procesamiento 4.1.5 Considera los costos y los beneficios
	4.2. Información de control interno comunicada externamente	4.2.1 Se comunica a partes externas 4.2.2 Permite comunicaciones entrantes 4.2.3 Se comunica con el consejo directivo 4.2.4 Proporciona líneas de comunicación independientes 4.2.5 Selecciona métodos relevantes de comunicación
5. Actividades de Monitoreo	5.1. Evaluaciones continuas y/o separadas completadas	5.1.1 Considera una mezcla de evaluaciones permanentes y separadas 5.1.2 Considera la velocidad del cambio 5.1.3 Establece una comprensión básica 5.1.4 Utiliza personal experto 5.1.5 Se integra con los procesos del negocio 5.1.6 Se ajusta el alcance y la frecuencia 5.1.7 Se evalúa objetivamente
	5.2. Evaluación y comunicación de deficiencias	5.2.1 Evalúa los resultados 5.2.2 Comunica las deficiencias 5.2.3 Monitorea las acciones correctivas

Fuente: Elaboración Propia

En estos veintiséis años desde la creación del marco original, las organizaciones y su entorno operativo y de negocio han cambiado de forma dramática, siendo cada vez más complejos, globales y tecnológicos. Al mismo tiempo, los grupos de interés están más comprometidos buscando una mayor transparencia y responsabilidad con respecto a la integridad de los sistemas de control interno que apoyan la toma de decisiones y el buen gobierno corporativo de la organización.

Figura 5. Componente de estrategia y objetivos



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Definición de COSO ERM 2017

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), ha presentado oficialmente en setiembre de 2017 el Marco de Gestión de Riesgos Empresariales. Integrado con estrategia y desempeño (Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance), basado en su predecesor y más conocido como COSO – ERM o Gestión de Riesgos Empresariales – Marco Integrado (Enterprise Risk Management – Integrated Framework) emitido en el año 2004.

La actualización del nuevo marco no solo cambió su actual nombre; sino que fue actualizado pensando en los cambios constantes del mundo de los negocios y la importancia de la gestión de riesgos que influyen en la estrategia y el desempeño de la organización. Durante la presentación el presidente de COSO, Robert B. Hirth Jr. dijo: “La complejidad del riesgo ha cambiado, nuevos riesgos han surgido, y tanto los consejos de administración y los ejecutivos han mejorado su conocimiento y supervisión de la gestión de riesgos empresariales” y “No hay duda de que las organizaciones seguirán enfrentando un futuro lleno de volatilidad, complejidad y ambigüedad. Por esta razón, la gestión de riesgo empresarial será una parte importante de cómo la organización gestiona y prospera a través de estos tiempos. Es por ello por lo que nuestro objetivo general es continuar fomentando una cultura consciente del riesgo.”

El nuevo marco está conformado por un conjunto de 20 principios organizados en cinco componentes interrelacionados. Los principios que abarcan desde la gobernanza hasta la supervisión describen prácticas que pueden aplicarse de diversas maneras para distintas organizaciones sin importar su tamaño, tipo o sector. La adhesión a estos principios puede proporcionar a la gerencia y al consejo directivo una expectativa razonable de que la organización entiende y se esfuerza por gestionar los riesgos asociados con su estrategia y

sus objetivos empresariales.

Cabe mencionar que la nueva actualización del COSO presenta las siguientes fortalezas: primero, proporciona una comprensión más amplia y clara de lo que significa la gestión del riesgo y su papel clave en la implementación de estrategias. Segundo, permite establecer objetivos de rendimiento basados en la alineación entre el rendimiento y la gestión del riesgo empresarial para el beneficio de la empresa. Tercero, da pautas relacionadas con el gobierno y la supervisión aplicables para cualquier empresa. Cuarto, hace un reconocimiento del nuevo contexto planteado por la globalización de la economía y la necesidad de adaptación a los mismos. Quinto, se presentan nuevas perspectivas para entender y analizar el riesgo como la manera más efectiva de adaptarse a la complejidad del mundo de los negocios. Sexto, es una fuente suficiente y completa para responder a las expectativas de los administradores y todos los interesados en ampliar su entendimiento sobre la gestión de riesgos. Séptimo, es compatible con la evolución y el uso de las TICs (Tecnologías de Información y Comunicación), así como su aplicabilidad en el manejo de datos y en la toma de decisiones. Y octavo, establece definiciones básicas y principios que deben tenerse en cuenta en todos los niveles de gestión del riesgo y así poder establecer estrategias más acertadas.

Componentes COSO ERM 2017

Componente de gobierno y cultura:

El Gobierno marca el tono en la entidad, reforzando la importancia de la gestión del riesgo empresarial y estableciendo responsabilidades de supervisión al respecto. Por otro lado, la Cultura hace referencia a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.

Figura 6. Componente de gobierno y cultura



Fuente: Elaboración Propia

Componente estrategia y objetivos:

La gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de la planificación estratégica. Se establece un apetito al riesgo y se alinea con la estrategia; los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia

al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.

Figura 7. Componente estrategia y objetivos



Fuente: Elaboración Propia

Componente de desempeño:

Es necesario identificar y evaluar aquellos riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del apetito al riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las

principales partes interesadas en el riesgo.

Figura 8. Componente de desempeño



Fuente: Elaboración Propia

Componente de revisión y monitoreo:

Al examinar el desempeño de la entidad, una organización puede determinar cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales, y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar.

Figura 9. Componente de revisión y monitoreo



Fuente: Elaboración Propia

Componente de información, comunicación y reporte:

La gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de la información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de todos los niveles de la organización.

Figura 10. Componente de información, comunicación y reporte



Fuente: Elaboración Propia

Relación entre la gestión de riesgos y el COSO ERM 2017.

La dimensión que han alcanzado los escándalos recientes de corrupción privada y pública en América Latina han expuesto una realidad subyacente dentro de los conglomerados empresariales en la región; la debilidad de los sistemas de control interno y la falta de detección de riesgos de fraude facilitan la ocurrencia de este tipo de hechos muchas veces ajenos al conocimiento de los diferentes stakeholders de la organización.

Por otro lado, el alcance regional y global de las operaciones a las que se ven inducidas muchas empresas y la rapidez con la que estas se despliegan para crecer y entrar en nuevos

mercados, las expone a diferentes tipos de riesgos que hacen imprescindible contar con un marco de vanguardia en la gestión de estos que vaya a la par de estos acontecimientos.

El COSO ERM 2017 permite a la alta dirección, gerentes y personal responsable contar con una herramienta estructurada para mitigar el riesgo en sus diferentes formas y fortalecer el sistema de control interno generando una cultura de prevención de fraude, precautelando la posible afectación de la organización.

Dentro de este marco se considera una cultura de gobierno, un sistema de revisión y control, el establecimiento de objetivos claros y alcanzables, las formas de actuar sobre un problema, el establecimiento de un canal de comunicación sólido, información básica y clara, la generación de informes, los sistemas de revisión constante y periódica para evaluar el desempeño de la entidad, entre otras. Es decir, se trata de un proceso complejo que toma en consideración diversos aspectos. Sin embargo, al tratarse de un proceso complejo, la administración de riesgo requiere que se ejecute. Es decir, los administradores deben establecer un plan de ejecución, el cual es impulsado por una cultura organizacional que permita delegar a cada persona dentro de la empresa para lograr todo aquello que se tiene previsto.

Por un lado, las tareas de supervisión del riesgo empresarial de parte de los administradores pueden incluir, una revisión de las estrategias propuestas para que la empresa logre desempeñarse en el contexto empresarial moderno. Esta supervisión implica vigilar y controlar las propuestas que se hacen. La razón de esto es que la empresa debe mantenerse alerta debido a que una situación de riesgo requiere que haya una participación e intervención de propuestas para una posible solución. Asimismo, la supervisión del riesgo se debe considerar por todos los factores que intervienen y que pueden representar un crecimiento para la empresa o caso contrario un fracaso.

Por otro lado, la compañía no debe perder su identidad y su enfoque. Es decir, debe existir una alineación entre las estrategias de crecimiento y administración de riesgos con la misión, visión y valores de la organización, y que a pesar de los cambios que se puedan realizar no debe ocasionar que se cambie por completo su misión inicial, sin embargo, si puede hacerla crecer a través de nuevos aspectos. En este sentido la gerencia es pieza clave, pues finalmente son en sus espacios en donde se toman las grandes decisiones empresariales. De ellos va a depender todos los cambios y nuevos rumbos que se puedan tomar; tales como el financiamiento, las fusiones empresariales, entre otros.

De la misma manera, el administrador debe mantener constante un sistema de revisión conforme a cómo se está llevando a cabo la estrategia de administración de los riesgos, basado en el desempeño de la entidad. Esto va a servir de manera precisa al punto mencionado anteriormente: que la empresa no pierda su rumbo. Asimismo, aunque la alta gerencia sea quién toma las decisiones fundamentales sobre la empresa no quiere decir que los empleados estén excluidos de todos los movimientos de la organización.

Este marco promueve dichas prácticas y potencia las fortalezas de la empresa; sin embargo, COSO recomienda ir más allá. Es decir, ser más ambiciosos con la administración de los riesgos de una manera inteligente va a suponer un fortalecimiento mayor de la empresa. En ese sentido, el Marco actualizado – COSO ERM 2017 cumple con las siguientes expectativas: conecta más claramente la gestión de riesgos con las expectativas de las partes interesadas, posiciona el riesgo empresarial en un contexto real, permite a las empresas anticiparse de mejor manera al riesgo, ayuda a comprender que el cambio crea oportunidades y no solo situaciones de crisis. Por último, y siendo uno de los aspectos más importantes, esta publicación también alienta a los empresarios a arriesgarse y a no negar las oportunidades que se presentan, por más intimidantes que resulten. Asimismo, con la

publicación de esta actualización del COSO ERM 2017 se recalca el hecho de que los riesgos han ido evolucionando, hay nuevas formas de riesgo que pueden afectar en gran medida a una empresa. El Auditor debe estar preparado para sumir estas nuevas formas de hablar de riesgo e ir más allá. Es decir, debe anticiparse ante las situaciones de riesgo y ayudar a las empresas a prevenirlos, y no actuar cuando sea demasiado tarde o ya se haya generado un impacto negativo en la empresa. Después de todo, no hay que olvidar que el Auditor Interno ejerce una labor de acompañamiento que es beneficiosa en cualquier medida para la empresa.

Sin embargo, es importante hacer una reflexión de la manera en la que el Auditor Interno interviene en las nuevas dinámicas de cambio y cómo puede ayudar en la tarea de los administradores o gerentes de una empresa. Pues bien, aunque el administrador debe ser el líder que comande toda la tarea que supone la administración de riesgos, no quiere decir que trabaje solo. A su espalda se encuentra un grupo de trabajo que apoya y acompaña cada una de las decisiones que se tomen. Dentro de ellos está el Auditor Interno quien es la persona más capacitada para darle un tratamiento a la gestión de los riesgos. El auditor conoce los riesgos del entorno y con ayuda de cada gerente de área, los analiza y los entiende, ya que su objetivo es minimizar estas situaciones para su empresa.

Actualmente, como resultado de las diversas y recientes crisis, globales y nacionales, las empresas se preocupan más por mejorar su gestión de riesgos. Anteriormente, esto era una preocupación casi exclusiva del sector de servicios financieros, pero ahora se ha convertido en una prioridad de la alta gerencia en casi todos los sectores industriales y de negocios.

Finalmente, a pesar del conocimiento que se tiene sobre la gestión de riesgos en las organizaciones, la gestión de riesgos no se encuentra realmente “incrustada” en la

mentalidad de las organizaciones, y, por lo tanto, no se está moldeando el comportamiento e informando de manera oportuna para mejorar en la toma de decisiones. Es por ello por lo que se busca que las empresas mejoren su enfoque. Es decir, que ya no vean la gestión de riesgos como un asunto regulatorio; sino que por lo contrario lo vean y reconozcan como una actividad generadora de valor que es un componente esencial dentro de la empresa. Cabe mencionar que el objetivo de las diversas reuniones a nivel gerencial de las empresas ya no es necesariamente enfocarse a eliminar el riesgo, ni siquiera minimizarlo, sino más bien usarlo para generar una ventaja competitiva.

