

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

SEDE CENTRAL

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
CONTADURÍA PÚBLICA

PROPUESTA DE MONITOREO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA DE
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO CONTABLE- FINANCIERO DE LA ASOCIACIÓN
SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE ROMA PRINCE S.A., DURANTE EL PERIODO 2020-
2021

AUTORES:

JENNIFER QUIRÓS CALVO

KEVIN TORRES VARGAS

ALAJUELA, COSTA RICA

SEPTIEMBRE, 2021

Carta de aprobación del filólogo

28 de agosto de 2021

A quien corresponda

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación denominado: *Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., durante el periodo 2020-2021*, elaborado por los estudiantes Jennifer Quirós Calvo y Kevin Torres Vargas para optar por el Grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

Corregí el trabajo en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como trabajo final de graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Técnica Nacional.

Se suscribe cordialmente,



Dr. h. C. Carlos Díaz Chavarría
4- 0155- 0936 Teléfono: 83 - 26 - 28 – 65
Escritor - Profesor universitario
Filólogo - Maestría en Literatura (UCR) – Maestría en Docencia Universitaria
Comentarista del programa PANORAMA (CANARA)
Presentador de la sección *Cuestiones del idioma* (Teletica – Telered - Teleuno)
Personaje Cultural 2013
Premio Internacional Pergamino de Honor al Mérito 2015
Premio Micrófono de Oro a la Excelencia Comunicativa 2015
Premio Mundial a la Excelencia Literaria 2019
Premio al mejor docente de Humanidades 2020
Premio Excelencia a la Trayectoria Profesional 2021
Premio Excelencia Cultural 2021
Premio Águila de Oro a la Excelencia Académica 2021

Derechos de Propiedad Intelectual

Se inhibe la reproducción de este proyecto de investigación, sin consentimiento de los autores intelectuales.

Agradecimientos

A Roma Prince S.A, por la confianza y la oportunidad de desarrollar el Trabajo Final de Graduación, así como el apoyo brindado durante este proceso, además al personal de la asociación con su buena disposición para colaborar.

A nuestros profesores MBA. Henry Alvarado Chavarría, Lic. Laura Madrigal Corrales, MBA. Cristina Dall’Anese Ruiz y al Lic. Harold Quesada Monge, por su apoyo, profesionalismo, compromiso, dedicación, paciencia y transmisión de conocimiento a lo largo de nuestra formación académica.

A la carrera de Contabilidad y Finanzas, especialmente a la MBA. Patricia Calvo Cruz, por su dedicación y compromiso con el desarrollo profesional y constante mejora en el nivel educativo de la carrera.

Un agradecimiento especial a todas las personas que de una u otra manera colaboraron en la realización de este trabajo.

Dedicatoria

Primeramente, a Dios por guiarme y brindarme vida, salud, sabiduría y demás dones para alcanzar esta meta y llegar hasta este momento.

A mi familia por el apoyo incondicional, a mis padres por los consejos, sacrificios y esfuerzos para guiar mi camino e impulsarme en todo momento. A mis hermanos por sus consideraciones y buenos deseos.

Y, finalmente a cada uno de mis profesores a lo largo de mi carrera profesional, amigos y colegas, de los que sigo aprendiendo y que directa o indirectamente colaboraron en mi desarrollo personal y profesional.

Kevin Torres Vargas

Le dedico este proyecto, símbolo de mucho esfuerzo, entrega, crecimiento personal y profesional, a Dios inicialmente, por siempre darme la motivación para continuar, además de las capacidades y recursos necesarios.

A mis padres y hermana, quienes me incentivaron con su experiencia, madurez y amor a tomar las oportunidades y aprovecharlas con su guía y apoyo incondicional.

A mi compañero de proyecto de investigación, a quien Dios colocó en mi camino para desarrollar este estudio con éxito, paciencia, esmero y dedicación.

Y a todas las amistades, compañeros de universidad, profesores que hicieron parte de este proceso.

Jennifer Quirós Calvo

Tabla de Contenido

Capítulo I. Introducción	1
1.1. Descripción del Proyecto	1
1.2. Justificación	4
1.3. Alcances y Limitaciones del Estudio	8
1.4. Estado de la Cuestión	9
1.5. Planteamiento del Problema	15
1.6. Objetivos de la Investigación	18
Capítulo II. Marco Teórico-Conceptual	21
Capítulo III. Marco Metodológico	31
3.1. Enfoque de la Investigación	31
3.2. Tipo de Investigación	31
3.3. Definición de Variables	32
3.4. Fuentes de Información	46
3.5. Validación de la Información	50
Capítulo IV. Presentación y Análisis de los Resultados	51
4.1 Lista de Cotejo	51
4.2 Escala de Likert	58
4.3. Entrevista Semiestructurada	75
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	77
	vi

5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones	77
Referencias Bibliográficas	85
Anexos	92
Anexo 1. Instrumento de recolección. Lista de cotejo	92
Anexo 2. Instrumento de recolección. Escala de Likert	104
Anexo 3. Instrumento de recolección. Entrevista semiestructurada	115
Anexo 4. Propuesta de fortalecimiento. Mapa de riesgos	118
Anexo 5. Carta de autorización para uso y manejo de trabajos finales de graduación UTN.	125
Anexo 6. Boleta de presentación formal de trabajos finales de graduación	128
Anexo 7. Carta de aprobación profesor tutor	129
Anexo 8. Cartas de revisión de lectores	130

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de Congruencia</i>	19
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalización de objetivos/variables</i>	48
Tabla 3 <i>Control interno en procesos contables-financieros de ASERPSA</i>	52
Tabla 4 <i>Procesos de control interno, COSO de ASERPSA</i>	58
Tabla 5 <i>Principios de ambiente de control de ASERPSA, según COSO</i>	61
Tabla 6 <i>Principios de evaluación de riesgos de ASERPSA, según COSO</i>	65
Tabla 7 <i>Principios de actividades de control de ASERPSA, según COSO</i>	68
Tabla 8 <i>Principios de información y comunicación de ASERPSA, según COSO</i>	71
Tabla 9 <i>Principios de actividades de supervisión de ASERPSA, según COSO</i>	74

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Encabezado ilustrador de la lista de cotejo</i>	35
Figura 2 <i>Encabezado ilustrador de la Escala de Likert</i>	36
Figura 3 <i>Proceso operativo de ASERPSA</i>	53
Figura 4 <i>Proceso contable de ASERPSA</i>	55
Figura 5 <i>Proceso financiero de ASERPSA</i>	56
Figura 6 <i>Grado porcentual de cumplimiento de ASERPSA por componentes del COSO</i>	60
Figura 7 <i>Distribución porcentual del grado de cumplimiento en el ambiente de control de ASERPSA</i>	61
Figura 8 <i>Distribución porcentual del grado de cumplimiento en la evaluación de riesgos de ASERPSA</i>	65
Figura 9 <i>Distribución porcentual del grado de cumplimiento en las actividades de control de ASERPSA</i>	68
Figura 10 <i>Distribución porcentual del grado de cumplimiento en la información y comunicación de ASERPSA</i>	70
Figura 12 <i>Guía de asignación de prioridades</i>	83
Figura 13 <i>Ejemplo de gráfico de dispersión</i>	84

Capítulo I. Introducción

1.1. Descripción del Proyecto

En Costa Rica el solidarismo fue impulsado por Alberto Martén Chavarría desde 1947, como una estrategia revolucionaria en el ámbito socioeconómico. Dicha iniciativa vino a promover las prácticas de ahorro y consumo en la población, lo cual incentivó la economía. “Fue así como en 1949, se consolidó la primera asociación solidarista en el país, en la empresa El Gallito industrial, y desde entonces, han sido muchas las compañías que se han sumado a este movimiento, para beneficio de sus colaboradores” (Rodríguez, 2015, párr. 1). Donde en la actualidad cuenta con “67 años de su lanzamiento, el sector solidarista está compuesto en la actualidad por 1445 asociaciones, así como de aproximadamente 400,000 afiliados (as)” (Confederación Nacional de Asociaciones Solidaristas, 2021, párr. 3).

Sin embargo, en vista de los goces percibidos por el asociado a cambio de aportar un ahorro voluntario porcentual de su salario, el acumulado de dichos recursos económicos y financieros aumentan considerablemente, por lo que es importante manejar la responsabilidad e implementar las medidas del resguardo de estos.

Por lo tanto, este proyecto se desarrolló para proponer un medio de control de monitoreo que fortaleciera la estructura del control interno de la asociación, por lo que se efectuó una evaluación referente a los datos e información contable-financiero de la entidad, esto en búsqueda de resultados efectivos sobre los procesos aplicados con base en las políticas establecidas, lo cual permitió crear un análisis entre lo que se realizaba en las áreas de estudio y lo debido para ejecutarse adecuadamente basados en la metodología del COSO (son las siglas en inglés, de

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, es decir, Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, en español), elementos del ciclo contable y ciclo financiero, lo cual arrojó como resultado un análisis posterior que permitió la elaboración de la herramienta más adecuada.

En consideración de lo expuesto, es importante señalar que el control interno es un “conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (Estupiñán, 2016, p.19) y tiene como objetivo principal buscar el resguardo de los recursos de la empresa y prevenir pérdidas por fraude o negligencia, detectar falencias en los procesos de la empresa y que impidan cumplir con los objetivos de la organización.

Así mismo, es recomendado mantener un control sobre los procesos internos de cada una de las funciones de la asociación, ya que todos ellos demostraron ser beneficiosos para el asociado, donde se toma en cuenta que los empleados colocan su confianza en un buen manejo de la organización y se deja un porcentaje de sus ganancias laborales en manos de la junta directiva y el área administrativa de esta para el manejo de sus inversiones y toma de decisiones. Por lo tanto, la asociación solidarista, al ser una organización como tal, a pesar de ser sin fines de lucro, ameritaba valorar el cuidado de las finanzas del socio-colaborador.

En las siguientes páginas se muestra cómo se desarrolló la investigación de manera segregada en cinco capítulos, lo cual permite brindar un mayor orden y orientación; se inicia con el planteamiento de los aspectos generales y el estado de la cuestión (Capítulo I), el marco teórico-

conceptual (Capítulo II), el marco metodológico (Capítulo III), presentación y análisis de los resultados (Capítulo IV) y conclusiones y recomendaciones (Capítulo V).

En el capítulo inicial se incluyeron aspectos como la justificación de la investigación, los alcances y las limitaciones de esta, así como también el planteamiento del problema y los objetivos que se alcanzaron con el desarrollo del trabajo.

Con respecto al estado de la cuestión, también conocido como estado del arte, desarrollado en el Capítulo I, buscó identificar estudios previos relacionados con el tema en común, los cuales se incluyeron de índole nacional e internacional; estos sirvieron como base, guía y comparativa para apoyar el desarrollo de la propia investigación.

Por otra parte, el marco teórico-conceptual desarrollado en el Capítulo II, tuvo como meta justificar teóricamente las definiciones relacionadas con la propuesta de monitoreo creada mediante la evaluación del control interno en la Asociación Solidarista Empleados Roma Prince Sociedad Anónima (ASERPSA), esto con el fin de que sirviera como guía en la etapa de análisis de resultados y para que el lector tenga una mejor comprensión del tema que se desea abordar, con lo cual se espera minimizar cualquier duda o confusión.

Posteriormente, se presentó la explicación del marco metodológico en el Capítulo III, donde se consideran aspectos como el enfoque y tipo de la investigación, la población y la muestra, las definiciones de las variables, las fuentes y las técnicas que fueron desarrolladas en función de los objetivos planteados en el estudio; esto respondiendo al cómo se gestionaron los objetivos establecidos por el grupo examinador.

En el Capítulo IV se desarrolló la presentación y el análisis de los resultados, que fue la recopilación de la información encontrada por medio de los instrumentos de recolección de

información, los cuales se desarrollaron de acuerdo con la necesidad del grupo investigador para obtener los datos que requería para así formular las conclusiones y recomendaciones presentadas en el Capítulo V, donde una vez analizada la información extraída se somete al análisis profesional respecto de los objetivos definidos para la investigación.

En síntesis, el estudio buscó aplicar un método de evaluación sobre los procesos de control interno en el área contable-financiero de una asociación solidarista costarricense, esto con el objetivo de crear una propuesta de fortalecimiento ajustada a sus necesidades. En donde se tomó referencia de diversas metodologías que han sido aplicadas como soporte de apoyo, con el fin de dar un criterio de peso, un resultado relevante a los aspectos por evaluar; en este caso fue un enfoque aplicado en ASERPSA, sin embargo, se pensó en la posibilidad de aplicarse para otras asociaciones interesadas en velar por el recurso y la calidad de vida de sus asociados, así como verificar la efectividad existente en la seguridad y el control interno adecuado de una administración solidarista.

1.2. Justificación

Según la definición que proporciona la Ley 6970 que regula las asociaciones solidaristas en Costa Rica, en su artículo 1º, estas son:

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

social, la armonía obrero-patronal y el desarrollo integral de sus asociados.

(Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, Ley N° 6970, 1984)

Están conformadas, principalmente, por el aporte de sus asociados y patronos, además de negocios relacionados de los que se espera generar alguna utilidad que, posteriormente, será distribuida entre sus asociados en forma de excedentes; así mismo, tienen como máxima autoridad la asamblea general, conformada por todos los miembros afiliados a la organización de manera voluntaria, quienes designan una junta directiva que se encarga de representarles en la toma de decisiones y manejo de los recursos.

Dichos recursos deben ser utilizados de manera adecuada para obtener los mejores resultados posibles, sin embargo, para lograrlo se requiere de un sistema de control interno adecuado, suficiente, eficiente y robusto en beneficio de todas las partes interesadas, lo que es una necesidad primordial para velar por el avance continuo en sus procedimientos ya que genera una manera más sencilla de medir y evaluar los resultados.

El claro ejemplo de esta necesidad se vio plasmada en casos vividos por asociaciones solidaristas en Costa Rica que, a causa de deficientes controles, reportaron pérdidas importantes de recursos; como sucedió en “La Asociación Solidarista de Empleados del Banco Nacional (ASEBANACIO), que prestó ¢16.876 millones a diferentes compañías, por medio de procesos en los cuales se detectaron 15 diferentes tipos de deficiencias en el control y seguimiento de las operaciones de crédito” (Rodríguez, 2019, párr. 2). En donde se expuso que al no poseer controles adecuados en cada negocio que se desarrolle conforme con sus necesidades, el riesgo que asumen los asociados sobre el manejo de sus recursos económicos llega a ser muy alto en ausencia de una metodología que los disminuya.

Por otra parte, se consideró la apertura tan amplia y cambiante con la que cuentan las asociaciones para incursionar en diversos negocios o actividades y la importancia de mantener una estructura de control interno consistente para brindar mayor seguridad del manejo del capital y sus beneficios, lo cual optimiza la gestión que se desarrolló de una forma más eficiente y eficaz en torno al logro de mayores y mejores niveles de productividad.

Además, se considera importante mencionar que el solidarismo es un sector con basta capacidad, pero poco apreciado o controlado, situación que se evidenció con la última resolución del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) en el DECRETO N°-41449-MGP, la cual indicó que

El regulador acordó, que la SUGEF solo vigilará a las entidades con activos de \geq 35.000 millones o más. La superintendencia argumenta que fiscalizarlas implica poner en riesgo su subsistencia, también dictó que en las instituciones excluidas de la tutela de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) no tendrán que entregar información financiera básica. (La Gaceta, 2018)

De esta manera el único ente supervisor de las asociaciones es el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que, a través de su división de organizaciones sociales, cumple funciones de vigilancia y control legal estatutario, según lo establece el artículo N° 10 de la ley 6970 Ley de Asociaciones Solidaristas.

Lo descrito deja expuesto cómo se le resta importancia desde la supervisión gubernamental a este tipo de agrupaciones e, igualmente, a lo interno de la administración, en muchas ocasiones, es limitada por factores económicos que se traducen en niveles de control muy escasos, lo cual permite situaciones de grandes desfalcos y malversación de fondos.

En consideración de estos aspectos, fue conveniente evaluar la estructura del control interno de ASERPSA para proponer un nivel de seguridad razonable en sus operaciones, estados financieros y cumplimiento con la legislación relacionada.

Con base en el control interno y la protección a sus bienes, en muchas ocasiones se considera que es aplicable únicamente a grandes empresas ya desarrolladas, con una trayectoria más amplia en el mercado, sin embargo, una estructura diseñada para cada empresa, de acuerdo con sus necesidades y especificaciones, daría un valor agregado al fortalecer las medidas de acción en situaciones no previstas a nivel financiero y operativo.

En resumen, una idónea estructura de control interno de los procesos contable-financieros que se adecúe al funcionamiento y actividad de la asociación solidarista permite un manejo más eficiente de los bienes de la empresa, además de identificar y analizar los riesgos, así como desarrollar y gestionar maneras de mitigarlos, eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos para brindar mayor confianza en la supervisión y administración de la organización, cumplir con los objetivos de la entidad, con las obligaciones tributarias y legislativas del sector solidarista.

El desarrollo del trabajo utiliza la metodología de control interno establecida por COSO como guía, así mismo, sigue las bien definidas líneas de investigación de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Técnica Nacional, enfocada en la línea socioeconómica, direccionada a la auditoría y sus aplicaciones, donde se llevó a cabo una revisión y evaluación de la gestión efectuada. Esto en vista de que las asociaciones solidaristas son reflejo del impulso revolucionario socioeconómico de 1947, que incentivó una inyección económica en el país. Además, con el objeto de poner en práctica lo adquirido durante los cursos de la carrera, se involucraron los

conocimientos relacionados con el estudio de control interno para evaluar y verificar cómo se aplicaban en ASERPSA los procedimientos, ya que allí fue donde se planteó la meta del proyecto de investigación en desarrollo, esto en consecuencia del interés presentado por la entidad a causa de sus carencias de métodos de evaluación, los cuales, según lo que informó la junta directiva, se encontraban un tanto obsoletos e incompletos.

1.3. Alcances y Limitaciones del Estudio

1.3.1. Alcances del Estudio

El estudio desarrollado se orientó al diseño de una propuesta para fortalecer el monitoreo del control interno en función de los procesos contable-financieros de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., por medio de una metodología idónea de evaluación del estado real de la entidad. Para ello, se recopilaron los datos adecuados para verificar si los medios utilizados por el área administrativa de la asociación eran los correctos según COSO o existían posibilidades de mejora en su uso cotidiano del control contable-financiero.

El proyecto utilizó técnicas como entrevista y observación no participativa, las cuales constituyen herramientas de recolección de datos que permitieron valorar el manejo de los procesos contable-financieros; en torno a una investigación razonable apoyada en la metodología COSO, de la que se extrajeron las orientaciones teórico-metodológicas requeridas para analizar la situación actual de la asociación y que, además, fueron aprovechados para confeccionar la propuesta de monitoreo, pensando en lo que mejor se adecuaba a la organización.

1.3.2. Limitaciones de la Investigación

El grupo investigador no encontró restricciones para culminar los objetivos del proyecto de investigación.

1.4. Estado de la Cuestión

En este apartado se presenta una descripción acerca de diversas investigaciones que fueron analizadas para generar un acercamiento al abordaje realizado con modelos similares a las asociaciones solidaristas que se originaron en Costa Rica, así como estudios relacionados con estructuras y metodologías de control interno aplicadas en otros sectores.

Dentro de estas propuestas o modelos que se desarrollaron de manera paulatina, se mencionaron las cajas de compensación familiar, un modelo que se implementó en Colombia. Al respecto, Díaz, García y Segura (2016), en su tesis de grado en la Universidad La Gran Colombia, a manera explicativa se definió como:

(...) entidades privadas, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, creadas para mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores colombianos, mediante la gestión y entrega, en subsidios y servicios, de parte de los aportes de seguridad social que hacen los empleadores. (p. 17)

Dicho modelo resultó importante para el desarrollo de la población colombiana y, por ende, ha mejorado su calidad de vida en aspectos sociales, de educación y bienestar; Díaz, García y Segura (2016) concluyen su análisis de manera muy concisa, donde se expone de forma directa y clara su posición argumentada con datos y se estipula que los beneficios han sido considerables y

de alto impacto en la sociedad colombiana, además de que han permitido brindar más y mejores condiciones de vida y aumentar la calidad de familias enteras.

Se pudo visualizar con claridad que el objetivo en común entre las cajas de compensación en Colombia y las asociaciones solidaristas en Costa Rica se encontraba alrededor del bienestar de los núcleos familiares partícipes de estas organizaciones, lo cual da a lugar un aumento en su calidad de vida y mayor seguridad, así como complementos salubres, sociales, educativos, entre otros, que les colabora en su desarrollo cotidiano.

