

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA

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

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO VIGENTE AL 30 DE SETIEMBRE 2020
EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA TALENTUM
ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA
S.A.), UBICADA EN SANTA ANA (COSTA RICA),
CON PROPÓSITOS DE MEJORA, EN APEGO
AL DENOMINADO ENFOQUE COSO III
PUBLICADO EN 2013, A PARTIR DEL 1° DE
ENERO DE 2021**

**Estudiante:
Kimberly Arley Vargas**

Febrero, 2020

ÍNDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	iv
INDICE DE GRÁFICOS	v
INDICE DE FIGURAS	v
CARTA DE APROBACIÓN DE TUTOR	vi
CARTA DE APROBACIÓN DE LECTOR	vii
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
ABREVIATURAS	xiii
RESUMEN	14
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.1 Antecedentes del problema	17
1.1.2 Problematización	18
1.1.3 Justificación del problema	19
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	22
1.3.1 Objetivo General	22
1.3.2 Objetivos Específicos	23
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	24
1.4.1 Alcances	24
1.4.2 Limitaciones	24
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	25
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	26
2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL	28
2.2.1 Control Interno	28
2.2.2 Objetivos del Control Interno	31
2.2.3 Limitaciones del Control Interno	34
2.2.4 Sobre el modelo, objetivos, enfoque y metodología COSO	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	48
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
3.1.1 Finalidad	49
3.1.2 Dimensión temporal	50
3.1.3 Marco	51
3.1.4 Naturaleza	51
3.1.5 Carácter	52
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	53
3.2.1 Sujetos	53

3.2.2 Primera Mano	53
3.2.3 Segunda Mano	54
3.2.4 Fuentes Terciarias.....	54
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO	55
3.3.1 La población	55
3.3.2 La muestra.....	55
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECTAR INFORMACIÓN	56
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	57
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
4.1 PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO	59
4.2 SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO.....	72
4.3 TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO	79
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1 CONCLUSIONES	93
5.2 RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA	98
ANEXOS	99

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Fuentes de primera mano.....	54
Tabla N° 2 Fuentes de segunda mano	54
Tabla N° 3 Operacionalización de las variables	57
Tabla N° 4 Ponderación evaluativa instrumento de medición.....	59
Tabla N° 5 Evaluación componente: Ambiente de Control	60
Tabla N° 6 Evaluación componente: Evaluación de Riesgos	62
Tabla N° 7 Evaluación componente: Actividades de Control.....	64
Tabla N° 8 Evaluación componente: Información y comunicación	66
Tabla N° 9 Evaluación componente: Actividades de monitoreo (seguimiento).....	68
Tabla N° 10 Tabla resumen de evaluación por componente	69
Tabla N° 11 Medición de madurez empresarial en el SCI	70
Tabla N° 12 Deficiencias identificadas por componente del SCI (COSO III)	73
Tabla N° 13 Plan de actividades componente Ambiente de Control Interno	79
Tabla N° 14 Plan de actividades componente Evaluación de riesgos	82
Tabla N° 15 Plan de actividades componente Actividades de control	85
Tabla N° 16 Plan de actividades componente Información y comunicación.....	89
Tabla N° 17 Plan de actividades componente Actividades de monitoreo (seguimiento).....	91

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Evaluación componente: Ambiente de control.....	61
Gráfico 2 Evaluación componente: Evaluación de riesgo	63
Gráfico 3 Evaluación componente: Actividades de Control.....	65
Gráfico 4 Evaluación componente: Información y comunicación	67
Gráfico 5 Evaluación componente: Información y comunicación	68
Gráfico 6 Resumen de evaluación por componente	70
Gráfico 7 Grado de madurez empresarial en el SCI	71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Herramientas de control interno - Un enfoque de cadena.....	35
Figura 2 Herramientas de control interno – Problemas y herramientas	36
Figura 3 Componentes del control Interno	43

CARTA DE APROBACIÓN DE TUTOR

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 3 de marzo de 2021

Gerardo Calderón Zuñiga
Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Kimberly Arley Vargas, cédula de identidad número 1-1431-0472, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENTE AL 30 DE SETIEMBRE 2020 EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA TALENTUM ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA S.A.), UBICADA EN SANTA ANA (COSTA RICA), CON PROPÓSITOS DE MEJORA, EN APEGO AL DENOMINADO ENFOQUE COSO III PUBLICADO EN 2013, A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2021**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato.

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%	10%
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%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

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

Atentamente,

LUIS KENNETH
 SANCHEZ VILLALOBOS

Firmado digitalmente por LUIS
 KENNETH SANCHEZ VILLALOBOS
 Fecha: 2021.03.03 18:45:01 -06'00'

Kenneth Sánchez Villalobos
1-1313-0278
CPA 6764

CARTA DE APROBACIÓN DE LECTOR

CONSTANCIA DE LECTOR

Heredia, 23 de marzo de 2021

Señores
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados Señores:

He leído la tesina de la estudiante Kimberly Arley Vargas, con la cédula de identidad número 1-1431-0472 misma que presenta para optar por el Grado de Bachillerato en Contaduría Pública, titulada:


“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENTE AL 30 DE SETIEMBRE 2020 EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA TALENTUM ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA S.A.), UBICADA EN SANTA ANA (COSTA RICA), CON PROPÓSITOS DE MEJORA, EN APEGO AL DENOMINADO ENFOQUE COSO III PUBLICADO EN 2013, A PARTIR DEL 1° DE ENERO 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,

YHORGO
ANTONIO PORRAS
VEGA (FIRMA)



Firmado digitalmente
por YHORGO ANTONIO
PORRAS VEGA (FIRMA)
Fecha: 2021.03.23
12:48:54 -06'00'

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

DECLARACIÓN JURADA

Yo **Kimberly Arley Vargas**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **I-1431-0472** egresado de la carrera de **Contaduría Pública** de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesina para optar por el título de **Bachiller en Contaduría Pública**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENTE AL 30 DE SETIEMBRE 2020 EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA TALENTUM ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA S.A.), UBICADA EN SANTA ANA (COSTA RICA), CON PROPÓSITOS DE MEJORA, EN APEGO AL DENOMINADO ENFOQUE COSO III PUBLICADO EN 2013, A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 2021**", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los **8** días del mes de **Marzo** del año dos mil veinte y uno.



Firma del estudiante
Cédula I-1431-0472

**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.

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, 26 Abril 2021

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Kimberly Ailey Vargas con número de
identificación 114310472 autor (a) del trabajo de graduación titulado
Evaluación del sistema de control interno vigente
al 30 setiembre del 2020 en la gestión de la empresa
Talentum Asesorías Corporativas S.A.
presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título
de Bachiller en Contaduría, Si; (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,



Firma y Documento de Identidad

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a mi familia, mi esposo y mis hijos que han sido el impulso, somos un equipo y nuestro mejor proyecto de vida, un año para la historia, como humanidad hemos vivido incertidumbre, pero acá el resultado de la Fe y la esperanza, en medio de la crisis está la Bendición y así es, Dios nos esta mostrando su poder en este 2020 y 2021, gracias al cielo por tanta enseñanza, gracias a Dios por permitirme encontrar personas increíbles en este viaje profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios, a la vida por permitirme llegar hasta este escalón, un año de muchos retos como humanidad donde en medio de tanta incertidumbre la mano de Dios a estado tomando el control de Todo; llegar acá no ha sido fácil, inicie desde el 2010, pero un día a la vez se fue dando, agradezco a mis padres por darme la vida, a mi esposo por su mano que siempre estuvo ahí para apoyarme, a mis hijos que han sido el complemento perfecto para avanzar y buscar mas metas, muy especialmente a un ser de Luz muy especial, que me acogió desde pequeña y me impulsaba siempre a seguir adelante, no es casualidad venir a este mundo, tenemos nuestros días contados para lograr propósitos y este es parte de uno de ellos, ayudar profesionalmente a mi País y a cada lugar donde Dios me lleve

ABREVIATURAS

CI: Control Interno

COSO: Committe of Sponsoring Organizations

SCI: Sistema de Control Interno

S.A.: Sociedad Anónima

RESUMEN

El Control Interno (en adelante CI) se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución u organización, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de integridad, eficacia y transparencia, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad común. El CI no es un evento aislado, es una serie de acciones de control que ocurren de manera constante, a través del funcionamiento y operación de cada institución, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y gestión de cada organismo y entidad, y asistiendo al manejo de la institución y alcance de sus objetivos se refiere.

El presente trabajo de investigación se realizará en la empresa Talentum Asesores Corporativos (la cual estará cambiando de razón social a BG Proeza S.A. por lo que se estarán mencionando ambas durante la investigación), la cual brinda servicios profesionales en áreas como impuestos, auditoría, finanzas, contabilidad y outsourcing. El propósito del mismo, es evaluar el sistema de control interno que actualmente se utiliza, en la gestión de dicha empresa y será realizada en apego a los componentes y estructura del Marco sobre CI denominado como metodología COSO III, publicada en el año 2013 con el propósito de mejorar dicho sistema y estará estructurada en los siguientes cinco capítulos, los cuales se describen a continuación detallando su contenido:

Para el capítulo I, se detallan los antecedentes del problema, la justificación del desarrollo de la investigación, se plantean los objetivos, los alcances y las limitaciones de la investigación.

Con respecto al capítulo II, se desarrolla el marco situacional de la investigación, que comprende desde el marco teórico, el marco situacional de la empresa en la cual se realizará la investigación y el marco normativo de la norma que se desea aplicar como referente, además de teoría relacionada con conceptos contables y demás procedimientos requeridos para comprender la materia en estudio

En el tercer capítulo se integra a la investigación el establecimiento del marco metodológico que se va a aplicar al presente estudio, siguiendo cada uno de los lineamientos establecidos en la literatura al respecto.

En relación con el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos de la investigación, donde se realizará la evaluación del sistema utilizado por la empresa y se aplicarán los mecanismos planteados para proponer una mejora sustancial al mismo.

Finalmente, en el quinto y último capítulo se registran una serie de conclusiones obtenidas del estudio realizado y se realizan recomendaciones para afianzar el estudio y que sea de utilidad para el lector y la empresa donde se realizó la investigación que se plantea en el presente documento.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema va de acuerdo al tema central que se quiere investigar, según el escritor Roberto Hernández Sampieri revela lo siguiente de acuerdo con una investigación cualitativa (Hernández Sampieri, 2014) “El planteamiento podría enfocarse en el concepto central y otros conceptos relacionados, extraídos de nuestras reflexiones, experiencias y la revisión de la literatura, y visualizarse gráficamente”.... (p.362). El planteamiento del problema se centra según la investigación que se quiere realizar.

Los escritores (Pimienta, J. H.; De la Orden, A. & Estrada, R. M., 2018), reafirman que:

Plantear el problema significa hacer una formulación adecuada del mismo; para ello, es necesario: situarlo en su contexto, clarificarlo, describirlo, explicar en qué consiste, así como presentar las evidencias empíricas y teóricas que lo constituyen y que son las pruebas fehacientes de la pertinencia de emprender investigaciones de carácter científico para explorarlo, comprenderlo, interpretarlo, resolverlo y realizar aportaciones de valor que conlleven a un mejor entendimiento de dicho fenómeno. (p.50)

1.1.1 Antecedentes del problema

La empresa donde se realiza el estudio es Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) por lo que se estarán mencionando ambas durante la investigación) la cual está ubicada en Costa Rica, San José, Santa Ana. Urbanización Río Oro. Calle 54

avenidas 17 y 19 edificio no. 64 y es una empresa, con 12 años de experiencia, que brinda servicios profesionales en áreas como impuestos, auditoría, finanzas, contabilidad y outsourcing, además de organización equipos de trabajo multidisciplinarios.

Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) fue fundada una mujer emprendedora con amplia experiencia profesional que ha acumulado durante más de veinte años en el campo empresarial de Costa Rica y Centroamérica. Este perfil resulta ser el principal activo y garantía de los servicios prestados.

El estudio que se pretende realizar consiste en analizar y diagnosticar la situación actual de la empresa, respecto al sistema de CI utilizado por la misma, con el fin de mejorarlo o reestructurarlo y brindar a la empresa una guía para un mejor control de sus actividades, sus bienes y activos y sus operaciones.

Actualmente los controles internos gestionados por la empresa no cuentan con un proceso adecuado para el funcionamiento idóneo, tampoco cuenta con procedimientos o procesos de trabajo establecidos formalmente, por lo que el trabajo de la empresa, pese a que siempre se ha realizado con un alto nivel de profesionalismo, podría eventualmente tener deficiencias en cuanto a su operacionalización.