Por un lado, muchas empresas están siguiendo un enfoque exclusivamente técnico y sofisticado para la gestión de riesgos que se caracteriza por modelos complejos y sistemas formales muy elaborados - que no consideran los desafíos cotidianos de la organización en general (ejemplo COSO ERM 2017).

La administración de riesgos se ha vuelto un campo que exige más especialización y mejor visión técnica y metodológica, pues los riesgos existentes se han redefinido, han surgido nuevos tipos de riesgos, nuevas formas de hacer negocios nueva legislación, mayor automatización, nueva tecnología, y se han definido nuevas clasificaciones de los riesgos. En las empresas, cada vez más directores, ejecutivos y funcionarios aplican administración estructurada sobre los riesgos. La gestión de riesgos se está consolidando como una condición fundamental que además de prevenir las amenazas y su tratamiento oportuno debe producir un valor superior. El documento actualizado (COSO ERM 2017) destaca la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de establecimiento de estrategias como en el desempeño de la administración.

La primera parte de la publicación actualizada ofrece una perspectiva sobre conceptos y aplicaciones actuales -y en evolución- de la gestión de riesgos corporativos. La

segunda parte, el Marco, se organiza en cinco componentes que acomodan diferentes puntos de vista y estructuras operativas, y mejoran las estrategias y la toma de decisiones.

2.2 Marco conceptual

Como parte fundamental para el desarrollo de esta investigación es importante destacar el aporte de conceptos y teoría que fundamenten la pautas a seguir en la investigación y así fortalecer el conocimiento y el entendimiento para una mejor aplicación.

Concepto de Control

El control puede ser definido como el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo como se planearon y así corregir cualquier desviación importante, comenta Robbins (1996).

El control en las organizaciones es la habilidad para hacer que los eventos se realicen conformen a lo planeado. Es obvio que un buen control se apoya en los cimientos de una planeación sólida, explicó Fulmer (1983).

Para que un taller mecánico tenga éxito es necesario tener el control en los puntos más importantes, los cuales van a dar como resultado un excelente servicio, y esto provocará que el cliente prefiera el servicio del establecimiento.

Por lo que es de vital importancia contar con un sistema de control. Si no se utilizan pueden ocurrir pérdidas difíciles de detectar ya que no se tendrían los estándares adecuados con los que se facilita la detección de un problema. El establecimiento debe contar con reglas dirigidas a los empleados para poder tener un mayor control sobre ellos y así evitar fraudes en los que esté involucrado el personal de trabajo.

Concepto de Recursos físicos

Griffin – Pearson (2015), página 6, afirma que los recursos físicos son las cosas tangibles que las organizaciones utilizan para llevar a cabo sus negocios. Incluye los recursos naturales y las materias primas, oficinas, almacenes, instalaciones fabriles, partes y refracciones.

Concepto de Control de Calidad

De acuerdo con el Dr. Ishikawa (1986) “el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Para tener un servicio de calidad hay que complacer al cliente para que este lo busque, al mismo tiempo tiene que beneficiar a la empresa para obtener ingresos. Estando las dos partes beneficiadas se obtiene un excelente negocio, así como un buen servicio.

Por otro lado, Velásquez (1990) afirma que el control de la calidad es la función administrativa cuyo objetivo es mantener la calidad de los servicios que brinda una empresa, de acuerdo con una línea de normas y estándares establecidos.

Concepto de proceso administrativo

Es primordial mencionar que la parte administrativa es fundamental en toda organización ya que define su camino, por lo que hace importante tener presente su contexto.

Münch (2017), define el proceso administrativo, como una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como proceso integrado por varias etapas.

Concepto de sistemas de control

Dittmer (2003) comenta que un sistema de control es la suma de todas las técnicas de control y el medio por el que son implementadas. Un sistema son las cajas registradoras en las cuales se introducen los números en porción de las ventas e imprime un reporte para la gerencia al final del día. Pero ahora hay un mejor sistema que es el de las computadoras, el cual permite registrar todos los movimientos, y con el que es difícil retirar algún producto de los suministros o una herramienta del almacén sin antes ser registrado.

Por otro lado, Kotschevar y Tanke (1991) afirma que es una responsabilidad de la gerencia establecer sistemas de control en el taller. Un buen diseño de este permite tener una mayor interacción con los empleados y los clientes.

Al escoger el sistema de control adecuado a las necesidades del negocio permite que la administración sea más sencilla, y al mismo tiempo difícil para el empleado al cometer fraudes.

Concepto de Administración

Harold Koontz, Heinz Weihrich y Mark Cannice (1998), página 4, nos aporta la definición de administración como el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.

Concepto Control Interno

Según Geller (1991) el control interno es la forma de administrar previniendo fraudes en el negocio. Es mucho más que las funciones que realiza el gerente general, porque se

relaciona con todos los aspectos que tienen que ver con las operaciones del negocio. Fomenta la eficiencia operacional y adopta reglas para proteger los intereses del establecimiento.

Los principios generales para tener un control interno según Geller son:

1. - Mantener la división de tareas.

Un solo individuo no debe tener el control total de las transacciones, sino que se deben de dividir los deberes, por ejemplo, una persona se encarga del cobro y otra de la contabilidad, así es más difícil que una persona cometa un fraude, ya que se va a tener otra que se va a dar cuenta de inmediato cuando se revisen las cuentas.

2.- Fijar responsabilidades a alguien en particular.

Es mejor darle la responsabilidad de un puesto en particular a una persona para que así el gerente pueda darse cuenta de donde viene el problema y resolverlo más rápido. Como es el caso de un mecánico, él debe tener el conocimiento sobre los trabajos que se le hacen a un vehículo en específico, de esta manera se va a poder identificar con fácilmente con quien revisar el vehículo.

3.- Limitar al número de empleados con acceso al almacén.

Hay que tener controlado el número de personas que estén en contacto con el almacén, para que no haya mucho riesgo en que se pueda llegar a perder algo. Debido a que si no se tiene un control y si varias personas tienen accesos a estos lugares es muy probable que se preste a que los empleados puedan cometer un fraude el cual nos sería difícil detectar.

4.- Mantener el dinero en bancos y el mínimo en provisiones.

Se hace para evitar pérdidas en el almacén y en la caja chica, otra ventaja es que se eliminan costos, porque al tener el inventario necesario en el almacén no tienes productos

que generan espacio y al mismo tiempo costos. El dinero en el banco te genera intereses y en caja no.

5.- Realizar el control interno preventivo y no correctivo.

Hay que tener un control preventivo, porque si se tiene un control en el cual detectas el problema cuando ya genero gastos, se pierde dinero. Por el contrario, si se detecta antes de realizarlo no se pierde y por consiguiente no habrá nada que detectar.

6.- Realizar auditorías sorpresas por empleados independientes.

Realizar inspecciones sorpresas al personal para verificar que todo este correcto y que los empleados no estén cometiendo algún fraude. Por eso las auditorias son hechas por personal que no trabaja en el vehículo que se está evaluando.

7.- Tener empleados de confianza para el acceso al dinero, archivos o almacén.

Tener empleados de confianza con conocimiento sobre los cobros y pagos, donde ambas áreas es propenso que pueda haber pérdidas si no se tiene el personal correcto que busca proteger los intereses del negocio.

8.- Dar vacaciones obligatorias y hacer rotación de empleados.

Se le dan vacaciones al empleado y así otra persona pueda ocupar ese puesto, de esta manera se pueden encontrar perspectivas nuevas, cubrir partes débiles por la otra persona y evitar fraudes. Con la rotación el empleado puede experimentar el desempeño de otras actividades dentro del establecimiento, pero también se puede ocasionar problemas debido a que no todas las habilidades de las personas se adaptan o todos los puestos.

9.- Programar frecuentemente auditorías externas.

Es importante tener auditorías externas para así verificar nuestras debilidades y corregirlas. También es importante para inspeccionar que las cuentas estén hechas correctamente y así evitaremos fraudes.

Concepto de modelo sistemático

Rodríguez Valencia (2012), lo define como:

Concibe a las organizaciones como un sistema integrado por varios elementos que interactúan constantemente y cuya presencia, características y comportamiento están encaminados al logro de objetivos concretos.

El modelo sistemático lo integran tres partes básicas:

- a) **Flujo de entrada:** se refiere a la introducción de recursos organizacionales que son activos disponibles para que un gerente o administrador genere productos o servicios. La importancia de esta parte es fácil de observar ya que para mantener funcionando con eficacia a la organización, la gerencia nunca debe de perder de vista el estatus y uso de los recursos organizacionales, es decir, recursos humanos, dinero, materias primas, maquinaria y equipo.
- b) **Transformación:** se trata del conjunto de pasos necesarios para convertir los recursos organizacionales en productos. En esta parte se incluyen tres tipos de procesos del sistema: tecnológicos, administrativos y sociales.
- c) **Resultados:** esta parte del modelo se refiere a los diversos productos (bienes o servicios terminados) que tienen como finalidad satisfacer necesidades humanas. Podemos decir que una organización recibe insumos (o entradas), y con su estructura y procesos los transforma en varios tipos de resultados (o salidas), los cuales, en condiciones óptimas, se traducirían en el logro de los objetivos previstos en la planeación.

Concepto de estrategia

Thompson/ Peteraf / Gamble / Strickland, página 4.

La estrategia de una compañía consiste en las medidas competitivas y los planteamientos comerciales con que los administradores compiten de manera fructífera, mejoran el desempeño y hacen crecer el negocio.

Concepto Control de servicios

El control en los servicios es de gran importancia, si no se lleva a cabo de la forma adecuada se puede convertir en un gran problema. Los servicios de reparación pueden llegar a generar que al haber algún error en el control puede llegar a provocar tentaciones a los empleados que se encuentran encargados de su manejo. Esto ocasionará que se produzcan pérdidas difíciles de detectar, afirmó Boardman (1982).

Concepto de capacitación y desarrollo

Werther, 2008, página 72, nos define este concepto como: en las grandes corporaciones, el desarrollo profesional del empleado se logra en gran medida gracias a sus experiencias internacionales, así como por la capacitación específica que reciba. Diversas compañías multinacionales utilizan la técnica de rotar a sus ejecutivos jóvenes en diferentes funciones y variados países, para ayudar al desarrollo de su talento gerencial.

Parte fundamental del administrar bien los recursos y cumplir con lo establecido por el control interno de cada organización, es necesario contar con la documentación de los procesos, sus pautas a seguir y la determinación de cómo y cuándo deben ocurrir ciertas actividades, es por esto, lo importante de conocer los conceptos esenciales de los manuales.

Concepto de manual

Alvarez Torres (1996), define, los manuales son unas de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

Concepto de manual contable

Guajardo Cantú, página 68, nos define este concepto como; documento independiente en el que se describe de manera detallada lo que debe registrarse en cada cuenta, junto con los documentos que dan soporte a la transacción, así como lo que representa su saldo.

Concepto de contabilidad

Hernando Díaz, capítulo 2, nos indica que la contabilidad puede definirse como el sistema de información que permite identificar, clasificar, registrar, resumir, interpretar, analizar y evaluar, en términos monetarios, las operaciones y transacciones de una empresa.

Concepto de pasivos

M. Rajadell, O. Trullás y P. Simo, (Pág. 18), nos define este concepto como: obligaciones actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para cuya extinción de la empresa espera desprenderse de recursos que puedan producir beneficios o rendimientos económicos en el futuro.

Concepto de proveedores

Benjamín Franklin, página 37, nos indica que, generadores de bienes y servicios que suministran insumos necesarios a la organización, por lo que la conocen operativamente; esta función los coloca en posición de proporcionarle puntos de vista positivos.

Concepto cuentas por pagar

Ureña 2010, página 67, define el concepto de cuentas por pagar:

Comprende las deudas contraídas por la empresa a favor de terceros, por operaciones diferentes a las obligaciones financieras y proveedores, tales como: contratistas, costos y gastos por pagar, retención en la fuente, retenciones y aportes de nómina, etc.

Clasificación de las empresas según su funcionalidad

Raymundo Bueno, Mireya Ramos, Carlos Berrelleza, 2018 (página 18)

Comerciales: su actividad principal es la compra – venta de productos, ya que fungen como intermediarios entre el productor y el consumidor. Las empresas comerciales se pueden clasificar en mayoristas y minoristas.