Otro país que se interesó en ahondar, de cierta manera, en temas relacionados con brindar apoyo a sus trabajadores mediante una asociación solidarista fue Guatemala, donde se llevó un proceso para tener lo necesario para realizar una implementación funcional del sistema que le permita obtener los mayores beneficios y aunque sea un proceso relativamente nuevo, ya que se requiere de una legislación específica que regule las actividades, se ha interesado por el hecho de que el desarrollo de las asociaciones sea el óptimo.

De tal manera que Calderón (2017), con su tesis de grado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, analizó las deficiencias de una asociación solidarista de Guatemala a nivel administrativo y financiero, para lo cual sometió dicha asociación a una serie de cuestionarios de cumplimiento, así como pruebas y análisis financieros para determinar la funcionalidad de los métodos de evaluación ya establecidos y en funcionamiento.

A través de todo el proceso de estudio y análisis, se pretendía determinar la posibilidad de implementar una nueva y mejor planeación estratégica que le permitiera a la asociación crecer y mejorar estrategias en sus diversos procesos para que permitiera maximizar sus oportunidades de crecimiento y aprovecharlas para desarrollarse de una mejor manera.

Al concluir con todos los análisis y las revisiones, Calderón (2017) determinó que existían bastantes deficiencias en la parte organizativa de la asociación, inexistencia de planeación estratégica, tampoco contaba con objetivos definidos, además no poseía una planificación establecida por parte de la organización, la limitante creada por no tener claro la dirección a la que deseaba caminar, así que recomienda una serie de medidas que brinde un mejor panorama para la asociación.

Gran parte de esta problemática se resumió a una ausencia parcial o total de una correcta estructura de control interno; la intención fue visualizar una organización con objetivos y proyecciones claras, con un camino para conseguirlos bien demarcado y es en estas situaciones donde se evidenciaba la importancia de definir un adecuado y robusto lineamiento de control interno.

Esto es lo que establecieron Bravo y Jofré (2019), en su trabajo de investigación para optar por el título académico de licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad de Concepción de Chile, donde fueron bastante claros en la posición de una necesidad material de una estructura de control interno correctamente adecuada a la organización y sus requerimientos, esto para detectar fraudes y errores en los diferentes procesos que desarrolla la empresa, además de la importancia de la revisión permanente y el fortalecimiento de esta.

El análisis realizado por parte de Bravo y Jofré (2019) concluyó en que, sin importar el tipo o tamaño de la organización, es indispensable contar con herramientas de control interno que le permitan tener conocimiento de las actividades realizadas diariamente, mejorar su funcionamiento administrativo y acercarse al cumplimiento de los objetivos planteados en cada compañía.

Existen diversas maneras de evaluar el control interno, sin importar el tipo de actividad a la que se dedique la entidad, siempre habrá recursos que fiscalizar y proteger, lo importante es definir la manera adecuada de hacerlo y la que mejor se ajuste a la empresa según corresponda, justo como lo aplicó Villarraga (2018) quien, en su trabajo de investigación realizado en la Universidad Católica de Colombia, desarrolló una matriz de evaluación del control interno basada en el modelo COSO III, la cual se ajustó a las necesidades de la entidad en evaluación y le permitió identificar las diferentes faltas de la organización en cuanto a control interno al permitir tomar acciones correctivas de manera oportuna.

Otro aporte importante, pero a nivel regional, lo brindaron Lacayo, Ruiz y Umaña (2018), con su proyecto para optar al título de licenciado en Contaduría Pública y Finanzas, esto al usar una escala de Likert como instrumento desarrollado y aplicado a la investigación para recabar información de cada una de las unidades de análisis, ya que esta herramienta, como lo describieron, permite mostrar los datos de una manera uniforme.

En el caso de Costa Rica, se han realizado análisis acerca de la importancia del control interno, sin precisar un sector específico, ya que su existencia, monitoreo y fortalecimiento es fundamental para todas las organizaciones, incluidas las asociaciones solidaristas que buscan desarrollarse en este ámbito; sin embargo, aún en la actualidad se practica en ambientes deficientes de estructura organizativa, administrativa, de control y gestión.

En este sentido, Otárola (2020), en la aplicación de su proyecto de graduación para optar por el grado de licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Latina de Costa Rica, propuso analizar el principal objetivo del control interno como “proteger los recursos de la empresa o negocio evitando a toda costa pérdidas por fraude o negligencia, como poder detectar

desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización” (Otárola, 2020, p. 31).

Una vez desarrollado el proyecto para la institución, Otárola (2020) indicó los hallazgos encontrados en la evaluación del sistema de control interno que comprometía el logro de los objetivos y las metas organizacionales de la institución; dichos hallazgos que se presentaban en su informe eran de fácil implementación al modificar algunos procesos y utilizar los recursos ya existentes.

La opinión de Nikole Otárola fue relevante, ya que evidencia la importancia de evaluar y monitorear, constantemente, la estructura del control interno para visualizar, de manera más completa, las deficiencias y/u oportunidades de mejora que reflejaba la evaluación con respecto a su método cotidiano de control en sus procesos contables-financieros.

Además, con respecto a los diversos enfoques en las asociaciones del país costarricense, se llegó a describir un caso aplicado en la organización, con su nombre de fantasía por la confidencialidad solicitada, Asociación Solidarista ABC, S.A., donde Jara (2016), en su trabajo final de grado defendido en la Universidad de Costa Rica, se enfocó, específicamente, en proponer una mejora en la gestión financiera de la organización al detectar que la asociación indicada en su proyecto carecía de una estrategia para el manejo adecuado en el tema financiero que, al no haber sido claramente establecida ni documentada, generó incertidumbre con respecto al cumplimiento de los objetivos organizacionales y propuso un modelo, no sin antes indicar, exponer y evidenciar que la asociación no contaba con nada similar y los indicadores existentes eran sumamente limitados, por lo que no proporcionaban un panorama integral que le sirviera a sus directivos para tener una visión clara de las áreas relevantes para la toma de decisiones.

El estudio de Jara (2016) arrojó como resultado que la asociación en cuestión presentó poca diversificación en los instrumentos financieros utilizados, concentración de sus inversiones en una cantidad reducida de entidades bancarias, además, presentan poco conocimiento de las necesidades de sus asociados. Sin embargo, dicha organización presentó aspectos positivos, tales como la definición de políticas y comités encargados de la toma de decisiones financieras; esta propuesta buscó brindar un mayor desarrollo en el área financiera y, con ello, maximizar las oportunidades de mejora para aumentar el potencial que posee la organización.

Otro aporte interesante lo brindó Hidalgo (2020), en su propuesta como trabajo final de graduación para optar al grado de licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad Latina, donde evaluó el control interno en cuestión respecto del COSO para la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC), donde integra la metodología de COSO para evaluar la estructura del control interno y brindar una propuesta basada en la comunicación de hallazgos encontrados; una vez aplicados los instrumentos utilizados, logran darle atributos cuantitativos a instrumentos cualitativos y confeccionan una escala de valoración de cumplimiento, la cual permitió, como lo menciona el autor, una fácil determinación de prioridad en las acciones por enfocarse.

De acuerdo con los aspectos analizados, se pudo describir la gran incidencia asertiva que tienen las diferentes asociaciones solidaristas y sus diversos formatos en la economía, además se evidenció el impacto favorable que le genera a una organización el contar con un sistema de control interno adecuado.

Así mismo, se llegó a determinar que, en Costa Rica, a pesar de ser un pionero en la incursión del modelo solidarista, sus exponentes terminan evidenciando la débil estructura

organizacional que poseen al ser manejadas con gestiones poco eficientes y que descuidan la implementación de técnicas y elementos específicos para formarse oportunamente.

Siendo los aspectos financieros y administrativos los más inmediatos por implementar para garantizar un buen funcionamiento de un área organizacional, no existen estudios claros ni recientes acerca de una estructura de control interno idónea para asociaciones solidaristas que mejore el manejo de los recursos y el desarrollo de una gestión que llegue a evolucionar estas entidades, la intención fue hacer de esta propuesta una fuente importante de consulta para posibles mejoras estructurales en el control interno para agrupaciones y organizaciones con estas características.

Por lo tanto, el grupo investigador decidió tomar provecho de la información recaudada sobre los trabajos de investigación señalados, esto para examinar otros puntos de vista de casos similares al proyecto propio, inclusive verificar ¿qué investigaron?, ¿cómo lo indagaron?, ¿qué resultados obtuvieron? y si este era de relevancia o interés para el estudio en desarrollo.

1.5. Planteamiento del Problema

El sector solidarista se ha desarrollado de manera exponencial y aún está en constante crecimiento financiero, pues, en los últimos años lo ha evidenciado con resultados muy positivos con alta participación dentro de la economía costarricense, tal como lo mencionó Guido Alberto Monge, vicepresidente ejecutivo del movimiento solidarista, cuando notificó que el patrimonio de las asociaciones solidaristas de Costa Rica pasó de un 4,52% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, en el 2017, a un 4,56% del PIB, en el 2018 (citado por Barquero, 2018). Por lo que se ha vuelto un modelo por seguir para algunas otras asociaciones a nivel centroamericano, tales como

Guatemala y Honduras que se mantienen en contacto con los representantes de Costa Rica para adoptar dicha estrategia solidarista en sus respectivas sociedades.

Sin embargo, dentro de todo el crecimiento experimentado por este sector, se han presentado deficiencias en aspectos de suma relevancia, por ejemplo, manejos indebidos de los bienes de la empresa, ausencia de análisis y cuantificación de posibles riesgos, controles ineficientes o redundantes, lo que podría estar conllevando al no cumplimiento de los objetivos de la entidad para un sano desarrollo de sus actividades, al ser organizaciones dirigidas en sus inicios por los mismos trabajadores, donde, en algunos casos, la administración de dichas entidades recae en manos de personas poco capacitadas para asegurar un manejo adecuado y resguardo de los recursos, lo que generaba una gran cantidad de inconsistencias y carencia de controles que terminaban siendo determinantes en un manejo correcto que los guíe hacia la obtención de objetivos organizacionales.

En lo que respecta al caso específico de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., nació el 01 de octubre de 1984, con tan solo 13 miembros, como una sociedad sin fines de lucro que promueve el desarrollo integral, tanto de los asociados como el de sus familias, con ello fomenta el ahorro y facilita el acceso a diferentes líneas de crédito y servicios.

Se ubica en Alajuela, dentro de las instalaciones de Roma Prince S.A., popularmente conocida como Pastas Roma, la cual al momento de la consulta contaba con 314 asociados y 6 líneas de crédito. A partir del análisis realizado previamente, se identificó la ejecución de actividades desarrolladas con procedimientos muy obsoletos, algunas de ellas en difusión de información, elaboración de trámites crediticios, manejo de documentación e incluso resistencia al cambio del entorno.

Consecuentemente, de manera análoga a la conversación sostenida con la junta directiva, se determinó que ASERPSA carecía de procedimientos actualizados para la evaluación de controles internos, los cuales fueron implementados muchos años atrás y, por ende, se expuso una escasez en el proceso de revisión desde entonces, por lo que produce una incertidumbre de la veracidad en la adaptación debida de los procesos de controles internos.

Por lo que, a través de esta propuesta, se pretende determinar el grado de apego entre los controles internos junto con los ítems desarrollados en los instrumentos utilizados y su aplicación en las funciones contables-financieras.

Esto en razón de que, dentro de una organización que busque un control interno robusto, resulta necesario adaptarse al entorno en busca de la mejora continua, al igual que ha pasado con otras asociaciones solidaristas en Costa Rica que han realizado esfuerzos realmente importantes en el desarrollo de controles y estructuras que les permitiera funcionar de buena manera, aunque esto no siempre se vea traducido en buenos resultados. Pues, en ocasiones, no se toman en cuenta factores, variables, elementos y características esenciales sobre las asociaciones y sus respectivos contextos y, por ende, no necesariamente la estructura elegida es la que realmente se necesita.

En consideración de los aspectos descritos, se planteó la siguiente interrogante como guía orientadora de la propuesta aquí plasmada:

¿Cuál es la propuesta de monitoreo en la estructura de control interno de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., adecuada para propiciar el resguardo de la confiabilidad, salvaguardo de los activos, manejo de la información financiera y cumplimiento de las leyes?

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta de monitoreo, a partir de la evaluación del proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A., para el fortalecimiento del control interno durante el período 2020-2021.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Identificar el estado actual de la estructura del control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A.,
- Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas,
- Crear una propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura del control interno del proceso contable-financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

Tabla 1

Matriz de Congruencia

Matriz de Congruencia Interna

Título: propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable- financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., durante el periodo 2020-2021.

Pregunta problema: ¿Cuál es la propuesta de monitoreo en la estructura de control interno de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A., adecuada para propiciar el resguardo de la confiabilidad, salvaguardo de los activos, manejo de la información financiera y cumplimiento de las leyes?

Objetivo general: diseñar una propuesta de monitoreo, a partir de la evaluación del proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., para el fortalecimiento del control interno durante el período 2020-2021.

Objetivos específicos	Preguntas de investigación
Identificar el estado actual de la estructura del control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.	¿Cuál es el estado actual de la estructura del control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.?

Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas.

¿Cuáles son los resultados obtenidos una vez desarrollada la evaluación realizada a la estructura del control interno del proceso contable-financiero de ASERPSA con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas?

Crear una propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura del control interno del proceso contable-financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

¿Cuál es la metodología adecuada para el fortalecimiento de la estructura en el control interno del proceso contable-financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.?

Fuente: elaboración propia, 2021.

Capítulo II. Marco Teórico-Conceptual

Con el objetivo de fundamentar teóricamente los conceptos relacionados con el estudio en cuestión, acerca del diseño de una propuesta que fortalezca el monitoreo del control interno por medio de una evaluación del estado actual de la Asociación Solidarista de Roma Prince S.A., conocida como ASERPSA, se indagó sobre los términos necesarios para su comprensión, los cuales son desarrollados de manera clara y concisa.

Con base en lo mencionado, se motivó a esclarecer la diferencia entre una definición conceptual y una operacional, donde se expone el primero como lo aclararon Kerlinger y Rojas (citados por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) indicando que “se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados” (p. 119) y estableciendo el segundo como lo indicó Reynols (citado por Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2017) donde se señaló como el “conjunto de procedimientos que describe las acciones que un investigador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p.88). Esta aclaratoria fue necesaria para resaltar que, en este apartado, la intención de extender los términos de manera conceptual y así con eso se buscó crear la base teórica de referencia para la etapa de análisis de resultados y que el lector pudiera tener un mejor entendimiento del tema que se deseaba abordar en el proyecto.

Desde la iniciativa de Alberto Martén Chavarría, en Costa Rica nació una gran idea innovadora y autóctona que vela por el desarrollo y el fortalecimiento de la economía de sus trabajadores y hogares, a través de la constitución de las asociaciones solidaristas. Las cuales, de acuerdo con la Ley número 6970, Ley de Asociaciones Solidaristas, se definió como organizaciones sociales que se inspiran en una actitud humana, por medio de la cual el hombre se

identifica con las necesidades y aspiraciones de sus semejantes al comprometer el aporte de sus recursos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica.

Esto implicó que la asociación solidarista se identificara como una organización gestada a lo interno de una empresa, pero que se desarrollaría de manera independiente; esta busca que los empleados de la compañía que deseen formar parte de ella puedan hacerlo convirtiéndose en asociados, lo cual crea beneficios para ellos por medio de ahorros, inversiones, préstamos, entre otras ayudas.

Por la responsabilidad que estos montos representaban ante la asociación, se deben establecer mecanismos para la supervisión y el buen manejo de sus bienes y, por consecuencia, también el establecimiento de una estructura de control interno, donde se entiende estructura por “una configuración de los elementos que conforman un todo” (Concepto definición, 2019, párr. 1), lo que proyectó a una estructura organizacional tal como un método para “organizar y dividir las tareas para poder cumplir (...) aquellos objetivos perseguidos” (Enciclopedia Económica, 2018, párr. 2).

Por lo tanto, las asociaciones solidaristas requieren, entre sus funciones y procesos, crear un manejo de estructura de control interno que tome en cuenta una distribución viable de funciones y que colabore en la gestión de sus finanzas y labores contables. Lo que buscó complementar los objetivos predispuestos por el estudio en cuestión, el cual es “una meta o un fin último hacia el cual se dirigen las acciones” (Raffino, 2020, párr. 2).

En este sentido, es primordial conocer que el control hace referencia a una “metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones”

(Santillana, 2013, p.11). Esto exalta la magnitud del deber que posee la asociación al resguardar los montos de seres que decidieron ser partícipes de su actividad, además de la responsabilidad de velar por el beneficio común; la administración y la junta directiva son los encargados de evaluar la ejecución de las prácticas desarrolladas en el seno en la asociación.

En correspondencia con lo señalado, se denota la necesidad de contar con un control interno eficiente y suficiente que permita dar confianza a los altos mandos y asegurar el manejo adecuado de todos los recursos, procedimientos y las funciones para respaldar, de mejor manera, la toma de decisiones en la organización.

Al respecto Arens, Elder y Beasley (citado por Rayo, 2017) determinaron que el control interno:

(...) consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad. (p. 5)

Así mismo, Estupiñán (2016) señalaba que el control interno representa “(...) el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos debían estar debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p. 24).

Por lo tanto, las asociaciones solidaristas merecen contar con un control interno que valide su información y la resguarde debidamente, así como cada cálculo realizado para corroborar que se haya hecho de la manera adecuada. Por lo que cada función tiene que presentarse acorde con las políticas y manuales de procesos establecidos, con el fin de que generen mayor confianza en los

asociados que depositan allí un porcentaje de su salario y, por consiguiente, esperan un manejo estable de los datos contable-financieros para lograr los objetivos planteados.

Esto implica que, como toda organización dentro de las buenas prácticas, cuente con un idóneo registro de sus transacciones y basado en las múltiples normas que brindan una guía para un correcto manejo y fiscalización de sus recursos, donde esto se logra por medio de un proceso contable definido. A su causa, un proceso se comprende como un “es un conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se llevan a cabo con un fin determinado” (Pallerola y Carrasco, citados por Coral, 2016, p. 4).

En este sentido, se entiende el proceso contable como el conjunto de:

(...) normas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, en términos cuantitativos y monetarios de las transacciones que una entidad realiza y determinados acontecimientos económicos que la afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura para la toma de decisiones. (Guajardo, 2018, p. 20)

Como parte de las funciones de la asociación solidarista, se amerita llevar un control del proceso contable, el cual requiere de la verificación de datos monetarios, movimientos de entradas y salidas bancarias, registros en libros, conciliaciones, entre otras variables que pudieron afectar el resultado final de los objetivos establecidos.

Además, en consideración de que los negocios deben diversificar sus actividades para poder sobrevivir dentro de la economía presente, tan dinámica y cambiante, resulta indispensable la definición de un buen proceso financiero que mitigue riesgos y maximice las ganancias al optar por la utilización de instrumentos financieros.

Es decir, que se requiere una correcta administración de los recursos financieros que permita:

(...) maximizar el patrimonio de la empresa, mediante el alcance de Recursos Financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas. (Núñez, 2016, p.53)

Adicionalmente, es relevante recalcar que las asociaciones deben contar con precisión y análisis a la hora de tomar de decisiones dentro de un debido control del proceso financiero, ya que este influye en factores como las inversiones, los porcentajes de tasas pasivas, de interés, tipos de cambio, estados financieros, entre otros que impactan directamente sobre la productividad de la asociación y, con ello, sobre los beneficios de cada asociado.

En prevención de lo mencionado, la única forma de garantizar la mejora continua es a través de sistemas de evaluación en los procedimientos y controles que permitan exponer las deficiencias y oportunidades de crecimiento para poder generar una propuesta de monitoreo que fortalezca el control interno.

Entendiendo, para estos fines, una propuesta como “consiste en un documento que incluye un plan completo para realizar un estudio, en el cual se identifican y articulan las necesidades, estrategias y actividades” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 678) y el monitoreo como la “evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario” (Estupiñán, 2016, p. 42).

Por lo que, en este caso, se pretende alcanzar una propuesta que funja como una herramienta de monitoreo con base en las necesidades identificadas en el estudio realizado, que sea aplicable en la entidad y, de este modo, permita reforzar o innovar las medidas de control interno en ASERPSA.

Lo descrito se definirá a partir de una herramienta denominada mapa de riesgo, la cual pretende guiar a la compañía en una adecuada identificación de riesgos presentes en la aplicación del control interno, así como brindar un valor agregado para mejorar y fortalecer el control al definir las deficiencias existentes.