1.1.2 Problematicación

Cuando se trata de redactar el problema del tema de investigación, se considera que debe ser detallado tal como indica el escritor (Muñoz Razo, 2015)“ Es la presentación

formal del desarrollo del tema, que se inicia con la descripción del problema central que motiva la investigación” ... (p.70).

En el caso de la presente investigación, la problematización del problema radica en que el CI contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.

Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

El hecho de no contar con un sistema de CI eficiente, documentado y adecuado a las necesidades de la empresa, provocaría que, según el tamaño de la empresa, la severidad de uno o más eventos aislados o paralelos, de la frecuencia de ocurrencia de éstos, la empresa podría enfrentarse a problemáticas que podrían poner en peligro hasta su funcionamiento futuro.

1.1.3 Justificación del problema

“(…) Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación” (Universidad Hispanoamericana, mayo, 2016) (...)

Algunos fallos en control podrían reflejarse en desventajas empresariales como: riesgos estratégicos por ejecución de decisiones que desvían a la empresa del cumplimiento de sus objetivos; riesgos operativos en materia de fraude interno y/o externo; riesgos operativos a nivel de gestión del personal en el que exista alta dependencia de una persona sin plan de sucesión oportuno; fuga de información sensible; prácticas comerciales que comprometen la sostenibilidad del negocio, su reputación o su cumplimiento legal; fallos en sistemas tecnológicos (hardware, software, medidas de ciberseguridad); riesgos operativos sobre la ejecución de procesos, protocolos; riesgos técnicos provocados por desconocimiento del personal; riesgos legales por incumplimiento de leyes comerciales, fiscales, laborales, anti lavado y blanqueo de capitales, otros; fallos sobre el tratamiento de la marca y riesgo reputacional de la entidad; fallos sobre la seguridad física de edificios, flotillas vehiculares, otros activos; riesgos financieros por fallos en la gestión de las inversiones o gestión de otros activos y pasivos que comprometan liquidez y solvencia; riesgos financieros por fallos en estimaciones, proyecciones, ejecución presupuestal y cualquier otro tipo de evento que pueda poner en riesgo la operatividad eficiente de la empresa.

Subestimar la importancia del control interno para la empresa podría resultar mucho más costoso que investigar y analizar sobre las mejoras a realizar en el sistema existente, tal y como lo plantea y propone la presente investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Consiste en la redacción corta, clara, precisa y concisa del problema central de la investigación. Se plantea una síntesis de lo que trata el problema de investigación. Para esto, debe tomarse en cuenta que se debe redactar en forma de pregunta, y estableciendo la relación entre un mínimo de dos conceptos, factores o variables de investigación.

Para el caso de la presente investigación, la formulación del problema se ha definido como a continuación se describe:

¿Cómo puede ser mejorado el sistema de CI actualmente utilizado en la gestión de la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) tomando como base la metodología COSO III, publicada en 2013?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Según lo mencionan los escritores (Pimienta, J. H.; De la Orden, A. & Estrada, R. M., 2018) “El establecimiento de objetivos, ya sean generales o específicos, constituye un elemento fundamental en el proceso de investigación, pues son el punto de arranque para seleccionar, organizar y conducir las acciones a realizar, al tiempo que expresan las metas que orientan la investigación”. (p. 53)

1.3.1 Objetivo General

El objetivo general “debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación”. (Bernal, 2016, p.99).

Se refiere al objetivo general como aquel que tiene el propósito de la investigación o estudio, este siempre deberá ir en verbos infinitivos y deberá contemplar en si las variables, periodo y lugar.

Para la presente investigación, el objetivo general se ha definido de la siguiente manera:

Evaluar el sistema de CI vigente al 30 de setiembre de 2020, en la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A (BG Proeza S.A.), con fines de optimización, mediante la aplicación del modelo denominado COSO III publicado en 2013, a partir del 1° de enero de 2021

1.3.2 Objetivos Específicos

Estos a la hora de formularse se deben de procurar, según Bernal (2016) que se desglosen del objetivo general para que logren relacionarse entre sí. Así nos aseguramos de que exista un desarrollo coherente de la investigación.

“Un objetivo bien formulado es aquel que logra transmitir lo que intenta realizar el investigador” (Alvares, Paredes y Pérez), (2015).

Los objetivos específicos de la presente investigación se definen de la siguiente manera:

- ✓ Examinar las condiciones de los procedimientos del sistema de CI vigentes al 30 de setiembre de 2020, en la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.)
- ✓ Identificar las principales deficiencias de los procedimientos del sistema de CI vigentes al 30 de setiembre de 2020 realizando la evaluación de acuerdo a la normativa COSO III.
- ✓ Recomendar un plan de actividades para la corrección de las debilidades de control interno resultantes del estudio, basado en el modelo COSO III, a partir del 1° de enero de 2021.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

El desarrollo de la presente investigación, pretende evaluar los procesos de gestión de la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.), ubicada en Santa Ana, (Costa Rica), con el fin de identificar las deficiencias en dichos procesos y proponer un paquete de procedimientos de CI aplicables a la empresa fundamentada en el modelo COSO III, basándose en información con que la empresa cuenta actualmente, la cual está en vigencia al 30 de setiembre 2020, sin embargo, serían adoptadas por la empresa a partir del 1° de enero de 2020.

1.4.2 Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación no se encontraron limitaciones que afectaran la ejecución del estudio realizado.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Reseña sobre Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.)

Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.), es una firma con más de 12 años de experiencia, que brinda servicios profesionales en áreas como impuestos, auditoría, finanzas, contabilidad y outsourcing. Además, organiza equipos de trabajo multidisciplinarios.

La empresa fue fundada por la Msc. Cynthia Brenes Gutiérrez, quien es Contadora Pública de profesión, con más de 20 años de experiencia desarrollada en las áreas de auditoría, asesoría tributaria y banca y finanzas. Cuenta con una Maestría en Asesoría Tributaria y Maestría en Banca y Finanzas.

Talentum Asesores Corporativos (BG Proeza S.A.) brinda servicios de Asesoría Tributaria, a través del cual proporciona soporte a las empresas desde Pymes hasta grandes contribuyentes, que requieran la preparación de las declaraciones de impuestos mensuales tales como: D104 impuesto de ventas D103 Declaración de Impuestos por Retenciones en la fuente (Remesas al exterior, impuesto rentas de personal dependiente), declaraciones de impuestos anuales tales como: D-151 Declaración anual resumen de clientes, proveedores y gastos específicos que deban presentarse ante la Administración Tributaria, D-101 Declaración Impuesto sobre la Renta, D151 Declaración Anual de Retenciones y presentación del Ampo, entre otras.

Por otra parte, Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) brinda servicios de Auditoría, el cual consiste en evaluar y emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de la empresa.

Los estados financieros auditados son ampliamente utilizados por entidades bancarias, por accionistas, por entidades gubernamentales, por inversionistas y/u otros grupos de interés económicos, que requieran información para la toma de decisiones.

Asimismo, la empresa proporciona servicios de tercerización tales como: preparación, traducción y/o consolidación de estados financieros y soporte del proceso contable, el cual consiste en Preparación mensual de conciliaciones de las cuentas bancarias, cuentas de tarjetas de crédito o cuentas de inversiones. Actualización de libros contables, etc.

También se destaca por la administración de Departamentos Financieros, preparación de flujos de caja, presupuesto, ejecución de recursos y preparación de reportes gerenciales para la toma de decisiones.

Actualmente la empresa no cuenta con visión, misión, políticas internas, valores o una estructura organizacional bien definida, lo cual constituye una oportunidad de mejora.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.2.1 Control Interno

Definimos control interno como el programa y medidas que tienen las empresas para proteger sus recursos, ayuda a mejorar la efectividad de la empresa en cada proceso ya sea de la empresa. El control interno a su vez busca dar una seguridad razonable a la empresa.

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

Esta herramienta rige todos los controles que la empresa debe presentar, sin duda alguna entre más grande sea la empresa, más estricto debe ser el control, cabe considerar que siempre hay mejoras que presentar a las instituciones para que sea más efectivo.

Además, es un proceso ejecutado por la administración superior y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera

➤ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Asimismo, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El control interno para un despacho de servicios contables es de innegable necesidad e importancia. Es una herramienta que se adapta a la actividad de la empresa, por lo que el estudio de su estructura de controles y la propuesta de procedimientos de gestión es ocupada, con gran premura, con el fin de optimizar la eficacia y eficiencia en todos sus procesos, y mantener la credibilidad ante sus clientes y la confidencialidad en sus datos contables,

Como lo expresa (Santillana G., 2015) (p.78), este autor define que: *“El control interno es un proceso desarrollado por el consejo de administración, la administración y otro personal de la organización, que se diseña para proveer un razonable aseguramiento del logro de objetivos relativos a operaciones, información y cumplimiento”*.

Además, el mismo autor complementa que: *“un sistema de control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordina adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de*

la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante, asegurara la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración ”.

Si vamos más allá, de la definición propia del control interno, se puede encontrar que este concepto es muy grande en cuestión de contenido. De este término se deriva lo que llamamos Sistema de Control Interno (SCI), el cual encontramos la normativa COSO (Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que ha sufrido varias actualizaciones, sin embargo, la que se utilizará en la presente investigación es la 2013 denominada como enfoque o metodología COSO III.

Tal y como plantea (Mantilla, 2018) (p.55), el CI cuenta con una “Estructura conceptual integrada, denominada COSO, que permite que las organizaciones de manera efectiva y eficiente desarrollen un sistema de control interno que:

- ✓ Se adapten a los cambiantes entornos de los negocios y de las operaciones
- ✓ Mitiguen los riesgos hasta niveles que sean aceptables
- ✓ Respalden la sólida toma de decisiones y el gobierno de la organización.”

La importancia de un sistema de control interno va más allá, del cumplimiento por parte de los colaboradores de la empresa, sino que la empresa fomenta la planificación, organización y política. Con estos 3 elementos las empresas logran adecuar un control

interno, con el fin de establecer planes de procedimientos en cada área de trabajo. Los sistemas de control interno en sus orígenes son creados con objetivos con el fin de cumplirlos.

2.2.2 Objetivos del Control Interno

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno.

Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

2.2.1.1 Suficiencia y confiabilidad de la Información Financiera

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

2.2.1.2 Efectividad y eficiencia de las operaciones

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

2.2.1.3 Cumpimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

Asimismo, la normativa COSO III publicada en 2013 combinado con el sistema de control interno tienen tres objetivos que estipularon en su última actualización, con el fin que las empresas puedan adaptar, cumplir y direccionar a la empresa. La normativa se enfoca que los objetivos en operaciones, reporte y cumplimiento.

De acuerdo con (Santillana G., 2015), define cada objetivo como:

➤ **Objetivos operacionales:**

Se refiere a la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas en y por la entidad, incluyendo las metas operacionales y financieras, y la salvaguarda de activos contra pérdidas.

➤ **Objetivos de reporte**

Aluden a los reportes financieros y no financieros, y pueden abarcar su confidencialidad, oportunidad, transparencia y otros términos establecidos por organismos reguladores; y reconocimiento de normalidad aplicable y políticas de la entidad.

➤ **Objetivos de cumplimiento**

Son los relativos a la adherencia y cumplimiento de la legislación y regulaciones a que está sujeta la entidad.

2.2.3 Limitaciones del Control Interno

Al igual que muchos métodos y procesos todos tienen sus limitaciones, así como el control interno las tiene, esta situación se da cuando por una u otra razón no se logra cumplir con los objetivos de la empresa. Adicional las limitaciones pueden llevar a la empresa a tomar malas decisiones y así afectar las funciones diarias. Algunas de las limitaciones llegan a ser internas o externas por lo cual la compañía no logra manejar estos factores.

Desde la posición de (Mantilla, 2018) (pag.59), logra describir las siguientes limitaciones a las cuales se enfrentan las empresas:

- ✓ Confiabilidad de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- ✓ Realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser defectuoso y sesgado.
- ✓ Averías que puedan ocurrir a causa de fallas humanas tales como errores simples.
- ✓ Capacidad de la administración para eludir el control interno
- ✓ Capacidad de la administración, otro personal, y/o terceros para eludir los controles a través de la colusión.
- ✓ Eventos externos más allá del control de la organización.