Industriales: son aquellas que producen bienes mediante la extracción y transformación de materias primas. Estas a su vez se clasifican en extractivas y de transformación o manufactura.

De servicios: son aquellas que tienen como finalidad proporcionar un servicio a la población o a las empresas. Las empresas de servicios pueden ser públicas, privadas o mixtas.

Objetivos de la auditoría administrativa

Benjamín Franklin, página 12, menciona:

De control: destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con los estándares preestablecidos.

De productividad: encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De servicio: representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad: disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

2.3 Marco contextual

Antecedentes

Taller Carlos Sanchez es una empresa familiar que inicio en 1987 por parte del matrimonio de Carlos Sanchez Venegas de 25 años quien luego junto con su esposa Maria Elena Rodríguez Rodríguez de 23 años , iniciaron el establecimiento de la empresa en San Antonio de Belén en un terreno adquirido por la pareja, la misma fue creciendo de manera exponencial donde a l inicio se revisaban de 10 a 15 carros por mes a la actualidad donde se revisan en promedio el doble que al inicio, dando esto a la necesidad de una expansión del terreno dando como adquisición del terreno aledaño, lo cual le termino de dar el espacio necesario a la empresa para poder cubrir el espacio que se necesitaba para poder cubrir la demanda, a su vez se dio la contratación de varios empleados hasta llegar al número de 10 personas en la nómina, posteriormente la empresa empezó a incrementar el volumen de trabajos por mes. A su vez la empresa empezó a ser reconocida como un taller de alta calidad en reparación de todo tipo de vehículos, pero siendo especialmente reconocido por la reparación de cajas manuales, ya que las mismas conllevan una especialización, la cual el dueño la logro desarrollar con una serie de capacitaciones y años de experiencia, para el 2005 se convirtió en el taller más reconocido de todo San Antonio de Belén.

Misión

Taller Carlos Sanchez es una empresa que busca garantizar la seguridad de nuestros clientes al conducir sus vehículos, mediante el mantenimiento preventivo y correctivo que le

brindamos a su automóvil, haciendo sentir a cada cliente confort y tranquilidad cuando está al volante.

Visión

Llegar a ser el taller líder y confiable a nivel zona, en los próximos 3 años, una vez cumplido ese objetivo mantenernos como los mejores en el mercado, ofreciendo el servicio para automóviles modernos y unidades diésel, siendo reconocidos por la calidad en nuestros servicios, honestidad y precios justos.

Objetivos

- Crear una empresa de mecánica automotriz, mediante el uso de servicio a domicilio enfocándose en ofrecer la mejor comodidad a los clientes en general como una alternativa de servicio de buena calidad e innovación en el mercado.
- Mantener en óptimas condiciones los vehículos de nuestros clientes y futuros clientes, mediante mantenimientos preventivos y específicos, inspecciones y mejoras. Así como requerir los repuestos y darle el seguimiento a cada vehículo, para brindar un mejor servicio de calidad.
- Establecer las tareas de mantenimiento más adecuadas para los vehículos de los clientes tomando como base estándares de calidad.
- Proveer de una nueva forma de brindar los servicios de mecánica automotriz a domicilio debido al incremento de la población y la gran demanda de automóviles que se encuentran en la ciudad.
- Promocionar los servicios brindados por el taller mecánico Carlos Sanchez con el fin de darlo a conocer y crear confianza por parte de sus clientes y futuros clientes de dicho taller.

Políticas

Políticas de Empleo

- ✓ Política de desarrollo diversidad de Recursos Humanos
- ✓ Política seguridad ocupacional e higiene
- ✓ Política de los derechos humanos en el empleo

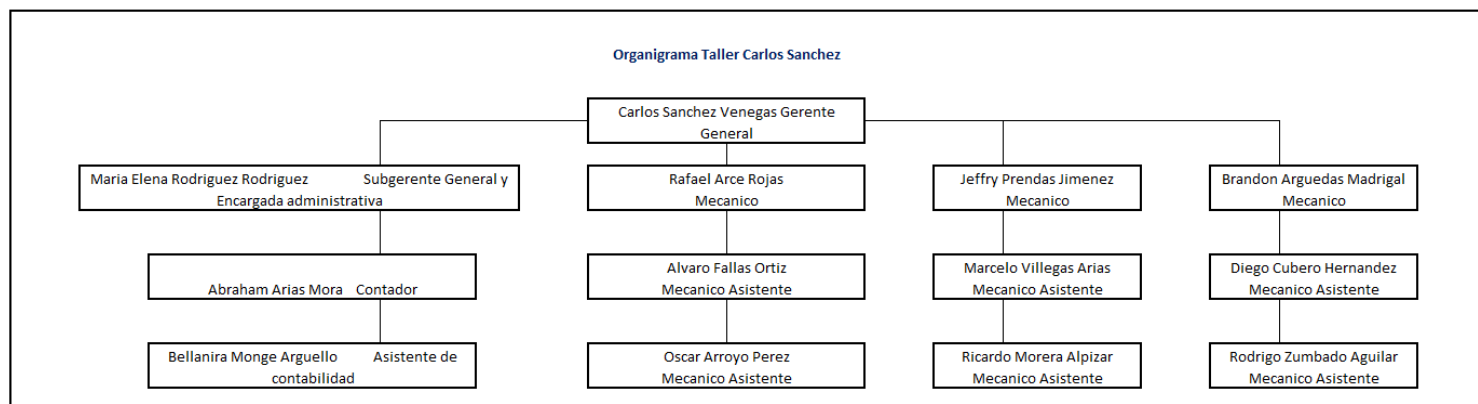
Políticas Ambientales

- ✓ Protección al medio ambiente
- ✓ Minimización y eliminación de residuos de vertedero
- ✓ Reducción de gases de efecto invernadero y eficiencia energética
- ✓ Seguridad de manejo adecuado de residuos nocivos para el ambiente

Políticas de Seguridad del Producto

- ✓ Seguridad de los productos y servicios de la corporación

Figura 11. Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación se fundamenta en un marco metodológico, el cual define el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar en el estudio que se desarrolla. Al respecto, Balestrini (2006, p.125) define “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. Según Finol y Camacho (2008, p.60), el marco metodológico está referida al “cómo se realizará la investigación, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos”.

3.1 Enfoque cualitativo

“El enfoque cualitativo es el utilizado en la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. Roberto Hernández Sampieri, 2014, Metodología de investigación, sexta edición Página 7.

3.2 Alcance de la investigación

Investigación Descriptiva

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

“Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”. Roberto Hernández Sampieri, 2014, Metodología de investigación, sexta edición página 128.

Para el tema en estudio se van a seguir las etapas de la investigación descriptiva, con el objetivo de recolectar los datos necesarios que permitan llegar a una conclusión que de base a las recomendaciones idóneas para poder tener los estándares adecuados de los procesos y a su vez respaldarlo con la elaboración de manuales, esto con relación a las debilidades producto de la investigación y con esto completar el objetivo de la investigación.

Etapas de la investigación descriptiva:

- 1.Examinar las características del problema escogido.
- 2.Definir y formular una hipótesis.
- 3.Enunciar los supuestos en los que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
- 4.Elegir los temas y las fuentes apropiados.
- 5.Seleccionar o elaborar técnicas para la recolección de datos.
- 6.Establecer, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
- 7.Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
- 8.Realizan observaciones objetivas y exactas.
- 9.Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

La presente investigación puede clasificarse dentro del tipo descriptiva, ya que, por medio del análisis de las variables, busca describir cuál es la situación que se presenta en el Taller Carlos Sanchez, en cuanto al control interno que se tiene en los procesos de asignación de costos en cada trabajo se realiza en los vehículos.

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.80)

3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio

3.3.1 Población

Según Tamayo (2012) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Selltiz et al., (1980), citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen población como "...el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p.174)

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. En este caso la población va a ser los empleados del Taller Carlos Sanchez.

3.3.2 Tipo de muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. Roberto Hernández Sampieri, 2014, Metodología de investigación, sexta edición página 175.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), muestra “...es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175)

Con respecto a esta investigación la muestra es probabilística ya que todos los elementos de mi población podrán ser seleccionados para el estudio y análisis de datos.

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Empleados del Taller	Empleados del taller con menos de 6 meses de laborar.

Fuente: elaboración propia, 2021

3.3.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.

Con base a la mención de Hellriegel Jackson Slocum en 11ª edición Administración, Un enfoque basado en competencias, página 78,” La importancia de las cuestiones éticas

que afrontan los administradores y los empleados ha aumentado en años recientes debido a la conducta carente de ética e ilícita que han observado en algunos de los altos directivos de varias organizaciones estadounidenses importantes, como Enron, Tyco y Adelphia. Las practicas notoriamente carente de ética y, con frecuencia, ilícitas que siguieron los altos directivos de estas organizaciones terminaron en quiebras, enormes perdidas financieras para los accionistas y perdida de empleos para la gente”, teniendo como antecedente e inducción este extracto nos permite hacer una inclusión de los valores necesarios que el investigador no debe de dejar de practicar:

Honestidad: es un valor o cualidad propia de los seres humanos, relacionado con los principios de verdad y justicia y con la integridad moral. Así, esta cualidad no sólo tiene que ver con la relación de un individuo con otro u otros o con el mundo, sino que también puede decirse que un sujeto es honesto consigo mismo cuando tiene un grado de autoconciencia significativo y es coherente con lo que piensa.

Respeto: es aceptar el valor humano del hombre y esta aceptación exige o merece llevarlo hacia su mayor valiosidad, por eso la persona que no respeta no esta en condiciones ni de percibir, ni tampoco de vivir, los valores. Una persona irrespetuosa es ciega de los valores y le resulta ajena la tarea de humanizarse. Precisamente por eso se considera que el respeto es uno de los ejes para ver de otra manera, para abrirse a los valores. (Camps, 1998).

Lealtad: fidelidad, franqueza, nobleza, honradez, sinceridad y rectitud. Sólo se es leal si se es fiel. Es imposible pensar en lealtad sin que vaya unida a la fidelidad. Pero no basta ser fiel para ser leal. Es necesario, además, ser franco y sincero con el sujeto de nuestra lealtad. Luego, sólo es leal quien, además de ser fiel, es franco y sincero. Servir con lealtad significa también servir con franqueza, sinceridad y honradez. Es servir con la verdad por

delante. No se es leal si se engaña, si no se dice la verdad o se dicen sólo medias verdades o se dice lo que al líder agrada, lo que éste desea oír; si se le esconden situaciones y hechos independientemente de las motivaciones que se tenga.

3.4 Instrumentos para la recolección de la información

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), instrumento de medición se define como “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.” (p.200)

Entrevista: es una reunión o interacción entre el entrevistador y el entrevistado donde a través de preguntas y respuestas se logra una comunicación asertiva y de esta construir una serie de información esencial que lo lleve a puntos específicos para su investigación.

Las entrevistas se dividen en estructuradas y semiestructuradas:

Una **entrevista estructura** es aquella que prepara el entrevistador de una manera definida a través de preguntas, siempre limitándose a ellas, este tipo de entrevista es la más estática y rígida

En la **entrevista semiestructurada**, el entrevistador la realiza con una serie de preguntas que le funcionan como guía, pero las preguntas pueden ser abiertas y no tienen una estandarización.

Cuestionario

En el desarrollo de la presente investigación se utilizará el cuestionario, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “...consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.217)

Dicho cuestionario será aplicado a un sector de los empleados del Taller Carlos Sanchez.

Observación

Esta técnica consiste en observar comportamientos, procesos y la comunicación no verbal de los participantes, con esto ayudando al investigador a llegar a conclusiones de acuerdo con las relaciones que se manifiestan en un periodo de tiempo.

Al utilizar esta técnica dentro de enfoque cualitativo, se debe organizar las observaciones para no perder la objetividad de la recopilación de los datos, este método debe relacionarse con la información obtenida de las otras técnicas para tener una mayor validez y un correcto análisis de la data recolectada.

Para efectos de esta investigación se utilizará la entrevista estructurada con preguntas cerradas, para facilitar la recopilación de la información, esto por el tema en desarrollo, se necesita tener una clara posición que nos facilite el análisis de los resultados y posterior las recomendaciones para la empresa.