Con la creación de este instrumento ajustado a los resultados de la investigación, se espera fortalecer el control interno de áreas tales como operativas, contables y financieras.

Lo descrito supuso la adopción de una metodología de evaluación del control interno, la cual se refiere a “procedimiento ordenado en la búsqueda de soluciones a los problemas que se plantea” (Pimienta y Orden, 2017, p. 39).

De acuerdo con este concepto, la metodología de evaluación busca comprobar los procesos con los que se maneja el control interno en la organización, a través del medio posible más eficiente y eficaz, entendiéndose por esto que la “eficacia tiene que ver con la obtención de los objetivos (...). Por otro lado, una empresa puede ser eficiente en la medida en que cumpla con los objetivos con la menor cantidad de recursos” (Riquelme, 2019, párr. 1), esto logra obtener los resultados correspondientes con los materiales justos.

En el ámbito financiero-contable existen diferentes guías, o buenas prácticas previamente desarrolladas por organizaciones que pueden ser adaptadas al tipo de negocio que se requiera implementar, sin omitir consideraciones como naturaleza del negocio, sectores comerciales o

actividades que desarrolle, entre la metodología destacada del COSO, de la cual se procedió a realizar una descripción:

El modelo o metodología COSO para el control interno

COSO son las siglas, en inglés, de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas), esta entidad:

(...) se dedica a proporcionar liderazgo de pensamiento mediante el desarrollo de marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y disuasión del fraude diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión y reducir el grado de fraude en las organizaciones. Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (COSO, 2013, pág. 5)

Se identificó el COSO como un método viable para evaluar los procesos establecidos dentro de la asociación solidarista y, con ello, se validaron las funciones posibles a mejoras. Esto ya que el COSO cuenta con cinco componentes calificativos, los cuales son conocidos como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Las variables mencionadas incluyen diecisiete principios, con sus respectivos puntos de enfoque de la metodología, estos se pudieron adaptar al estudio en cuestión y, con ello, sintetizar los datos de la asociación en resultados más puntuales.

Los principios mencionados se entienden como aspectos que “representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente” (COSO, 2013, p. 6). Conforme con esto, es que cada entidad, área o proceso puede crear sus propios puntos de enfoque guiados por cada uno de

los diecisiete principios que responden a los componentes ya establecidos. Por lo que fue provechoso como método de recolección de datos para el proyecto, sin embargo, era relevante iniciar por la comprensión de cada uno de los cinco componentes.

Referente a lo mencionado en el párrafo anterior, es necesario definir el ambiente de control como:

(...) el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. (...) incluye la integridad y los valores éticos de la organización (...). El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de los componentes del sistema de control interno. (COSO, 2013, p. 4)

Justamente, al ser una de las variables que se buscaban identificar dentro de los objetivos, este espacio se considera con el fin de validar las normas y los procesos existentes dentro de la asociación solidarista en estudio. Por otra parte, además de los lineamientos que señalan lo que se debe realizar, es ideal medir los riesgos a los cuales se enfrenta la organización.

Con respecto a lo aludido, se toman en consideración los posibles riesgos que podrían surgir en una entidad, donde se parte de que la evaluación de riesgos refiere a:

La posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. (...) Dichos riesgos deben evaluarse en relación con unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionan. (COSO, 2013, p. 4)

Se optó por calcular la diversidad de riesgos a los que se pueda enfrentar ASERPSA, así como las medidas de prevención viables para minimizar su efecto, esto de la mano de las normativas precisas disponibles en las actividades de control.

Por lo tanto, se define que las actividades de control se entienden como:

Las acciones establecidas a través de 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. (...) Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. (COSO, 2013, p. 4)

Es decir, que son actos definidos previamente por los encargados con el interés de prever aspectos no valorados dentro de los objetivos o funciones planteados. Es por lo que se consideró pertinente involucrar este elemento de COSO dentro del proyecto de investigación, así como se apreció el desarrollo de una fluidez en los intercomunicados.

En relación con lo mencionado, se detalla el concepto de la información y comunicación, ya que

La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. (...) La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización (...). La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de afuera hacia el interior de la organización (...) y proporcionar información interna relevante de dentro hacia afuera. (COSO, 2013, p. 5)

Lo anterior permitirá el registro de datos ubicando la información de mayor relevancia dentro del área, donde se incluyen aquellos informes provenientes del exterior e interior. Todo ello inspeccionado de manera periódica por medio de evaluaciones plasmadas por otro de los elementos de COSO.

Tal como se indica en el párrafo anterior, como último elemento por definir se encontraron las actividades de supervisión, las cuales se encargan de:

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno (...) están presentes y funcionan adecuadamente. (..) Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores (...) y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (COSO, 2013, p. 5)

Estos métodos de fiscalización generan mayor seguridad para su aplicación dentro de la investigación, en vista de la fiabilidad que imponen los datos extraídos de variados puntos de análisis. Esta actividad permite, además, el planteamiento de evaluaciones ideales que contemplen los cinco componentes de la metodología en discusión, lo cual refuerza el interés en su utilización.

En conclusión, lo descrito hizo referencia a definiciones conceptuales incluidas en la investigación con el fin de esclarecer los términos fundamentales aplicados en los siguientes capítulos del estudio y, con ello, desarrollar una mejor comprensión de lectura que desarrolla la terminología técnica, contextualiza al lector y evita, así, posibles confusiones.

Capítulo III. Marco Metodológico

A continuación, se presenta la propuesta metodológica utilizada para orientar el desarrollo de la investigación, en la que se consideran aspectos tales como el enfoque y tipo de la investigación, la población y muestra, las fuentes de información, las variables consideradas en el planteamiento de los objetivos de la investigación, así como las técnicas de cómo se gestionan los objetivos establecidos por el grupo investigador.

3.1. Enfoque de la Investigación

El desarrollo de la investigación se hizo a través de un enfoque mixto que, según Hernández *et al.* (2014), se define como un proceso donde “se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos y la interpretación es producto de toda la información en su conjunto” (p. 534).

Este se ajustó a las necesidades de la investigación desarrollada, ya que se buscaba extraer datos descriptivos y valores numéricos para obtener una mejor comprensión sobre el manejo de la información y el rango de aplicación de los procesos en la entidad, para efectos de esta investigación los datos cualitativos fueron extraídos de los instrumentos aplicados a los cuales se le asignó un valor cuantitativo, a excepción de la entrevista semiestructurada.

3.2. Tipo de Investigación

Según Hernández *et al.* (2014), el estudio correlacional busca “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (p. 98).

Se determinó la investigación de tipo correlacional para el desarrollo del proyecto, ya que permitía detallar y evaluar la condición de dos variables con sus características específicas, esto al tomar en cuenta la estructura del control interno en las áreas contable-financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A. y la aplicación de la metodología adecuada.

3.3. Definición de Variables

Las variables brindan una forma más clara de interpretar lo que busca la investigación y, por ende, sus objetivos; Cohen y Gómez (2019) indican que “las variables son recursos teóricos con los que abordamos las unidades de análisis para poder interpretarlas transformándolas en datos” (p. 19).

En esta investigación las variables que se desarrollaron fueron el control interno contable-financiero, las metodologías de evaluación generalmente aceptadas y la propuesta de monitoreo, las cuales estuvieron directamente ligadas a cada uno de los objetivos específicos previamente establecidos en el estudio.

3.3.1 Definición Conceptual

La definición conceptual se compromete en desarrollar una explicación de algún término en forma concisa y literal de una fuente primaria, así lo aclaran Hernández y Mendoza (2018) al indicar que “se trata de una definición acordada y validada por una comunidad científica o profesional y emana de la revisión de la literatura (presente en diccionarios especializados, páginas web con respaldo institucional y publicaciones como artículos de revistas académicas y libros)” (p. 136).

Por lo tanto, se buscó definir los conceptos encontrados como los más relevantes dentro de los objetivos específicos que fueron planteados en la investigación realizada, donde se describe para el primer objetivo el control interno, enfocado por Mantilla (2018) como “acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable” (p. 8).

Adicional al control interno, se señaló la metodología de evaluación como un término necesario de conceptualizar dentro del segundo objetivo, por lo que dio a entender la metodología como una guía para dirigir con eficiencia y eficacia determinado proceso en busca de alcanzar los objetivos planteados.

Además, como último objetivo, se deseaba desarrollar una propuesta de monitoreo del control interno; en síntesis, es una herramienta que permite evaluar periódicamente el funcionamiento del control interno de ASERPSA con el fin de determinar la efectividad y operación en la entidad, evidenciar las deficiencias de este y aplicar las acciones correctivas necesarias para fortalecer, de esta manera, el control interno por medio del monitoreo.

3.3.2. Definición Operacional

Con el fin de generar mayor facilidad de comprensión dentro de la matriz de variables, se crearon definiciones operacionales que, según Hernández y Mendoza (2018), esta conceptualización es el “conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en los casos de la investigación. Constituye las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico” (p. 137).

Con respecto a lo mencionado, junto con la meta de minimizar confusiones en relación con la definición conceptual de cada variable, se describieron de forma más vinculada con el tema en

cuestión; en el caso del primer objetivo, el control interno se explicó como una serie de procesos, lineamientos o directrices de cumplimiento que fue desarrollada correctamente para mejorar la administración y fortalecer el resguardo de los recursos.

Así mismo, para el segundo objetivo, la metodología de evaluación se estimó como un conjunto de procedimientos definidos y aplicables a diversas situaciones para la obtención resultados, donde, adicionalmente, el COSO se resume en diversos formatos y guías en relación con el control interno que involucraron una categorización de aspectos para calificar algunos procesos organizacionales.

Para el tercer objetivo se conceptualizó la propuesta de monitoreo como una herramienta orientada a fortalecer el monitoreo del control interno, es decir, métodos de control, evaluación y realimentación, ajustado a la entidad. En específico, el objetivo final se relaciona directamente a la meta de proveer un método de supervisión que refuerce el control interno de la asociación.

3.3.3. Definición Instrumental

Para el desarrollo del estudio, se seleccionaron los instrumentos más adecuados para la recolección de información, los cuales proporcionaron los datos suficientes y relevantes para la consecución de los objetivos planteados.

Inicialmente, para responder al primer objetivo, se contó con una lista de cotejo (Anexo 1), la cual se desarrolla en una plantilla diseñada por el grupo investigador como se muestra continuación:

Figura 1

Encabezado ilustrador de la lista de cotejo

DOCUMENTOS / PROCESOS	EXISTENCIA			
	NULA	TOTAL	N/A	OBSERVACIONES
PROCESOS OPERATIVOS				
CONTRATO DE AFILIACION DE COLABORADORES				
El contrato posee:				
Datos personales del colaborador				
Datos laborales del colaborador				
Fecha de ingreso a la asociacion				

Fuente: elaboración propia, 2021.

Dicha plantilla consta de 2 columnas principales, la primera es “Documentos/Procesos” la cual se compone de ítems definidos de acuerdo con el conocimiento técnico previo del grupo investigador acerca de documentos y procesos contables financieros generalmente aceptados y enfocados en el tipo de negocio de la asociación, dichos ítems fueron divididos en procesos operativos, contables y financieros de acuerdo con su naturaleza.

Posteriormente, se encuentra la segunda columna principal denominada “Existencia”, en este apartado se encuentran las categorías de existencia en caso de que el documento o proceso sea utilizado o desarrollado en el giro normal del negocio; en este apartado se buscaba que cada persona encargada de completar el instrumento, de acuerdo con su conocimiento en el proceso contable y financiero, le pudiera asignar un valor cuantitativo de “1” en las casillas detalladas según considere, además se agrega una subcolumna llamada observaciones donde se brinda un espacio para quien desarrolla el instrumento pueda realizar alguna indicación en caso de ser necesario, con esto se buscó extraer un mayor conocimiento acerca del estado actual del desarrollo de las funciones diarias de la asociación solidarista.

Una Escala de Likert (Anexo 2), con el fin de recolectar datos y, con ello, poder examinar y discriminar todo aquello que es y que no es relevante para el desarrollo del estudio; el formato de la escala mencionada se desarrolló de la siguiente manera:

Figura 2

Encabezado ilustrador de la Escala de Likert

Ítem N.	AMBIENTE DE CONTROL	ESCALA				OBSERVACIONES
		N/A	NUNCA 50%	REGULARMENTE 75%	SIEMPRE 100%	
	La organización demuestra compromiso con los valores éticos.	0,29	0,57	0,86	1,15	
1	La administración refleja en su comportamiento la relevancia de los valores éticos en el sistema de control interno.					

Fuente: elaboración propia, 2021.

Para el desarrollo de este instrumento tan complejo, se inició por trabajar cada uno de los 5 componentes del COSO y sus respectivos principios de manera separada; posteriormente se detallaron y seleccionaron los puntos de enfoque de cada principio por componente, esto para generar los ítems a través de los cuales se iba a recolectar la información y facilitar la familiarización de la persona que va a completar el instrumento con este.

Se enumeraron todos los ítems consecutivamente en orden numérico, lo cual permitió el cálculo del valor cuantitativo desarrollado más adelante. Además, se diseñó una escala cualitativa de cumplimiento cuya distribución se definió de la siguiente manera:

- **N/A:** se usó cuando el ítem descrito no se relacionaba con el desarrollo de las actividades de la compañía,
- **Nunca:** cuando lo descrito en el ítem se cumple muy rara vez o de manera casi nula,

- **Regularmente:** se utilizó cuando lo que se describía en el ítem se empleaba de una manera ocasional, no de manera muy aislada, sin embargo, tampoco de manera consecutiva,
- **Siempre:** cuando se cumplía cabalmente lo descrito en el ítem, en todo momento y sin excepciones.

En esta escala se le asignó un peso relativo de cumplimiento a cada categoría de un 25 %, de forma acumulativa donde “siempre” equivale al 100 %, “regularmente” a un 75 %, “Nunca” a un 25 %, y “N/A” a un 25 %, cada uno de estos valores es dividido entre la cantidad de ítems por principio, esto con el fin de obtener el valor de cada respuesta brindada por los colaboradores de la asociación solidarista.

Se debe recordar que se trabajó con la totalidad de la población, por ende, la cantidad de ítems se multiplicó por tres para que, una vez desarrollado el archivo consolidado que suma todas las respuestas de la muestra, se pudiera tener el valor por respuesta.

Una vez extraído este valor, se totalizó cada marca “x” por categoría de la escala de cumplimiento, dicho total fue multiplicado por el valor obtenido anteriormente y con eso se obtuvo el grado de cumplimiento por rango de la escala de cumplimiento; una vez sumados todos los totales, se logró conocer el grado total de cumplimiento por componente y, de esta manera, un panorama más claro acerca del grado de cumplimiento por cada área.

Además, se destinó un espacio para emitir algún tipo de criterio, especificación o comentario relevante que pudiera beneficiar la comprensión, en detalle, de la situación presentada, todo esto en un apartado denominado “Observaciones”.

Dentro de las casillas correspondientes, la persona que aplicó el instrumento debía colocar una “x” según su criterio y conocimiento de acuerdo con el proceso o información descrita en cada ítem.

Posteriormente, se aplicó una guía con preguntas abiertas al responsable de la administración, sobre los procesos y aspectos relevantes en ASERPSA. Esto en busca de maximizar la información obtenida, lo cual es posible por medio de una entrevista semiestructurada, la cual fue nutrida con algunos aspectos relacionados con los instrumentos anteriores, esto permitió profundizar en temas de interés para el grupo investigador y desarrollo de este trabajo.

A fin de ampliar la utilidad de los instrumentos utilizados, el segundo objetivo se condujo a analizar la información extraída por parte de los instrumentos desarrollados para evaluar los procesos contable y financiero de la asociación, una vez compilada y organizada la información, se procedió a desarrollar el análisis y diseñar con criterio técnico algunas recomendaciones de mejora concluyentes a la entidad evaluada. Para finalizar con un mapa de riesgo que responde a la necesidad del tercer objetivo y se finaliza para la asociación una propuesta ajustada a sus necesidades y operaciones.

3.3.4. Definición de Indicadores

Los indicadores se pueden señalar como datos recuperados de los resultados obtenidos de diferentes herramientas empleadas en el estudio en cuestión, es decir, “unidad mínima de información que proporciona un dato o valor de una dimensión o variable. Los indicadores son descripciones de lo que puede observarse o inferirse empíricamente y señalan la ocurrencia de la

dimensión o aspecto evaluado” (Hernández *et al.*, 2017, p. 180). Además, funcionan para medir entre diversos rangos (según el instrumento utilizado) el estado del área investigada.

De esta forma, en lo que respecta a la lista de cotejo (Anexo 1), se valoró el nivel de existencia señalado por los resultados y conforme con la Escala de Likert empleada se evidenció el rango de aplicación de cada rubro por evaluar dentro de la entidad; esto realizando un análisis de lo que había y lo que debió haber según la metodología COSO junto con conocimientos sobre el ciclo contable y financiero, para así poder sugerir, finalmente, una propuesta de fortalecimiento de las áreas respectivas, medidas por su impacto y frecuencia, según sea el caso, en escala de bajo, medio y alto.

Igualmente, por medio de la entrevista se identificó uno de los indicadores, el cual ofrecía el nivel de información actualizada mediante el uso de una guía de preguntas abiertas realizadas al administrador de ASERPSA, con esto se evaluó el estado de la asociación por medio de los datos obtenidos.

3.3.5. Definición de Población y Muestra

3.3.5.1. Población.

Jany (citada por Bernal, 2016) menciona que la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 210). Por lo tanto, el grupo investigador definió como población, para el estudio, al administrador, la asistente administrativa y el contador de la organización ya que el objetivo principal fue evaluar este control interno dentro de ASERPSA y los colaboradores mencionados son los que desarrollan las tareas directamente relacionadas con control interno.

3.3.5.2. Muestra.

Referente a esta sección, se tuvo como finalidad establecer, específicamente, qué o a quién se destinó la indagación, así lo mencionó Bernal (2016) donde señala que es la “parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.211). Es, por este motivo, que los autores del proyecto dispusieron la muestra como contable-financiero, en vista de que el estudio giró sobre el control de este fragmento.

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó como estrategia de selección la muestra no probabilística, la cual muestra que

(...) la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende de las decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores. (Hernández *et al.*, 2017, p. 131)

Este tipo de selección de la muestra se ajusta de una manera adecuada y cumple con las pretensiones del grupo investigador.

3.3.6. Definición de Técnicas e Instrumentos para la Recolección de los Datos

La recolección de datos a través de las técnicas e instrumentos correctos han sido fundamentales para el desarrollo de todo trabajo, pues es la información que nutre y da consistencia a lo que se plantea; Hernández *et al.* (2014) lo definieron como el “acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (p. 397).

Acerca del desarrollo de esta investigación, se requirió recolectar la información necesaria por medio de técnicas de observación y entrevista, las cuales permitieron identificar qué procesos se cumplían en relación con el COSO y los ciclos contable-financieros, con ello se implementaron los instrumentos electos (lista de cotejo, una escala y guía de preguntas) que colaboraron con el desenvolvimiento de los resultados. Estas técnicas se formularon sobre las funciones básicas de un ciclo contable y financiero, ya que es donde se ideó encontrar la información fundamental del nivel de cada proceso de control interno de la asociación solidarista en cuestión.

A fin del cumplimiento de los objetivos en producción de este estudio, se consideró de primera necesidad el uso y aplicación de distintas técnicas e instrumentos que releven información verídica con la que se logre sustentar y completar las metas asumidas; por lo tanto, a continuación, se dará una guía de cómo responden las herramientas a cada objetivo específico:

3.3.6.2 Lista de cotejo.

Este instrumento fue utilizado por el grupo investigador en búsqueda de identificar si algunos aspectos específicos consultados se aplican o no en la entidad; esta herramienta es conceptualizada por la Universidad Tecnológica Metropolitana como:

Un listado de enunciados que señalan con bastante especificidad, ciertas tareas, acciones, procesos, productos de aprendizaje, o conductas positivas. Frente a cada uno de aquellos enunciados se presentan dos columnas que el observador emplea para registrar si una determinada característica o comportamiento importante de observar está presente o no lo está, es decir, en términos dicotómicos. Se considera un instrumento de evaluación diagnóstica y formativa dentro de los procedimientos de observación. También se le conoce con otros nombres. (UTEM, 2018, p. 6)

Este método de recolección responde a los siguientes objetivos:

Primer objetivo específico. Identificar el estado actual de la estructura de control interno en el proceso contable -financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

Este instrumento busca recolectar datos, representa una lista de enunciados que involucran los procesos operativos, contables y financieros que podría tener una organización; estos contienen un indicador de nivel de existencia, es decir, genera la posibilidad de que quienes completen la herramienta (administrador, asistente administrativa y contador) comuniquen si el ítem está presente dentro de la entidad, no lo está o no aplica.