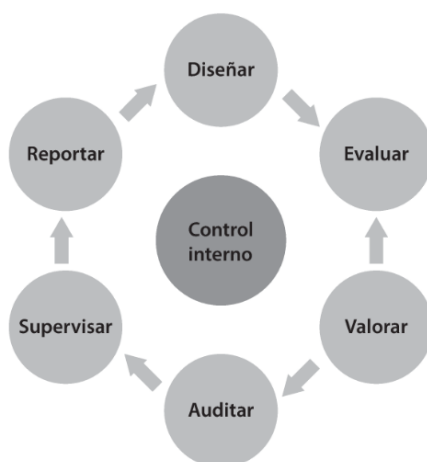
2.2.4 Sobre el modelo, objetivos, enfoque y metodología COSO

Los enfoques de control interno permiten de una manera secuencial enfocar el control interno. Como señala Mantilla en su libro, indica una cadena de herramientas que permite visualizar los enfoques de una manera continua.

Como lo expresa (Mantilla, 2018), sobre los enfoques de cadena lo define e ilustra de la siguiente manera:

“Los enfoques de cadena de valor permiten diferenciar los distintos procesos asociados con el control interno: diseño, evaluación, valoración, auditoría, supervisión y presentación de reportes. Si bien la gráfica básica es lineal y muestra una secuencia, la realidad señala que son procesos interactivos, que operan con una lógica confusa habida cuenta las distintas interrelaciones que se dan. La grafica que se presenta a continuación permite visualizar estos distintos componentes.”

Figura 1 *Herramientas de control interno - Un enfoque de cadena*



Fuente: (Mantilla, 2018)

Adicional Mantilla, elaboro un cuadro donde no sólo usa sus enfoques sino indica una herramienta de referencia de acuerdo con el problema que se quiere estudiar, en el siguiente cuadro se podrá observar:

Figura 2 Herramientas de control interno – Problemas y herramientas

HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO		
Problema a solucionar		Herramienta de referencia
1	Cómo diseñar e implementar un sistema de control interno	COSO – Estructura conceptual integrada
2	Cómo evaluar un sistema de control interno	COSO – Herramientas de evaluación
3	Cómo valorar un sistema de control interno	SEC – Orientación para la administración
4	Cómo auditar un sistema de control interno	PCAOB – Estándar de auditoría No. 5 (y también el Estándar de auditoría No. 2)
5	Cómo supervisar un sistema de control interno	- A la fecha no hay herramienta de referencia
6	Cómo presentar , a partes externas, reportes sobre el control interno	COSO – Reporte a partes externas

Fuente: (Mantilla, 2018)

Tal y como se mencionaba anteriormente COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- ✓ La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)

- ✓ El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- ✓ Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI),
- ✓ Instituto de Auditores Internos (IIA)
- ✓ La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

Dicho con palabras de (Estupiñán G., 2015) (p.46), sobre la creación de la metodología COSO, el mismo autor indica:

El COSO fue creado para proveer instrumentos de apoyo al gobierno de la entidad y al primer nivel de la administración de las entidades en aspectos críticos de gobierno, ética en los negocios, control interno, administración de riesgos empresariales, fraudes e información financiera. En ese orden, el COSO se ha pronunciado con un modelo integral de control interno que tiene como propósito orientar a las empresas y a las organizaciones en el establecimiento de sistemas de control interno, como instrumento fundamental para prevenir fraudes financieros.

La normativa COSO, brindar una herramienta a las pequeñas y medianas empresas, facilitándoles una forma más sencilla de que ellos mismos puedan someter a la compañía a un proceso de análisis donde puedan obtener resultados de indicios de fraudes, riesgos y control indeficiente en sus procesos, esta normativa favorece mucho cuando la empresa quiere evaluar sus procedimientos de control interno.

2.2.4.1. Objetivos de la metodología COSO

Se entiende por objetivos de control interno los que se deben cumplir en las empresas para lograr llevar a cabo un mejor orden y control en todo lo que se realice, de manera que se trate de prevenir errores y deficiencias en las compañías, estos se clasifican en:

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por lo reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a la que está sujeta la entidad.

La finalidad de dichos objetivos es que la compañía trate de cumplir con estos lineamientos para lograr mayor efectividad los controles y en la administración.

El sistema de control interno o sistema de gestión como tal, es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

2.2.4.2. ¿Para qué se creó COSO?

Dicho con palabras de (Estupiñán G., 2015) (p.46), responde a la pregunta de la siguiente manera:

“El COSO fue creado para proveer instrumentos de apoyo al gobierno de la entidad y al primer nivel de la administración de las entidades en aspectos críticos de gobierno, ética en los negocios, control interno, administración de riesgos empresariales, fraudes e información financiera. En ese orden, el COSO se ha pronunciado con un modelo integral de control interno que tiene como propósito orientar a las empresas y a las organizaciones en el establecimiento de sistemas de control interno, como instrumento fundamental para prevenir fraudes financieros.”

La normativa COSO, brindar una herramienta a las pequeñas y medianas empresas, facilitándoles una forma más sencilla de que ellos mismos puedan someter a la compañía a un proceso de análisis donde puedan obtener resultados de indicios de fraudes, riesgos y control indeficiente en sus procesos, esta normativa favorece mucho cuando la empresa quiere evaluar sus procedimientos de control interno.

2.2.4.3. COSO I

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Supervisión

2.1.4.2 COSO II ERM (Enterprise Risk Management)

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

- ✓ Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
- ✓ Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
- ✓ Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- ✓ Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
- ✓ Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
- ✓ Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
- ✓ Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.

2.1.4.3 COSO III

La investigación se enfocará en la utilización de la normativa COSO 2013, debido a su principal función que es la detención de fraude dentro de la empresa, adicional a eso valora los controles internos y su gestión. COSO se creó con el fin de ayudar a las empresas no importa su actividad principal, sino brindar una herramienta la cual puedan considerar un aliado para formalizar y adaptar sus controles, procedimientos de una manera sencilla y adaptada a la ley del país.

De acuerdo con (Estupiñán G., 2015) (p.45 - 46), describe los inicios de esta normativa:

“(...) COSO 2013 fue publicado el 14 mayo de 2013 y reemplaza el COSO I de 1992, organizado en tres volúmenes que incluyen:

- ✓ Herramientas para evaluar la eficiencia del Sistema de Control Interno (SCI)
- ✓ Control Interno sobre la información financiera y otra información externa.
- ✓ Un sinnúmero de métodos y ejemplos para ayudar a todos los usuarios en la aplicación del marco de los objetivos de información externa y otra información.”

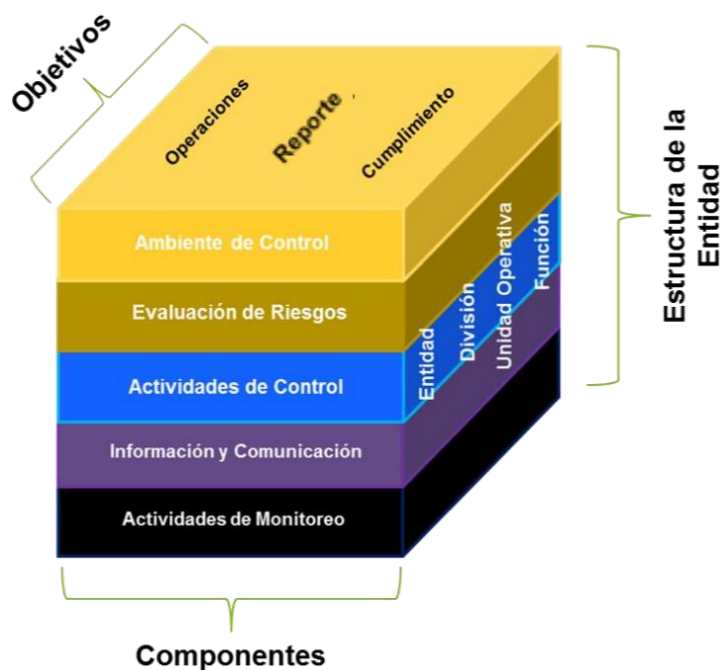
2.2.5 Componentes de COSO 2013

El sistema de control interno de la normativa COSO 2013, en su actualización pasó de 14 a 17 principios asociados y distribuidos en sus 5 componentes. En la siguiente

imagen se puede observar el cubo con sus objetivos, componentes y estructura de la entidad.

- ✓ Conformado por 3 objetivos que cada uno evaluara la eficacia de las operaciones de la compañía.
- ✓ Formado por 5 componentes relaciones entre sí.
- ✓ Menciona los 4 aspectos básicos que serán evaluados en una empresa, cuando se aplica esta normativa.

Figura 3 Componentes del control Interno



Fuente: Deloitte, Costa Rica

De acuerdo con (Santillana G., 2015), está conformado por los siguientes cinco componentes y los define de la siguiente manera:

➤ Ambiente de control

El ambiente de control comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de toda la organización. El ambiente de control comprende la integridad y los valores éticos de la organización, los parámetros aplicables al consejo de administración y su participación en el desempeño de sus responsabilidades de gobierno, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidad y autoridad; los procesos para atraer, desarrollar y retener al personal componente; y los estímulos y reconocimientos por el buen desempeño.

➤ Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos en un ánimo de alcanzar los objetivos. La evaluación de riesgos que pudiera afectar el logro de objetivos se debe dar a través de toda la entidad y tendrá que ser considerada su influencia relativa para el establecimiento de límites de tolerancia.

➤ Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que coadyuvan a asegurar las directrices administrativas para mitigar riesgos, con tendencia al logro de los objetivos esperados. Las actividades de control son realizadas en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos operativos o de negocio, y sobre el ambiente de tecnología utilizada.

➤ Información y comunicación

La información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno y para soportar los objetivos de este. La comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria.

➤ Actividades de monitoreo

Las evaluaciones individuales, que se realizan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo del resultado de la evaluación de riesgos, las evaluaciones de eficiencia sobre la marcha y otras consideraciones de la administración. Los hallazgos serán evaluados comparándolos con los criterios establecidos por reguladores, y con el reconocimiento de estándares establecidos por el consejo de administración, los responsables del gobierno de la entidad o la administración.

2.2.6 Principios de COSO 2013

Cuando inició esta normativa se recuerda que no tenía tantos principios, pero de acuerdo con la última actualización que se conoce como COSO 2013, se podrán encontrar diecisiete principios los que le permitirán a la empresa, poder evaluar el control interno en sus diferentes ámbitos para la evaluación de todos los controles en estudio.

Según como lo menciona (Santillana G., 2015) (p.80,81,82,83,84), cada componente tiene sus principios, a continuación, se indicará su detalle:

➤ **Ambiente de control**

Principio 1: Demostración de compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: Ejercer vigilancia sobre las responsabilidades.

Principio 3: Establecimiento de una estructura organizacional, de autoridad y de responsabilidad.

Principio 4: Demostración de compromiso por allegarse de personal competente.

Principio 5: Asignación de responsabilidades.

➤ **Evaluación de riesgos**

Principio 6: Especificación de objetivos.

Principio 7: Identificación y análisis de riesgos.

Principio 8: Evaluación de riesgos de fraude.

Principio 9: Identificación y análisis de cambios relevantes.

➤ **Actividades de control**

Principio 10: Selección y desarrollo de actividades de control.

Principio 11: Selección y desarrollo de controles generales para la tecnología.

Principio 12: Desplegar actividades de control a través de políticas y procedimientos.

➤ **Información y comunicación**

Principio 13: Utilización de información relevante.

Principio 14: Comunicación interna.

Principio 15: Comunicación externa.

➤ **Actividades de monitoreo**

Principio 16: Evaluación sobre la marcha y en forma individual.

Principio 17: Evaluación y comunicación de deficiencias.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Tradicionalmente se presentan tres tipos de investigación de los cuales surgen los diversos tipos de investigaciones que se realizan y son: Histórica, Descriptiva, Experimental.

Bernal (2015) menciona que en la ciencia existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que va a realizarse.

3.1.1 Finalidad

Según Hernández Sampieri (2014) existen dos clases de investigación que cumple dos finalidades fundamentales:

- a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y
- b) resolver problemas (investigación aplicada).

Para el punto b antes indicado, en este tipo de investigación el problema es establecido y es de conocimiento del investigador y pretende dar resolución práctica a este problema. Asimismo, es importante aclarar que la investigación aplicada tiene una estrecha relación con la básica, ya que pretende enriquecer descubrimientos.

La presente investigación se considera como aplicada, ya que se plantea analizar el conjunto de procesos o procedimientos que actualmente son utilizados en la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) aplicando la metodología

contenida en la versión 2013 (COSO III) con el fin de ampliarla o mejorarla, resolviendo eventuales problemas y falta de controles en la empresa en estudio.