Adicional se harán observaciones como trabajo de campo para lograr medir y analizar todo aquello que no podemos obtener a través de una entrevista pero que son parte importante del diario vivir de las operaciones y que nos permite mostrar ventanas de oportunidades para la propuesta de la investigación.

3.5 Variables o categorías

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Contextualizar el Marco Referencial COSO 2017, y la importancia del desarrollo de éste dentro de las operaciones del Taller Carlos Sanchez	Diferenciar y comparar el marco referencial COSO 2017 versus el control interno del Taller Carlos Sanchez en el proceso de asignación de costos	Contar con las mediciones del COSO 2017 para aplicar en el área de estudio	Revisión del control interno	Documentación del área	Material recolectado para el análisis	Observación
Analizar el control interno actualmente utilizado en el área de estudio en relación con lo que indica COSO 2017 y con esto apoyando la correcta elaboración de manuales de procedimientos que soporte la parte operativa.	Identificar el control, valorarlo con respecto a COSO 2017 y llevar esto a la correcta elaboración de manuales.	Estudiar ambos controles que apoye la elaboración de manuales	Aplicar la teoría de COSO 2017 en los procedimientos de asignación de costos	Valorar procesos para aplicar COSO 2017	Análisis de la información recopilada	Observación Cuestionario
Elaborar conclusiones y recomendaciones para la gerencia del Taller Carlos Sanchez, con base en los resultados obtenidos de la investigación.	Valorar dentro de los procesos las fortalezas y debilidades que se presenten para fundamentar la investigación	Emitir conclusiones y recomendaciones para el Taller Carlos Sanchez en la asignación de costos	Indagar en los procesos de operación para lograr determinar oportunidades	Procesos de los mecanicos en recopilar los costos de cada reparación	Revisión de los resultados arrojados en el trabajo de campo	Observación Cuestionario

Fuente: Elaboración propia, 2021

3.6 Estrategia de análisis de datos

Los resultados que arroje la investigación serán analizados por medio de tablas, cuadros gráficos y con el análisis descriptivo y predictivo

Análisis de tablas y gráficos: este análisis es con el objetivo de poder hacer mas visibles los datos representados, mostrar cambios de esos datos en el tiempo o espacio, mostrar la relación entre los datos y sistematizar a la misma vez que se sintetizan los datos.

Análisis descriptivo: es la manera de brindar información valiosa al investigador, luego de tomar datos de múltiples fuentes del pasado, con el objetivo de poder tener hallazgos que logren determinar que está bien o mal.

Análisis predictivo: este análisis se alimenta del descriptivo ya que se toman los datos, para poder hacer un análisis detallado sobre lo que esta bien o mal, para poder crear una estimación, donde la precisión de estas va a estar directamente relacionada con la veracidad de los datos

recolectados por el análisis descriptivo, este proceso requiere un tratamiento cuidadoso y una optimización continua.

Aplicando la entrevista a los empleados del Taller Carlos Sanchez, se espera recolectar datos reveladores con base a las respuestas que estos logren recaudar con las preguntas planteadas, a su vez será de gran importancia el trabajo de campo mediante la observación ya que esto dará perspectiva más clara de las operaciones que se ejecutan y el seguimiento que se le da a cada uno de los trabajos que se realizan para poder solventar las diferentes necesidades que tiene cada uno de los clientes para reparar sus vehículos, a su vez que se este recaudando los costos y los procesos que se van ejecutando.

Tratamiento de la información

Una vez realizada la recolección de datos, los mismos se procesarán de manera tal que puedan ser interpretados y analizados, para lo cual se elaborarán gráficos y tablas, empleando la herramienta tecnológica Excel.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Generalidades

En este capítulo se mostrará los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas, la recolección de la información se dio por medio de una entrevista semiestructura, específicamente a través de un cuestionario conformado por preguntas cerradas y una abierta, aplicadas a los empleados del Taller, con el fin de indagar en el conocimiento hacía el control interno utilizado para sus procesos y el soporte informativo con el que cuenta sus procesos.

Adicional se aplicó la observación en las tareas realizadas por algunos de ellos con el fin de medir, indagar, y conocer realmente el ritmo y formas de aplicar sus procesos para lograr evaluar el control interno desde la perspectiva del COSO ERM 2017 y así lograr determinar cómo se debe de elaborar los manuales de procedimientos que ayude a soportar las tareas de manera teórica.

Ambas técnicas de recolección de información se aplicaron con ayuda del formularios digitales y reuniones presenciales, con las medidas sanitarias respectivas, ya que dado el momento que estamos atravesando como consecuencia del COVID 19, desde el mes de abril del 2020. Utilizando este trabajo de campo se cuidó la veracidad, confidencialidad y transparencia, siempre en pro de obtener la información real para el correcto análisis de la investigación.

La entrevista semiestructurada se le aplicó a los 10 empleados que sus edades oscilan entre los 22 a 59 años, el cargo que desempeñan es de mecánico, asistente de mecánicos, personal administrativo y gerencia, de acuerdo a la línea de trabajo que maneja la compañía, estos empleados cuentan con una gran variedad de experiencia entre sí, como

mínimo un año y máximo 30, lo cual es de bastante provecho que exista esta variedad que permita compartir expectativas y escenarios presentados a través de los años en los distintos procesos y con esto dando un mayor soporte para la mejora continua.

A continuación, se elabora una tabla que resume las respuestas dadas por los entrevistados con el fin de lograr analizar de manera sencilla los resultados.

Análisis de los resultados obtenido de la entrevista aplicada.

La información proveniente del trabajo de campo que se le aplicó a través del cuestionario a los empleados del Taller Carlos Sánchez, que es nuestra población, se representa a continuación:

Tabla 4. Detalles de empleados entrevistados

Cantidad	Género	Nombre	Años en la industria	Rango de edad
1	H	Carlos Sanchez Venegas	40	55-64
2	H	Rafael Arce Rojas	22	45-54
3	H	Alvaro Fallas Ortiz	21	35-44
4	H	Oscar Arroyo Perez	16	35-44
5	H	Jeffry Prendas Jimenez	8	25-34
6	H	Marcelo Villegas Arias	5	25-34
7	H	Brandon Arguedas Madriga	4	25-34
8	H	Diego Cubero Hernandez	9	25-34
9	H	Rodrigo Zumbado Aguilar	2	18 -24
10	H	Ricardo Morera Alpizar	1	18 -24
Promedio			12.80	

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Análisis de la tabla n°4

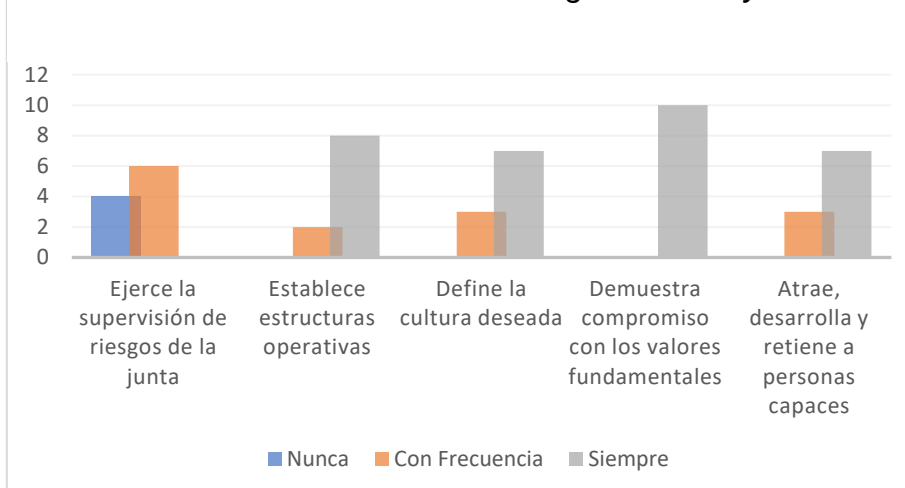
Los resultados obtenidos de las preguntas aplicadas de la primera sección del cuestionario, nos muestra que la población entrevistada el 100% son hombres, con un rango de edad entre de 18 – 44 en su mayoría, adicional con una experiencia promedio de 12.8 años en la industria lo cual nos brinda una organización con una gran experiencia en el trabajo que desarrollan.

Tabla 5. Resultados de evaluación de gobernanza y cultura

Pregunta	Nunca	Con Frecuencia	Siempre
6. ¿Cuanto ejerce la gerencia la supervision de los riesgos de su administracion?	4	6	
7. ¿Que tanto establecen estructuras de equipos de trabajo?		2	8
8. ¿Comunican de manera adecuada la cultura deseada?		3	7
9. ¿Demuestran el compromiso por los valores fundamentales (integridad, liderazgo, sentido de propiedad, pasion por ganar y confianza) ?			10
10. ¿Cuanta es la preocupacion por atraer, desarrollar y retener a personas capaces?		3	7

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Gráfico 1. Resultados de evaluación de gobernanza y cultura



Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Análisis de la tabla n°5 y gráfico n°1

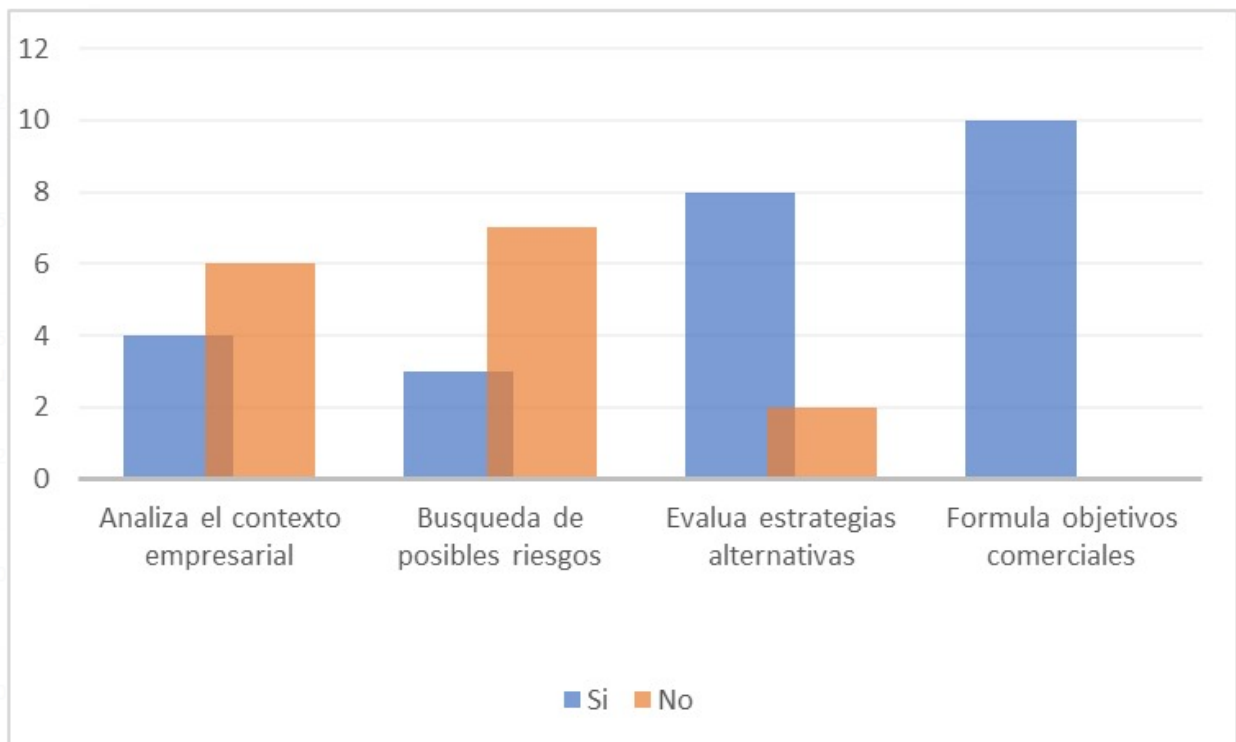
Los resultados obtenidos con relación al principio de “gobernanza y cultura”, nos muestra como el Taller tiene una cultura y una administración bajo la percepción de los empleados bastante adecuada ya que mayorías de los resultados sobre las consultas que están directamente relacionados con los subprincipios, nos indica que con frecuencia o siempre, se busca tener un ambiente de acuerdo a los principios éticos que se busca en una administración sana, pero a la misma vez nos arroja un área de oportunidad importante y es la autoevaluación que se debe realizar a la administración por parte de la junta administrativa.