Segundo objetivo específico. Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas.

La herramienta permitió identificar y extraer información válida para el conocimiento de los procesos operativos, contables y financieros actuales de la organización; se logra rescatar sus diversas opiniones sobre algunas funciones, además de algunos procesos que no son tomados en cuenta dentro de la asociación.

3.3.6.2 Escala de Likert.

La Escala de Likert (Anexo 2) fortalece la investigación al proporcionar datos sobre elementos que involucran la metodología COSO, es decir, cinco componentes alrededor del

control, la comunicación, evaluación, riesgos, información y supervisión, basados en sus 17 principios.

Este es definido como un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández *et al.*, 2014, p.238).

Esta herramienta de recolección se dirige sobre los siguientes objetivos:

Primer objetivo específico. Identificar el estado actual de la estructura de control interno en el proceso contable -financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

La Escala de Likert es un instrumento de medición, basado en los componentes, principios y puntos de enfoque de la metodología de COSO; este se logra analizar con un cálculo propio de la herramienta a raíz de un valor que se le da a cada ítem, este produce un resultado porcentual que permite estudiar cómo se encuentra la entidad.

Este va a establecer información acerca del ambiente de control, si se hacen evaluaciones o mantienen alguna prevención de riesgos, actividades de control que realice (o no) la asociación, qué métodos o canales de información y comunicación son utilizados, cómo supervisan y monitorean los procesos, entre otros.

Segundo objetivo específico. Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas.

Al obtener los resultados arrojados por la Escala de Likert (Anexo 2), se puede interpretar, con mayor claridad, el estatus actual de la asociación solidarista, lo cual logra identificar, mediante el análisis de estos, sus puntos de mejora según los enunciados presentes en el instrumento, basado en su relación con los puntos de enfoque del COSO.

3.3.6.3 Entrevista.

La entrevista se entiende por “técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (Bernal, 2016, p. 252). Este instrumento puede categorizarse en tres tipos: entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada; por lo tanto, para la investigación se elige las entrevistas semiestructuradas ya que “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández *et al.*, 2014, p.403).

Este método de recolección está enfocado sobre los siguientes objetivos:

Primer objetivo específico. Identificar el estado actual de la estructura de control interno en el proceso contable -financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

La entrevista, como parte de los métodos de recolección más comunes, también forma parte de los más funcionales, es por este motivo que se aplica este instrumento en su clasificación semiestructurada, ya que permite tener un listado de consultas base con la facilidad de poder crear

modificaciones o agregados en el instante de esta, esto a fin de fortalecer o esclarecer un tema en específico.

El grupo investigador, de manera estratégica, decide hacer uso de esta herramienta posterior a tener los resultados de los dos instrumentos previos (lista de cotejo y Escala de Likert); esto para poder concentrar las preguntas de la entrevista (Anexo 3) en dudas surgidas a partir de los datos recolectados junto con algunas otras.

Segundo objetivo específico. Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas.

La información obtenida fue a raíz de la entrevista semiestructurada aplicada al administrador de la asociación solidarista, quien con su experiencia y conocimiento académico logró abarcar cada una de ellas. Esta información fue relevante para el desarrollo de un análisis reforzado de los procesos, las prácticas, los cuidados, entre otros aspectos del manejo actual de la entidad.

3.3.6.4 Mapa de Riesgo.

El mapa de riesgo es una “herramienta gráfica para clasificar y mostrar el riesgo por rangos definidos de probabilidad e impacto” (Bulgarelli, 2018). Es por esto que el grupo investigador decide proporcionar a la entidad esta herramienta, a fin de colaborar con su refuerzo del monitoreo.

Esta herramienta de fortalecimiento se enfoca sobre el siguiente objetivo:

Tercer objetivo específico. Crear una propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura del control interno del proceso contable-financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

Como meta final del grupo investigador encontró proveer a la asociación solidarista una herramienta que le colabore con el fortalecimiento de su monitoreo y, por ende, su control interno en procesos contable-financieros; para ello se crea un mapa de riesgo, alimentado por enunciados que el grupo investigador consideró (según los resultados y análisis del primer y segundo objetivo) que podrían ser de utilidad, es decir, es una herramienta ajustada, específicamente, a las necesidades de la entidad.

Al aplicar este método de evaluación, los resultados podrán indicar qué ítems resaltan como puntos de mejora, ya que los establece en relación con indicadores tales como frecuencia e impacto; además, esta propuesta logra señalar según los datos obtenidos una prioridad de enfoque, para resolverlos o identificarlos con mayor precisión.

3.4. Fuentes de Información

En cuanto a las fuentes de información, es importante proporcionarles el valor que merecen, ya que estas son el medio por el que se recupera la información que cimienta la investigación, estudio o proyecto. Según lo que indican Maranto y González (2015), estas “nos proporcionan datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. (...) son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso a la información” (p. 2) y se clasifican en primarias y secundarias, ambas relevantes para el fomento firme de los datos recolectados y análisis ejecutado.

3.4.1. Fuentes de Información Primarias

Se entienden las fuentes primarias, por aquellas que se poseen la información a primera mano, además esta rama:

(...) ocurre cuando el investigador conoce su localización, se encuentra muy familiarizado con el campo de estudio y tiene acceso a ellas (puede utilizar material de bibliotecas, filmotecas, hemerotecas y bancos de información). Sin embargo, frecuentemente no sucede así (no se es experto en el tema o se dispone de recursos limitados). (Hernández *et al.*, 2014, p. 61)

Este apartado fortalece el análisis por poseer información congruente y veraz sobre un tema específico; en este caso estas estuvieron representadas por la información obtenida de personal directo involucrado de la asociación, que aportaron datos a la investigación relevantes mediante los instrumentos aplicados, los cuales son: entrevista (Anexo 3), lista de cotejo (Anexo 1) y Escala de Likert (Anexo 2), entre otros.

3.4.2. Fuentes de Información Secundarias

Según lo indicado por Bernal (2016), estas herramientas “son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino los referenciales” (p. 258). Se comprende con esto que estas fuentes son investigaciones o datos creados a partir de una fuente primaria.

En este caso, el grupo investigador aplica dentro del estudio algunas fuentes secundarias para robustecer los resultados basados en espacios como las consultas bibliográficas, proyectos finales de graduación, sitios web, entre otros.

Tabla

2

Matriz de operacionalización de objetivos/variables

Objetivo general: diseñar una propuesta de monitoreo, a partir de la evaluación del proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de empleados de Roma Prince S.A., para el fortalecimiento del control interno durante el período 2020-2021.

Objetivos Específicos	Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Definición Instrumental
Identificar el estado actual de la estructura de control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.	Control interno contable-financiero.	Arens, Elder y Beasley (citado por Rayo 2017) determinan que “el control interno (...) consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas” (p.5). A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad.	Es una serie de procesos, lineamientos o directrices de cumplimiento que fue desarrollada correctamente para mejorar la administración y fortalecer el resguardo y monitoreo de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Actividades de supervisión 	<p>Nivel de información actualizada.</p> <p>Rango de aplicación.</p> <p>Nivel de existencia.</p>	<p>Guía de preguntas.</p> <p>Escala de Likert.</p> <p>Lista de cotejo.</p>

<p>Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas.</p>	<p>Las metodologías de evaluación generalmente aceptadas.</p>	<p>La metodología es un “procedimiento ordenado en la búsqueda de soluciones a los problemas que se plantea” (Pimienta y Orden, 2017, p. 39). De acuerdo con este concepto, la metodología de evaluación busca comprobar los procesos con los que se maneja el control interno en la organización a través del proceso más eficiente y eficaz para lograr obtener los resultados correspondientes.</p>	<p>Es un conjunto de procedimientos definidos y aplicables a diversas situaciones para la obtención de resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Actividades de supervisión 	<p>Nivel de existencia.</p>	<p>Análisis de la información recolectada.</p>
--	---	--	--	---	-----------------------------	--

<p>Crear una propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura del control interno del proceso contable-financiero en la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.</p>	<p>Propuesta de monitoreo.</p>	<p>Una propuesta consiste en “un documento que incluye un plan completo para realizar un estudio, en el cual se identifican y articulan las necesidades, estrategias y actividades” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 678). Es una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario” (Estupiñán, 2016, p. 42),</p>	<p>Herramienta con el objetivo de fortalecer el monitoreo, es decir, métodos de control, evaluación y realimentación, ajustado a la entidad.</p>	<p>Frecuencia Impacto</p>	<p>Alto Medio Bajo</p>	<p>Mapa de riesgo</p>
--	--------------------------------	--	--	-------------------------------	--------------------------------	-----------------------

Fuente: elaboración propia, 2021.

3.5. Validación de la Información

Con la validación de la información se asegura que los instrumentos desarrollados para recolectar los datos sean adecuados, suficientes y de calidad para la investigación. Se buscó validar todos los instrumentos a través del criterio de experto, lo cual fue definido como el “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 235), por ende, se presentaron las propuestas de instrumentos al máster Henry Alvarado Chavarría, profesor, tutor y guía en la investigación; un profesional competente en la materia, quien aprueba estos para ejecutarlos en el estudio. Además, se contó con la revisión, validación y aprobación de la propuesta de monitoreo por parte del máster Harold Quesada Monge, experto especializado con gran trayectoria en el campo y respetable profesional.

Dada la confirmación del tutor, se procedió a validar los instrumentos con la Lic. Cristina Dall’Anese Ruiz, MBA, respetable profesora, experta en administración de empresas con énfasis en mercadeo, quien, una vez aplicados los procesos de revisión, brindó su criterio profesional y aprobación para la aplicación de estos.

Capítulo IV. Presentación y Análisis de los Resultados

Este apartado condujo, con el primer objetivo, a identificar el estado propio de ASERPSA al momento de aplicar los instrumentos de recolección, lo cual se desarrolló con el segundo objetivo, el cual generó un análisis de los resultados en relación con la metodología COSO. Lo que permitió que el tercer objetivo se alcanzará con la elaboración de la propuesta de monitoreo, la cual es desarrollada en capítulos posteriores.

Primer objetivo específico:

Identificar el estado actual de la estructura del control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

Con el fin de lograr el desarrollo del primer objetivo, se aplicó la lista de cotejo (Anexo 1) para la recolección de datos específicos del estado actual de la asociación en estudio, esto con base en la experiencia de los tres colaboradores con mayor cercanía a los procesos de interés para la investigación, quienes fueron el administrador, la asistente administrativa y el contador.

4.1 Lista de Cotejo

Por medio de este instrumento fue posible entender la posición actual de la compañía dado que revelaron la existencia, o carencia de rubros consultados, acerca del control interno dentro de los procesos contable-financieros y operativos de la asociación, lo que facilitó el análisis requerido para la investigación.

Seguidamente, se presenta una tabla cuyos datos fueron los recuperados mediante el instrumento en cuestión, estos cálculos fueron posibles por medio de la suma de los ítems de la

evaluación aplicada (dándole un valor de uno a cada uno de ellos), multiplicado por los tres entes participativos de la asociación, estos son el administrador, la asistente administrativa y el contador, de esta manera al manipular el total de ítems de cada rubro (nulo, total y no aplica) se dividió por la suma total de ítems previa y este valor se multiplica por cien para que genere un dato porcentual; este resultado se obtuvo por cada proceso evaluado (operativo, contable y financiero).

Tabla 3

Control interno en procesos contables-financieros de ASERPSA

PROCESOS	EXISTENCIA		
	NULA	TOTAL	N/A
P. OPERATIVO	11,41%	74,31%	14,29%
P. CONTABLE	3,76%	89,95%	6,29%
P. FINANCIERO	8,87%	77,66%	13,43%

Fuente: elaboración propia, 2021.

La lista de cotejo indicó, según la Tabla 3, que dentro del proceso operativo existe un 74,31 % de controles que se aplican debidamente en la organización, sin embargo, no poseen un fondo fijo de caja chica dentro de la asociación, lo que causa su 14,29 % de actividades que no se aplican, además, que los documentos que los asociados aprueban no indican su motivo específico, tales como afiliaciones o desafiliaciones, lo cual genera su 11,41 % de hechos nulos.

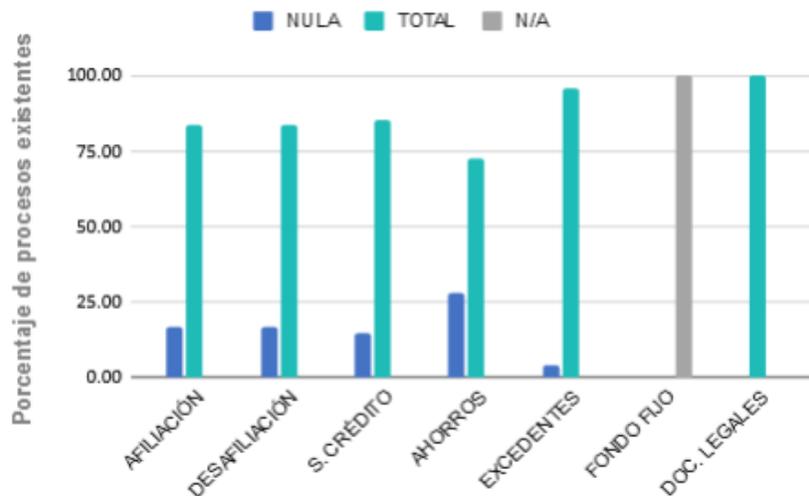
Por otra parte, el proceso contable cumple con un 89,95 % de existencia de los rubros evaluados, si se toma en cuenta que para aspectos de facturación electrónica poseen el sistema

gratuito del Ministerio de Hacienda y sus ventas son aplicadas, tal como se indagó por medio este instrumento de recolección de información; únicamente presenta una variación de opiniones el proceso de aplicación de la planilla quien nutre su puntuación en un 33,33 % en el rango de no aplica. Además, el proceso financiero aplica un 77,66 % en el rango de siempre de los datos consultados en la asociación.

En consideración de los datos analizados, y con el fin de brindar una mayor comprensión de los resultados, se presenta a continuación una serie de figuras (gráficos) que representa la relación entre dos variables, en este caso del nivel de existencia (en representación porcentual) de cada rubro consultado referente a los procesos evaluados.

Figura 3

Proceso operativo de ASERPISA



Fuente: elaboración propia, 2021.

Conforme con el proceso operativo, los resultados reflejan total compromiso con la existencia de informes legales, lo cual da por un hecho que el 100 % de estos documentos son

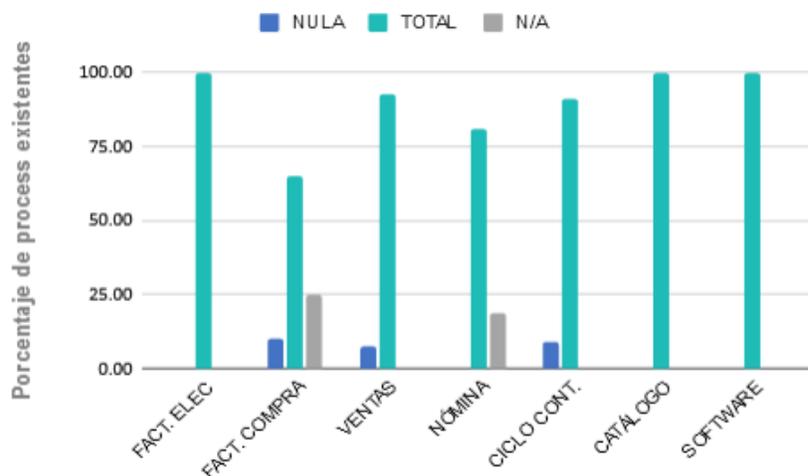
aplicados en regla, sin embargo, no todos los documentos utilizados dentro de estos procesos son archivados en el acta de la junta directiva, como lo son las afiliaciones, desafiliaciones o solicitudes de crédito de los asociados, esto incluye que, además la administración, tampoco posee archivos de respaldo referente a los ahorros solicitados, lo que refleja poco orden y respaldo de documentos valiosos para el fin de la entidad que pueden afectar, a futuro, el proceso de manera riesgosa.

Adicionalmente a ello, la solicitud de crédito no es autorizada por el comité de crédito, lo cual implica ser un proceso no aprobado con riesgos latentes en vista de la carencia en la supervisión de funciones cotidianas del área.

Por otra parte, la junta directiva no posee ningún contacto o revisión de los cálculos de los excedentes anuales de la asamblea, lo que implica total confianza sobre un único puesto de trabajo, el del administrador, quien comenta que, además, no se llevan procesos de evaluación o control a menos de que ocurra algo en el instante y en esos casos es él quien crea el proceso de supervisión de funciones, donde representa una clara centralización de funciones que puede perjudicar la organización como tal, además de que señalan no poseer un fondo fijo de caja chica para la asociación.

Figura 4

Proceso contable de ASERPSA



Fuente: elaboración propia, 2021.

En relación con el proceso contable, se logró visualizar que cumple con los rubros de catálogo de cuentas, facturación electrónica en venta y software en un 100 %; que como dato adicional el contador se permite aclarar que los procesos de facturación electrónica son vía el sistema gratuito del Ministerio de Hacienda. En relación con la facturación de compra se refleja un 25 % de funciones que no aplican en vista de la excepción de la orden de compra dentro de sus procesos habituales, así mismo un 10 % revela que la entidad no se preocupa por solicitar cotizaciones ante la necesidad de una adquisición.

Además de lo mencionado, la asociación genera ventas con procedimientos adecuados, exceptuando porque no le entregan un comprobante de la venta realizada al asociado con lo que él mismo pueda respaldar su compra o generar los cálculos respectivos de sus próximas deducciones salariales, esto afecta un 7,41 % en sus procesos nulos.

Con respecto a la nómina, parece no haber claridad del proceso ya que la opinión se separó en que la asociación sí posee un proceso de planilla y un 33,33 % en que no lo posee, lo que deja en evidencia la falta de conocimiento acerca de su propio lugar de trabajo en un 19,05 %. De igual manera sucede con el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado del flujo de efectivo dentro del ciclo contable, el cual recae en un 8,89 % de procesos nulos.

Figura 5

Proceso financiero de ASERPSA



Fuente: elaboración propia, 2021.

De acuerdo con el proceso financiero, resalta la existencia de ciclos de inversión adecuados exceptuando por su 11,11 % consecuente de la omisión del periodo de recuperación para adquirir una inversión, así como que estas decisiones carecen de trabajo en equipo entre la junta directiva y la administración, ya que el administrador refleja ser el único que asume la responsabilidad de velar por la opción más viable para la asociación sin que se le notifique a la asamblea la decisión electa; por otra parte, respecto de las notas de débito y crédito, un 33.33 %

indica que no se revisa adecuadamente la información jurídica del proveedor/cliente, lo que podría repercutir en errores inesperados, esto representa un 8,33 % de funciones nulas.

Los recibos de dinero y cheques se aplican según lo evaluado, al igual que las transferencias, exceptuando que queda en debate el registro de quien las autoriza y si poseen o no un comprobante bancario de estas, lo que genera inseguridad del proceso y carencia de resguardo de documentos básicos que funcionan como respaldo de procesos fiables.

Adicional a lo mencionado, aseguran que la asociación no aplica pagarés en un 100 %, y las letras de cambio carecen de revisión en su fecha de vencimiento, firma de autorización del comité de crédito y de quién realiza dicho documento, lo que podría perjudicar en diversos panoramas el proceso, representando un 25 % de actividades nulas dentro de lo valorado en el instrumento utilizado.

Segundo objetivo específico:

Analizar la estructura actual del control interno en el proceso contable-financiero de ASERPSA, con respecto a lo establecido en las metodologías de evaluación generalmente aceptadas.

El segundo objetivo atendió la interpretación y el análisis de los datos obtenidos por medio de la Escala de Likert (Anexo 2) y la entrevista (Anexo 3), instrumentos ligados a metodologías de evaluación que permiten crear una base de conocimiento a fin de una comparativa eficaz.

4.2 Escala de Likert

Este instrumento se identificó adecuadamente al proyecto con el objetivo de exponer el porcentaje obtenido en los procesos de control interno inmersos en la asociación solidarista, mediante los cinco componentes del COSO.

A continuación, se refleja el valor porcentual del control interno obtenido según los cuatro niveles de existencia valorados en cada uno de los cinco componentes del COSO.