3.1.2 Dimensión temporal

Según Sampieri (2018) indica que la delimitación temporal, en la mayoría de los casos, se divide en dos tipos de investigaciones: la transversal y la longitudinal.

La transversal señala “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Es decir, “acortar” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y a profundidad en un momento específico. Para la investigación transversal, lo más importante es poder analizar y comprender el tema de estudio en profundidad; es decir, en detalle, más que el analizar el comportamiento del tema a lo largo del tiempo.

La longitudinal, en cambio, analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo. Visto así, en la investigación longitudinal el tiempo es la variable central; es la variable que explica, pues se asume la hipótesis de que los temas y hechos investigados se pueden explicar y entender mejor considerando la influencia que tiene sobre ello el tiempo, el cambio histórico.

En cuanto a la dimensión temporal, la presente investigación se ha definido como transversal, debido a que se pretende analizar los procedimientos o procesos existentes en la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) a la fecha de cierre fiscal de la misma (30 de setiembre del presente periodo), aunque la implementación de las mejoras se realizaría a partir del siguiente periodo natural.

3.1.3 Marco

El marco indica el ambiente donde se va a desenvolver la investigación y este ambiente se puede desarrollar en tres espacios, mega, macro y micro.

El marco de una investigación se refiere a su tamaño o magnitud en cuanto al tema estudiado y sus variables investigadas, por lo tanto, al realizar la revisión y análisis de los procedimientos y procesos de control interno de la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) el marco de la presente investigación se ha definido como marco micro.

3.1.4 Naturaleza

Gómez (2015) aplicar así en la página 40 indica que una vez que tenemos elaborado el problema de investigación, preguntas, objetivos e hipótesis, se elabora el diseño y se selecciona la muestra que se utilizará en el estudio de acuerdo con el enfoque elegido, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre las variables, sucesos, comunidades u objetos involucrados en la investigación.

La presente investigación es de carácter cualitativo, primeramente, porque se analizarán los procedimientos o procesos que actualmente rigen en la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.), para que a partir de las características de la metodología COSO III, mejorarlas sustantivamente. Se utilizarán metodologías de observación, análisis de documentación y si es necesario entrevistas aplicadas a personal clave de la empresa.

3.1.5 Carácter

Sampieri (2014) indica que “Al terminar de revisar los antecedentes y de elaborar el marco teórico, conviene visualizar el alcance del estudio. (...) los alcances son cuatro: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de uno o varios. Más que ser una clasificación, constituyen un continuo de “causalidad” que puede tener un estudio (...)

Para efectos de la presente investigación, la misma se ha definido como descriptiva y exploratoria, porque se estará describiendo la situación actual de la empresa, en cuanto a la manera en la que se trabaja con los controles existentes. Asimismo, se estarían explorando las técnicas para mejorar dichos controles mediante la aplicación de un proceso totalmente nuevo, como lo es la aplicación mediante la metodología descrita en COSO III (Versión 2013).

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos

Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación.

Para el caso de la presente investigación, el sujeto de estudio es la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A (BG Proeza S.A.) como tal, ya que tanto la evaluación de los procedimientos existentes, como las mejoras a implementar, estarían afectando directamente a la misma y los sujetos de investigación será la totalidad de los empleados de la misma.

3.2.2 Primera Mano

Todos los documentos como tesis de las Universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de organizaciones reconocidas.

Se indica el autor o autores, la universidad u organización, el país y el año, desglosados en una tabla como la siguiente. Se establece un mínimo de cinco investigaciones desglosadas de la siguiente forma: dos nacionales y tres internacionales.

Se detallan las tesis universitarias consultadas y tomadas como referencia para el trabajo de investigación:

Tabla N° 1 Fuentes de primera mano

Autor(es)	Universidad u organización	País	año
Delgado Vindas, Miguel & otros	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2016
García Solano, Kirsthen & otros	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2020
Ríoz Pasmíño, Henry	Universidad Central del Ecuador	Ecuador	2015
Caguano Yugsi, Johana Maribel	Universidad Técnica de Cotopaxi	Ecuador	2015
Chuyacama Javier, Miriam Marilú	Universidad San Agustín de Arequipa	Perú	2017

Fuente: *Elaboración propia.*

3.2.3 Segunda Mano

En este apartado, se pueden incluir documentos tomados de sitios Web siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación. (Universidad Hispanoamericana (2018) “Guía cuantitativa para trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales”) Se detallan los libros utilizados durante la investigación como fuente de consulta bibliográfica

Tabla N° 2 Fuentes de segunda mano

Autor(es)	Libro
Santillana González, Juan Ramón	Sistemas de control interno
Fonseca Luna, Oswaldo	Sistemas de control interno para organizaciones
Mantilla B., Samuel Alberto	Auditoría del Control Interno
Estupiñán Gaitán Rodrigo	Control Interno y Fraudes (Análisis de Informes COSO)

Fuente: *Elaboración propia.*

3.2.4 Fuentes Terciarias

Con respecto a la presente investigación, no se utilizaron fuentes terciarias.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La población

Para Hernández Sampieri (2014) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En el caso de la presente investigación, la población se ha definido la totalidad de los colaboradores de la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.) utiliza actualmente.

3.3.2 La muestra

El mismo autor indica que para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan datos y debe ser representativo de ésta.

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población.

Para el caso de la presente investigación, no existe una muestra definida, ya que se tomará en cuenta la totalidad (100%) de la población.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECTAR INFORMACIÓN

Según (Baena 2017), las técnicas utilizadas son la observación y la entrevista. Para la observación, los instrumentos más usados son; la hoja de observación, la lista de cotejo, la bitácora, cámaras y mapas.

Para la entrevista, el instrumento es el cuestionario.

Un instrumento es adecuado; es decir, pertinente, cuando recoge los datos que reflejan bien la realidad estudiada. Y para esto hay que considerar lo siguiente:

- a. La selección del instrumento.
- b. La aplicación del instrumento.
- c. El análisis de las observaciones y mediciones.

En el caso de la presente investigación, los instrumentos a utilizar serán tanto la observación de los procesos y procedimientos de control interno utilizados como la entrevista a personal clave de la empresa.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla N° 3 Operacionalización de las variables

Objetivo Especifico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Instrumento
Examinar las condiciones de los procedimientos del sistema de CI vigentes al 30 de setiembre de 2020, en la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.)	Procedimientos vigentes	Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada, tal y como se ha venido haciendo.	Procedimientos y procesos de control utilizados en la actualidad.	Revisión de los procedimientos actualmente utilizados	Observación y la aplicación de entrevistas
Identificar las principales deficiencias de los procedimientos del sistema de CI vigentes al 30 de setiembre de 2020 realizando la evaluación de acuerdo a la normativa COSO III.	Deficiencias	Una deficiencia es una falla o un desperfecto. El término, que proviene del vocablo latino deficiente, también puede referirse a la carencia de una cierta propiedad que es característica de algo.	Causalidades de defecto por los procedimientos utilizados	Definición de las deficiencias y debilidades por la utilización de los procedimientos actuales	Observación
Recomendar un plan de actividades para la corrección de las debilidades de control interno resultantes del estudio, basado en el modelo COSO III, a partir del 1° de enero de 2021.	Propuesta de Procedimientos fundamentados en el modelo	Proyecto o idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.	Diseños nuevos y flujogramas de procesos a utilizar en el futuro	Propuesta para la implementación de procedimientos o procesos según la metodología base de estudio.	Diseño

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se procederá a discutir e interpretar los resultados obtenidos, esto con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación, por lo que estarán en el orden de los objetivos específicos presentados.

4.1 PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Con respecto al primer objetivo específico, se realizó una evaluación de los aspectos procedimentales basándose en los componentes de control interno integrados en la metodología COSO III, con el fin de examinar el estado del SCI de la empresa.

Para lo anterior fue utilizado un instrumento en forma de encuesta, mismo que se aplicó a la totalidad del personal que labora en la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (Proeza S.A) y para el cálculo de la ponderación evaluativa se diseñó la siguiente escala, según las respuestas positivas, parcialmente positivas o negativas.

Tabla N° 4 *Ponderación evaluativa instrumento de medición*

Opción de respuesta	Puntuación	Descripción de la respuesta y su implicación
SI	2.50	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla.
Sí parcialmente	1.25	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
NO	0.00	La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondientes.

Fuente: *Elaboración propia.*

Con respecto a la ponderación de la puntuación, se pretende diferenciar cuando la empresa logra obtener el total de la calificación, cuando lo hace parcialmente y cuando

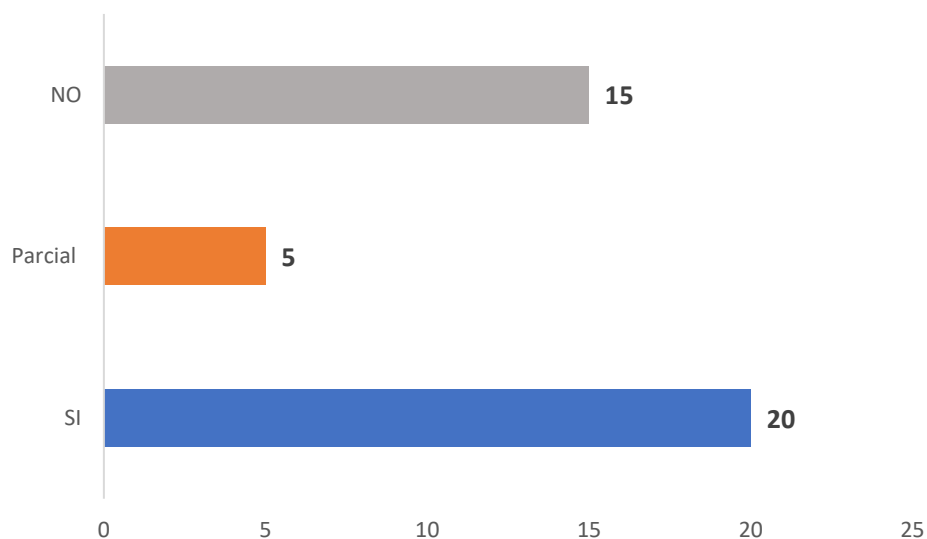
no lo hace, tomando en consideración que son 40 ítems, se valuó cada uno en 2,5, de manera que, si la empresa logra obtener respuestas positivas en la totalidad de los ítems, la ponderación sean una calificación de 100 (2,5 x 40 ítems = 100).

Los resultados obtenidos según la aplicación del instrumento, se detallan a continuación:

Tabla N° 5 Evaluación componente: Ambiente de Control

Componente: Ambiente de Control				
Pregunta	Cantidad respuestas			Puntaje obtenido
	SI	Parcial	NO	
1. ¿Difunde la visión y misión la empresa?	4			2,50
2. ¿El personal conoce los objetivos generales de la empresa, sus servicios, actividades y productos que presta?	4			2,50
3. ¿La empresa promueve la observancia de los principios y valores de la misma?	4			2,50
4. ¿Realiza la empresa actividades que fomenten la integración de su personal y favorezcan el clima laboral?	4			2,50
5. ¿Para desarrollar y retener al personal competente, tiene planes de surgimiento, carrera administrativa o compensaciones?	4			2,50
6. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones, cargos y clases actualizado?		2	2	0,6250
7. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la empresa?		1	3	0,3125
8. ¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa están actualizadas?			4	0,00
9. ¿Las disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa se difunden y son conocidas por el personal?			4	0,00
10. ¿Se difunde y promueve en la empresa la observancia de las Normas de Control Interno?		2	2	0,6250
TOTAL	20	5	15	14,0625

Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 1 *Evaluación componente: Ambiente de control*

Fuente: *Elaboración propia.*

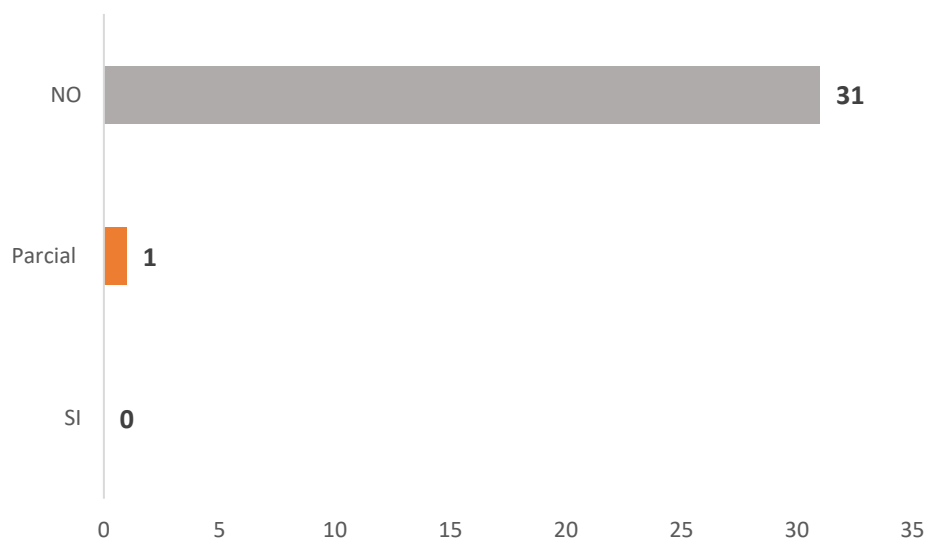
Para la evaluación de este componente, se entiende el ambiente de control, como en el que se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.

Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Tabla N° 6 Evaluación componente: Evaluación de Riesgos

Componente: Evaluación de Riesgos				
Pregunta	Cantidad respuestas			Puntaje obtenido
	SI	Parcial	NO	
11. ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la empresa son difundidos entre su personal?		1	3	0,3125
12. ¿Se promueve una cultura de evaluación de los riesgos de la empresa por medio de capacitación al personal?			4	0,00
13. ¿Se realiza y documenta en la empresa la evaluación de los riesgos de la mismas?			4	0,00
14. ¿Dentro de la evaluación de riesgos de la empresa se considera la posibilidad de fuga de información clave o sensible?			4	0,00
15. ¿Los principales procesos de los servicios que presta la empresa, cuentan con su respectiva matriz de evaluación de riesgos?			4	0,00
16. ¿Los principales procesos de los servicios que presta la empresa, cuentan con planes de contingencia, en caso de materializarse algún riesgo?			4	0,00
17. ¿Los principales procesos de los servicios que presta la empresa cuentan con planes de recuperación en caso de fuga o pérdida de información?			4	0,00
18. ¿Las matrices de evaluación de riesgos, planes de contingencia y planes de recuperación están debidamente actualizados?			4	0,00
TOTAL	0	1	31	0,3125

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2 Evaluación componente: Evaluación de riesgo

Fuente: Elaboración propia.

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización.

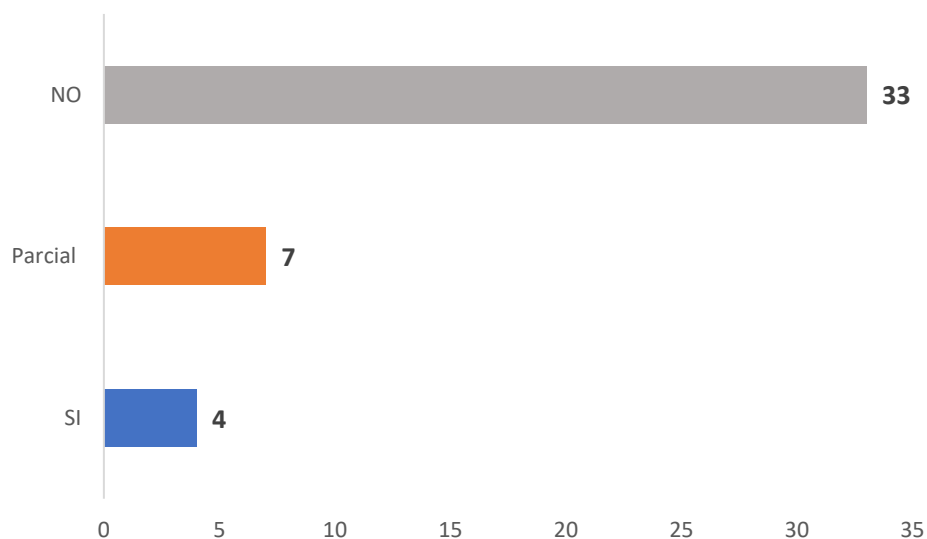
Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva.

Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

Tabla N° 7 Evaluación componente: Actividades de Control

Componente: Actividades de Control				
Pregunta	Cantidad respuestas			Puntaje obtenido
	SI	Parcial	NO	
19. ¿Los controles implementados apoyan la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa?		1	3	0,3125
20. ¿Los controles implementados en los principales procesos de la empresa están documentados en algún Manual de Procedimientos?			4	0,00
21. ¿El Manual de Procedimientos de la empresa está actualizado y corresponde a las atribuciones de la empresa?		1	3	0,3125
22. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del Manual de Procedimientos?			4	0,00
23. ¿Los principales procesos de la empresa están soportados en sistemas de información?			4	0,00
24. ¿Los sistemas de información con que cuenta la empresa, cuentan con su respectivo plan de contingencia en caso de pérdida de datos sensibles?			4	0,00
25. ¿Los programas de trabajo e indicadores de gestión de la empresa son difundidos entre el personal?			4	0,00
26. ¿Se documenta el control y seguimiento de los programas de trabajo e indicadores de gestión?			4	0,00
27. ¿Los recursos de la empresa (financieros, materiales y tecnológicos) están debidamente resguardados?	2	2		1,8750
28. ¿La empresa tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por parte únicamente del personal autorizado?	2	2		1,8750
29. ¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?		1	3	0,3125
TOTAL	4	7	33	4,6875

Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 3 *Evaluación componente: Actividades de Control*

Fuente: *Elaboración propia.*

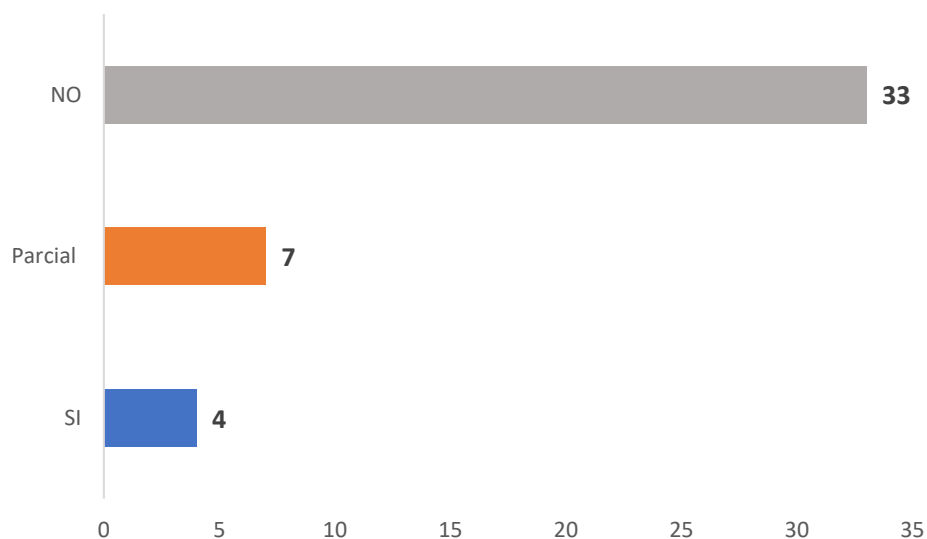
Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos, sirven además como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas.

Tabla N° 8 Evaluación componente: Información y comunicación

Componente: Información y comunicación				
Pregunta	Cantidad respuestas			Puntaje obtenido
	SI	Parcial	NO	
30. ¿Las actividades de control implementadas en la empresa contribuyen a que la información que utiliza y se genera sea de calidad, pertinencia, veraz, transparente, objetiva, independiente y útil para los objetivos y metas de la misma?		2	2	0,6250
31. ¿Cumple la empresa con principios básicos de seguridad de la información?	3	1		2,1875
32. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	4			2.50
33. ¿Los sistemas de información implementados en la empresa facilitan la toma de decisiones?	4			2.50
34. ¿Tiene la empresa formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos?	1	1	2	0,9375
35. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	1	3		1,5625
36. ¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información con que cuenta la empresa?		1	3	0,3125
37. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de los requerimientos de los clientes de forma ágil y eficiente?	1		3	0,6250
TOTAL	14	8	10	11,25

Fuente: *Elaboración propia.*

Gráfico 4 Evaluación componente: Información y comunicación

Fuente: Elaboración propia.

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

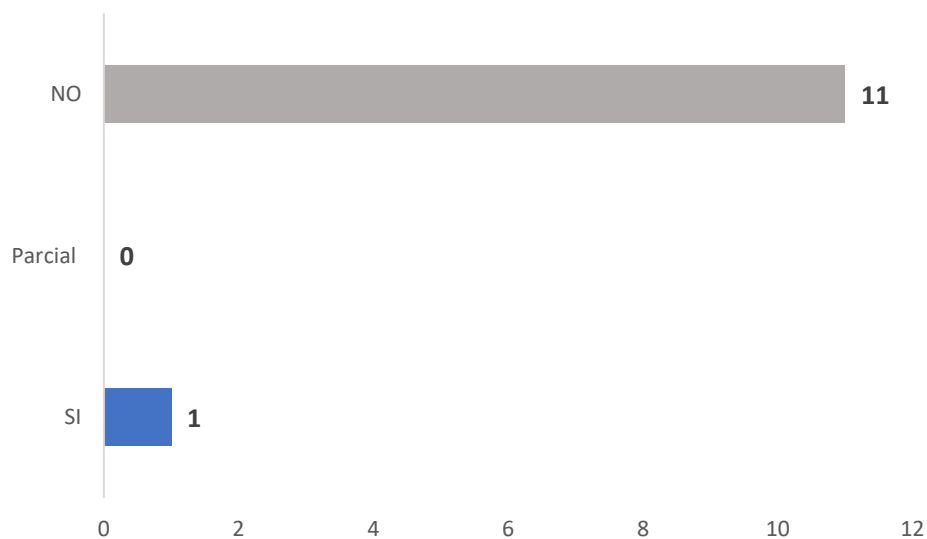
La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base en la relevancia para los requerimientos de información.

Tabla N° 9 Evaluación componente: Actividades de monitoreo (seguimiento)

Componente: Actividades de monitoreo (seguimiento)				
Pregunta	Cantidad respuestas			Puntaje obtenido
	SI	Parcial	NO	
38. ¿Se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la empresa?			4	0,00
39. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			4	0,00
40. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por entes externos o internos?	1		3	0,3125
TOTAL	1	0	11	0,3125

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5 Evaluación componente: Información y comunicación

Fuente: Elaboración propia.

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

A continuación, se resume la evaluación del SCI por cada uno de los componentes que integran la metodología COSO III

Tabla N° 10 *Tabla resumen de evaluación por componente*

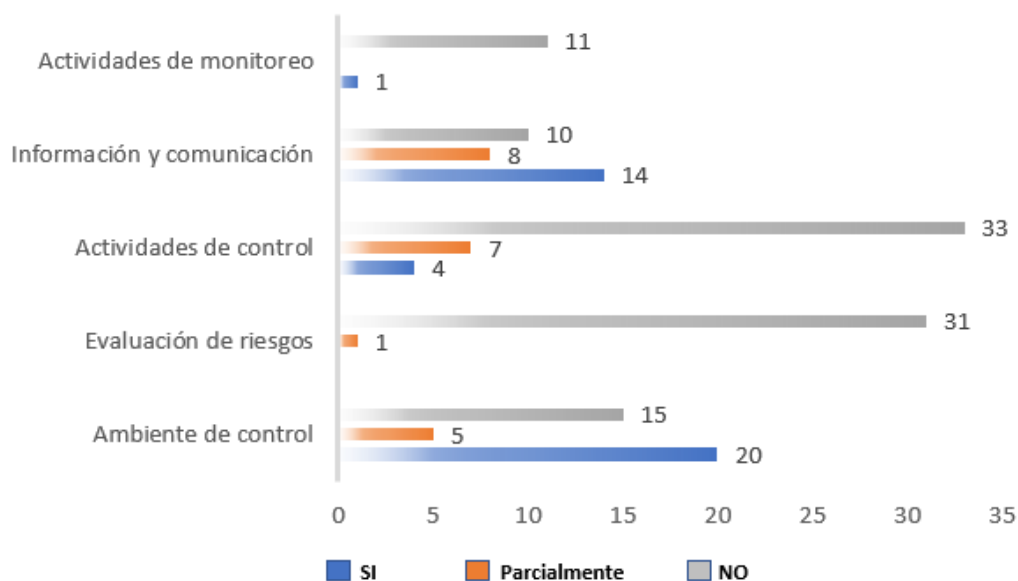
Componente de Control Interno	Cantidad respuestas			Puntaje obtenido
	SI	Parcial	NO	
Ambiente de control	20	5	15	14,0625
Evaluación de riesgos	0	1	31	0,3125
Actividades de control	4	7	33	4,6875
Información y comunicación	14	8	10	11,25
Actividades de monitoreo (seguimiento)	1	0	11	0,3125
TOTAL	39	21	100	30,63

Fuente: *Elaboración propia.*

Es importante indicar que tal y como se puede observar en el recuadro anterior, la empresa tiene deficiencias en todos los componentes de control interno integrados en la

metodología COSO III, teniendo como las dos áreas en las que se tiene mayor debilidad las de “Evaluación de riesgos” y “Actividades de monitoreo (Seguimiento)”.