Tabla 6. Resultados de evaluación de configuración de estrategia y objetivos

Pregunta	Si	No
11. ¿Comparten el análisis de contexto empresarial?	4	6
12. ¿Externan la búsqueda de posibles riesgos en los diferentes procesos?	3	7
13. ¿Realizan la evaluación de soluciones alternativas para los diversos trabajos que se necesitan desarrollar?	8	2
14. ¿Formulan y comunican los objetivos comerciales que tiene el Taller, para un tiempo determinado?	10	0

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Gráfico 2. Resultados de evaluación de configuración de estrategia y objetivos



Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Análisis de la tabla n°6 y gráfico n°2

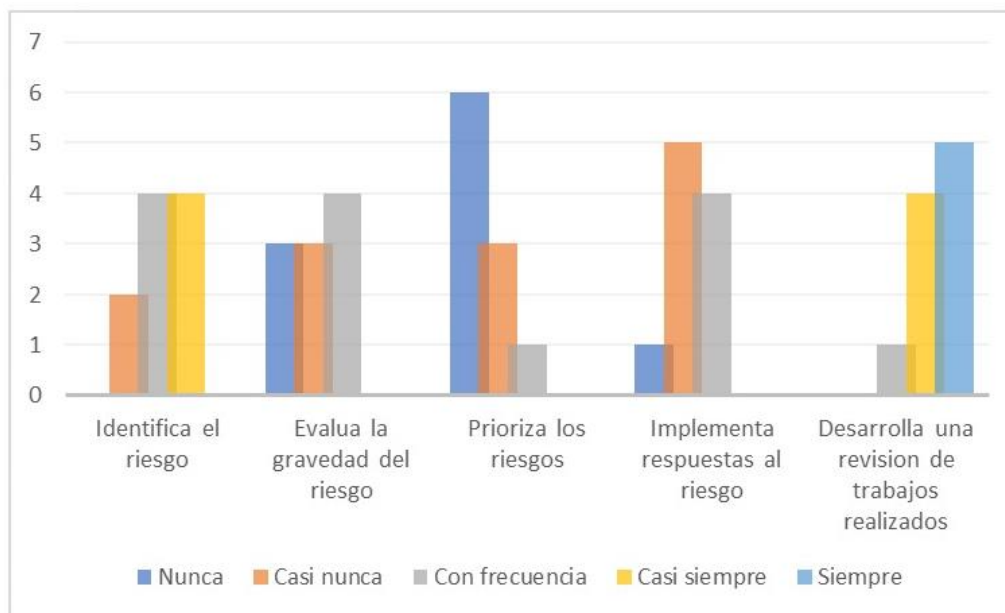
Con relación a la evaluación del segundo principio del COSO ERM 2017, la encuesta nos muestra como la compañía tiene una área de oportunidad importante en el área de hacer un análisis en el contexto empresarial y a su vez en buscar incrementar la búsqueda de riesgos que tiene la misma en el día a día, a su vez se ve una fortaleza en la evaluación de estrategias alternativas para la solución de diversos escenarios que aparecen a la hora de realizar una reparación de un vehículo y se observa una gran comunicación de los objetivos comerciales que se tiene a la hora de brindar un orden claro de como ir solucionando las reparaciones que van llegando semana a semana.

Tabla 7. Resultados de evaluación de Rendimiento

Pregunta	Nunca	Casi nunca	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
10. ¿Cada cuanto se identifica un posible riesgo?		2	4	4	
11. ¿ Con que frecuencia se evalua la gravedad de un riesgo?	3	3	4		
12. ¿Cual es la regularidad con la que se prioriza los riesgos?	6	3	1		
13. ¿Cual es la periodicidad para implementar una respuesta a un riesgo?	1	5	4		
14. ¿Con que reiteracion se desarrolla una revision de los trabajos realizados?			1	4	5

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Gráfico 3. Resultados de evaluación de rendimiento



Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Análisis de la tabla n°7 y gráfico n°3

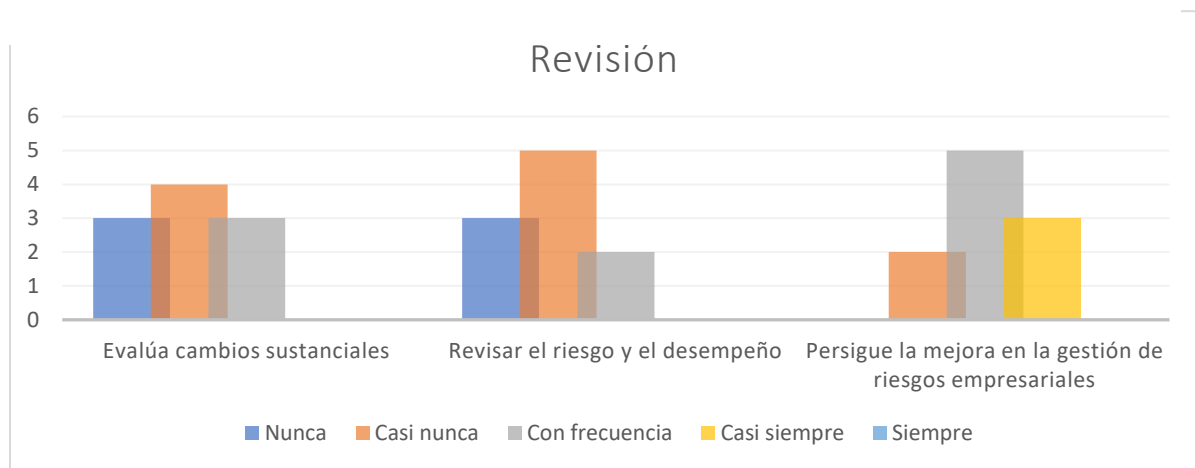
El gráfico nos muestra a detalle los resultados sobre el rendimiento de la compañía a la hora de hacer el análisis de posibles riesgos que tenemos en el día a día, donde nos muestra que en términos generales la compañía tiene un gran área de oportunidad en la priorización de los riesgos, pero a su vez también debe mejorar en el área de la evaluación de la gravedad de los riesgos que se tienen y de esta forma poder atacar la manera en la que implementa la respuesta a los riesgos que en este momento la tendencia es a casi nunca buscar una solución a los riesgos detectados, ya sea por una detección tardía o por no tener las herramientas administrativas adecuadas para poder brindar la solución adecuada.

Tabla 8. Resultados de evaluación de revisión

Pregunta	Nunca	Casi nunca	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
20. ¿Gerencia realiza evaluación de cambios significativos en los procesos recurrentes con el objetivo de identificar posibles mejoras?	3	4	3		
21. ¿Se realizan revisiones de posibles riesgos y de desempeño en los trabajos mas comunes?	3	5	2		
22. ¿Con que frecuencia se externa la intencion de mejorar en la gestión de riesgos empresariales?		2	5	3	

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Gráfico 4. Resultados de evaluación de revisión



Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Análisis de la tabla n°8 y gráfico n°4

Por medio de la tabla y el gráfico, logramos observar que el Taller mantiene un área de mejora en la misma línea del rendimiento, ya que la evaluación de cambios sustanciales en los procesos de reparación no se dan y a su vez la revisión del riesgo y desempeño de los trabajadores casi nunca se realiza y por consiguiente la compañía con frecuencia busca mejorar

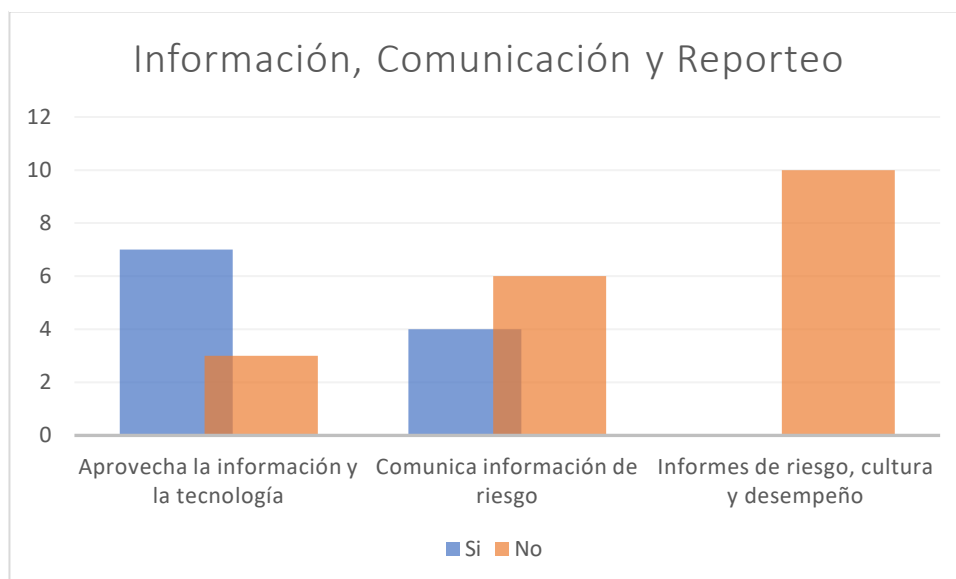
la gestión de riesgos empresariales, esto nos brinda una posición de que la empresa debe buscar mejorar sus métodos de detección y de control de los riesgos empresariales.

Tabla 9. Resultados de evaluación de información, comunicación y reporte

Pregunta	Si	No
23. ¿ Se da un uso adecuado a la informacion actual y a su vez a nuevas tecnologías?	7	3
24. ¿Reciben una comunicacion sobre los riesgos que actualmente tiene el taller?	4	6
25. ¿ Se realizan informes de riesgo, cultura y desempeño?	0	10

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Gráfico 5. Resultados de evaluación de información, comunicación y reporte



Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Análisis de la tabla n°9 y gráfico n°5

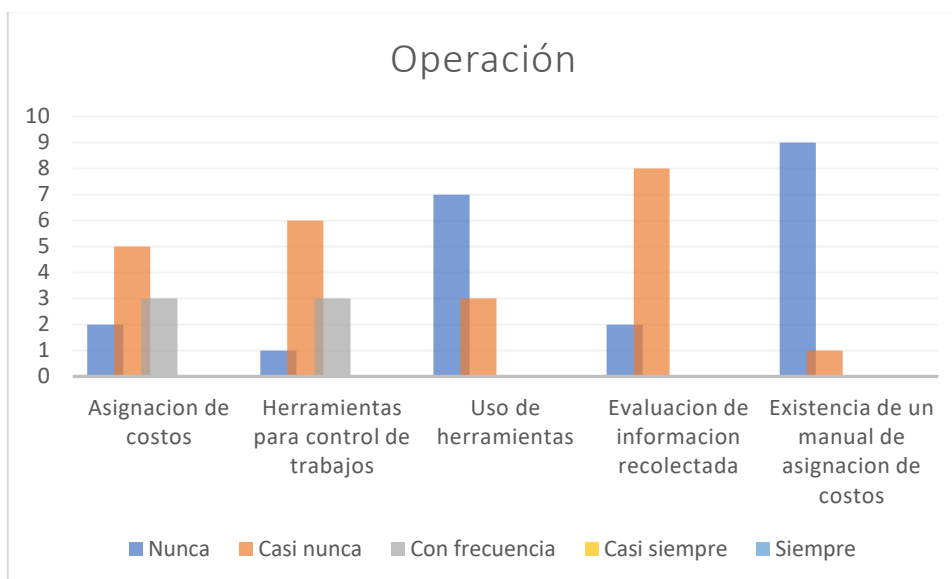
En la evaluación del principio de información, comunicación y reporte, se realizaron 3 preguntas con el objetivo de lograr determinar si se esta haciendo un uso correcto de la información que se tiene, así como de la tecnología, lo cual nos mostro que en su mayoría si se hace uso de las herramientas, pero aun existe una rango de oportunidad de mejorar este indicador, a la segunda interrogante la respuesta es marcada la necesidad de poder atacar este indicador ya que en su mayoría no reciben una comunicación de los riesgos empresariales y por ultimo nos confirma que no existe ningún tipo de reporte o de comunicado sobre el desempeño de los empleados y a su vez de los grupos de trabajo esto brinda un margen muy grande para poder mejorar.