Tabla 4

Procesos de control interno, COSO de ASERPSA

COMPONENTES COSO	ESCALA				TOTAL
	N/A	NUNCA	REGULAR MENTE	SIEMPRE	
AMBIENTE DE CONTROL	0,00	15,96	22,36	37,95	76,27
EVALUACIÓN DE RIESGOS	0	26,32	10,79	33,3	70,41
ACTIVIDADES DE CONTROL	1,98	12,06	13	50,54	77,58
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	0,00	3,24	17,82	70,20	91,26
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	0	18,17	20,23	36,57	74,97

Fuente: elaboración propia, 2021.

La Tabla 4 facilita el reflejo de un conjunto de resultados extraídos de las escalas de Likert aplicadas a los principales colaboradores de la asociación, donde estos son el administrador, la asistente administrativa y el contador, representado de manera porcentual.

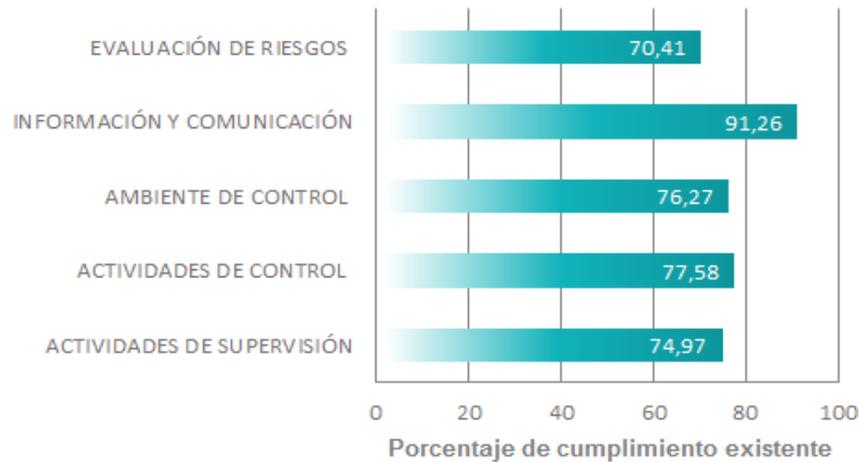
Este cálculo fue posible por medio de la suma de todos los ítems evaluados por componente, esto se refiere al total de respuestas proporcionadas por las personas evaluadas; posterior a ello se asignó un valor porcentual a cada rango de cumplimiento, estos son un 25 % el espacio que señala que el proceso no aplica, se valora con un 50 % cuando el ítem nunca se aplica, un 75 % cuando el proceso se cumplen regularmente y un 100 % cuando identifican que siempre hacen uso del ítem; a partir de ese dato, se divide el porcentaje de cada rango de cumplimiento entre la cantidad total de ítems por componente, esto para dar un valor a cada ítem diversificado por rango de cumplimiento, finalizando el cálculo con una multiplicación de la suma de los ítems separado por rango de cumplimiento por el dato anteriormente obtenido (valor de cada ítem diversificado).

Se pudo visualizar, dentro de la tabla previamente presentada, que los valores que señalan mayor cumplimiento de los procesos evaluados se encuentra el componente de información y comunicación con un valor de 91,26 %, sin embargo, carecen de evaluación de riesgos sobre sus funciones y controles habituales. Además de ello, como observación indicaron que la asociación solidarista no se plantea objetivos definidos ni periódicos para guiar sus operaciones, lo que refleja la escasez en planteamientos o proyecciones meta.

En la siguiente ilustración se visualiza la representación gráfica del cumplimiento de los componentes COSO dentro de la entidad, según los datos recolectados.

Figura 6

Grado porcentual de cumplimiento de ASERPSA por componentes del COSO



Fuente: elaboración propia, 2021.

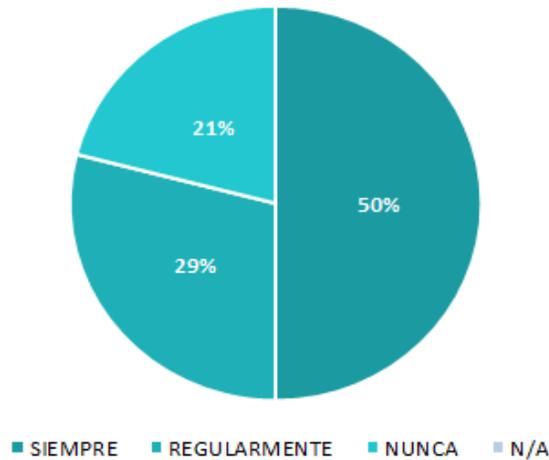
En conformidad con la gráfica anterior, se deseó generar un análisis de cada uno de los componentes de manera más extensa, donde se deja que los resultados obtenidos sobre cada principio evaluado obtengan el énfasis que ameritan.

4.2.1. Ambiente de Control

Dentro de este componente se evalúan aspectos de dirección y compromiso, respecto de los valores éticos de la organización; se delimitan autoridades y responsabilidades que van a demarcar el esfuerzo y la trayectoria de organización al cumplimiento de sus objetivos, además de proveer disciplina y estructura en el control de las actividades del negocio, desarrollar al personal y que este adquiera el valor e importancia de los valores éticos en la organización.

Figura 7

Distribución porcentual del grado de cumplimiento en el ambiente de control de ASERPSA



Fuente: elaboración propia, 2021.

Al recopilar la información obtenida a través de los instrumentos desarrollados se determinan aspectos por considerar; al analizar este componente se obtuvo un 76,27 % de calificación de cumplimiento, lo que es proporcional a un 50 % de siempre, un 29 % de regularmente y un 21 % de nunca, el cual se distribuye entre los cinco principios que posee dicho componente, los cuales se distribuyen de la siguiente manera.

Tabla 5

Principios de ambiente de control de ASERPSA, según COSO

AMBIENTE DE CONTROL	ESCALA				TOTAL
	N/A	NUNCA	REGULAR MENTE	SIEMPR E	
La organización demuestra compromiso con los valores éticos.	0,00	3,99	3,44	14,95	22,38

La junta directiva demuestra independencia de la administración y ejerce supervisión sobre el progreso y el rendimiento del control interno.	0,00	0,00	6,88	8,05	14,93
La administración establece, con la supervisión de la junta directiva, estructuras y responsabilidades, en fin del logro de los objetivos.	0,00	2,85	3,44	6,90	13,19
La organización demuestra el compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.	0,00	5,13	4,30	4,60	14,03
La organización hace responsables a los individuos por sus tareas de control interno.	0,00	3,99	4,30	3,45	11,74
TOTAL	0,00	15,96	22,36	37,95	76,27

Fuente: elaboración propia, 2021.

Donde se analizaron aspectos a la inexistencia de valores ni principios éticos establecidos de manera formal, así como la ausencia de un código de ética por escrito; los aspectos anteriores ayudan a mantener una conducta ecuánime y el desarrollo de un ambiente laboral adecuado para que cada miembro de la organización pueda realizar sus tareas, aunque no se cuenta con la capacidad de corrección, evaluación y prevención de eventos que atentan con el desarrollo del negocio.

La aplicación de sanciones correspondientes y justificación de comportamientos no adecuados genera que cada empleado base sus acciones por sentido común, imposibilita una evaluación individual con aspectos estándares a cada empleado y así conocer el nivel de compromiso y la función que desempeña dentro de la organización.

A pesar de que la junta directiva de la asociación cumple una función de apoyo y dirección, esta ejerce una participación poco activa o constante y las funciones de ejecución y supervisión

recaen en el administrador. Se logró determinar que sí existe la competencia e independencia para la supervisión de los controles aplicados en ASERPSA, sin embargo, estos no se apegan a ninguna metodología, lo que los convierte en controles informales y poco estructurados.

Otro aspecto relacionado con el planteamiento de objetivos de la organización, los cuales son de importancia relevante para medir resultados y evaluar el desempeño de los colaboradores y de los procedimientos específicos; los objetivos deben definirse, siendo alcanzables, en un periodo de tiempo razonable, medibles y ajustados a las necesidades de la organización. No existen objetivos plasmados por escrito o definidos, la organización no presenta un rumbo claro y a través del tiempo no logra medir, de manera clara y concisa, los resultados de su gestión. Por lo que no se desarrolla un adecuado ambiente de control dentro de la organización.

La asociación, en algunos aspectos, demostró no ser completamente independiente de la compañía Roma Prince S.A.; la asociación carece de un Departamento de Recursos Humanos establecido y es por lo que comparte estas labores o se apoya, de gran manera, en el Departamento de Recursos Humanos de Roma Prince S.A. y le cede todo el proceso de reclutamiento y selección a este departamento; pasa luego por el visto bueno de la junta directiva y la administración. No se manejan planes de capacitación, promoción, compensación, atracción de recursos o retención de valores humanos.

Como se analizó anteriormente, no cuentan con objetivos, códigos de ética, valores y principios organizacionales; los colaboradores desconocen muchas de sus responsabilidades como miembro de la compañía, incluso en caso de incumplir con alguna función no se han determinado sanciones para los diversos casos que se puedan presentar. Así mismo, no existe de manera formal

o definida un departamento o procedimiento que permita evaluar y verificar, de manera oportuna y constante, el control interno de ASERPSA y es el administrador quien asume esas funciones sin apegarse a alguna metodología específica.

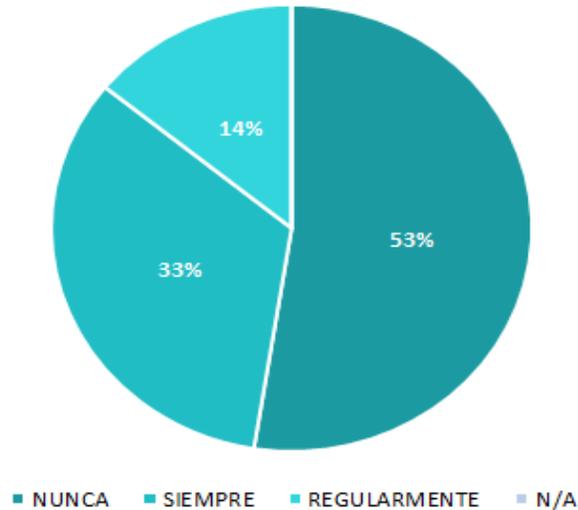
Este componente es muy importante para definir responsabilidades, buscar el buen funcionamiento de la compañía alineado a una correcta planificación y un planteamiento de objetivos claros.

4.2.2. Evaluación de Riesgos

En este componente se analizan e identifican los potenciales riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización, así como la repercusión que pueden tener por cambios asociados al entorno, tanto externo como interno. Es necesario identificar, evaluar y analizar constantemente los posibles riesgos para controlarlos, asumirlos, compartirlos, mitigarlos y reducirlos a un nivel aceptable; dicho nivel lo determina cada empresa de acuerdo con la cultura organizacional y el nivel de riesgo que esté dispuesto a manejar la compañía.

Figura 8

Distribución porcentual del grado de cumplimiento en la evaluación de riesgos de ASERPSA



Fuente: elaboración propia, 2021.

En el caso de ASERPSA para el análisis realizado obtuvo un 70,41 %, de porcentaje de cumplimiento en el componente de evaluación del riesgo, lo que es proporcional a un 33 % de siempre, un 14 % de regularmente y un 53 % de nunca y su distribución es la siguiente.

Tabla

6

Principios de evaluación de riesgos de ASERPSA, según COSO

EVALUACIÓN DE RIESGOS	ESCALA				TOTAL
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE	
La organización específica los objetivos y, con ello, identifica y evalúa sus riesgos.	0	1,12	0	11,1	12,22
La organización identifica y analiza los riesgos a través de toda la organización para el logro de sus objetivos.	0	13,44	7,47	13,32	34,23

La organización considera la posibilidad de fraude en su evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.	0	6,72	0	6,66	13,38
La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.	0	5,04	3,32	2,22	10,58
Total	0	26,32	10,79	33,3	70,41

Fuente: elaboración propia, 2021.

La situación de la compañía mostró un acceso oportuno a la información financiera de la empresa de manera actual y precisa, sin embargo, la información financiera va más allá de una presentación actualizada y correcta, ya que esta información nutre el fundamento de análisis de la situación actual de la empresa y permite tomar decisiones a futuro, así como demarcar objetivos.

No se encuentran objetivos definidos y plasmados, de manera concreta, en la empresa, ello dificulta determinar, identificar, evaluar, enfrentar, mitigar e incluso prevenir los diversos riesgos que puedan existir para la empresa en su posición actual o futuras decisiones que se puedan llegar a tomar; la falta de estas herramientas, no presentar una planificación adecuada, se limita el desarrollo y conciencia de la materialización de situaciones futuras que puedan afectar, de alguna manera, a la compañía en relación con el análisis realizado. A su vez, carece de métodos o procedimientos establecidos para, una vez detectados los riesgos asociados, poder evaluarlos y enfrentarlos con planes de contingencia.

Como se ha mencionado en el componente anterior, la empresa carece de objetivos redactados por escrito y definidos y carece de código de ética formalmente, lo cual hace complejo identificar riesgos de todo tipo, sin embargo, ya se han implementado controles para corregir

situaciones que han sucedido a lo largo del tiempo, estos (a pesar de no ser formales) han permitido controlar riesgos asociados al robo de dinero en efectivo, beneficios especiales en el otorgamiento de créditos, entre otros.

Dentro del área contable y financiera, la empresa cuenta con la colaboración de un contador privado por concepto de servicios profesionales, quien se encarga de los trámites de presentación e información tributaria, así como la emisión de estados financieros mensualmente, mas no se involucra en el desarrollo de controles o instrumentos de control interno.

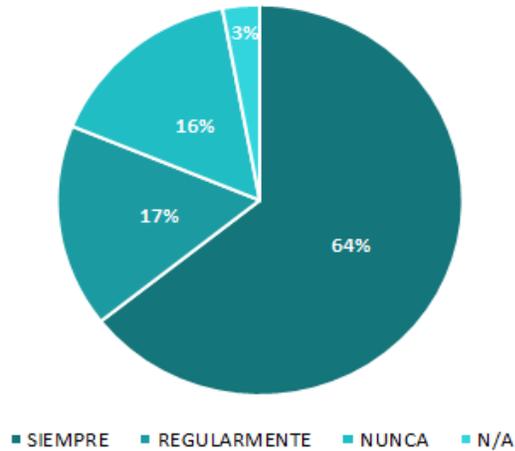
En el área de recurso humano, como se mencionó, no existen incentivos, bonificaciones o sanciones definidas ante diversas situaciones que eviten acciones inapropiadas en el proceso, fraudes u obtención de bienes no autorizados.

4.2.3. Actividades de Control

Este componente se encarga de analizar las actividades que previenen y detectan riesgos, mediante manuales, políticas, procedimientos o sistemas que vayan a beneficiar la empresa tomando en cuenta sus objetivos, misión y visión, en busca de proteger todos sus activos propios y aquellos custodiados.

Figura 9

Distribución porcentual del grado de cumplimiento en las actividades de control de ASERPSA



Fuente: elaboración propia, 2021.

El nivel de cumplimiento para este componente respecto de la situación actual de ASERPSA asciende a un 77,58 %, lo que es proporcional a un 64 % de siempre, un 17 % de regularmente, un 16 % de nunca y un 3 % de ítems evaluados que no aplican dentro de la asociación, su distribución fue de la siguiente manera:

Tabla 7

Principios de actividades de control de ASERPSA, según COSO

ACTIVIDADES DE CONTROL	ESCALA				TOTAL
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE	
La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables.	1,98	1,34	11	26,6	40,92
La organización genera actividades de control sobre la tecnología para apoyar el	0	4,02	1	14,63	19,65

logro de los objetivos.

La organización implementa las actividades de control a través de políticas.	0	6,7	1	9,31	17,01
Total	1,98	12,06	13	50,54	77,58

Fuente: elaboración propia, 2021.

La organización ha desarrollado mecanismos para controlar sus principales activos como créditos, ahorros, efectivo, inversiones, los cuales le han funcionado para mitigar algunos riesgos presentes en el entorno de la naturaleza de su negocio, esto a pesar de no tener un mecanismo adecuado para formalmente identificarlos; estos controles desarrollados le han permitido funcionar a pesar de las carencias que se han determinado durante este análisis.

En cuanto al aspecto tecnológico, ASERPSA utiliza como recurso un sistema integrado que involucra la mayoría de sus procesos de ejecución, sin embargo, no ha desarrollado controles específicos para el funcionamiento de dicho sistema, lo que recargó sus funciones a su único método de control, auxiliares con saldos comparativos a los del sistema de manera mensual.

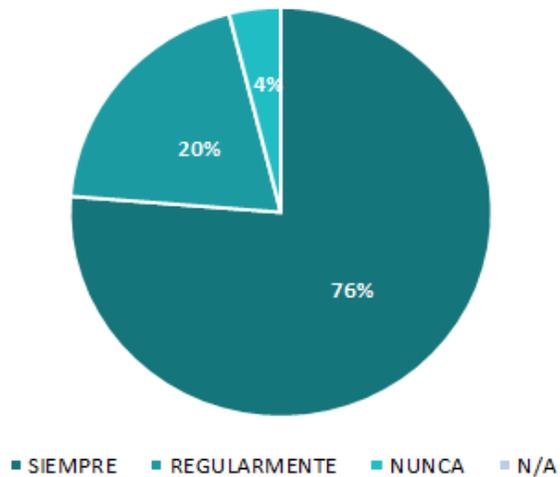
La organización carece de manuales de puestos y de procedimientos para sus colaboradores y funciones respectivamente, de manera formal y escrita; además, no posee actividades de control sobre algunas funciones que se realizan en las áreas contable-financieras como la falta de rotación de procesos para evitar, de una manera u otra, generar dependencia de algún recurso humano y evitar una eventual recarga de funciones sobre un solo colaborador.

4.2.4. Información y Comunicación

Este componente abarca aspectos relacionados con el desarrollo de sistemas, mantenimiento de estos y su administración, además del manejo de la información, bases de datos y accesibilidad. Los controles de este componente se enfocan en la manera en la que el sistema procesa la información, la integridad y confianza de esta, las rutas de autorización y validación de permisos correspondientes.

Figura 10

Distribución porcentual del grado de cumplimiento en la información y comunicación de ASERPSA



Fuente: elaboración propia, 2021.

El nivel de cumplimiento de este componente fue de un 91,26 %, lo que es proporcional a un 76 % de siempre, un 20 % de regularmente y un 4 % de nunca que, además, es distribuido entre sus tres principios de la siguiente manera:

Tabla 8*Principios de información y comunicación de ASERPSA, según COSO*

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESCALA				TOTAL
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE	
La organización obtiene, genera y/o utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de otros componentes de control interno.	0,00	0,00	1,62	30,24	31,86
La organización comunica internamente la información necesaria para respaldar el funcionamiento de los controles internos.	0,00	1,62	9,72	25,92	37,26
La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.	0,00	1,62	6,48	14,04	22,14
Total	0,00	3,24	17,82	70,20	91,26

Fuente: elaboración propia, 2021.

ASERPSA cuenta con un sistema de información especializado y diseñado para asociaciones solidaristas, integrado y que brinda información pertinente, suficiente y actualizada. Dicho sistema es una herramienta para generar información útil para el desarrollo de un sistema de control interno óptimo, el cual no ha sido desarrollado formalmente. Sin embargo, de manera no controlada, la empresa utiliza los beneficios de mantener el acceso a la información; en la parte administrativa se utilizan para generar la información necesaria que amerite la debida presentación de informes a instituciones gubernamentales. También en el área financiera la empresa cuenta con la información actualizada para proporcionar al contador externo y este pueda realizar las declaraciones u obligaciones fiscales, además de la elaboración de estados financieros mensuales y, para finalizar, el área contable se beneficia de este sistema como una herramienta de registro.

Dentro de la empresa no existe una política escrita y formal para el tema de la comunicación interna como tal, no obstante, se conocieron los canales que utilizan para distribuir la información; el principal medio de distribución de comunicación es el correo electrónico, el cual se complementa con boletines informativos publicados en pizarras informativas definidas, además de la comunicación verbal, esto logra manejar tres medios de transmisión de la información relevante e importancia como reportes de situación financiera, cambios en trámites e informes de auditoría externa. En el área administrativa, al ser una organización con poco personal, se utiliza la comunicación verbal; para las áreas financieras y contables se requiere contar con respaldos y documentación, por lo que predomina el correo electrónico como medio de información.