Gráfico 6 Resumen de evaluación por componente



Fuente: Elaboración propia.

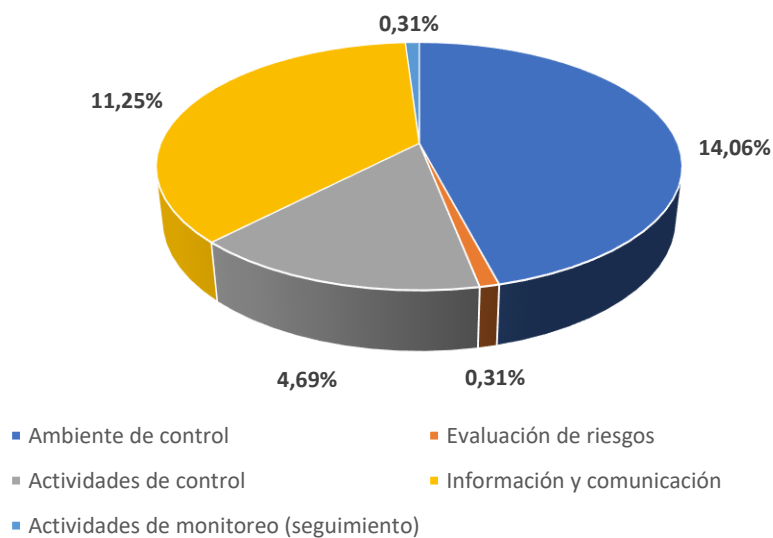
Tabla N° 11 Medición de madurez empresarial en el SCI

Componente del SCI	Cantidad de preguntas	Porcentaje de peso	Puntaje obtenido	Porcentaje madurez
Ambiente de control	10	25,00%	14,0625	14,0625%
Evaluación de riesgos	8	20,00%	0,3125	0,3125%
Actividades de control	11	27,50%	4,6875	4,6875%
Información y comunicación	8	20,00%	11,25	11,25%
Actividades de monitoreo (seguimiento)	3	7,50%	0,3125	0,3125%
TOTAL	40	100,00%	30,63	30,63%

Fuente: Elaboración propia.

Tal y como se puede observar en el recuadro anterior, el grado de madurez en el SCI de la empresa alcanza apenas un 30,63% según la medición realizada por el instrumento.

Gráfico 7 Grado de madurez empresarial en el SCI



Fuente: *Elaboración propia.*

Para una mejor comprensión, en el gráfico anterior se puede denotar el grado de madurez en la administración del SCI de la empresa de forma visual.

4.2 SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Para la identificación de las principales deficiencias de los procedimientos del sistema de CI, se tomó como base la aplicación de los instrumentos utilizados para la definición de los procedimientos, prácticas y grado de madurez en el SCI de la empresa del primer objetivo, para lo cual se identificaron las principales deficiencias en el mismo, detalladas a continuación:

Tabla N° 12 Deficiencias identificadas por componente del SCI (COSO III)

Componente de Control Interno	Deficiencias identificadas	Debilidades o consecuencias resultantes
Ambiente de control	La empresa no cuenta con un manual de funciones, clases y cargos actualizado debido a que se inició el desarrollo del mismo. pero no se concretó.	Lo anterior provoca que no se tenga claridad en cuanto a las funciones que debe desarrollar cada puesto de trabajo
	Los perfiles y descripciones de los puestos no están definidos ni alineados con las funciones de la empresa.	Puede llegar a generarse una duplicidad de funciones o prestarse para fraudes y malversación de fondos o resultados.
	Las disposiciones y normativas de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa no se encuentran totalmente actualizadas.	No existen políticas de trabajo, ni procedimientos para la realización de funciones técnicas, lo que provoca que cada uno de los colaboradores realice las funciones a su manera.
	Estas disposiciones y normativas de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa no se difunden ni son conocidas por el personal.	Al no existir estas políticas ni procedimientos, no es posible que sean conocidas o que puedan divulgarse al personal ni a los clientes de la empresa.
	No se difunde ni se promueve en la empresa la observancia de las Normas de Control Interno	No existe conocimiento por parte del personal en esta temática por lo que no puede ser aplicado por los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

Componente de Control Interno	Deficiencias identificadas	Debilidades o consecuencias resultantes
Evaluación de riesgos	No se difunden los objetivos y metas de la empresa entre su personal	Los colaboradores ni conocen la razón empresarial de sus labores ni pueden medir sus avances con respecto a los objetivos y metas empresariales.
	No se capacita al personal en la temática de evaluación de los riesgos de la empresa	El personal desconoce la temática por lo que no podrían distinguir riesgos que puedan materializarse en la empresa
	La empresa no realiza ni documenta la evaluación de los riesgos de la misma	Pueden existir consecuencias como fuga de información, debilidad comercial ante la competencia, falta de credibilidad de la clientela.
	La empresa no cuenta con planes de contingencia en caso de materializarse algún riesgo.	No es posible tener acción de respuesta ante cualquier riesgo que pueda materializarse porque ni siquiera se han identificado.
	La empresa no cuenta con planes de recuperación de información que pueda fugarse o extraviarse	El hecho de no contar con planes de contingencia para ningún riesgo no permite planificar acciones preventivas o correctivas con respecto a la pérdida o hurto de información.
	La empresa no tiene conocimiento de cómo diseñar matrices de riesgo ni de su administración.	Al no contar con experiencia en la evaluación de riesgos de la empresa, no se tiene conocimiento de los instrumentos a utilizar.

Fuente: Elaboración propia.

Componente de Control Interno	Deficiencias identificadas	Debilidades o consecuencias resultantes
Actividades de control	No existen controles implementados que apoyen la evaluación de riesgos de la empresa.	Esto genera que además de no contar con evaluación de riesgos como tal, tampoco sea posible llevar controles sobre sus resultados.
	No existen controles que estén documentados en algún Manual de Procedimientos.	Al no contar con Manual de Procedimientos, tampoco es posible contar con controles documentados sobre éste.
	No existe Manual de Procedimientos en la empresa.	No es posible consultar sobre los procedimientos de las actividades que realiza la empresa, para nuevos colaboradores o consultas en general
	No existen actividades que aseguren el cumplimiento del Manual de Procedimientos	Al no contar con Manual de Procedimientos, tampoco es posible medir o controlar su cumplimiento.
	No todos los procesos de la empresa están soportados en sistemas de información	Los procesos que están fuera de los sistemas de información de la empresa, podrían carecer de documentación o respaldo de su gestión.
	Los sistemas de información con que cuenta la empresa, no cuentan con su respectivo plan de contingencia en caso de pérdida de datos sensibles	Esto puede provocar que, en caso de pérdida de información, la misma no pueda ser recuperada, lo cual generaría retrabajo y otras consecuencias incluso legales por la naturaleza de la misma.

	Los programas de trabajo e indicadores de gestión de la empresa no son difundidos entre el personal	Los colaboradores no conocen cómo son evaluados los programas de los trabajos realizados, ni como se mide la gestión de la empresa
	No se documenta el control y seguimiento de los programas de trabajo e indicadores de gestión de la empresa	Al no tener conocimiento de los programas de trabajo y los indicadores de gestión, no es posible medirlos, ni tampoco respaldarlos mediante documentación.
	No todos los recursos de la empresa (financieros, materiales y tecnológicos) están debidamente resguardados	Esto puede ocasionar que se generen pérdidas de activos, documentos, información o cualquier otro bien y que no se den cuenta de lo anterior
	La empresa no tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por parte únicamente del personal autorizado	Cualquier persona, autorizada o no, puede tener acceso a cualquier información, lo cual, por la naturaleza de la misma, puede ser sujeta de negocio ilícito
	La empresa no evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas	Al no existir actividades de control debidamente implementadas, tampoco es posible evaluar su efectividad

Fuente: *Elaboración propia.*

Componente de Control Interno	Deficiencias identificadas	Debilidades o consecuencias resultantes
Información y comunicación	La empresa no cuenta con actividades de control que contribuyan a que la información que utiliza y se genera sea de calidad, pertinencia, veraz, transparente, objetiva, independiente y útil para los objetivos y metas.	Al no tener control sobre las cualidades de la información que se presenta y se genera, podría generarse que la misma carezca de utilidad para usuarios internos o externos.
	La empresa no cumple con un sistema definido de seguridad de la información	Puede causar la pérdida o hurto de información que sea necesaria para la gestión de la empresa.
	La empresa no cuenta con líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos	Los colaboradores no conocen las líneas de acción ni son conscientes de lo que la empresa requiere de ellos.
	Las líneas de comunicación e información establecidas no permiten por completo recibir retroalimentación del personal	La experiencia de colaboradores clave no permite la absorción de los demás, ya que no hay canales para la distribución de la información.
	No se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información con que cuenta la empresa	Si no se evalúa la efectividad de las líneas de comunicación, no es posible realizar procesos de mejora.
	Las líneas de comunicación e información establecidas permiten de forma parcial la atención de los requerimientos de los clientes de forma ágil y eficiente	Los requerimientos de los clientes podrían no estar siendo atendidos de forma óptima, lo cual podría ocasionar el abandono o la migración de la clientela hacia otros proveedores del servicio.

Fuente: *Elaboración propia.*

Componente de Control Interno	Deficiencias identificadas	Debilidades o consecuencias resultantes
Actividades de monitoreo (seguimiento)	No se evalúan los componentes del control interno, ni su funcionamiento adecuado en la empresa	No es posible llevar a cabo procesos de mejora en los controles si no existe la aplicación de un SCI y su periódica evaluación
	No se comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas	Los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, no son conscientes de las deficiencias de control de la empresa, por lo que no pueden intervenir.
	No son atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por entes externos o internos	Al no contar con un SCI definido, no es posible atender las recomendaciones en materia de control interno y por supuesto, no se puede mejorar la gestión de dicho control.

Fuente: *Elaboración propia.*

4.3 TERCER OBJETIVO ESPECÍFICO

Con respecto al tercer y último objetivo de la investigación, se recomienda un plan de actividades para la corrección de las debilidades de control interno resultantes del estudio, basado en la metodología COSO III, a partir del presente periodo fiscal, el cual dio inicio según la nueva normativa el 1° de enero del presente año.