Tabla 10. Resultados de evaluación de operación

Pregunta	Nunca	Casi nunca	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
26. ¿Se tiene un proceso de asignacion de costos por vehiculo?	2	5	3		
27. ¿Se tienen las herramientas para poder tener el control de los trabajos realizados por vehiculo?	1	6	3		
28. ¿Se hace uso de las herramientas que se tienen disponibles?	7	3			
29. ¿La gerencia evalua la veracidad de la informacion ingresada en las hojas de trabajo?	2	8			
30. ¿Se tiene un manual de como hacer la asignacion de los costos de cada trabajo o material utilizado?	9	1			

Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Gráfico 6. Resultados de evaluación de operación



Fuente: Cuestionario aplicado a los empleados.

Análisis de la tabla n°10 y gráfico n°6

Al poner bajo evaluación el proceso de la operación a la hora de la asignación de los costos de cada trabajo, se realizaron cinco preguntas puntuales con el principal objetivo de lograr tener una perspectiva clara de como se maneja el proceso, si se evalúa y si se tiene un manual de procedimientos, por lo que el gráfico junto con el cuadro resumen ilustra de manera clara la falta de un proceso estructurado y claro, en la primera consulta logramos ver como casi nunca se realiza un proceso de asignación de costos el mismo se hace con base a la experiencia, la segunda nos demuestra que para los empleados no existen herramientas que faciliten la recolección de los costos que se tiene por cada uno de los trabajos que realizan, la tercera hace un eco sobre el no uso de las herramientas existente por no tener el conocimiento de la existencia o la falta de capacitación para poder hacer el uso de la misma, la cuarta nos muestra una

deficiencia en la evaluación de la información de los costos incurridos para las diferentes reparaciones y por ultimo tenemos la confirmación de la no existencia de un manual de procedimientos.

Análisis de la observación

Con base a la observación que se llevo acabo en el Taller Carlos Sanchez en el periodo de tiempo del 1 de enero del 2021 al 30 de junio del 2021, se logro palpar un compromiso importante de mantener sus principios, integridad, liderazgo, sentido de propiedad, pasión por ganar y confianza, muy presentes en cada uno de sus empleados y a su vez en los trabajos que realizan, esto es un reflejo de la buena administración y de la fidelidad que tiene la gerencia con los ideales que le externan a sus empleados.

Cada empleado tiene claro que dentro del taller se trabajo por equipos, y cada uno de ellos tiene un mecánico a cargo y 2 asistentes, con el objetivo de poder solucionar cualquier necesidad, a su vez se le brinda la indicación a los encargados de los grupos de trabajo que brinde las indicaciones claras a cada uno los integrantes para que de esta manera la reparación fluya de la mejor manera y a su vez evitar accidentes o inconvenientes que puedan surgir.

En el periodo de observación se logró ver el interés de la empresa por mantener una política de beneficios e incentivos muy buena, ya que dentro de es lapso de tiempo varios de los empleados cumplieron años, por lo que la gerencia les celebro con una comida para todos donde el celebrado es quien la elige, a su vez luego de varios trabajos grandes y que conllevaron tiempo extra por parte de algunos equipos se les brindo un reconocimiento económico o con una tarde libre, a su vez se les consulto a los empleados que tal se sentía en su ambiente laboral y si veían un interés de la gerencia por retenerlos en la compañía y se mostraron con respuestas alienadas con la observación que se efectuó.

La gerencia se preocupa por mantener a sus empleados sobre los posibles riesgos que se puedan tener al desarrollar sus labores, ya sea por desperdicios o por un accidente a la hora de una reparación, se hace mención por parte de los empleados de que estas capacitaciones no se hacen con la frecuencia deseada o adecuada para que ellos puedan tener el conocimiento ideal para poder desempeñarse de la mejor manera y de esta forma mitigar o prevenir cualquier riesgo inherente que se pueda presentar en el día a día.

Se logro observar que existen herramientas que no se están utilizando simplemente porque puede necesitar un tiempo de capacitación, documentación de la manera adecuada del uso de las herramientas y adicional también conlleva que durante las reparaciones el mecánico encargado complete una orden de trabajo que brinde todos los detalles de la reparación, pero están dejando de lado que ese tiempo invertido va permitir que la asignación de los costos sea de una manera mas eficaz y claro nos va permitir generar un parámetro de comparación entre trabajos similares, de esta forma poder empezar a evaluar y medir los riesgos por desperdicio o por algún otro riesgo que pueda surgir mediante la comparación de los trabajos.

Adicional se logro observar que el inventario se maneja por medio del método de PEPS, esto para los insumos necesarios en las reparaciones, tales como grasas, líquidos hidroeléctricos, liquido refrigerante, grasa liquida, aceite de caja, aceite de motor, aditivos especiales y demás suministros necesarios para poder realizar cualquier reparación.

CAPITULO V: DISCUSION

Discusión

Posterior a la revisión de los resultados se logró identificar que la compañía en los diversos principios que expone el COSO ERM 2017, donde se busca la integración de los mismos con los objetivos de la empresa, el desarrollo de estrategias, la implementación y el rendimiento, la misión, visión y valores fundamentales, buscando al mezclar todo esto junto con los principios de gobernanza y cultura, configuración de estrategias y objetivos, rendimiento, revisión e información, comunicación y tecnología, lo cual nos permitió hacer una evaluación detallada del Taller Carlos Sanchez, para llegar a la conclusión de que la compañía actualmente mantiene muy presente en todas las líneas de trabajo sus valores principales como lo son la integridad y la confianza.

Con base a estos hallazgos se converso con la gerencia con el objetivo de externar los problemas detectados, siendo estos los siguiente:

- Falta de autoevaluación de la administración
- El no análisis de riesgos presentes en los trabajos más frecuentes
- No medir la gravedad de los riesgos, así como la falta de respuesta a los mismos
- Evaluación de desempeño laboral no existente
- Comunicación de riesgos inexistente
- Falta de manual de procedimientos y el no uso de herramientas de control

Al exponer cada uno de estos puntos con la gerencia, comentaron que les gustaría tener las herramientas y la manera de poder mitigar cada uno de estos puntos de manera mas adecuada y eficaz, ya que aun cuando la compañía se desempeña con un margen de

ganancia, siempre se busca mejorar en todos los hábitos y aun mas cuando es sobre posibles riesgos operativos o de control interno que actualmente existen.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al concluir la investigación logramos llegar a la conclusión de que el Taller Carlos Sanchez mantiene una operación rentable, pero que a su vez tiene oportunidades de mejora muy marcadas en el área del control de costos y a su vez de procesos de control de insumos tanto de uso como de adquisición.

Con base a los resultados ya mencionados logramos determinar las siguientes conclusiones:

1. La empresa tiene muy poca aplicación de procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación para ser utilizados por los empleados o por la gerencia.
2. Se logro identificar las deficiencias relevantes que tiene la empresa en los procesos de control, luego de hacer la evaluación de la organización por medio de la aplicación de la encuesta de los principios del COSO ERM 2017, logramos identificar las siguientes áreas de oportunidad:
 - a. Falta de una autoevaluación sobre los riesgos de la administración.
 - b. No existencia de un análisis de los riesgos presentes en los trabajos más recurrentes.
 - c. Ausencia de una evaluación de gravedad de riesgos y la medición de la respuesta a los mismos.
 - d. La necesidad de la implementación de una herramienta de evaluación de desempeño.
 - e. Carencia de una documentación de los riesgos que existen en los diversos procesos de control.

3. Por medio de las observaciones y el cuestionario, se logro llegar a la conclusión de que la necesidad de una propuesta de procedimientos aplicables a la forma de trabajar dentro del Taller Carlos Sanchez, es algo necesario. Por lo cual se logro concluir que carencia de un manual de procedimientos y la falta de uso de herramientas ya existentes, van de la mano con una escasez de entrenamientos sobre la manera adecuada de ejecutar un control interno de procesos.

La conclusión de la investigación nos muestra que actualmente no se cuenta con el uso de una normativa contable a la hora de establecer los costos directo o indirectos relacionados en el proceso de reparación de los vehículos, ya que se hace por medio de observaciones y experiencia por parte de gerencia, no cuentan con un control ideal sobre la manera adecuada de hacer la asignación de los costos, a su vez el inventario de insumos se hace por medio del proceso PEPS, pero sin un control detallado sobre el uso de estos insumos.

6.2 Recomendaciones

Por medio de la investigación y las observaciones de campo se logró llegar a una serie de conclusiones que dan espacio a las siguientes recomendaciones que van a permitir solventar o disminuir las áreas de mejora.

- ✓ La principal recomendación es una capacitación a la gerencia para poder brindarle un conocimiento adecuado sobre tema del control interno, cuáles son sus beneficios de una aplicación adecuada y a su vez brindar las herramientas necesarias para poder llevar a cabo cada uno de los conocimientos que adquieran por medio de las sesiones.
- ✓ Con relación a la evaluación del COSO ERM 2017 se hizo una encuesta por cada uno de los principios que nos permitió llegar a varias conclusiones que engloban estas recomendaciones para poder solventar estas debilidades de la organización:

- Preparación de herramientas de autoevaluación, medición de desempeño y detección de posibles riesgos, así como su evaluación de gravedad.
 - Realizar un reporte trimestral con los hallazgos de las herramientas descritas anteriormente, que logren dar la visibilidad de estos factores en revisión.
- ✓ En cuanto a la parte operativa la recomendación es la creación de un manual de procedimientos detallado desde el momento en el que ingresa el vehículo, hasta que se concluye la reparación de los vehículos donde se incluyan cada uno de los procesos así como los costos por medio del uso de las ordenes de trabajo ya existentes, esto daría la posibilidad de lograr agregar mediciones del desempeño así como la mejora de los procesos, por medio de observaciones de los compañeros mas experimentados hacia los asistentes.

CAPITULO V: PROPUESTAS

Propuestas

Capacitación de control interno y gestión del riesgo

Con esta propuesta se busca lograr la creación de una concientización de los niveles mas altos sobre la relevancia de la importancia que tiene la aplicación correcta, así como la evaluación idónea de los diferentes puntos de control, así como la medición idónea de las acciones que se ejecutan al identificar los puntos críticos de los diferentes procesos.

Población involucrada: Gerencia Taller Carlos Sanchez

Objetivo general y específicos de la propuesta:

Objetivo general

- ✓ Establecer la forma adecuada, así como las herramientas necesarias para poder lograr la aplicación de la normativa relacionada con control interno, en cada uno de los procesos .

Objetivos específicos

- ✓ Brindar conocimiento sobre los detalles del control interno, así como la manera adecuada para su aplicación
- ✓ Reforzar la necesidad de controlar y gestionar los procesos de manera eficiente y eficaz.
- ✓ La importancia de desarrollar una cultura de control y de administración de riesgos.

Cronograma de actividades y responsables

Tabla 11. Capacitación de control interno y gestión del riesgo

Actividad	Responsables	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Revisar la agenda	Maria Elena Rodriguez Rodriguez					
Matricular la capacitacion	Carlos Sanchez Venegas					
Capacitacion en la UCR	Carlos Sanchez Venega					
	Maria Elena Rodriguez Rodriguez					
Evaluacion de conocimientos	Carlos Sanchez Venega					
	Maria Elena Rodriguez Rodriguez					

Presupuesto necesario para su implementación: Es necesario 250 mil para poder completar su implementación.

Descripción detallada de las fases de la propuesta

- ✓ Revisar la agenda de las capacitaciones de la Asociación Nacional del Sector Empresarial Automotriz, para evitar tener que ausentarse a alguna de las capacitaciones que imparte la asociación, de esta forma lograr tener la posibilidad de mantener la capacitación en todos los ámbitos necesarios dentro de las labores de la industria automotriz.
- ✓ Matricular la capacitación, hacer la inscripción del personal de gerencia en la capacitación en la escuela de administración en el programa de educación continua.
- ✓ Asistir a las capacitaciones previamente alineadas con la gerencia.
- ✓ Evaluación de conocimientos, lograr revisar que la capacitación alcanzo los objetivos esperados.

Modelos de evaluación

El desarrollo e implementación de la presente propuesta tiene como fin el establecer un modelo de evaluación idónea a cada uno de los procesos que se tienen en el Taller, así como la manera adecuada para la recolección de los datos necesarios que van a permitir a la gerencia tener una adecuada toma de decisiones.

Población involucrada: toda la organización

Objetivo general y específicos de la propuesta:

Objetivo general

- ✓ Tener un conocimiento adecuado del desempeño de la organización y los riesgos presentes en los procesos.

Objetivos específicos

- ✓ Brindar capacitación sobre los procesos de control
- ✓ Realizar las evaluaciones de desempeño
- ✓ Analizar los resultados de los nuevos instrumentos

Presupuesto necesario para su implementación: No es necesario un presupuesto.

Cronograma de actividades y responsables

Tabla 12. Modelos de evaluación

Actividad	Responsables	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Preparacion de las herramientas	Lorenzo Sanchez Rodriguez									
Revisión con la gerencia	Lorenzo Sanchez Rodriguez / Gerencia									
Capacitacion a la organizacion en general	Lorenzo Sanchez Rodriguez									
Aplicacion de las herramientas	Organizacion									
Revisión de resultados	Gerencia									
Reporte con los resultados mas relevantes	Gerencia									
Preparacion de propuestas de solucion	Gerencia									
Revisión de propuestas de solucion	Gerencia									
Aplicacion de las propuestas	Gerencia									
Evaluación de la aplicación de soluciones:	Gerencia									
Presentación de fruto de las resoluciones ejecutadas:	Gerencia									

Descripción detallada de las fases de la propuesta

- ✓ Preparación de las herramientas: En esta etapa se hace el desarrollo de los formularios que van a permitir completar el objetivo principal de la propuesta.

Formularios:

Evaluacion de la Gerencia			
¿Se dan indicaciones claras de las expectativas de la jornada laboral?			
Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>
¿Resolucion de problemas?			
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>
		Bueno	<input type="text"/>
¿Capacidad de innovar?			
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>
		Bueno	<input type="text"/>
¿Se brinda la atencion adecuada a cada trabajo que se realiza?			
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>
		Bueno	<input type="text"/>
Algun punto de mejora _____			

Evaluación de desempeño Mecánico Responsable					
Evaluador:	_____				
Evaluado:	_____				
¿Dirige bien al equipo?					
	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	
¿Resolucion de problemas?					
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
¿Capacidad de innovar?					
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
¿Cooperacion con otros mecanicos responsables?					
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
¿Su equipo completa los trabajos en el tiempo estimado?					
	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	
¿Cumple con los detalles del manual de procedimientos para la asignacion de los costos?					
	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	

Evaluación de desempeño Mecánico Asistente					
Evaluador:	_____				
Evaluado:	_____				
¿Acata las indicaciones?					
	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	
¿Resolucion de problemas?					
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
¿Capacidad de innovar?					
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
¿Cooperacion con otros mecanicos asistentes?					
Malo	<input type="text"/>	Regular	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
¿Completa los trabajos en el tiempo estimado?					
	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	
¿Cumple con los detalles del manual de procedimientos para la asignacion de los costos?					
	Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>	

Formulario de Riesgos		
Empleado:	_____	Fecha: _____
Gravedad del Riesg	Alta <input type="checkbox"/>	Moderada <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/>
Detalle del Riesgo detectad	_____	

Propuesta de solucion	_____	

Recibido:	_____	(Uso de Gerencia)

- ✓ Revisión con la gerencia: presentar los formularios a la gerencia para evaluar la factibilidad de la aplicación de estos en la organización.
- ✓ Capacitación a la organización en general: Desarrollar la capacitación adecuada a todos los niveles de la organización para poder tener los resultados esperados.
- ✓ Aplicación de las herramientas: Hacer la implementación de las herramientas, para poder recaudar la información relevante.
- ✓ Revisión de resultados: Tabular los resultados, para poder tener una visualización clara sobre los resultados que arrojen los instrumentos.
- ✓ Reporte con los resultados más relevantes: Preparación de un comunicado a todos los niveles de la organización con los resultados más relevantes.
- ✓ Preparación de propuestas de solución: Espacio para recibir las opciones de todos los niveles de la organización para poder solventar los riesgos detectados.

- ✓ Revisión de propuestas de solución: Analizar las diversas propuestas, para poder concluir cual es la idónea.
- ✓ Aplicación de las propuestas: Ejecución de las propuestas ideales.
- ✓ Evaluación de la aplicación de soluciones: Revisión de la efectividad de las acciones aplicadas en los procesos.
- ✓ Presentación de fruto de las resoluciones ejecutadas: Comunicación de los resultados del proceso de mejora.

Manual de procedimientos

La documentación, diseño e implementación de un manual de procedimientos busca la revisión de los diversos procesos, sus responsables y objetivos que tiene cada uno, de este manera crear una conciencia de los idónea en los diferentes trabajadores y a su vez en la gerencia.

Población involucrada: Toda la organización

Objetivo general y específicos de la propuesta:

Objetivo general

- ✓ Documentar el proceso de asignación de costos

Objetivos específicos

- ✓ Establecer los roles y responsabilidades de las partes
- ✓ Crear conciencia de la importancia de una correcta asignación de costos
- ✓ Poder tener métodos de evaluación de los procesos

Presupuesto necesario para su implementación: No es necesario un presupuesto.

Cronograma de actividades y responsables:

Tabla 13. Manual de procedimientos

Actividad	Responsables	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Preparacion del manual	Lorenzo Sanchez Rodriguez					
Revisión con la gerencia	Lorenzo Sanchez Rodriguez / Gerencia					
Capacitación a la organización en general	Lorenzo Sanchez Rodriguez					
Aplicación del manual de procedimientos	Organización					
Revisión de resultados	Gerencia					

Descripción detallada de las fases de la propuesta

- ✓ Preparación del manual de procedimientos: confección del manual de procedimientos con el detalle claro de los pasos a seguir, así como las responsabilidades de cada uno.

Manual de Procedimientos Taller Carlos Sánchez

El presente manual busca delimitar los alcances que tiene cada una de las partes involucradas en el proceso de reparación, asignación de costos y temas administrativos. El proceso inicia desde el momento en que el vehículo es recibido en el taller y culmina cuando el automóvil es entregado a su dueño luego de cancelar el monto por la reparación.

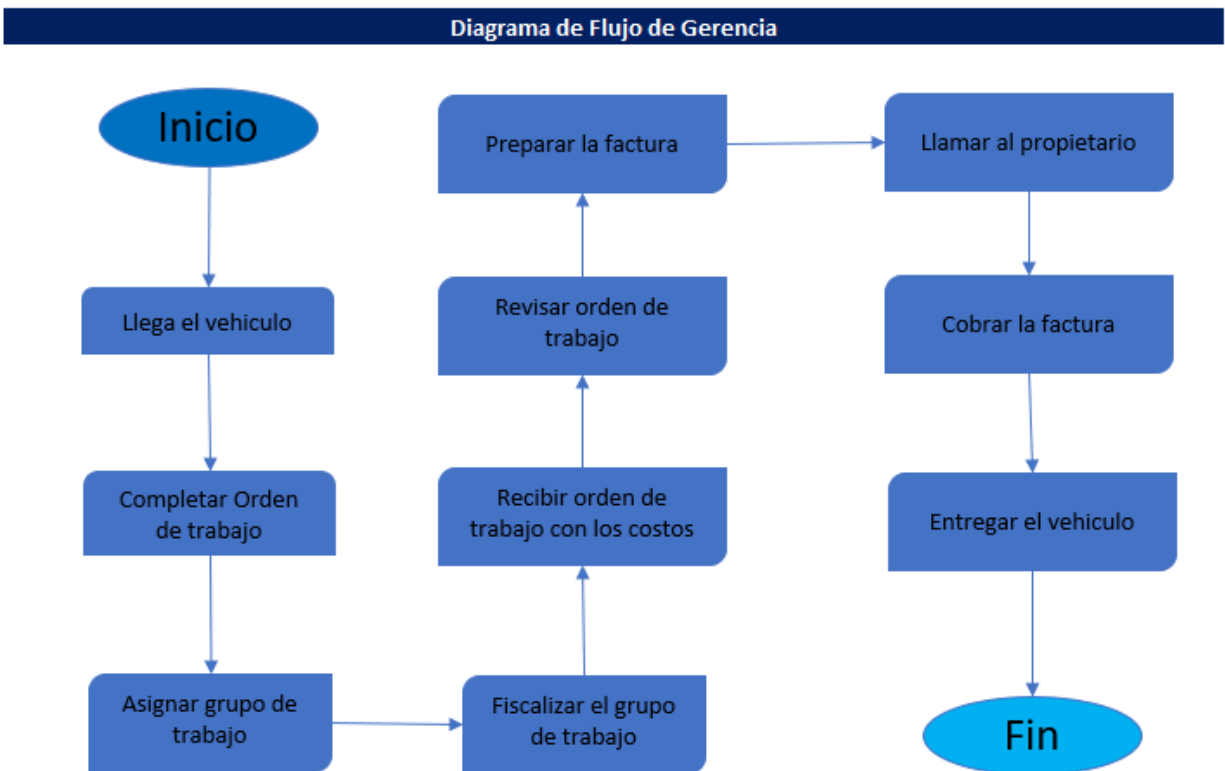
Roles y responsabilidades:

Gerencia

- ✓ Recibir el vehículo
- ✓ Completar orden de trabajo con los datos del vehículo, propietario y trabajos a realizar.
- ✓ Asignación del grupo que va a realizar la reparación del vehículo

- ✓ Fiscalizar la reparación
- ✓ Recibir la orden de trabajo con los costos incurridos
- ✓ Revisar minuciosamente los costos incurridos
- ✓ Preparar la factura
- ✓ Comunicar al propietario que el vehículo esta listo y el monto adeudado
- ✓ Cobrar la factura
- ✓ Entregar el vehículo al propietario

Figura 12. Diagrama de flujo de gerencia

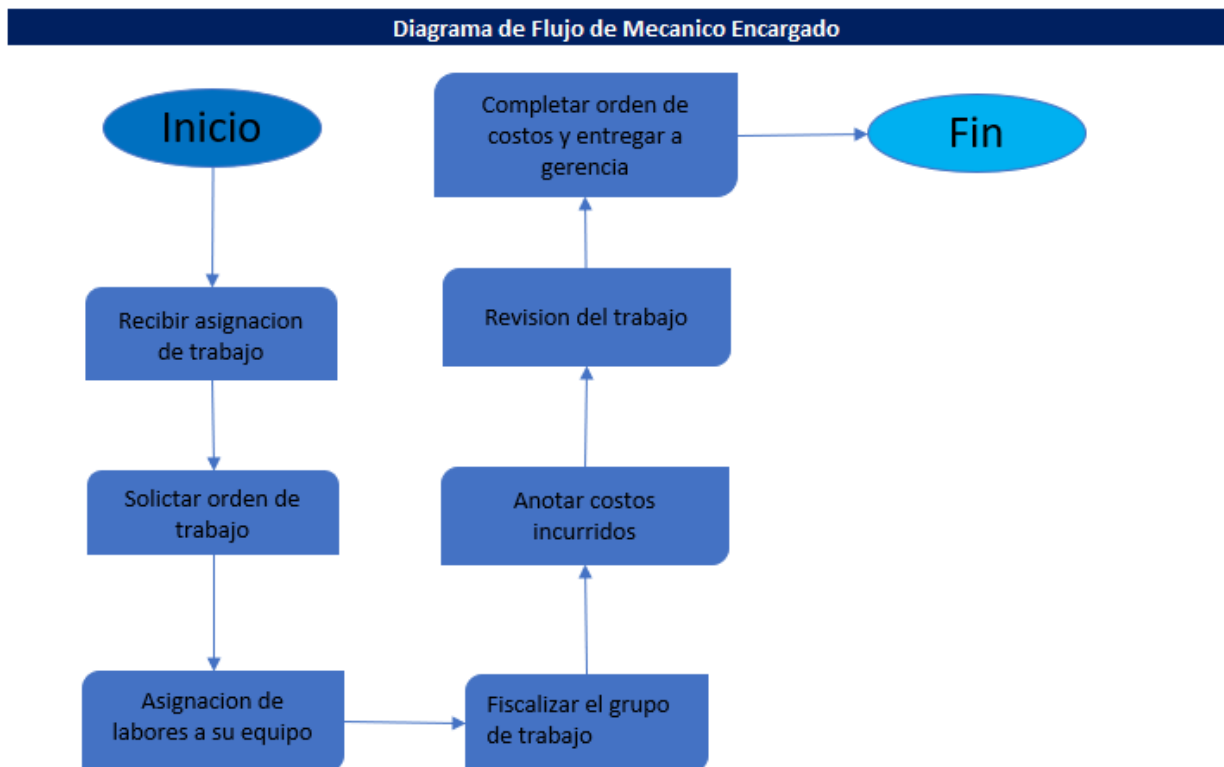


Mecánico encargado:

- ✓ Recibir la asignación del trabajo
- ✓ Solicitar orden de trabajo

- ✓ Asignar las labores a cada miembro de su equipo
- ✓ Fiscalizar el grupo de trabajo
- ✓ Anotar costos incurridos
- ✓ Revisión del trabajo realizado
- ✓ Completar orden de costos y entregar a gerencia

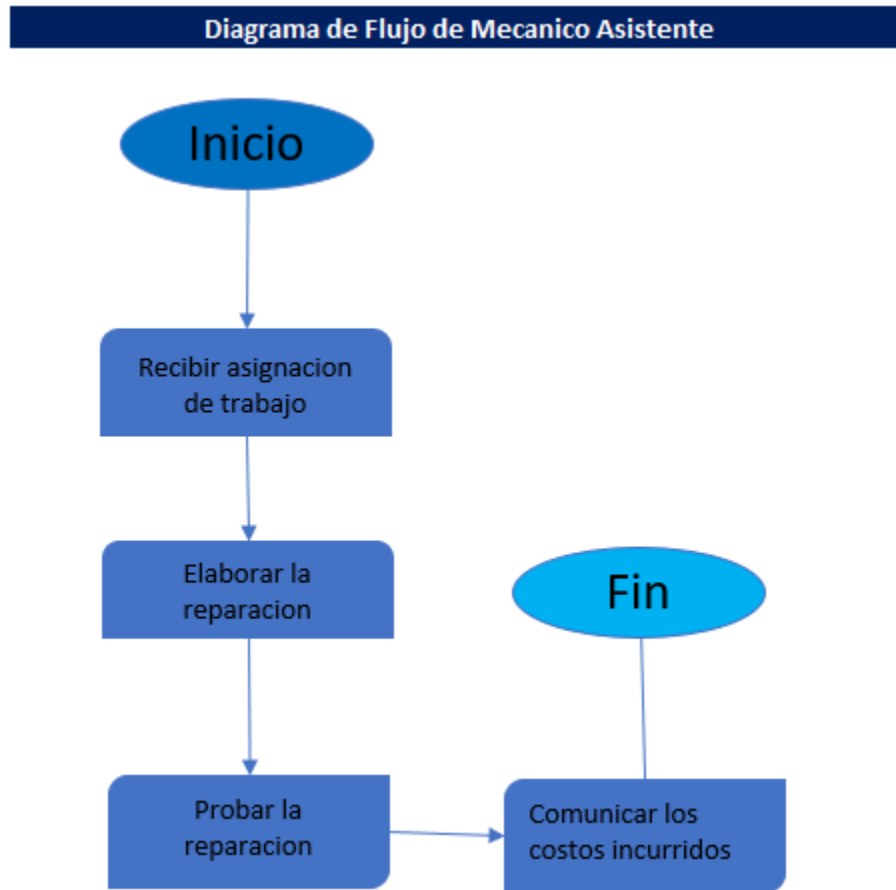
Figura 13. Diagrama de flujo de mecánico encargado



Mecánico Asistente:

- ✓ Recibir asignación de trabajo
- ✓ Elaborar la reparación
- ✓ Probar la reparación
- ✓ Comunicar los costos incurridos

Figura 14. Diagrama de flujo de mecánico asistente



Herramientas por utilizar:

Orden de trabajo sobre datos del vehículo, propietario y reparaciones necesarias:

- ✓ Aplicación del manual de procedimientos: implementación del manual de procedimientos en los trabajos a realizar.
- ✓ Revisión de resultados: evaluar los resultados luego del uso de las ordenes de trabajo de la manera adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ericka Johanna Garcia Herrera y Jose Alejandro Martinez Realpe (2018). "Diseño de un modelo de costos de producción para una microempresa de arepas "Kepas". Proyecto de grado presentado como requisito para obtener el título de contadores públicos. Pontificia Universidad Javeriana.

Ebelyn Maricela y Sandra Maria Villamarín Alvarez (2011). Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers. Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad Técnica de COTOPAXI.

Bleidys Jayleth Martelo Gonzalez, Maria Alejandra Hernández Guerrero y Wendy Paola Blanco Barrios nuevo (2019). El Control interno como estrategia para el desarrollo del Sistema de inventario en el sector bananero. Tesis presentada previa a la obtención del grado de licenciatura en Contaduría Pública. Universidad Cooperativa de Colombia.

Alonso Chacon Meza, Bryan Olivas Alguera y Daniela Salas Blanco (2014). "Análisis del modelo de autoevaluación del sistema de control interno. Caso: Ministerio de Cultura y Juventud". Trabajo Final de Graduación. Universidad de Costa Rica.

Paula Vanessa Campos Valverde y Cesar Torres Carvajal (2006). "Análisis comparativo entre diferentes enfoques sobre control interno y aplicabilidad en Costa Rica". Trabajo Final de Graduación. Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Sairis Quesada Sirias y Yerling Peralta Ureña (2019). "Gestión del control interno de los inventarios en el departamento de proveeduría de la municipalidad de Puntarenas para el año 2018". Trabajo Final de Graduación para optar por el nivel de Licenciatura de Contaduría Pública. Universidad Técnica Nacional Sede del Pacífico.

Noelia Abarca Camacho, Oscar Cordoba Benavides y Marco Gamboa Chavarria (2018). "Propuesta de un sistema de control interno para una empresa de la industria mueblera, dedicada a la elaboración de muebles de diversa índole: industrial, habitacional y productos

relacionados” Trabajo final de graduación para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad de Costa Rica.

Jonathan Bolanos Brenes, Pamela Gonzalez González y Eduardo Villalobos Soto (2014). “Propuesta de estrategia para el mejoramiento del modelo de control interno y gestión contable del inventario de la empresa Clarke Logística S.A.”. Trabajo final de graduación para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad de Costa Rica.

Nikole Dilana Otárola Abarca (2020), “Realizar una auditoria operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los fondos públicos, bajo la responsabilidad de la junta de educación de la escuela tinamastes de Baru, periodo 2019. Universidad Latina de Costa Rica.

11ª. Edición Administración Un Enfoque basado en competencias. Hellriegel Jackson Slocum. Cengage Learning.

ANEXOS

Parte 1. Datos generales del entrevistado

1. Nombre completo: _____
2. Edad, (marcar con una equis el rango donde aplique)
 18-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65 o más
3. Puesto que desempeña en la empresa: _____
4. ¿Cuántos años tiene laborando en la industria de mecánica automotriz?: _____
5. Sexo:
 Masculino Femenino

Parte 2. Gobernanza y Cultura

6. ¿Cuánto ejerce la gerencia la supervisión de los riesgos de su administración?
 Nunca Con Frecuencia Siempre
7. ¿Qué tanto establecen estructuras de equipos de trabajo?
 Nunca Con Frecuencia Siempre
8. ¿Comunican de manera adecuada la cultura deseada?
 Nunca Con Frecuencia Siempre
9. ¿Demuestran el compromiso por los valores fundamentales (integridad, liderazgo, sentido de propiedad, pasión por ganar y confianza)?
 Nunca Con Frecuencia Siempre
10. ¿Cuánta es la preocupación por atraer, desarrollar y retener a personas capaces?
 Nunca Con Frecuencia Siempre

Parte 3. Configuración de estrategia y objetivos

11. ¿Comparten el análisis de contexto empresarial?
 Si No
12. ¿Externan la búsqueda de posibles riesgos en los diferentes procesos?

Si No

13. ¿Realizan la evaluación de soluciones alternativas para los diversos trabajos que se necesitan desarrollar?

Si No

14. ¿Formulan y comunican los objetivos comerciales que tiene el Taller, para un tiempo determinado?

Si No

Parte 4. Rendimiento

15. ¿Cada cuanto se identifica un posible riesgo?

Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

16. ¿Con que frecuencia se evalúa la gravedad de un riesgo?

Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

17. ¿Cuál es la regularidad con la que se prioriza los riesgos?

Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

18. ¿Cuál es la periodicidad para implementar una respuesta a un riesgo?

Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

19. ¿Con que reiteración se desarrolla una revisión de la cartera?

Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

Parte 5. Revisión

20. ¿Gerencia realiza evaluación de cambios significativos en los procesos recurrentes con el objetivo de identificar posibles mejoras?

Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

21. ¿Se realizan revisiones de posibles riesgos y de desempeño en los trabajos más comunes?
 Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre
22. ¿Con que frecuencia se externa la intención de mejorar en la gestión de riesgos empresariales?
 Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

Parte 6. Información, Comunicación y Reporteo

23. ¿ Se da un uso adecuado a la información actual y a su vez a nuevas tecnologías?
 Si No
24. ¿Reciben una comunicación sobre los riesgos que actualmente tiene el taller?
 Si No
25. ¿ Se realizan informes de riesgo, cultura y desempeño?
 Si No

Parte 6. Operativo

26. ¿Se tiene un proceso de asignación de costos por vehículo?
 Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre
27. ¿Se tienen las herramientas para poder tener el control de los trabajos realizados por vehículo?
 Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre
28. ¿Se hace uso de las herramientas que se tienen disponibles?
 Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre
29. ¿La gerencia evalúa la veracidad de la información ingresada en las hojas de trabajo?
 Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre
30. ¿Se tiene un manual de cómo hacer la asignación de los costos de cada trabajo o material utilizado?
 Nunca Casi nunca Con frecuencia Casi siempre Siempre

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, ___30 de agosto del 2022___

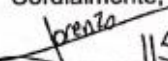
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) _____ Lorenzo Sánchez Rodríguez _____ con número de identificación _____ 115660044 _____ autor (a) del trabajo de graduación titulado _____ presentado y aprobado en el año ___2022___ como requisito para optar por el título de _____ **Análisis de los procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación utilizando el COSO ERM 2017 en la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2021** _____; (SI / NO) 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° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


115660044
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES 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) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian 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) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes 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 del autor 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), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 29 de setiembre de 2021

Gerardo Calderón Zuñiga
Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Lorenzo Sánchez Rodríguez, cédula de identidad número 1-1566-0044, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado *Análisis de los procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación utilizando el COSO ERM 2017 en la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en el cantón de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2021*, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

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

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		96%

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

Atentamente,

LUIS KENNETH
SANCHEZ
VILLALOBOS
(FIRMA)

Firmado digitalmente
 por LUIS KENNETH
 SANCHEZ VILLALOBOS
 (FIRMA)
 Fecha: 2021.09.29
 07:26:33 -06'00'

Kenneth Sánchez Villalobos
N° Identificación: 1-1313-0278
CPA 6764

CONSTANCIA DE LECTOR

Heredia, 24 de octubre de 2021

Señores
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados Señores:

He leído la tesis del estudiante Lorenzo Sánchez Rodríguez, con la cédula de identidad número 1-1566-0044 misma que presenta para optar por el Grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulada:

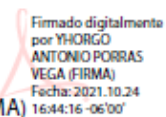
“Análisis de los procedimientos de control interno en la gestión de los costos de operación utilizando el COSO ERM 2017 en la empresa Taller Carlos Sánchez, ubicada en el cantón de San Antonio de Belén, Heredia, Costa Rica, en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2021”

Asimismo, hago constar que he revisado y constatado los aspectos de contenido, estructura e interpretación de la misma que son necesarios para el cumplimiento de los requisitos solicitados por la Universidad.

Certificando mediante la presente la exactitud y calidad de la misma, se considera que el trabajo en cuestión, presenta el nivel requerido y es apto para su presentación y defensa pública, ante el tribunal examinador correspondiente y en la fecha que se establezca.

Atentamente,

YHORG
ANTONIO
PORRAS
VEGA (FIRMA)



Firmado digitalmente
por YHORG
ANTONIO PORRAS
VEGA (FIRMA)
Fecha: 2021.10.24
16:44:16 -06'00'

Lic. Yhorgo Porras Vega, PMP
Carné Colegio Profesional 015913
Lector de Tesis