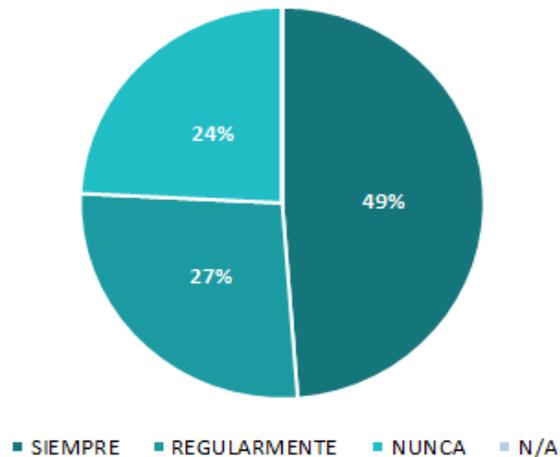
La compañía revela la información necesaria para presentar a las instituciones gubernamentales con las que mantiene alguna relación, tales como el Ministerio de Hacienda, Superintendencia General de Entidades Financieras, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, entidades financieras y municipalidades. Sin embargo, no existen procedimientos establecidos para la comunicación a partes externas, ni se han diseñado canales de comunicación para proveedores, auditores externos, entidades reguladoras, entre otros, donde lo que predomina es una comunicación muy básica sin recibir realimentación y oportunidades de mejora, lo cual afecta en el conocimiento de los servicios de préstamos y omite puntos de mejora continua y oportuna que brinden un resultado de las actividades realizadas.

4.2.5. Actividades de Supervisión

Los controles se desarrollan para evaluar procesos, puestos y funciones, los cuales toman en cuenta objetivos, detección y prevención de riesgos asociados, sin embargo, estos deben estar en constante análisis y actualización, ya que el entorno es cambiante y puede variar según corresponda; este componente de supervisor y comunicación da apertura a la información fluida de debilidades y oportunidades de mejora continua en el control interno con la intención de que se apliquen las acciones correctivas.

Figura 11

Distribución porcentual del grado de cumplimiento en las actividades de supervisión de ASERPSA



Fuente: elaboración propia, 2021.

La evaluación realizada presentó un 74,97 % de cumplimiento, lo que es proporcional a un 49 % de siempre, un 27 % de regularmente y un 24 % de procesos que nunca son aplicados; los principios que abarca se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 9*Principios de actividades de supervisión de ASERPSA, según COSO*

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	ESCALA				TOTAL
	N/A	NUNCA	REGULARMENTE	SIEMPRE	
La organización selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.	0	14,22	10,71	14,31	39,24
La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y la junta directiva, según sea el caso.	0	3,95	9,52	22,26	35,73
Total	0	18,17	20,23	36,57	74,97

Fuente: elaboración propia, 2021.

ASERPSA no presentó un proceso de supervisión y evaluación que permita cuantificar o medir el funcionamiento o la calidad de sus controles existentes, no contaban con una planificación formal para la realización de pruebas internas y presentar resultados formales de estas evaluaciones. Tampoco analizaron cambios en el entorno y posibles implicaciones sobre la organización; a pesar de este escaso control de supervisión, los controles existentes han logrado evitar robos, desfalcos, estafas, entre otros.

Además de que cuentan con algunos procesos no formales de control interno, estos no son evaluados ni supervisados, por ende, se dificulta medir la efectividad y eficiencia de los controles de manera oportuna, identificar los responsables, oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas que fortalezcan y ayuden a robustecer el control interno. En cuanto a las observaciones

de auditoría externa son recibidas, mas, al no darles seguimiento, se aplican algunas, otras de manera parcial, e incluso hay posibilidad de que no se llegaran a tomar en cuenta.

4.3. Entrevista Semiestructurada

Se desarrolló este instrumento para contextualizar y conocer, con mayor profundidad, la situación en la que se encontraba y desarrollaba el control interno dentro de ASERPSA, para esto se trabajó con una guía de preguntas al administrador de la organización, las cuales fueron prediseñadas y otras adheridas durante el desarrollo del instrumento por criterio del investigador.

En el desarrollo de la entrevista se evidenciaron aspectos relevantes que fortalecen y respaldan la información extraída en los instrumentos aplicados, los cuales se deben tratar con compromiso, responsabilidad y atención.

A pesar de que la entidad cuenta con el recurso humano capacitado, con credenciales académicas correspondientes al área y capacidad para el desarrollo de las tareas, la distribución de trabajo y responsabilidades no era la adecuada, ya que se encontró centralización de funciones en las tareas contables, financieras y de control interno. Todo esto se relaciona directamente con la ausencia de manuales de puesto y manuales de procesos definidos formalmente y por escrito, donde se delimiten las funciones y el alcance de cada puesto o proceso.

Otro aspecto importante es la supervisión de la junta directiva al funcionamiento general de la asociación, el cual no es el adecuado, ya que se basa en la confianza, donde este elemento es adverso a lo que establecen las buenas prácticas del control interno, además, los miembros de la junta directiva no cuentan en ocasiones con la formación necesaria para desarrollar los puestos que

ocupan. ASERPSA carece de un departamento de recurso humano propio, lo que origina que no exista un plan de capacitación, así como un código de ética definido y plasmado formalmente.

Relacionado con los hallazgos de auditoría externa, estos son tomados en consideración, más no se implementan ni se les brinda un seguimiento por la junta directiva para su debida corrección o aplicación. Lo que evidenció la ausencia de control de riesgos por parte de la organización y así se detalló durante la entrevista ya que existe una percepción de aceptación moderada de riesgo, sin embargo, no mostraron mecanismos de detección, administración o prevención de estos; de la misma manera presentaron una ausencia de objetivos organizacionales debidamente definidos.

La entrevista evidenció una estructura de control interno casi inexistente y una serie de falencias alejada de las buenas prácticas y metodologías existentes, sin embargo, la estructura utilizada ha cumplido con las necesidades básicas de la entidad, a pesar de presentar este tipo de carencias críticas como ausencia de objetivos organizacionales, inexistencia de manuales de procedimientos, manuales de puesto, plan de capacitación, código de ética, métodos de identificación de riesgos, falta de atención a las recomendaciones de auditorías externas y supervisión de las funciones.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Una vez finalizado el estudio referente al control interno en el proceso contable-financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., se concluye específicamente que:

Conforme con el **primer objetivo específico**, una vez aplicados los instrumentos, se determinó la existencia de un control interno muy básico, de bajo nivel operativo, poco eficiente y empírico, el cual se resguarda en la confianza a los colaboradores y a la longevidad de estos en sus funciones. Se manifestó carente de manuales de puestos, procedimientos o sistema de control interno escritos establecidos de manera formal, lo cual limita, de gran manera, su efectividad.

Respecto del **segundo objetivo específico**, el análisis logró detectar que la organización no posee objetivos establecidos que guíen el fin de la entidad, no cuenta con algún sistema para detectar los riesgos latentes y, por consiguiente, mitigarlos, lo cual genera un posible impacto negativo y aumenta la probabilidad de que el riesgo se vea materializado en la organización.

Para finalizar con el **tercer objetivo específico**, en vista de que los controles internos de la entidad no se encuentran documentados, su aplicación no es oportuna e incluso el personal desconoce de estos, como parte del valor agregado de esta investigación se elabora una propuesta de monitoreo sobre el control interno adaptado a las principales necesidades de la asociación.

5.2. Recomendaciones

En conformidad con las conclusiones proporcionadas, se presentan las siguientes recomendaciones a ASERPSA. Se recuerda, sutilmente, que las valoraciones siguientes no son

imposiciones, únicamente son propuestas de mejora previstas por el grupo investigador para la entidad en cuestión:

Valorando la **primera conclusión**, se recomienda implementar manuales de puestos que incluyan un plan de capacitaciones anual para el personal y la junta directiva, con el fin de mantenerlos actualizados en funciones específicas. Además, de la creación de un código de ética que inculque valores éticos y morales que genere personal comprometido con los objetivos organizacionales, ambas siendo políticas de gestión de recursos humanos.

Inclusive, se sugiere el uso de manuales de procesos para cada área (control interno, contable y financiero) que les permitan desarrollar sus tareas de manera estandarizada, esto incluyendo sanciones para aquel que no acate sus responsabilidades. En el área de finanzas se recomienda que al invertir se valore el tiempo y porcentaje de recuperación.

En referencia a la **segunda conclusión**, se motiva a identificar la meta a fin de las funciones que guiarán el camino de la asociación, por medio de planes de acción o visualización de necesidades.

Adicional a ello, se aconseja incluir procedimientos de control interno escritos en las áreas contable-financieras, donde se tomen en cuenta evaluaciones habituales, con rendimientos e indicadores de desempeño que logren responder a la identificación de los riesgos existentes o latentes, así como desarrollar maneras de mitigarlos al permitir un manejo más eficiente de los bienes de la empresa. Para esto se sugiere contratar un profesional en el campo que se encargue de la coordinación, implementación y el seguimiento periódico del sistema.

Con énfasis en la **tercera conclusión**, se recomienda formalizar un sistema de control interno basado en la metodología del COSO, tal como lo es la propuesta creada por el grupo investigador.

5.2.1 Propuesta de Monitoreo

Esta propuesta se ha desarrollado en relación con el cumplimiento del objetivo final, este busca retribuir a la asociación solidarista que proporcionó sus datos internos a la investigación, por lo que se le hace entrega de una herramienta con la que se podrá evaluar el comportamiento de sus procesos contable-financieros y, con ello, fortalecer su control interno.

En este caso, la propuesta se materializa a partir del diseño de un instrumento denominado mapa de riesgo. Esta herramienta fue diseñada para uso exclusivo de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., esto en vista de que los ítems colocados fueron elegidos según los resultados de la investigación; la periodicidad de su aplicación será meramente decisión del administrador de la entidad, sin embargo, se recomienda no dejar pasar una cantidad mayor a seis meses con el fin de generar un mayor impacto a la realimentación de los puntos de mejora.

Es importante mencionar que el mapa de riesgo, como tal, se encuentra en el Anexo 4 de este trabajo de investigación. A continuación, se presenta formalmente la propuesta creada por el grupo investigador:

Propuesta

Propuesta de monitoreo para el sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A.

Justificación

El control interno dentro de una compañía, sin importar la naturaleza del negocio, es fundamental, ya que si este es adecuado y ajustado a las necesidades de la compañía permite una constante revisión de sus actividades y vigilancia sobre sus activos, lo cual abre oportunidades de mejora continua, adaptación más ágil y efectiva a los diversos cambios del entorno y mercado en general, así como la detección de riesgos y lograr mitigarlos a tiempo.

El monitoreo constante y oportuno genera mayor confianza y al aplicarlo en el control interno produce el mismo efecto, por tal motivo sus componentes deben ser vigilados, documentados y medidos con resultados a través de indicadores, los cuales deben ser comunicados, revisados, evaluados y actualizados por los responsables para, de esta manera, garantizar la mejora continua en cada hallazgo o inconformidad.

Cuando ASERPSA haya logrado culminar la implementación o el fortalecimiento de un sistema de control interno ajustado a su tipo de negocio y necesidades, así como cuando la empresa requiera revisar el sistema implementado, podrá evaluarlo con la propuesta de tabla de monitoreo, esto con la finalidad de extraer la información necesaria para generar un análisis y, posteriormente, las acciones de mejora requeridas de manera más específica.

Objetivo

Proponer una herramienta de monitoreo de control interno a la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A. mediante la aplicación de un formulario prediseñado que

abarque los componentes por revisar, esto con el fin de evaluar la existencia y el desempeño de los controles establecidos que permitan tomar las medidas necesarias de corrección ante los hallazgos.

Desarrollo

Para el desarrollo de la herramienta de monitoreo del sistema de control interno de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., se hace uso de una tabla prediseñada por el grupo investigador, detallada en el Anexo 4, distribuida según los componentes por evaluar y sus respectivos principios, los cuales abarcan diversos puntos de enfoque que pretenden profundizar el análisis en indicadores de impacto y frecuencia y que estarán destinados a evaluar, de manera directa, los elementos que conforman el control interno de ASERPSA mediante una escala de valoración (bajo, medio, alto o N/A).

Esta escala de valoración del riesgo respecto del impacto se rige bajo los criterios descritos a continuación:

N/A: se asignará cuando no exista algún impacto en la parte financiera de la compañía.

Bajo: se determinará de bajo impacto cuando el control o proceso se cumpla total o parcialmente y cuyo impacto pueda ser solucionado de manera ágil y no afecte, de manera significativa, la estabilidad financiera de la compañía.

Medio: será medio cuando el impacto de la ausencia total o parcial de la aplicación del control genere una afectación financiera a la compañía de manera significativa, pero sin poner en riesgo su estabilidad financiera, su imagen pública y que no impida, totalmente, la consecución de los objetivos planteados por la compañía.

Alto: se considerará alto cuando la ausencia del control exponga a la empresa a pérdidas que impactan gravemente la estabilidad financiera, así como su imagen pública y no permita el logro de los objetivos.

Con respecto a la frecuencia, se determinará bajos los siguientes criterios:

Bajo: cuando el control o procedimiento diseñado tiene un riesgo de baja probabilidad de que no se complete adecuadamente de acuerdo con lo planteado por la compañía.

Medio: se presenta en procesos o controles donde la probabilidad de que realice adecuadamente y de acuerdo con lo planteado por la compañía es intermedia o que podría ocurrir en algún momento con la combinación de una serie de circunstancias específicas.

Alto: se presenta donde la probabilidad de que el proceso o control no se lleve adecuadamente es alto, es evidenciado y detectado rápidamente de manera que es inevitable el fortalecimiento del control en el área o componente involucrado.

La intención es que la evaluación sea aplicada por la persona encargada del control interno de la organización y sea llenado por esta misma persona, marcando dos casillas correspondientes al punto de enfoque evaluado, donde estas son los indicadores el nivel de la escala (frecuencia e impacto) que más se ajusten a lo encontrado en el proceso descrito, es decir, la persona deberá analizar, previamente, todos los puntos de enfoque desarrollados y evaluar la condición actual del proceso o tarea que cada uno de ellos represente al relacionarse con los puntos de enfoque; una vez se haya realizado la revisión, se deberá asignar un valor en la escala de cada indicador (impacto y frecuencia) para monitorear los puntos más sensibles y oportunidades de mejora en

caso de requerir alguna. De igual manera, se habilita una casilla para agregar algún comentario o detalles que sean considerados necesarios.

La herramienta busca evaluar los eventos tomando en cuenta su frecuencia de ocurrencia y su impacto de relevancia. Esto permitirá detectar qué hallazgos o falencias merecen ser tratados oportunamente y establecer prioridades para su tratamiento. Esta herramienta se utiliza también como una guía visual para establecer un orden de acción, se muestra de manera más gráfica para procesar los resultados generados por la evaluación.

Figura 12

Guía de asignación de prioridades

Impacto	Frecuencia de ocurrencia		
	ALTA	MEDIA	BAJA
ALTO			
MEDIO			
BAJO			

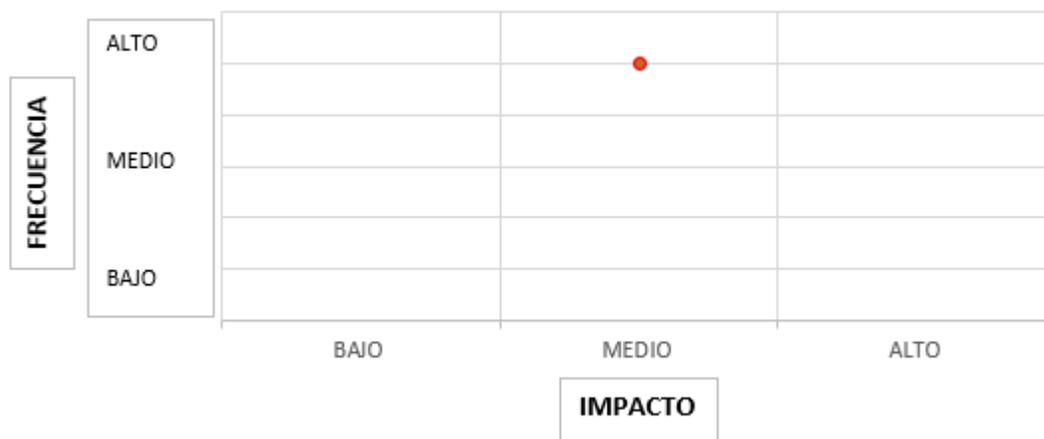
Fuente: elaboración propia, 2021.

De acuerdo con los resultados de cada punto de enfoque, se pueden evaluar los cruces de calificación asignada por la persona que aplica y, de esta manera, establecer las acciones pertinentes. El cruce de calificación se puede plasmar en un gráfico de dispersión o lineal con la finalidad de generar un aspecto visual más sencillo de comprender, esto colocando la frecuencia en la línea “Y” y el impacto en la línea “X” del gráfico y colocando cada punto de enfoque en él según el resultado de la evaluación. Por ejemplo, el punto de enfoque *promover la información*

periódicamente acerca del código de ética a los colaboradores posee una necesidad **frecuente** a un nivel **alto**, pero genera un **impacto medio**, el gráfico de dispersión sería del siguiente modo:

Figura 13

Ejemplo de gráfico de dispersión



Fuente: elaboración propia, 2021.

Como se observa en el gráfico de dispersión, el punto se encuentra en un cruce entre impacto medio y alta frecuencia, además posee el color rojo, ya que según la *guía de asignación de prioridades* dada indica prioridad. Este proceso podría hacerse con todos los puntos focales en un mismo gráfico para que se vean en comparativa, entre más arriba o a la derecha, este posee mayor prioridad.

Con dicha propuesta se busca brindar una herramienta que permita monitorear el control interno de ASERPSA y dar espacio a oportunidades de mejora que fortalezcan los controles y estos cumplan con los objetivos de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1984). Ley N°6970. Publicado en el diario oficial *La Gaceta* del 07 de noviembre de 1984. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=35047&nValor3=83260&strTipM=TC
- Barquero (2018). Solidaristas reparten ¢124.745 millones en excedentes este año. *La Nación*. Recuperado de <https://www.nacion.com/economia/indicadores/solidaristas-reparten-124745-millones-en/7LZHEUL4ZNCE5F3E75UGGVYNVU/story/>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/?il=4326>
- Bravo, P. y Jofré, J. (2019). *Control interno y manual de procedimientos Minimarket Top-Ten* (Seminario de grado). Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3556/6/Bravo%20Rivera%20-%20Jofr%C3%A9%20Carrasco.pdf>
- Bulgaretti, M. (2018). *Propuesta de una metodología para la evaluación de riesgos derivados de las tecnologías de información en las auditorías de estados financieros ejecutadas por la Contraloría General de la República de Costa Rica* (Trabajo final de graduación). Recuperado de

https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75576/TFG_MIRTI_20180529_0909.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, H. (2017). *Diseño e implementación de la planeación estratégica para el fortalecimiento administrativo y financiero de la Asociación Solidarista del Ingenio Santa Ana*. (Trabajo de Graduación). Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/8335/1/Heydi%20Jeaneth%20Calder%C3%B3n%20Ambelis.pdf>

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. Recuperado de <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>

Concepto Definición. (2019). *Estructura. Ciencia*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/estructura/>

Confederación Nacional de Asociaciones Solidaristas. (2021) *Origen del solidarismo*. Recuperado de <https://conasol.cr/quienes-somos/que-es-solidarismo/>

Coral, A. (2016). *Modelo de gestión de cobranza para el Banco Desarrollo de los Pueblos S.A. “bancodesarrollo” agencia San Gabriel, ubicada en el cantón Montúfar,*

provincia del Carchi. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5520/1/PIUIADM001-2017.pdf>

Díaz, M. García, E. y Segura, A. (2016). *El Subsidio Familiar: Desarrollo Histórico, Importancia y Validación de su Aporte al Beneficio de los Trabajadores*. Recuperado de https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4152/Subsidio_familiar_desarrollo_beneficio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Enciclopedia Económica. (2018). *Estructura organizacional. Administración*. Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/estructura-organizacional/>

Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado de <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/70433>

Guajardo, G. (2018). *Contabilidad Financiera*. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/?il=6251 &pg=3>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/?il=721&pg=1>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de [McGraw-Hill. http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/?il=6443](http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/?il=6443)

Hernández, R., Méndez, S. Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de la investigación*. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.utn.ac.cr/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Hidalgo, R. (2020). *Auditoría de control interno, mediante la evaluación de los componentes del control interno según el modelo COSO III, en las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los recursos públicos y privados administrados bajo la responsabilidad de la Asociación Solidarista de Empleados de la Cruz Roja Costarricense (ASECRUC), para el año 2019* (Trabajo final de graduación).

Recuperado de https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/222/1/TFG_Ulatina_Raquel_Hidalgo_Fonseca.pdf

Jara, P. (2016). *Propuesta para el mejoramiento de la gestión de la cartera de inversiones de la Asociación Solidarista de la empresa ABC, S.A.* (Trabajo final de graduación).

Recuperado de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/29215/Tesis%20Maestria%20Asociaci%C3%B3n%20ABC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Gaceta. (2018). Alcance N°224. Recuperado de https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2018/12/21/ALCA224_21_12_2018.pdf

- Lacayo, E., Ruiz, T. y Umaña, R. (2018). *Evaluación del sistema de control interno según COSO 2013, para la empresa Inversiones Netsolutions S.A. Periodo 2016*. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/8529/1/18687.pdf>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno* (4a. ed.). Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/70533>
- Maranto, M. y González, M. (2015). *Fuentes de información*. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Núñez, L. (2016). *Finanzas I: contabilidad, planeación y administración financiera*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/detail.action?docID=5308823>
- Otárola, N. (2020). *Realizar una auditoría operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los fondos públicos, bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la escuela Tinamastes de barú, periodo 2019* (Trabajo Final de Graduación). Recuperado de https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/221/1/TFG_Ulatina_Nikole_Otarola_Abarca.pdf
- Pimienta, J. y Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/?il=4543>

- Raffino, M. (2020). *Concepto de Objetivo*. Concepto.de. Recuperado de <https://concepto.de/objetivo/>
- Rayo, M. (2017). *Control Interno: Evaluación del control interno en el área de ventas de la empresa Hermanas Rayo para el año 2015* (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/9613/1/18359.pdf>
- Riquelme, M. (2019). *Diferencia entre eficacia y eficiencia*. Web y Empresas. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>
- Rodríguez, C. (2015). *El solidarismo es un gran invento de Costa Rica para el mundo*. *Cambio Político*. Recuperado de <https://cambiopolitico.com/el-solidarismo-es-un-gran-invento-de-costa-rica-para-el-mundo/70237/>
- Rodríguez, O. (2019). *Solidarista del BNCR prestó a empresa 17.000 millones de colones con débiles controles*. Recuperado de <https://www.nacion.com/economia/finanzas/solidarista-del-bncr-presto-a-empresas-1700/7IID22KFSVG67HFALHPVQBHXNI/story/>
- Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna*. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Universidad Tecnológica Metropolitana. (2018). *Uso de listas de cotejo*. Recuperado de https://vrac.utem.cl/wp-content/uploads/2018/10/manua.Lista_Cotejo-1.pdf

Villarraga, H. (2018). *Estructura del sistema de evaluación del Control Interno basado en el modelo Coso III de la empresa Open Market*. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22613/1/Trabajo%20de%20grado.pdf>

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección. Lista de cotejo

LISTA DE COTEJO				
Objetivo de evaluación: identificar el proceso contable-financiero con que cuenta la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.				
Nombre de los evaluadores:				
Fecha de aplicación:				
Lugar: Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.				
Este documento es un instrumento de recolección de datos enfocado en los procesos operativos, contables y financieros de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., por lo que contiene enunciados adaptados a cada área mencionada. Este instrumento requiere que la persona evaluada indique el rubro que se identifique con su respectivo valor en existencia, ya sea nula, total o no aplique (N/A), según su experiencia. En caso de que el evaluado posea alguna observación es libre de colocarla en la casilla de "Observaciones" según corresponda.				
DOCUMENTOS / PROCESOS	EXISTENCIA			
	NULA	TOTAL	N/A	OBSERVACIONES
PROCESOS OPERATIVOS				
CONTRATO DE AFILIACIÓN DE COLABORADORES				
El contrato posee:				
Datos personales del colaborador.				
Datos laborales del colaborador.				
Fecha de ingreso a la asociación.				
Muestra porcentaje del ahorro.				

Nombramiento de beneficiarios.				
El objetivo del documento.				
Firma del autorizado.				
Firma del colaborador.				
Archivo de afiliaciones.				
La junta directiva incluye la afiliación a las actas.				
DESAFILIACIÓN DE COLABORADORES				
El documento de desafiliación posee:				
Datos personales del colaborador.				
Datos laborales del colaborador.				
Fecha de egreso de la asociación.				
Confección y depósito de la liquidación.				
El objetivo del documento.				
Detalle de motivo de renuncia.				
Firma del autorizado.				
Firma del colaborador.				
Archivo de desafiliaciones.				
La junta directiva incluye la desafiliación a las actas.				
SOLICITUD DE CRÉDITO				
El documento posee:				
Nombre completo del asociado.				

Cédula del asociado.				
Domicilio del asociado.				
Fecha de ingreso a la asociación.				
Evidencia de estudio crediticio.				
Monto solicitado.				
Cuota por pagar.				
Plazo del crédito.				
Tipo de línea de crédito.				
Tasa de interés.				
Firma del asociado.				
Firma de comité de crédito.				
Notificación al asociado de la aprobación/denegación del crédito solicitado.				
Archivo de créditos.				
Orden de archivo de créditos por su respectiva línea.				
La junta directiva incluye las solicitudes de crédito realizadas a las actas.				
AHORROS				
Ahorro personal (obligatorio):				
El asociado autoriza esta deducción obligatoria al afiliarse.				
Ahorro voluntario:				
El asociado solicita su creación.				

El asociado define el porcentaje a su gusto.				
El asociado puede retirar este fondo en cuanto lo requiera.				
Archivo de respaldos de ahorros solicitados.				
La junta directiva incluye los ahorros aprobados a las actas.				
EXCEDENTES				
Se genera el cálculo de los excedentes.				
Se da un aviso previo al depósito.				
Se depositan.				
La asamblea se reúne.				
De manera democrática, la asamblea decide por los siguientes representantes de la junta directiva.				
Se informa a la asamblea de la funcionalidad del estado de la asociación en el periodo anual actual.				
La junta directiva incluye el cálculo y monto total de los excedentes depositados.				
La junta directiva incluye las decisiones tomadas por la asamblea en las actas.				
FONDO FIJO DE CAJA CHICA				
Posee un solo custodio.				
Su fondo monetario fue autorizado por la junta directiva.				
Existe un manual que valide los documentos permitidos dentro de este fondo.				
Se hacen arqueos en periodos establecidos.				

Se permite el uso de vales.				
Existe un monto límite sobre la solicitud del vale.				
Existe un monto límite para tramitar una factura.				
Los reintegro de caja chica son realizados por el custodio.				
DOCUMENTOS LEGALES				
Registro de la asociación solidarista.				
Declaración tributaria periódica.				
Actas validadas por la junta directiva.				
PROCESO CONTABLE				
FACTURA ELECTRÓNICA				
Software de facturación.				
Proveedor autorizado en la legislación nacional de Costa Rica.				
Cumplimiento de la norma en la resolución DGT-R-48-2016.				
Archivo consecutivo de facturas.				
Cumple con los tres archivos XML:				
Factura.				
Aceptación del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.				
Acuse de recibido.				
FACTURA DE COMPRA				
Razón social y cédula jurídica correcta del receptor.				
Cotizaciones.				

Cumple con los tres archivos XML:

Factura.				
Aceptación del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.				
Acuse de recibido.				

Orden de compra respectivamente:

Firmada.				
Aprobada.				
Documento de recibido.				
Archivo de facturas físicas de compras.				
Archivo de facturas digitales de compras.				

VENTAS

El asociado puede elegir el artículo que desee comprar.				
El artículo se factura como un crédito				
Esta facturación será rebajada del salario, en un periodo establecido en conjunto.				
El monto rebajado será por un valor previamente definido.				
El monto rebajado varía según el producto elegido.				

El monto puede ser cancelado a:

Crédito.				
Contado.				
El asociado se deja un comprobante de la compra.				

El encargado se deja un comprobante de la venta.				
NÓMINA				
Cálculo de salarios de colaboradores de la asociación.				
Pago a los colaboradores de manera periódica.				
El salario se ajusta a lo señalado por el M.T.S.S.				
Quien realiza los cálculos de los pagos es distinto al autorizado de estos.				
Cálculo de deducciones a los asociados por:				
Créditos solicitados.				
Ahorro obligatorio.				
Ahorro voluntario.				
CICLO CONTABLE				
Se utiliza un catálogo de cuentas.				
Asientos diarios.				
Mayorización.				
Balanza de comprobación.				
Asientos de ajuste.				
Mayorización de ajuste.				
Balanza de comprobación ajustada.				
Estados financieros:				
Estado de resultados.				

Estado de situación financiera.				
Estado de cambios en el patrimonio neto.				
Estado de flujo de efectivo.				
Notas a los estados financieros.				
Asientos de cierre.				
Mayorización de cierre.				
Balanza de comprobación de cierre.				
CATÁLOGO DE CUENTAS				
Ordenado según su clase (activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos).				
Agrupado de aspectos generales a específicos.				
SOFTWARE				
Licencias de Microsoft Office.				
Licencias de Software para sistemas operativos.				
Licencias de Software para sistemas contables.				
PROCESO FINANCIERO				
CICLO DE INVERSIÓN				
Se analizan las opciones externas de inversión.				
La junta directiva y administración toman en cuenta para una inversión:				
Consejos de los sistemas financieros.				
Asesores.				

Periodo de recuperación.				
Tasas.				
Análisis de mercado.				
Aspectos legales actualizados.				
La junta directiva y administración generan decisiones en conjunto.				
Se notifica a la asamblea las nuevas negociaciones.				
NOTAS DE CRÉDITO				
Validan que la información jurídica de la entidad sea correcta.				
Cumple con los tres archivos XML:				
Factura.				
Aceptación del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.				
Acuse de recibido.				
NOTAS DE DÉBITO				
Validan que la información jurídica de la entidad sea correcta.				
Cumple con los tres archivos XML:				
Factura.				
Aceptación del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.				
Acuse de recibido.				
RECIBOS DE DINERO				
Información de la entidad emisora.				

Fecha de creación.				
Información de quien hace el pago.				
El monto en letras.				
El monto en números.				
Detalle de motivo del pago.				
Firma de quien lo emite.				
Archivo de recibos en consecutivo.				
CHEQUES				
Documentación de respaldo.				
Fecha de cheque.				
Nombre del librado.				
Monto en números.				
Monto en letras.				
Firma de quien lo realiza.				
Firma del comité de crédito.				
Firma y cédula de quien lo recibe.				
Archivo de cheques en consecutivo.				
Existencia de custodio de cheques.				
TRANSFERENCIAS				
Documentación de respaldo.				
Fecha de la transferencia.				

Nombre del acreditado.				
Monto en números.				
Monto en letras.				
Registro de quien lo realiza.				
Registro de quien lo autoriza.				
Comprobante bancario de respaldo.				
Archivo de transferencias en consecutivo.				

LETRAS DE CAMBIO

La letra posee:

Datos y cualidades del librado.				
Fecha de vencimiento.				
Lugar y fecha de emisión.				
Datos del beneficiario.				
Domicilio del librado.				
Firma del comité de crédito.				
Firma de quien emite la letra.				
Archivo de letra.				

PAGARÉ

El pagaré posee:

Su respectivo título de "pagaré".				
Fecha de emisión.				

El objetivo del documento.				
Nombre del acreedor.				
Información de pago.				
Firma del deudor.				
Archivo de pagaré.				

Anexo 2. Instrumento de recolección. Escala de Likert

ESCALA DE LIKERT						
Objetivo de evaluación: identificar el proceso de control interno que cuenta la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A. conforme a COSO.						
Nombre de los evaluadores:						
Fecha de aplicación:						
Lugar: Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.						
Este documento es un instrumento de recolección de datos, enfocado en los procesos de control interno sobre los ciclos contable y financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A. conforme con los cinco componentes establecidos por la metodología COSO. Este instrumento requiere que la persona evaluada indique el rubro que se identifique con su respectivo valor en la escala, ya sea nunca, regularmente, siempre o que no aplique (N/A) según su experiencia. En caso de que el evaluado posea alguna observación, es libre de colocarla en la casilla de "Observaciones", según corresponda.						
Ítem N.	AMBIENTE DE CONTROL	ESCALA				OBSERVACIONES
		N/A 25%	NUNCA 50%	REGULARM ENTE 75%	SIEMPRE 100%	
		0,29	0,57	0,86	1,15	
La organización demuestra compromiso con los valores éticos.						
1	La administración refleja en su comportamiento la relevancia de los valores éticos en el sistema de control interno.					
2	La junta directiva demuestra en sus acciones valores éticos.					
3	La administración verifica que los valores éticos sean comprendidos en todos los procesos de la organización.					
4	Existen procedimientos para evaluar el desempeño de trabajo, en relación con los estándares de conducta esperados de la entidad.					
5	Los cambios en la conducta de la entidad son identificados.					
6	Se les da seguimiento a los cambios ocurridos en la conducta de la entidad.					
7	ASERPSA aplica dentro de sus costumbres un código de ética.					
8	Existe en ASERPSA un código de ética escrito					

	formalmente.					
La junta directiva demuestra independencia de la administración y ejerce supervisión sobre el progreso y el rendimiento del control interno.						
9	La junta directiva acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con las necesidades existentes.					
10	La junta directiva está en capacidad de brindar la respuesta oportuna a sus asociados.					
11	Los miembros de la junta directiva son independientes de la administración.					
12	Considera que los miembros de la junta directiva toman decisiones objetivas.					
13	Los miembros de la junta directiva cumplen con sus funciones respectivas de acuerdo a su puesto nombrado.					
La administración establece, con la supervisión de la junta directiva, estructuras y responsabilidades en fin del logro de los objetivos.						
14	La administración posee mecanismos para impulsar el logro de los objetivos.					
15	La junta directiva considera diversos métodos para el logro de los objetivos.					
16	La administración evalúa la aplicación de las responsabilidades conforme con el control interno.					
17	La administración mide el cumplimiento de los objetivos de la entidad.					
18	Las herramientas tecnológicas de ASERPSA contribuyen con la segregación de funciones apropiadas.					
La organización demuestra el compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.						
19	Las políticas se encuentran alineadas al logro de los objetivos.					
20	La administración cuenta con algún plan de acción que apoye el desarrollo personal de los asociados.					
21	La administración le da a sus colaboradores la capacitación constante para desarrollar sus labores de					

	manera competente.					
22	La administración atrae profesionales que colaboren con el logro de los objetivos contable-financieros de la entidad.					
23	La administración y la junta directiva desarrollan planes de contingencia en conjunto.					
24	Se desarrollan actividades que incentiven al personal en busca de alcanzar los objetivos de la empresa.					
La organización hace responsables a los individuos por sus tareas de control interno.						
25	La dirección establece los mecanismos para comunicar a los individuos sus responsabilidades.					
26	La administración implementa medidas correctivas a los individuos cuando hay incumplimiento de las funciones.					
27	La junta directiva promueve incentivos en el cumplimiento de responsabilidades.					
28	Se evalúa el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la observancia de las normas de conducta.					
29	Se aplican sanciones disciplinarias cuando son requeridas.					

Ítem N.	EVALUACIÓN DE RIESGOS	ESCALA				OBSERVACIONES
		N/A 25%	NUNCA 50%	REGULARM ENTE 75%	SIEMPRE 100%	
		0,27	0,56	0,83	1,11	
La organización específica los objetivos y con ello identifica y evalúa sus riesgos.						
1	Los objetivos financieros están relacionados con los principios de contabilidad generalmente aceptados.					
2	La administración posee respaldos físicos de los estados financieros.					
3	Los reportes internos proporcionan a la administración información precisa sobre las decisiones de la administración.					

4	El personal administrativo está capacitado para atender las necesidades de los asociados respecto del funcionamiento de la asociación.					
La organización identifica y analiza los riesgos a través de toda la organización para el logro de sus objetivos.						
5	La organización evalúa los riesgos expuestos periódicamente.					
6	La administración conoce el potencial impacto que representan los riesgos en el logro de objetivos.					
7	La identificación del riesgo considera:					
7.1	Aspectos internos.					
7.2	Aspectos externos.					
8	La organización posee evaluaciones de riesgos sobre las funciones de la administración.					
9	Existe un proceso para la identificación de riesgos.					
10	Poseen riesgos identificados.					
11	Se analiza la estimación de tolerancia de los posibles riesgos en sus inversiones.					
12	Se realizan análisis previos de riesgo en las inversiones que maneja ASERPSA.					
13	La administración posee planes de contingencia establecidos para riesgos inminentes.					
14	La administración mide la frecuencia de riesgos contable-financieros ocurridos en un período de tiempo determinado.					
15	Se dispone de un método confiable para evaluar el riesgo financiero.					
16	Los miembros de la junta directiva poseen conocimiento técnico para la toma de decisiones.					
17	La organización posee una política normativa en prevención de riesgos.					
18	La administración toma en cuenta los cambios en el entorno en el proceso de identificación de riesgos.					
La organización considera la posibilidad de fraude en su evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.						
19	La administración se encuentra preparada para afrontar					

	un caso de fraude.					
20	La organización posee una política normativa en prevención de fraudes.					
21	La normativa establecida indica la posible sanción ante el fraude.					
22	La evaluación del riesgo con respecto al fraude considera:					
22.1	Incentivos para evitar la realización de fraudes.					
22.2	La obtención de bienes no autorizados.					
22.3	Acciones inapropiadas relacionadas al proceso contable-financiero.					
La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.						
23	Se identifican riesgos en los cambios en el entorno regulatorio, económico y financiero en el cual opera la entidad.					
24	La organización considera los impactos potenciales en:					
24.1	Las nuevas líneas de negocio.					
24.2	Diversificadas en el sistema de control interno.					
24.3	Nuevas tecnologías.					
25	La organización considera posibles cambios sobre el sistema de control interno.					

Ítem N.	ACTIVIDADES DE CONTROL	ESCALA				OBSERVACIONES
		N/A 25%	NUNCA 50%	REGULARM ENTE 75%	SIEMPRE 100%	
		0,33	0,67	1	1,33	
	La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables.					
1	Poseen actividades de control que ayudan a mitigar los riesgos.					

2	Las actividades de control permiten abordar la totalidad de los riesgos previstos.					
3	Poseen un método de control definido.					
4	Las actividades de control son:					
4.1	Preventivas.					
4.2	Correctivas.					
4.3	Informativas.					
5	La administración aplica las actividades de control en todos los procesos.					
6	La administración considera cómo el ambiente externo influye en el desarrollo de actividades de control.					
7	La auditoría interna vigila el adecuado funcionamiento de los procesos contable-financieros.					
8	Algunas de las actividades de control son:					
8.1	Revisiones de inventario permanentes.					
8.2	Revisiones de inventario periódicas.					
8.3	Conciliación de activos con los registros contables.					
8.4	Los activos poseen un custodio responsable.					
	La organización genera actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.					
9	La administración entiende la relación entre las actividades de controles tecnológicos y sus procesos.					
10	La administración posee actividades de control sobre el sistema tecnológico utilizado.					
11	Las actividades de control tecnológico otorgan accesos individuales a los usuarios.					
12	Se posee protección sobre los activos intangibles presentes en procesos contable-financieros del sistema.					
13	La administración desarrolla actividades de control sobre la adquisición de la tecnología.					
14	La administración vela por actividades de control sobre el mantenimiento de la tecnología.					
	La organización implementa las actividades de control a través de políticas.					

15	La entidad posee manual de procesos dentro de las actividades de control.					
16	La administración señala las actividades de control que poseen los colaboradores a través de las políticas.					
17	La administración conoce su responsabilidad en la rendición de cuentas para las actividades de control.					
18	Se cumple la rotación de funciones para evitar dependencia del personal.					
19	La administración les recuerda, eventualmente, las actividades de control establecidas a los colaboradores.					
20	Se comprueba el cumplimiento de la legislación contable-financiera vigente.					

Ítem N.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESCALA			OBSERVACIONES
		N/A 25 %	NUNCA 50%	REGULARMENTE 75%	
	La organización obtiene, genera y/o utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de otros componentes de control interno.				
1	Poseen un sistema de información.				
2	Los sistemas de información:				
2.1	Procesan los datos contables-financieros en información pertinente.				
2.2	Obtienen los datos de fuentes internas de manera protegida.				
2.3	Obtienen los datos de fuentes externas de manera protegida.				
2.4	Producen informes actualizados.				
2.5	Producen informes con datos exactos.				
2.6	Producen informes accesibles.				