A continuación, el detalle de las recomendaciones emitidas:

Tabla N° 13 *Plan de actividades componente Ambiente de Control Interno*

Componente: Ambiente de Control Interno		
Deficiencia identificada	La empresa no cuenta con un manual de funciones, clases y cargos actualizado debido a que se inició el desarrollo del mismo. pero no se concretó.	
Debilidad o consecuencia resultante	Lo anterior provoca que no se tenga claridad en cuanto a las funciones que debe desarrollar cada puesto de trabajo	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Realizar la contratación de un especialista en RRHH que pueda ejecutar las labores de diseño del Manual de funciones, clases y cargos de la empresa.	Coordinador o jefatura de la empresa	01 de marzo 2021 (1 mes)
Una vez diseñado el Manual, apegarse a las funciones indicadas en el mismo.	Todo el personal	Permanentemente
Mantener el Manual actualizado y apegarse al mismo al momento de realizar contrataciones de nuevos puestos de trabajo.	Encargado de las contrataciones de personal	Permanentemente

Deficiencia identificada	Los perfiles y descripciones de los puestos no están definidos ni alineados con las funciones de la empresa.	
Debilidad o consecuencia resultante	Puede llegar a generarse una duplicidad de funciones o prestarse para fraudes y malversación de fondos o resultados.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Realizar el diseño de los perfiles de cada uno de los puestos en el Manual de funciones, clases y cargos de la empresa.	Coordinador o jefatura de la empresa	01 de marzo 2021 (1 mes)
Una vez diseñado el Manual, apegarse a los perfiles de los puestos cuando se requiera una contratación.	Encargado de las contrataciones de personal	Permanentemente
Mantener los perfiles de puestos actualizados para el momento de realizar contrataciones de nuevos puestos de trabajo.	Encargado de las contrataciones de personal	Permanentemente
Deficiencia identificada	Las disposiciones y normativas de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa no se encuentran totalmente actualizadas.	
Debilidad o consecuencia resultante	No existen políticas de trabajo, ni procedimientos para la realización de funciones técnicas, lo que provoca que cada uno de los colaboradores realice las funciones a su manera.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Realizar la revisión de las disposiciones y normativas actuales para verificar su pertinencia	Todo el personal	01 de marzo 2021 (1 mes)
En caso de no existir, diseñar estas disposiciones y normativas internas para el desempeño de las labores técnicas	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (2 meses)

Deficiencia identificada	Estas disposiciones y normativas de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa no se difunden ni son conocidas por el personal.	
Debilidad o consecuencia resultante	Al no existir estas políticas ni procedimientos, no es posible que sean conocidas o que puedan divulgarse al personal ni a los clientes de la empresa.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Una vez que hayan sido diseñadas las disposiciones y normativas, se debe diseñar una campaña de divulgación entre el personal	Encargado definido por la Jefatura	01 de mayo (15 días)
Realizar la divulgación de las disposiciones cada cierto tiempo definido previamente	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente
Deficiencia identificada	No se difunde ni se promueve en la empresa la observancia de las Normas de Control Interno	
Debilidad o consecuencia resultante	No existe conocimiento por parte del personal en esta temática por lo que no puede ser aplicado por los colaboradores.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Llevar a cabo la contratación de un ente que ejecute una capacitación en el área de control interno para todo el personal de la empresa.	Coordinador o jefatura de la empresa	01 de marzo 2021 (2 meses)
Realizar el diseño del SCI de la empresa, así como su normativa y guías de aplicación	Encargado definido por la Jefatura	01 de mayo 2021 (4 meses)
Llevar a cabo el diseño de una campaña de difusión de la normativa integrada dentro del SCI de la empresa	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente, una vez que se haya diseñado

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 14 Plan de actividades componente *Evaluación de riesgos*

Deficiencia identificada	No se difunden los objetivos y metas de la empresa entre su personal		
Debilidad o consecuencia resultante	Los colaboradores ni conocen la razón empresarial de sus labores ni pueden medir sus avances con respecto a los objetivos y metas empresariales.		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Llevar a cabo el diseño de una campaña de divulgación de los objetivos y metas de la empresa	Encargado definido por la Jefatura	01 de marzo (5 días)	
Difundir periódicamente los objetivos y metas de la empresa y mantenerlos revisados y actualizados	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente	
Deficiencia identificada	No se capacita al personal en la temática de evaluación de los riesgos de la empresa		
Debilidad o consecuencia resultante	El personal desconoce la temática por lo que no podrían distinguir riesgos que puedan materializarse en la empresa		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Llevar a cabo la contratación de un ente que ejecute una capacitación en el área de evaluación de riesgos para la empresa para todo el personal de la misma, con el fin de que puedan adquirir los conocimientos requeridos.	Coordinador o jefatura de la empresa	01 de abril 2021 (2 meses)	
Mantener capacitado al personal, siempre que exista una actualización de la normativa existente en el área de evaluación de riesgos	Coordinador o jefatura de la empresa	Permanentemente	

Deficiencia identificada	La empresa no realiza ni documenta la evaluación de los riesgos de la misma		
Debilidad o consecuencia resultante	Pueden existir consecuencias como fuga de información, debilidad comercial ante la competencia, falta de credibilidad de la clientela.		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Diseñar las matrices y documentación respectiva para la evaluación de riesgos de la empresa	Encargado definido por la Jefatura	01 de junio 2021 (1 mes)	
Ejecutar la evaluación de riesgos de la empresa, con base en la documentación y la metodología establecida.	Encargado definido por la Jefatura	01 de julio (1 mes)	
Documentar los resultados obtenidos para la creación de los planes de contingencia, prevención y corrección respectivos.	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente	
Deficiencia identificada	La empresa no cuenta con planes de contingencia en caso de materializarse algún riesgo.		
Debilidad o consecuencia resultante	No es posible tener acción de respuesta ante cualquier riesgo que pueda materializarse porque ni siquiera se han identificado.		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Una vez definida la metodología para la evaluación de riesgos de la empresa, diseñar los planes de contingencia para los riesgos identificados	Encargado definido por la Jefatura	01 de agosto 2021 (1 mes)	
Ejecutar los planes de contingencia definidos en el momento en que alguno de los riesgos identificados se llega a materializar	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente	
Mantener los planes de contingencia actualizados, según los nuevos riesgos identificados	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente	

Deficiencia identificada	La empresa no cuenta con planes de recuperación de información que pueda fugarse o extraviarse		
Debilidad o consecuencia resultante	El hecho de no contar con planes de contingencia para ningún riesgo no permite planificar acciones preventivas o correctivas con respecto a la pérdida o hurto de información.		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Elaborar un plan para la custodia eficiente de información sensible	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (15 días)	
Elaborar un plan para la recuperación de información que pueda fugarse o extraviarse	Encargado definido por la Jefatura	15 de abril 2021 (15 días)	
Deficiencia identificada	La empresa no tiene conocimiento de cómo diseñar matrices de riesgo ni de su administración.		
Debilidad o consecuencia resultante	Al no contar con experiencia en la evaluación de riesgos de la empresa, no se tiene conocimiento de los instrumentos a utilizar.		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Asegurarse de incluir en la capacitación de Evaluación de riesgos de la empresa, el diseño de matrices de riesgo y su administración efectiva	Coordinador o jefatura de la empresa	01 de abril 2021 (2 meses)	

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla N° 15 Plan de actividades componente Actividades de control

Componente: Actividades de control		
Deficiencia identificada	No existen controles implementados que apoyen la evaluación de riesgos de la empresa.	
Debilidad o consecuencia resultante	Esto genera que además de no contar con evaluación de riesgos como tal, tampoco sea posible llevar controles sobre sus resultados.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Diseñar los controles necesarios para apoyar la evaluación de riesgos de la empresa	Coordinador o jefatura de la empresa	01 de abril 2021 (2 meses)
Deficiencia identificada	No existen controles que estén documentados en algún Manual de Procedimientos.	
Debilidad o consecuencia resultante	Al no contar con Manual de Procedimientos, tampoco es posible contar con controles documentados sobre éste.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Realizar la contratación de un ente (preferiblemente externo) que diseñe el Manual de procedimientos de la empresa, con el acompañamiento del personal requerido.	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (6 meses)
Asegurarse de incluir en el Manual de procedimientos de la empresa un apartado de controles a los procedimientos como parte de la integración del SCI	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (6 meses)
Brindar el acompañamiento respectivo a los diseñadores del Manual de procedimientos, según sean los requerimientos establecidos.	Todo el personal	Permanentemente

Deficiencia identificada	No existe Manual de Procedimientos en la empresa.		
Debilidad o consecuencia resultante	No es posible consultar sobre los procedimientos de las actividades que realiza la empresa, para nuevos colaboradores o consultas en general		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Realizar la contratación de un ente externo que realice el Manual de procedimientos.	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (6 meses)	
Deficiencia identificada	No existen actividades que aseguren el cumplimiento del Manual de Procedimientos		
Debilidad o consecuencia resultante	Al no contar con Manual de Procedimientos, tampoco es posible medir o controlar su cumplimiento.		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Asegurarse de incluir en el Manual de procedimientos de la empresa un apartado de actividades para el cumplimiento de los procedimientos	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (6 meses)	
Deficiencia identificada	No todos los procesos de la empresa están soportados en sistemas de información		
Debilidad o consecuencia resultante	Los procesos que están fuera de los sistemas de información de la empresa, podrían carecer de documentación o respaldo de su gestión.		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Realizar la contratación de un ente externo que realice la revisión e inclusión de los procesos faltantes, dentro de los sistemas de información de la empresa.	Encargado definido por la Jefatura	01 de mayo 2021 (22 días)	

Deficiencia identificada	Los sistemas de información con que cuenta la empresa, no cuentan con su respectivo plan de contingencia en caso de pérdida de datos sensibles	
Debilidad o consecuencia resultante	Esto puede provocar que, en caso de pérdida de información, la misma no pueda ser recuperada, lo cual generaría retrabajo y otras consecuencias incluso legales por la naturaleza de la misma.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Diseñar los planes de contingencia respectivos en caso de pérdida o hurto de la información sensible	Encargado definido por la Jefatura	01 de agosto 2021 (1 mes)
Deficiencia identificada	Los programas de trabajo e indicadores de gestión de la empresa no son difundidos entre el personal	
Debilidad o consecuencia resultante	Los colaboradores no conocen como son evaluados los programas de los trabajos realizados, ni cómo se mide la gestión de la empresa	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Diseñar una campaña para la difusión de los programas de trabajo e indicadores de gestión	Encargado definido por la Jefatura	01 de marzo 2021 (1 mes)
Deficiencia identificada	No se documenta el control y seguimiento de los programas de trabajo e indicadores de gestión de la empresa	
Debilidad o consecuencia resultante	Al no tener conocimiento de los programas de trabajo y los indicadores de gestión, no es posible medirlos, ni tampoco respaldarlos mediante documentación.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Diseñar los formularios respectivos para el control y seguimiento de los programas de trabajo e indicadores de gestión de la empresa	Encargado definido por la Jefatura	01 de marzo 2021 (1 mes)

Deficiencia identificada	No todos los recursos de la empresa (financieros, materiales y tecnológicos) están debidamente resguardados		
Debilidad o consecuencia resultante	Esto puede ocasionar que se generen pérdidas de activos, documentos, información o cualquier otro bien y que no se den cuenta de lo anterior		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Realizar un inventario de existencias de los recursos de la empresa	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (15 días)	
Diseñar formularios de control de administración del inventario	Encargado definido por la Jefatura	15 de abril 2021 (1 mes)	
Ejecutar los controles de inventarios en la empresa para asegurarse de su resguardo	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente	
Deficiencia identificada	La empresa no tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por parte únicamente del personal autorizado		
Debilidad o consecuencia resultante	Cualquier persona, autorizada o no, puede tener acceso a cualquier información, lo cual, por la naturaleza de la misma, puede ser sujeta de negocio ilícito		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Diseñar los controles respectivos para administrar la información	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (15 días)	
Deficiencia identificada	La empresa no evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas		
Debilidad o consecuencia resultante	Al no existir actividades de control debidamente implementadas, tampoco es posible evaluar su efectividad		
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado	
Evaluar periódicamente la efectividad de los controles implementados	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 16 Plan de actividades componente Información y comunicación

Componente: Información y comunicación		
Deficiencia identificada	La empresa no cuenta con actividades de control que contribuyan a que la información que utiliza y se genera sea de calidad, pertinencia, veraz, transparente, objetiva, independiente y útil para los objetivos y metas.	
Debilidad o consecuencia resultante	Al no tener control sobre las cualidades de la información que se presenta y se genera, podría generarse que la misma carezca de utilidad para usuarios internos o externos.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Diseñar los planes y actividades de control para que la información pueda ser útil para la toma de decisiones en la empresa	Encargado definido por la Jefatura	01 de abril 2021 (1 mes)
Deficiencia identificada	La empresa no cumple con un sistema definido de seguridad de la información	
Debilidad o consecuencia resultante	Puede causar la pérdida o hurto de información que sea necesaria para la gestión de la empresa.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Diseñar un sistema específico para la seguridad de la información en la empresa	Encargado definido por la Jefatura	01 de mayo 2021 (15 días)
Deficiencia identificada	La empresa no cuenta con líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos	
Debilidad o consecuencia resultante	Los colaboradores no conocen las líneas de acción ni son conscientes de lo que la empresa requiere de ellos.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Definir los métodos necesarios para potenciar las líneas de comunicación	Todo el personal	Permanentemente

Deficiencia identificada	Las líneas de comunicación e información establecidas no permiten por completo recibir retroalimentación del personal	
Debilidad o consecuencia resultante	La experiencia de colaboradores clave no permite la absorción de los demás, ya que no hay canales para la distribución de la información.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Definir los métodos necesarios para potenciar las líneas de comunicación	Todo el personal	Permanentemente
Deficiencia identificada	No se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información con que cuenta la empresa	
Debilidad o consecuencia resultante	Si no se evalúa la efectividad de las líneas de comunicación, no es posible realizar procesos de mejora.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Diseñar los mecanismos necesarios para evaluar periódicamente las líneas de comunicación e información de la empresa	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente
Deficiencia identificada	Las líneas de comunicación e información establecidas permiten de forma parcial la atención de los requerimientos de los clientes de forma ágil y eficiente	
Debilidad o consecuencia resultante	Los requerimientos de los clientes podrían no estar siendo atendidos de forma óptima, lo cual podría ocasionar el abandono o la migración de la clientela hacia otros proveedores del servicio.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Definir los métodos necesarios para potenciar las líneas de comunicación	Todo el personal	Permanentemente
Evaluar la atención de los requerimientos de los clientes mediante instrumentos pre establecidos	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla N° 17 Plan de actividades componente Actividades de monitoreo (seguimiento)