3	Se registran de manera oportuna las transacciones contable-financieras.				
4	Existen mecanismos para verificar la fiabilidad de los datos contable-financieros.				
5	La información se revisa para determinar su relevancia en el apoyo a los componentes del control interno.				
	La organización comunica internamente la información necesaria para respaldar el funcionamiento de los controles internos.				
6	La junta directiva le indica al personal la responsabilidad de compartir la información que posean con fines de control.				
7	Se comparte la información contable-financiera necesaria para que todo el personal relacionado lleve a cabo sus responsabilidades.				
8	Existe comunicación entre la administración y la junta directiva para que ambos puedan cumplir sus funciones con respecto a los objetivos de la entidad.				
9	Poseen canales de comunicación internos independientes.				
10	Existe la comunicación ascendente.				
11	Existe la comunicación descendente.				
12	Existe la comunicación horizontal.				
13	El método de la comunicación interna depende de:				
13.1	El tiempo disponible para crear el comunicado.				
13.2	La población a la que va dirigida el informe.				
13.3	El objetivo final de la información.				
14	Se publica el informe de auditoría externa a los asociados.				
15	Una vez cerrado el periodo fiscal, se publican los estados financieros del periodo.				
16	Las partes interesadas cuentan con acceso a la información financiera de A.S.E.R.P.S.A.				

	La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.					
14	Los canales de comunicación son actualizados continuamente.					
15	Se han establecido procedimientos para comunicar información relevante a las partes externas.					
16	Existen canales abiertos de comunicación para los datos relevantes entre internos y externos (entiéndase externos por: clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, otros).					
17	La información resultante de evaluaciones creadas por externos se comunica a la junta directiva.					
18	Poseen canales de comunicación externa independientes.					
19	El método de la comunicación externa depende de:					
19.1	El tiempo disponible para crear el comunicado.					
19.2	La población a la que va dirigida el informe.					
19.3	El objetivo final de la información.					

Ítem N.	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	ESCALA				OBSERVACIONES
		N/A 25%	NUNCA 50%	REGULARM ENTE 75%	SIEMPRE 100%	
		0,4	0,79	1,19	1,59	
	La organización selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.					
1	La administración realiza evaluaciones:					
1.1	Permanentes.					
1.2	Periódicas.					
1.3	Individuales.					
1.4	Grupales.					

2	La administración toma en cuenta los cambios que hay al desarrollar las evaluaciones.					
3	Actualmente el sistema de control interno posee una línea de base para las evaluaciones.					
4	Quienes realizan las evaluaciones son personal apto para entender lo que se está evaluando.					
5	Las evaluaciones permanentes incluyen los procesos contable-financieros.					
6	Las evaluaciones se adaptan a los cambios existentes en los procesos contable-financieros.					
7	Se comparan los registros contables con los estados de cuenta de las inversiones de manera mensual.					
8	Se varían las evaluaciones individuales en función de los riesgos.					
9	El evaluador ajusta la frecuencia de las evaluaciones individuales conforme a los riesgos.					
La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y la junta directiva, según sea el caso.						
10	La administración y la junta directiva, en conjunto, toman decisiones basados en los resultados de las evaluaciones.					
11	Las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar acciones correctivas.					
12	La administración supervisa las acciones correctivas.					
13	La administración da seguimiento a las realimentaciones comunicadas con el fin de validar los cambios esperados.					
14	Existen evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento del control interno en las siguientes áreas:					
14.1	Contable.					
14.2	Financiera.					
15	Se realizan auditorías externas.					
16	Los informes de la auditoría externa son remitidos a todas las partes interesadas.					
17	Se da seguimiento a las recomendaciones de la auditoría					

externa.					
----------	--	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumento de recolección. Entrevista semiestructurada

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Objetivo de evaluación: conocimiento general acerca del estado actual de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A. (ASERPSA), referente al control interno empleado en su proceso contable-financiero.

Nombre de los evaluadores:

Fecha de aplicación:

Lugar: Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

Las siguientes preguntas funcionan como una guía de ejecución del instrumento de recolección de información, sin embargo, es posible que durante el desarrollo de estas consultas sean modificadas, omitidas, e incluso se añadan nuevas preguntas que no han sido detalladas. Las respuestas proporcionadas por el entrevistado no conllevarán un prejuicio, se respetará su punto de vista y el entrevistador tomará una actitud imparcial.

¿Cómo podría definir usted el concepto del control interno?

¿Cuál es la experiencia en la materia de la persona encargada de aplicar los controles internos?

¿La asociación cuenta con algún procedimiento de control interno escrito para el proceso contable?

¿La asociación cuenta con algún procedimiento de control interno escrito para el proceso financiero?

¿Cuáles son los controles internos que se utilizan para el proceso contable?

¿Qué controles se aplican en el proceso financiero?

¿La junta directiva le brinda las herramientas y facilidades necesarias para la elaboración y aplicación del control interno dentro de la asociación?

¿Cuándo fueron hechas las últimas actualizaciones en los procedimientos de control interno?

¿El control interno de ASERPSA tiene fundamento en alguna norma, principio, metodología u otro elemento?

¿Tienen algún tipo de asesoría con algún profesional para la elaboración de una metodología de control interno en ASERPSA?

¿Representa el control interno un aspecto relevante en el giro del negocio? ¿Por qué?

¿Tiene conocimiento acerca de metodologías de control interno?

¿Considera las metodologías de control interno herramientas útiles para la asociación? ¿Por qué?

¿Ha recibido capacitaciones relacionadas a control interno en los últimos 12 meses?

De acuerdo con su opinión, ¿cómo evaluaría los controles que se llevan actualmente en ASERPSA?

¿Qué considera que se pueda hacer para mejorar o robustecer el control interno de ASERPSA, tanto en el área contable como en el área financiera?

¿Cómo identifican los riesgos que se presentan dentro del procesos contable-financiero?

¿Cuál o cuáles han sido los riesgos existentes?

De acuerdo con los riesgos mencionados, ¿cree usted que puedan repercutir de manera significativa en la estabilidad financiera de ASEPSA? ¿Por qué?

¿Se posee un plan de acción para cualquier contingencia donde el control interno del proceso contable-financiero genere una alerta?

¿Cómo es el proceso para el planteamiento de objetivos en ASERPSA?

¿Cuenta la asociación con un código de ética, valores, principios definidos y formales por escrito?

- ¿El sistema de control interno es supervisado con independencia de la dirección?
- ¿Se encuentran estructurados los niveles de responsabilidad y autoridad definidos por escrito?
- ¿Cuál es el proceso de selección y contratación del personal?
- ¿Cómo se maneja lo relacionado con el tema de capacitaciones del personal?
- ¿Cómo impacta el entorno externo en el control interno de ASERPSA?
- ¿De qué manera articula la administración de ASERPSA la tecnología a sus actividades?
- ¿De qué manera controlan los recursos tecnológicos de ASERPSA, desde una perspectiva de control interno contable- financiero?
- ¿Cómo se administra la información de ASERPSA, en sus diferentes áreas?
- ¿Cómo se maneja el tema de comunicación interna en ASERPSA, tanto para sus colaboradores como para sus asociados?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación interna utilizados por ASERPSA?
- ¿Cuáles maneras o métodos se usan para supervisar el control interno de ASERPSA?
- ¿Cómo se determinan o evalúan los puntos de mejora en el control interno de ASERPSA?
- ¿Se da seguimiento a las recomendaciones de la auditoría externa?

Anexo 4. Propuesta de fortalecimiento. Mapa de riesgos

Objetivo de evaluación: proponer una herramienta de monitoreo de control interno a la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S. A., mediante la aplicación de un formulario prediseñado que abarque los componentes que se van a monitorear, con el fin de evaluar la existencia y el desempeño de los controles establecidos que permitan tomar las medidas necesarias de corrección ante los hallazgos.

Nombre de los evaluadores:

Fecha de aplicación:

Lugar: Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A.

Este documento es una herramienta de monitoreo enfocada en la evaluación del control interno de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A., por lo que contiene enunciados adaptados a cada área de esta y divididos entre los componentes de la metodología de COSO III. Este instrumento requiere que la persona evaluadora indique el rubro que se adecue de una manera más exacta respecto de las variables de Impacto y Frecuencia y asigne el respectivo valor entre la escala de Bajo, Medio, Alto o no aplique (N/A) según su experiencia. En caso de que el evaluador posea alguna observación, es libre de colocarla en la casilla de "Observaciones" según corresponda.

Componentes de control	Principios	Puntos de enfoque	Impacto				Frecuencia de ocurrencia				Observaciones
			B a j o	M e d i o	A l t o	N / A	B a j o	M e d i o	A l t o	N / A	
Entorno de control	1. Compromiso con la integridad y valores éticos.	Promover la información periódicamente acerca del código de ética a los colaboradores.									
		Monitoreo del cumplimiento de lo establecido en el código de ética en cada puesto de trabajo.									

		Conocimiento interno de los colaboradores del procedimiento para la aplicación de sanciones.																	
		Fomentar la adhesión y el compromiso de los colaboradores con la empresa.																	
		Evaluar el ambiente laboral entre los empleados dentro de la compañía.																	
	2. Independencia de la dirección y supervisión del desempeño del sistema de control interno.	El código de ética es aplicado en las prácticas laborales de los colaboradores.																	
		Los colaboradores representan conocimiento de sus funciones específicas.																	
		Existe segregación equitativa de responsabilidades con respecto al rango de puesto.																	
		Se realizan evaluaciones para medir el desempeño del control interno.																	
		Se les brinda entrenamiento y capacitación correspondiente a sus funciones a los colaboradores.																	
	3. Establecimiento de estructuras, líneas de reporte, niveles de responsabilidad y autoridad para la consecución de objetivos.	Se aplican herramientas de evaluación para la estructura organizacional.																	
		La estructura de la empresa presenta medidas básicas para el control como asignación de autoridad, responsabilidad y separación de funciones.																	
		Se comunican de manera oportuna los ajustes que se realizan en la estructura organizacional e implementación de cambios definidos en los procesos.																	
		Se han revisado, actualizado o agilizado los procesos de los colaboradores.																	
		Se ha realizado rotación de roles.																	
	4. Compromiso para atraer,	Se promueve la mejora constante y el desarrollo de las competencias de los colaboradores.																	

	desarrollar y retener a profesionales competentes en concordancia con los objetivos de la organización.	Se evalúan y se mejoran los procesos administrativos de recursos humanos.																		
		En relación con la gestión del talento humano se contemplan aspectos como: reclutamiento, selección, motivación, promoción y evaluación de desempeño.																		
		Se mide la motivación y el clima organizacional de la empresa.																		
	5. Definición de responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de objetivos.	Se identifica un colaborador específico para ejecutar el proceso de control interno.																		
		El personal cuenta con las competencias requeridas para desarrollar sus funciones.																		
		Se informa al colaborador sobre los objetivos de la organización y como sus funciones contribuyen al alcance de estos.																		
		El proceso de supervisión de control interno posee una guía previamente planteada.																		
		La evaluación de control interno en el área contable-financiera cuenta con periodos establecidos.																		
Evaluación del riesgo	6. Definición de objetivos claros que permitan la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	La administración y personal en general comprenden la misión de la entidad.																		
		Los objetivos son de conocimiento general dentro de la organización.																		
		Se actualiza el concepto organizacional de riesgo cuando se presenta algún cambio en la normativa interna de los procesos de control interno.																		
		Se tiene contemplado el nivel de riesgo de cada actividad que realiza el empleado.																		
	7. Identificación de riesgos para	Se tienen identificados los principales riesgos de la organización en sus procesos contables y financieros.																		

	la consecución de objetivos y análisis, para determinar cómo deben ser gestionados.	Se cuenta con una herramienta que administre la información y permita valorar el riesgo.																				
		Se consideran los factores externos e internos que puedan provocar riesgos relevantes para el logro de objetivos del control interno.																				
	8. Consideración de la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.	Existen mecanismos dentro del control interno para la prevención oportuna del fraude.																				
		Existe un comité de evaluación de fraudes dentro de la compañía.																				
		Se cuenta con una constante actualización acerca del entorno y sus cambios en normas aplicables.																				
		La organización tiene la capacidad de detectar la presencia de fraudes (información inexacta y fraudulenta, actos ilegales, administración indebida, entre otros).																				
	9. Identificación y evaluación de cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.	La empresa cuenta con sistemas de información que permiten identificar potenciales riesgos.																				
		La identificación de riesgos incluye factores como:																				
		a- Cambios que impacten las finanzas.																				
		b- Cambios en los procedimientos contables.																				
		c- Acceso a los activos por parte del personal y las medidas para el resguardo de estos.																				
		d- Falta de competencia y actualización de los colaboradores.																				
		Se cuenta con la capacidad de detectar cambios relevantes en los procesos para implementar nuevos controles u optimizar los existentes.																				
Actividades de	10. Definición y desarrollo de	Existencia de actividades para mitigar los riesgos no aceptables.																				

control	actividades de control, que contribuyan a la mitigación de los riesgos a un nivel aceptable para la consecución de objetivos.	Se identifican y aplican normas financieras en los procesos.																		
		Existen actividades de control que aseguren que las áreas contable y financiera tengan los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos.																		
		La asignación de aprobación, gestión y registro en las funciones relacionadas, se encuentran asignadas a diferentes empleados.																		
11. Definición y desarrollo de actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología, para apoyar la consecución de los objetivos.		Se asegura el acceso autorizado por usuario según sus funciones en los sistemas de información.																		
		Se evalúan los recursos tecnológicos para comprobar que cumplen con los requisitos adecuados de los sistemas de información.																		
		El almacenamiento de la información se guarda a través de una nube.																		
12. Despliegue de actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.		Se han diseñado actividades de control para la protección de los activos financieros.																		
		Dentro de los procedimientos instaurados incluyen la supervisión constante durante el desarrollo de las funciones.																		
		Los jercas conocen los resultados de la supervisión de los procesos.																		
		El desarrollo, actualización y publicación de las actividades de control se considera una práctica normal dentro de la institución.																		
Información y comunicación	13. Obtención y utilización de información relevante y de calidad, para apoyar el funcionamiento del control interno.	Existen canales adecuados para la comunicación de la información oportuna a los usuarios.																		
		El sistema de información ha sido desarrollado basado en las necesidades de la empresa.																		
		Están definidos adecuadamente los reportes que se deben generar en cada área para la toma de decisiones.																		

		La información es oportuna, válida, fácil acceso y verificable.																	
		La información generada colabora al desarrollo del control interno.																	
	14. Comunicación de la información interna, incluyendo objetivos y responsabilidad es necesarias para el apoyo del funcionamiento del sistema de control interno.	Existe una política definida para la comunicación interna.																	
		Se evalúa que los canales de comunicación interna brinden información clara y oportuna.																	
		Se les comunica al personal de manera clara para que lleve a cabo sus responsabilidades dentro del control interno.																	
	15. Comunicación externa sobre los aspectos que afectan el funcionamiento de control interno.	Se le comunica la información correspondiente a los grupos de interés externos.																	
		Los canales de comunicación para externos se revisan de manera constante para la implementación de mejoras.																	
		Existe una política definida para la comunicación externa.																	
Monitoreo y seguimiento	16. Selección, desarrollo y evaluación continua y/o independiente para determinar si los componentes de control interno están presentes en funcionamiento.	Está definido, de manera clara, de qué departamento es responsabilidad el control interno.																	
		Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias en el control interno.																	
		El control interno forma parte de las labores diarias de la jefatura del departamento.																	
		El seguimiento del desempeño del control interno incorpora revisiones diversas con herramientas ajustadas a la necesidad.																	

		Se contrata personal externo para la revisión del proceso de control interno												
	17. Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.	La organización comunica de manera oportuna las deficiencias del control interno a las partes involucradas.												
		Se evalúa la efectividad de los controles y el enfoque de estos en la organización.												
		La alta gerencia solicita el funcionamiento de las actividades de control en las áreas de mayor riesgo.												

Anexo 5. Carta de autorización para uso y manejo de trabajos finales de graduación UTN.

Alajuela, 10 de septiembre de 2021.

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre completo de sustentantes	Número de identificación
Kevin Torres Vargas	207230849
Jennifer Quirós Calvo	207560202

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable- financiero de la Asociación Solidarista de empleados de Roma Prince S.A., durante el periodo 2020-2021.

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha Día de septiembre de 2021 autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos Ver CAPÍTULO V, DISPOSICIONES, FINALES. Artículo 43. RTFG.	
Marque con una X o un ✓	
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN con una cantidad de 200 a 500 palabras.	X
Consulta electrónica con texto protegido	X
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
-----------------------	--------	-------

Kevin Torres Vargas	207230849	
Jennifer Quirós Calvo	207560202	

Día: 10 de septiembre de 2021

Autorizamos	SI	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Anexo 6. Boleta de presentación formal de trabajos finales de graduación

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

SOBRE EL AUTOR (ES) DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN				
Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	Número de Cédula	Firma del estudiante
Torres	Vargas	Kevin	207230849	
Quirós	Calvo	Jennifer	207560202	
Carrera a la que pertenece: Contaduría Pública		Título obtenido: Licenciatura		
Fecha de presentación: /09/2021				
USO EXCLUSIVO PARA EL DIRECTOR DE				
Verificación de documentación		Marque con (x)		
		<input type="checkbox"/> Documento físico del trabajo final		
		<input type="checkbox"/> Carta de autorización para uso y manejo de los trabajos finales de graduación.		
		<input type="checkbox"/> Acuso de recibido de la versión digital por parte de la Vicerrectoría de Investigación		
		<input type="checkbox"/> Copia digital para la carrera		
		<input type="checkbox"/> Entrega de resumen con palabras claves para biblioteca		
Nombre del Director (a) de carrera: Patricia Segura Calvo.		Firma del Director de carrera		Fecha de aprobación

Anexo 7. Carta de aprobación profesor tutor



Universidad Técnica Nacional
Sede Central

Alajuela, 13 de septiembre del 2021

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera Contaduría Pública
UTN – Sede Central

Estimados señores

El suscrito, Lic. Henry Alvarado Chavarría MSc., docente de la Carrera de Contaduría Pública, Sede Central, de la Universidad Técnica Nacional, en mi condición de profesor Tutor del Trabajo Final de Graduación, modalidad:

Proyecto (X) Tesis () Seminario de Graduación () denominado: *“Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable- financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A, durante el periodo 2020-2021”*, elaborado por los estudiantes:

Jennifer Quirós Calvo Cédula 207560202

Kevin Torres Vargas Cédula 207230849

Otorgo mi aval para la presentación correspondiente ante el Jurado Calificador, debido a que cumple con las normas establecidas por la universidad para este fin.

Atentamente

HENRY ALVARADO
CHAVARRIA (FIRMA)

Firmado digitalmente por HENRY
ALVARADO CHAVARRIA (FIRMA)
Fecha: 2021.09.13 12:51:15 -06'00'

Lic. Henry Alvarado Chavarría, MSc.
Cédula: 2 0505 0452

Anexo 8. Cartas de revisión de lectores



Universidad Técnica Nacional
Sede Central

Alajuela, 06 de setiembre del 2021

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera Contaduría Pública
UTN – Sede Central

Estimados señores

La suscrita, Licda. Laura Madrigal Corrales, docente de la Carrera de Contaduría Pública, Sede Central, de la Universidad Técnica Nacional, en mi condición de profesora lectora del Trabajo Final de Graduación, modalidad: Proyecto (X) Tesis () Seminario de Graduación () denominado: *“Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable- financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A, durante el periodo 2020- 2021”*, elaborado por los estudiantes:

Jennifer Quirós Calvo Cédula 207560202

Kevin Torres Vargas Cédula 207230849

Otorgo mi aval para la presentación correspondiente ante el Jurado Calificador, debido a que cumple con las normas establecidas por la universidad para este fin.

Atentamente

Laura
Madrigal
Corrales

Firmado digitalmente
por Laura Madrigal
Corrales
Fecha: 2021.09.06
19:11:52 -06'00'

Cédula: 2 0686 0112



Universidad Técnica Nacional
Sede Central

Alajuela, 27 de agosto del 2021

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera Contaduría Pública
UTN – Sede Central

Estimados señores

La suscrita, Lic. Cristina Dall'Anese Ruiz, MBA,, docente de la Carrera de Contaduría Pública, Sede Central, de la Universidad Técnica Nacional, en mi condición de profesora lectora del Trabajo Final de Graduación, modalidad:

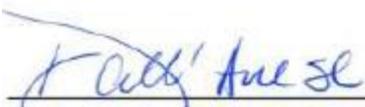
Proyecto (X) Tesis () Seminario de Graduación () denominado:
"Propuesta de monitoreo para el fortalecimiento de la estructura de control interno en el proceso contable- financiero de la Asociación Solidarista de Empleados de Roma Prince S.A. durante el periodo 2020-2021", elaborado por los estudiantes:

Jennifer Quirós Calvo Cédula 207560202

Kevin Torres Vargas Cédula 207230849

Otorgo mi aval para la presentación correspondiente ante el Jurado Calificador, debido a que cumple con las normas establecidas por la universidad para este fin.

Atentamente,



Lic. Cristina Dall'Anese Ruiz
Cédula: 107620637