Componente: Actividades de monitoreo (seguimiento)		
Deficiencia identificada	No se evalúan los componentes del control interno, ni su funcionamiento adecuado en la empresa	
Debilidad o consecuencia resultante	No es posible llevar a cabo procesos de mejora en los controles si no existe la aplicación de un SCI y su periódica evaluación	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Una vez diseñado el SCI de la empresa, diseñar los instrumentos requeridos para su evaluación periódica	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente
Deficiencia identificada	No se comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas	
Debilidad o consecuencia resultante	Los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, no son conscientes de las deficiencias de control de la empresa, por lo que no pueden intervenir.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Una vez diseñado el SCI de la empresa, comunicar las deficiencias encontradas posterior a la evaluación realizada	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente
Deficiencia identificada	No son atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por entes externos o internos	
Debilidad o consecuencia resultante	Al no contar con un SCI definido, no es posible atender las recomendaciones en materia de control interno y por supuesto, no se puede mejorar la gestión de dicho control.	
Actividad planteada	Responsable	Fecha y plazo recomendado
Definir los planes de atención de recomendaciones de la evaluación del SCI	Encargado definido por la Jefatura	Permanentemente

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Según Soriano, Bauer y Turco (2017), las conclusiones en una investigación científica son constructos teóricos los cuales exponen aquellos datos confirmatorios o limitaciones finales de la investigación, es decir, son las ideas de cierre de la investigación ejecutada a fin de colaborar con el acervo académico. Ahora bien, según la RAE conclusión es: Acción y efecto de concluir. Idea a la que se llega después de considerar una serie de datos o circunstancias.

En ese sentido que las conclusiones son una parte importante de una investigación de tesis donde el autor emite juicios con relación a su hipótesis, la refuta o la comprueba basado en una síntesis de los resultados obtenidos. Las conclusiones deben reflejar los alcances y las limitaciones del estudio, las recomendaciones que puedan ser útiles al problema de investigación, así como las consecuencias y determinaciones que puedan contribuir al desarrollo del conocimiento.

Para la presente investigación se tienen las siguientes conclusiones:

- ✓ La empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (Proeza S.A.) es una empresa dedicada a brindar servicios profesionales en áreas como impuestos, auditoría, finanzas, contabilidad, outsourcing y la organización de equipos de trabajo multidisciplinarios.

- ✓ El SCI en una empresa de esta naturaleza es de innegable necesidad debido a la información que maneja sobre sus clientes y la variedad de servicios a los que se dedica.
- ✓ La versión COSO III por ser la versión más actualizada de dicha metodología, es la más recomendada para fungir como guía en la eventual implementación de un SCI definido y estructurado
- ✓ Los colaboradores de la empresa no tienen conocimiento sobre el establecimiento de un SCI, lo que hace necesaria su intervención inmediata en el campo de su implementación.
- ✓ La empresa no cuenta con manuales de procedimientos, procesos establecidos, políticas, documentación o cualquier otra herramienta que pueda ser útil para ser utilizada como base en la implementación de un SCI.
- ✓ El nivel de madurez en el SCI de la empresa, apenas sobrepasa el 30%, lo que hace pensar que se requiere iniciar prácticamente desde el comienzo la planificación para su implementación.
- ✓ La empresa tiene deficiencias en todos los componentes de control integrados en la metodología COSO III, teniendo como las dos áreas en las que se tiene mayor debilidad las de “Evaluación de riesgos” y “Actividades de monitoreo (Seguimiento)”.

- ✓ Las deficiencias e inmadurez empresarial en las áreas de competencia de control interno, traen consigo consecuencias que afectan la forma de trabajar y la gestión de la empresa, sobre todo en la falta de controles para medir los objetivos y metas de la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

Según Bernal (2015) las recomendaciones, en un estudio de investigación están dirigidas a proporcionar sugerencias a la luz de los resultados, en este sentido las recomendaciones están dirigidas a sugerir, respecto a la forma de mejorar los métodos de estudio, sugerir acciones específicas en base a las consecuencias y sugerencias para futuras investigaciones.

Las recomendaciones que se realizan, producto de la presente investigación son las siguientes:

- ✓ Se recomienda realizar un proceso inmediato de capacitación interna para todos los funcionarios en el área de control interno, para poder iniciar con un proceso de recolección de información y datos requeridos para la implementación de un SCI sólido y establecido.
- ✓ Se recomienda realizar un Manual de Clases y Cargos en la empresa, donde se puedan definir y establecer las funciones que corresponden a cada uno de los colaboradores.
- ✓ Se recomienda el diseño e implementación de un Manual de procedimientos que incluya la descripción de los procesos, actividades, responsables, tiempos de respuesta, entre otros, para cada una de las actividades y servicios que presta la empresa.

- ✓ Se recomienda definir los procedimientos para el control, afinamiento y ejecución de cada uno de los componentes de control interno definidos en la metodología utilizada como base para el estudio.

- ✓ Se recomienda realizar las gestiones necesarias para incluir dentro del programa de ejecución del SCI, la evaluación de riesgos de la empresa de manera permanente y periódica.

- ✓ Se recomienda el nombramiento de un colaborador existente o la contratación de un nuevo colaborador que se dedique exclusivamente a dar el seguimiento respectivo a la implementación y mantenimiento de un sistema de control interno.

- ✓ Se recomienda la contratación de profesionales en sistemas de información que diseñen un sistema específico para la implementación del SCI y la evaluación y seguimiento de los riesgos empresariales.

BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA

Álvarez, Paredes y Pérez. (2015). *Guía metodológica para la elaboración de proyectos de investigación de posgrado*. Primera edición. Centro de Producción Editorial. México

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Tercera Edición. Grupo Editorial Patria. México

Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. Editorial Pearson. Colombia)

Estupiñán, R. (2015) *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I, II y III*. Tercera Edición. Ediciones ECOE. Colombia

González, L. et. al (2018) *Guía Metodológica para realización de tesis como trabajo final de graduación*, Universidad Hispanoamericana. Costa Rica

Guajardo, G. (2018). *Contabilidad Financiera. Sexta edición*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México

Hernández, R, (2014) *Metodología de la Investigación* 6ta Edición. McGraw Hill. México

Mantilla, S. (2018) *Auditoría del control interno*. Cuarta Edición. Ediciones ECOE. Colombia

Muñoz, C.(2015) *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Tercera edición. Editorial Pearson. México.

Pimienta J. H. et al. (2018) *Metodología de la investigación*. Segunda edición. Editorial Pearson. México.

Santillana, G. (2015). *Sistemas de control interno*. Tercera Edición. Editorial Pearson. México.

ANEXOS



INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO *METODOLOGÍA COSO III (2013)*

El cuestionario está estructurado en cinco apartados para evaluar los componentes del control interno. Al inicio de cada apartado se describe el componente, sus respectivos principios y las actividades institucionales realizadas; posteriormente se presentan las preguntas para que se realice la evaluación correspondiente por medio de los colaboradores de la empresa TALENTUM ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA S.A.). El cuestionario tiene un total de 40 preguntas que suman una calificación de 100 puntos, conforme a lo siguiente:

Componente de control evaluado	Número de preguntas	Puntuación
Ambiente de control	10	20%
Evaluación de riesgos	8	20%
Actividades de control	11	20%
Información y comunicación	8	20%
Actividades de monitoreo	3	20%
TOTAL	40	100%

Cada pregunta tiene tres opciones de respuesta (su explicación se presenta en la siguiente tabla) y en ningún caso se requiere anexar documentación soporte, sin embargo, es responsabilidad de las unidades administrativas conservar y resguardar la evidencia documental y/o electrónica que sustente sus respuestas.

Las respuestas afirmativas deben estar soportadas con evidencia documental y las respuestas negativas deben generar acciones de mejora; en ambos casos, tanto la evidencia documental como la implementación de acciones de mejora, puede ser verificadas mediante auditorías que practique la entidad que la empresa TALENTUM ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA S.A.) contrate para estos fines.



Pregunta	Ambiente de Control			Documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
	SI	Respuesta Sí Parcialmente	NO	
1. ¿Difunde la visión y misión la empresa?				
2. ¿El personal conoce los objetivos generales de la empresa, sus servicios, actividades y productos que presta?				
3. ¿La empresa promueve la observancia de los principios y valores de la misma?				
4. ¿Realiza la empresa actividades que fomenten la integración de su personal y favorezcan el clima laboral?				
5. ¿Para desarrollar y retener al personal competente, tiene planes de surgimiento, carrera administrativa o compensaciones?				
6. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones, cargos y clases actualizado?				
7. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la empresa?				
8. ¿Las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa están actualizadas?				
9. ¿Las disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la empresa se difunden y son conocidas por el personal?				
10. ¿Se difunde y promueve en la empresa la observancia de las Normas de Control Interno?				



Evaluación de riesgos				
Pregunta	Respuesta			Documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
	SI	Sí Parcialmente	NO	
11. ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la empresa son difundidos entre su personal?				
12. ¿Se promueve una cultura de evaluación de los riesgos de la empresa por medio de capacitación al personal?				
13. ¿Se realiza y documenta en la empresa la evaluación de los riesgos de la mismas?				
14. ¿Dentro de la evaluación de riesgos de la empresa se considera la posibilidad de fuga de información clave o sensible?				
15. ¿Los principales procesos de los servicios que presta la empresa, cuentan con su respectiva matriz de evaluación de riesgos?				
16. ¿Los principales procesos de los servicios que presta la empresa, cuentan con planes de contingencia, en caso de materializarse algún riesgo?				
17. ¿Los principales procesos de los servicios que presta la empresa cuentan con planes de recuperación en caso de fuga o pérdida de información?				
18. ¿Las matrices de evaluación de riesgos, planes de contingencia y planes de recuperación están debidamente actualizados?				



Actividades de Control				
Pregunta	Respuesta			Documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
	SI	Sí Parcialmente	NO	
19. ¿Los controles implementados apoyan la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa?				
20. ¿Los controles implementados en los principales procesos de la empresa están documentados en algún Manual de Procedimientos?				
21. ¿El Manual de Procedimientos de la empresa está actualizado y corresponde a las atribuciones de la empresa?				
22. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del Manual de Procedimientos?				
23. ¿Los principales procesos de la empresa están soportados en sistemas de información?				
24. ¿Los sistemas de información con que cuenta la empresa, cuentan con su respectivo plan de contingencia en caso de pérdida de datos sensibles?				
25. ¿Los programas de trabajo e indicadores de gestión de la empresa son difundidos entre el personal?				
26. ¿Se documenta el control y seguimiento de los programas de trabajo e indicadores de gestión?				
27. ¿Los recursos de la empresa (financieros, materiales y tecnológicos) están debidamente resguardados?				



28. ¿La empresa tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por parte únicamente del personal autorizado?				
29. ¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?				

Información y comunicación				
Pregunta	Respuesta			Documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
	SI	Sí Parcialmente	NO	
30. ¿Las actividades de control implementadas en la empresa contribuyen a que la información que utiliza y se genera sea de calidad, pertinencia, veraz, transparente, objetiva, independiente y útil para los objetivos y metas de la misma?				
31. ¿Cumple la empresa con principios básicos de seguridad de la información?				
32. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?				
33. ¿Los sistemas de información implementados en la empresa facilitan la toma de decisiones?				
34. ¿Tiene la empresa formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos?				



35. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?				
36. ¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información con que cuenta la empresa?				
37. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de los requerimientos de los clientes de forma ágil y eficiente?				

Actividades de monitoreo				
Pregunta	Respuesta			Documentación soporte o descripción de las acciones de mejora
	SI	Si Parcialmente	NO	
38. ¿Se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la empresa?				
39. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
40. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por entes externos o internos?				



Ponderación de respuestas y respectiva puntuación

Opción de respuesta	Puntuación	Descripción de la respuesta y su implicación
SI	2.50	La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla.
Sí parcialmente	1.25	La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte.
NO	0.00	La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondientes.