

Universidad Técnica Nacional

Sede Regional Atenas

Contaduría Pública

Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., al cierre de diciembre de 2023.

Licenciatura en Contaduría Pública

Karolaing María Peñaranda Hidalgo

Lesly Yariela Badilla Montero

Atenas, Alajuela

2024

Acta del Tribunal

HOJA DE APROBACIÓN

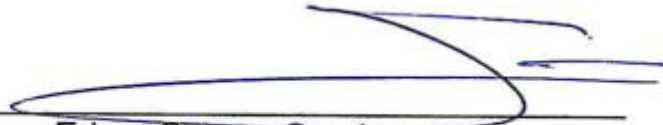
Este Trabajo Final de Graduación fue aprobado por el Tribunal Evaluador como requisito parcial para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública



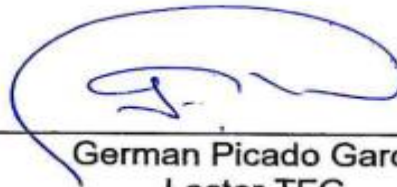
Oscar Mario Rojas Rodríguez
Director de Carrera



Harold Hernández Castro
Representante del Sector Productivo



Edgar Solano Gamboa
Profesor / Tutor TFG



German Picado García
Lector TFG



Arturo Baltodano Baltodano
Lector TFG

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios y a mis padres. A Dios, porque ha estado presente en todo momento, ha sido mi guía desde el primer día, en cada paso de este camino. Por darme fortaleza, sabiduría e inteligencia en cada decisión tomada para seguir adelante y llegar a la meta final.

A mis padres, por ser mi mayor apoyo y motivación constante, quienes a lo largo de toda mi vida siempre han estado presentes, han velado por mi educación y mi bienestar. Que sin duda han depositado en mí, toda su confianza. Ellos son parte de este triunfo que gracias a su amor incondicional y cada palabra de ánimo he podido ir avanzando y cumpliendo cada una de mis metas.

Con mucha gratitud, dedico este trabajo a quienes han estado a mi lado a lo largo de este camino.

Lesly Badilla Montero

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, por darme la sabiduría, fortaleza y perseverancia de seguir en este camino para lograr concluir mi carrera. Por cada una de las bendiciones que me ha brindado, como muestra de su amor y gracia.

A mis padres y familia, por ser el motor de mi vida, quienes con su amor y esfuerzo me han guiado a un camino de éxito. Por su apoyo incondicional y palabras de aliento, que no me dejaron darme por vencida y poder continuar cada día.

Dedico este trabajo como un reflejo de los valores y el amor que me han impulsado a alcanzar mis sueños.

Karolaing Peñaranda Hidalgo

Agradecimientos

Los resultados de este trabajo, merece un profundo agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma me brindaron su ayuda y apoyo a lo largo de este camino. En primer lugar, agradezco a Dios porque ha sido un pilar fundamental en este recorrido, permitiéndome avanzar con confianza y determinación para llegar hasta aquí. A mis padres y a mi familia, quienes han sido mi mayor motivación y apoyo día tras día,

A mi compañera de trabajo, por todo su compromiso, dedicación y compañerismo a lo largo de estos meses. Quién más de una vez me motivó a seguir a adelante. Este logro también es el reflejo del esfuerzo compartido y de las horas de trabajo en equipo.

A mi profesor tutor, por su paciencia y orientación durante el desarrollo de la tesis. Por compartir su conocimiento y sus valiosas recomendaciones que fue una guía fundamental para alcanzar con éxito este resultado. Así como también a la empresa la cual fue una herramienta principal, por brindarnos la información y colaboración necesaria, para llevar a cabo esta investigación.

Mi más sincero agradecimiento a todos los mencionados y a todos aquellos que formaron parte de esta etapa de mi vida.

Lesly Badilla Montero

Agradecimientos

Agradezco, en primer lugar, a Dios, quien ha sido mi refugio y luz en todo momento, que con su infinita gracia me ha sostenido y me ha permitido culminar esta etapa tan significativa para mí. A mis padres y familia, quienes han sido mi mayor respaldo con su amor, apoyo y comprensión incondicional. Gracias por los sacrificios, enseñanzas y por creer en mí.

A mi compañera de tesis, por compartir conmigo este proceso, por su esfuerzo y dedicación. Gracias por el apoyo constante, juntas logramos avanzar distintos obstáculos que son el reflejo de un camino llenos de respeto y amistad que construimos.

A mi profesor tutor, quien con su paciencia y conocimiento me ha permitido crecer, dejando una huella imborrable en mi vida. Gracias por cada una de sus enseñanzas, por su tiempo y dedicación.

A Coopetransatenas, por compartir sus conocimientos y experiencias, siendo estas claves para entender cada uno de sus procesos y llegar al éxito de la investigación.

Finalmente, a todas las personas que de alguna manera contribuyeron, les agradezco profundamente por ser parte de este camino.

Karolaing Peñaranda Hidalgo

Índice

RESUMEN EJECUTIVO	1
CAPÍTULO I.....	3
INTRODUCTORIO.....	3
1.1. INTRODUCCIÓN	4
1.2. ÁREA DE ESTUDIO	5
1.2.1. Delimitación del tema.....	5
1.2.2. Justificación	5
1.3 ASPECTOS CRONOLÓGICOS Y ESPACIALES	6
1.3.1. Político.....	6
1.3.2. Social	7
1.3.3. Económico	7
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.5. DELIMITACIÓN	9
1.5.1. Alcances.....	9
1.5.2. Limitaciones.....	9
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.6.1. Objetivo general.....	10
1.6.2. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. INTRODUCCIÓN	12
2.2. ORIGEN DEL CONTROL INTERNO.....	13
2.3. ¿QUÉ ES EL CONTROL INTERNO?	14
2.4. OBJETIVOS DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO	15
2.5. ORIGEN MARCO DE REFERENCIA DE CONTROL INTERNO	15
2.6. MARCO DE REFERENCIA DE CONTROL INTERNO (COSO III).....	16
2.7. OBJETIVOS DEL MARCO DE REFERENCIA DE CONTROL INTERNO (COSO III).....	16

2.7.1. <i>Objetivos operativos</i>	16
2.7.2. <i>Objetivos de información</i>	17
2.7.3. <i>Objetivos de cumplimiento</i>	17
2.8. COMPONENTES.....	18
2.8.1. <i>Entorno de control</i>	18
2.8.2. <i>Evaluación de riesgo</i>	18
2.8.3. <i>Actividades de control</i>	19
2.8.4. <i>Información y comunicación</i>	19
2.8.5. <i>Supervisión del sistema de control – Monitoreo</i>	20
2.9. PRINCIPIOS.....	20
2.9.1. <i>Entorno de control</i>	20
2.9.2. <i>Evaluación de riesgos</i>	21
2.9.3. <i>Actividades de control</i>	21
2.9.4. <i>Información y comunicación</i>	21
2.9.5. <i>Supervisión del sistema de control – monitoreo</i>	21
2.10. GESTIÓN FINANCIERA.....	21
2.10.1 <i>Objetivos de la gestión financiera</i>	22
2.10.2 <i>Indicadores de gestión financiera</i>	22
2.11 RIESGO INHERENTE.....	23
2.12 RIESGO RESIDUAL.....	23
2.13 DIFERENCIA ENTRE RIESGO RESIDUAL Y RIESGO INHERENTE.....	24
2.14. GESTIÓN OPERATIVA.....	24
2.15. SECTOR COOPERATIVISTA.....	24
2.15.1. <i>¿QUÉ ES UNA COOPERATIVA?</i>	25
2.15.2. <i>Cooperativa de transporte</i>	25
2.16. EMPRESA COOPETRANSATENAS R.L.,.....	26
2.16.1. <i>Reseña Histórica</i>	26
2.16.2. <i>Marco filosófico de la organización</i>	27
2.16.2.1. <i>Misión</i>	27
2.16.2.2. <i>Visión</i>	27
2.16.2.3. <i>Valores de la Cooperativa</i>	28

2.16.4. Organigrama de la Cooperativa de transporte de Atenas	29
CAPÍTULO III.....	30
MARCO METODOLÓGICO	30
3.1. INTRODUCCIÓN	31
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.1. Investigación aplicada.....	33
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ANÁLISIS	34
3.3.1. Población.....	34
3.3.2. Muestreo	34
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.3.1 Diseño experimental.....	35
3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	35
3.5. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.5.1. Gerente General.....	36
3.5.2. Contadora	36
3.5.3. Encargado de Tesorería	37
3.5.4 Encargado de Taller.....	37
3.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.7.1. Estructura de control interno.....	38
3.7.2. Ambiente de control interno.....	38
3.7.3. Riegos financieros	38
3.7. INSTRUMENTOS Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.7.1. Cuestionario.....	40
3.7.2. Entrevista	40
3.7.3. Análisis de datos	41
CAPÍTULO IV	42
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	42
4.1. INTRODUCCIÓN	43
4.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA	43

4.3. EVALUACIÓN	44
4.3.1. Entrevista	44
4.2.2. Cuestionarios	54
4.2.2.1. Cuestionario 1	54
4.2.2.2. Cuestionario 2	70
4.2.2.3. Cuestionario 4	84
4.3. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	93
4.3.1. Justificación	93
4.3.2. Propuesta	93
4.3.3. Plan de seguimiento	109
CAPÍTULO V	114
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	114
5.1. CONCLUSIONES	115
5.2. RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119
ANEXOS	120
ENTREVISTA	120
CUESTIONARIO 1	123
CUESTIONARIO 2	125
CUESTIONARIO 3	126
CUESTIONARIO 4	128

Índice de tablas

Tabla 1	38
Tabla 2	55
Tabla 3	56
Tabla 4	58
Tabla 5	59
Tabla 6	60

Tabla 7.....	61
Tabla 8.....	63
Tabla 9.....	64
Tabla 10.....	66
Tabla 11.....	67
Tabla 12.....	68
Tabla 13.....	70
Tabla 14.....	72
Tabla 15.....	73
Tabla 16.....	75
Tabla 17.....	76
Tabla 18.....	77
Tabla 19.....	79
Tabla 20.....	80
Tabla 21.....	81
Tabla 22.....	83
Tabla 23.....	84
Tabla 24.....	85
Tabla 25.....	86
Tabla 26.....	87
Tabla 27.....	89
Tabla 28.....	90
Tabla 29.....	92
Tabla 30.....	95
Tabla 31.....	98
Tabla 32.....	100
Tabla 33.....	102
Tabla 34.....	104

Tabla 35.....	106
Tabla 36.....	108
Tabla 37.....	110
Tabla 38.....	112
Tabla 39.....	113

Índice de gráficos

Gráfico 1.....	55
Gráfico 2.....	57
Gráfico 3.....	58
Gráfico 4.....	59
Gráfico 5.....	60
Gráfico 6.....	62
Gráfico 7.....	63
Gráfico 8.....	65
Gráfico 9.....	66
Gráfico 10.....	67
Gráfico 11.....	69
Gráfico 12.....	71
Gráfico 13.....	72
Gráfico 14.....	74
Gráfico 15.....	75
Gráfico 16.....	77
Gráfico 17.....	78
Gráfico 18.....	79
Gráfico 19.....	81
Gráfico 20.....	82
Gráfico 21.....	83
Gráfico 22.....	84

Gráfico 23	85
Gráfico 24	86
Gráfico 25	88
Gráfico 26	89
Gráfico 27	91
Gráfico 28	92

Resumen ejecutivo

En el presente trabajo de investigación se propone implementar la metodología de COSO III en Coopetransatenas R.L., lo que busca establecer un sistema de control interno efectivo que permita aplicar criterios profesionales, promoviendo el ordenamiento de los procesos, las desviaciones y los principios. Luego de estudiar la situación de la empresa, se identifican áreas críticas en recaudación, análisis de barras y la operación del taller. Este proceso de evaluación comienza con la aplicación de entrevistas y cuestionarios específicos de control interno en las áreas mencionadas, asegurando ofrecer un soporte más sólido y efectivo.

La Cooperativa no posee una estructura de control interno establecida, por lo que es necesario su aplicación para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las áreas. De esta manera, se considera que el método COSO III se adapta a la necesidad actual de la Cooperativa, aplicando procesos con mayor vigilancia que ayuden a su crecimiento.

El objetivo principal es implementar una propuesta de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., que no solo mejorará, sino que fortalecerá la confianza al proporcionar una estructura clara y transparente para la toma de decisiones estratégicas. Este enfoque mitigará riesgos potenciales, promoverá una cultura organizacional de responsabilidad y facilitará la identificación de oportunidades, posicionando a la Cooperativa en un camino hacia la sostenibilidad financiera y económica.

La tesis abarca cinco capítulos que destacan la necesidad de un control interno con la metodología de COSO III en Coopetransatenas R.L., los cuales se describen a continuación.

El capítulo principal, introductorio, abarca información del tema de investigación por desarrollar, justificación, aspectos cronológicos y espaciales, el planteamiento del problema,

alcances, limitaciones y objetivos. En el segundo capítulo, marco teórico, se presentan los antecedentes, conceptos teóricos de la investigación e información de la Cooperativa. En el tercer capítulo, marco metodológico, se detallan el diseño y tipo de investigación, fuentes de información, los sujetos, la población meta, los instrumentos y las técnicas de recolección. El cuarto capítulo, presentación y análisis de resultados, expone la propuesta de mejora por medio de los resultados obtenidos, implementando entrevistas y cuestionarios. El último capítulo, conclusiones y recomendaciones, hace referencia a los datos obtenidos durante la investigación desarrollada en Coopetransatenas R.L.

Se concluye la urgente necesidad de implementar un sistema de control interno sólido en Coopetransatenas R.L. La aplicación de la metodología COSO III ha sido propuesta como una solución efectiva, adaptada específicamente a las necesidades de la Cooperativa, permitiendo una gestión más profesional y eficiente de sus procesos clave. Se ha logrado identificar puntos vulnerables que actualmente comprometen tanto la seguridad financiera como la operativa de la Cooperativa.

En conjunto, esta implementación busca fortalecer la toma de decisiones estratégicas, disminuir riesgos operacionales y financieros, y fomentar un ambiente de sostenibilidad a largo plazo. Así, Coopetransatenas R.L. podrá no solo mejorar su gestión económica y financiera, sino también posicionarse con una estructura sólida que impulse su crecimiento y responda a los desafíos actuales del sector cooperativo.

Capítulo I
Introductorio

1.1. Introducción

En el desarrollo de esta investigación se abordan varios aspectos esenciales: se delinea la problemática actual de la Cooperativa, se justifican los beneficios de implementar un sistema de control interno y se consideran los factores cronológicos y espaciales que pueden influir en el proceso. Además, se establecen los alcances y limitaciones del estudio y se definen objetivos claros que guiarán la investigación hacia resultados concretos y aplicables.

Se centra en una propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., ofreciendo un marco integrado que facilita la identificación y gestión de riesgos, así como la mejora en la eficiencia operativa y financiera. Con esto, se busca fortalecer su estructura para prevenir errores y fraudes, con lo cual se garantiza el cumplimiento de objetivos.

Por consiguiente, se destaca la elección del estudio y la relevancia de la investigación, justificando las razones por las cuales es necesario mejorar los vacíos existentes, para que este no solo evalúe, sino que también dé como resultado el propósito potencial de contribuir positivamente al entorno. Además, se garantiza que el enfoque de la investigación sea relevante y esté alineado con las necesidades y prioridades del contexto en el que se desarrolla.

Por lo anterior, este primer capítulo busca un contexto claro que permita comprender la necesidad y la relevancia de implementar un sistema de control interno en Coopetransatenas R.L., específicamente utilizando la metodología COSO III. Al delinear la problemática existente, se justifica la propuesta de mejora en el control interno, resaltando cómo esta contribuirá a optimizar la gestión económica y financiera de la Cooperativa, permitiendo obtener resultados concretos y aplicables, guiándola hacia una operación más estructurada y eficaz.

1.2. Área de estudio

1.2.1. Delimitación del tema

La investigación se enfoca en la propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., para el cierre de diciembre de 2023. En este mismo sentido, el estudio se limita al ámbito del Marco de Referencia de Control Interno (COSO III), el cual tiene como objetivo salvaguardar y proteger todos los recursos de dicha compañía, así como minimizar los distintos factores de riesgo para proporcionar un grado de seguridad adecuado.

1.2.2. Justificación

El propósito de la investigación es aplicar los conocimientos adquiridos mediante una propuesta de implementación de un sistema de control interno, basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., al cierre de diciembre de 2023. Del mismo modo, se busca diseñar una estructura de control interno basada en los riesgos financieros, con la finalidad de identificar contingencias de mayor prioridad a las que se enfrenta la compañía. Asimismo, se presenta el fortalecimiento de la gestión de los riesgos a través del análisis del ambiente de control interno.

En la actualidad, las empresas necesitan contar con un control interno adecuado para sus operaciones, procedimientos o actividades. Esto se desarrolla con el fin de mantener y resguardar los recursos de la compañía, y de esta manera, velar por el seguimiento de sus objetivos con criterios de economía, pericia, eficacia y certeza.

La importancia del control interno radica en minimizar los impactos de riesgos, errores y fraudes que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades económicas de las entidades. Asimismo, al prevenir estas situaciones, se permite identificar la insuficiencia del control interno

aplicado y, de esta forma, detectar la profundidad de cada uno de los procedimientos implementados.

En Coopetransatenas se observa la necesidad de resguardar los recursos e identificar los factores internos y externos que inciden en los procesos. Esto se logra por medio del establecimiento de mecanismos de seguridad, protección y confiabilidad. Al analizar los procesos que lleva a cabo la entidad, se da la oportunidad de identificar los puntos más vulnerables, con el fin de definir estrategias y prevenir situaciones de errores y fraudes. De esta manera, se obtienen resultados eficientes y eficaces en las operaciones, lo cual permite que la empresa gestione los recursos de manera efectiva y con un mayor nivel de productividad.

Del mismo modo, el control de riesgos es un medio fundamental para la ejecución de operaciones y una herramienta clave para lograr con éxito los objetivos de la entidad. Aunado a lo anterior, se vuelve una necesidad debido a las condiciones que enfrentan las organizaciones. La implementación de estos controles no solo ayuda al crecimiento y desarrollo de las empresas, sino que brinda seguridad y confiabilidad al momento de proporcionar información. Además, el control de riesgos aumenta la credibilidad entre sus usuarios y, por ende, incentiva la competitividad dentro del mercado.

1.3 Aspectos cronológicos y espaciales

1.3.1. Político

El Marco Integrado de Control Interno (COSO III) establece que el control interno se enfoca en cinco componentes, los cuales están relacionados con los objetivos de la entidad y, a su vez, buscan prevenir los riesgos de errores y fraudes. La Contraloría General de la República incorporó la Ley 8292 el 4 de setiembre de 2002, en la cual se observan los criterios establecidos para el funcionamiento, mantenimiento y evaluación de los sistemas de control interno.

Debido a los lineamientos de la Ley 8292, Coopetransatenas se ve obligada a utilizar el modelo COSO III para estructurar su sistema de control interno. Este marco es adoptado como una guía de referencia para cumplir con los estándares de la Contraloría, que evalúa de forma periódica el cumplimiento de las normativas de control interno en la Cooperativa. Así, COSO III se convierte en una herramienta fundamental para asegurar que la entidad esté en conformidad con la legislación y que tome medidas proactivas para mitigar riesgos operativos, financieros y de cumplimiento.

1.3.2. Social

El cumplimiento de la eficiencia y la eficacia en los controles, políticas y procedimientos ayuda a mantener la transparencia, proporcionando credibilidad en el sector, mejorando el servicio y promoviendo la estabilidad.

1.3.3. Económico

La toma de decisiones estratégicas en la entidad contribuye a la integridad y la transparencia, lo que permite reflejar una imagen fiel de sí misma, siguiendo rigurosamente los controles establecidos para alcanzar el cumplimiento de las distintas metas.

1.4 Planteamiento del problema

En la actualidad, se ha generado un aumento de la incertidumbre en las condiciones de las entidades, debido a los mercados altamente cambiantes y competitivos, así como a los grandes avances del presente. En respuesta a esta situación, se busca mantener fiables a las empresas durante el seguimiento de sus objetivos, proporcionando controles internos que garanticen la eficiencia en las operaciones y eviten las malas prácticas que puedan presentarse.

Cabe mencionar que la información financiera desempeña un papel muy importante dentro de la economía, dado el conjunto de decisiones estratégicas que depende de ella. Por lo

tanto, se deben establecer métodos, políticas y procedimientos que contribuyan a mantener un óptimo funcionamiento de las operaciones y al crecimiento de la entidad.

Asimismo, es relevante recalcar que, actualmente, las organizaciones todavía carecen de muchos procedimientos, lo que las hace más propensas a riesgos. Al contar con distintos controles, podrán obtener un grado de confianza aceptable, generando su propio crecimiento y adaptabilidad dentro del mercado.

El funcionamiento adecuado de cada una de sus actividades es respaldado por un control efectivo, lo que garantiza la calidad y credibilidad de la información y los datos presentados, tanto interna como externamente. El rendimiento del control interno puede evaluarse mediante la monitorización continua de las diferentes actividades y la realización de auditorías internas para identificar posibles deficiencias o fallos relevantes dentro de la organización.

El control interno ofrece beneficios significativos, ya que debe seguir criterios estrictos para satisfacer las demandas del mercado. Su importancia es fundamental, ya que abarca un sector económico de gran relevancia. Por ello, sus procesos deben ser estratégicos y bien desarrollados. En este sentido, es importante tener en cuenta que se trata de un sector primordial para la economía. Del mismo modo, contar con políticas y procesos claros al aplicar sus componentes ayudará a la entidad a alcanzar un mayor rendimiento y fiabilidad en el mercado.

Con este análisis se pretende resaltar la necesidad de un control interno adecuadamente estructurado y acorde con las necesidades del sector, el cual proteja y vele por los intereses de la organización. La inserción del control interno en la Cooperativa tiene como propósito contrarrestar los riesgos financieros detectados, como la falta de políticas y procedimientos escritos, la ausencia de un sistema contable apropiado, la inexistencia de un manual de puestos, el mal uso de inventarios debido a la extracción indebida de repuestos y herramientas, el manejo

inadecuado del combustible y la falta de control en las entregas diarias de efectivo. Estas deficiencias no solo generan pérdidas económicas significativas, sino que también afectan la confianza y la transparencia.

Estos problemas subrayan la necesidad de implementar un sistema de control interno robusto y eficaz. La metodología COSO III ofrece un marco integral para el control interno, abarcando todos los aspectos críticos de la operación y la gestión de riesgos financieros. La implementación de este sistema en Coopetransatenas R.L. puede proporcionar soluciones efectivas, mejorando la gestión económica y financiera, y asegurando la sostenibilidad y el crecimiento de la Cooperativa.

1.5. Delimitación

1.5.1. Alcances

La investigación tiene como objetivo plantear una propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III, en el área de recaudación, análisis de barras y en la operación del taller en Coopetransatenas R.L., con el fin de obtener mejoras significativas en la gestión económica y financiera de la Cooperativa.

Asimismo, se busca la continuidad en sus actividades, proponiendo una estructura que permita guiar y controlar los procesos de cada área; de esta manera, se podrán cumplir los objetivos de la Cooperativa. La idea de estos controles es que sean más eficientes en la gestión de las actividades y el uso de los recursos, proporcionando un equilibrio financiero y económico para Coopetransatenas R.L.

1.5.2. Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación, se pueden destacar los siguientes inconvenientes:

En primer lugar, la investigación no se extenderá fuera del área de estudio; se abordará exclusivamente Coopetransatenas R.L., lo que restringe la generalización de los hallazgos.

Del mismo modo, la ejecución del estudio abarcará un lapso de un año, finaliza en diciembre de 2023. Esto limita la profundidad del análisis y la implementación completa de todas las recomendaciones.

La información utilizada en la investigación será obtenida de fuentes confiables y de datos proporcionados por miembros de Coopetransatenas, para garantizar su eficiencia. Debido a esto, el acceso a la información puede estar restringido por su confidencialidad.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Implementar una propuesta de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., al cierre de diciembre de 2023.

1.6.2. Objetivos específicos

- 1.6.2. 1. Definir la importancia de la estructura de control interno en Coopetransatenas R.L, para la prevención de errores y riesgos financieros.
- 1.6.2.2. Diseñar una estructura de control de riesgos financieros para el funcionamiento óptimo de Coopetransatenas R.L.,
- 1.6.2.3. Identificar cuáles son los principales riesgos financieros que enfrenta Coopetransatenas R.L., para su gestión.
- 1.6.2.4. Analizar el ambiente de control interno en Coopetransatenas R.L., para fortalecer la gestión de los riesgos financieros.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Introducción

En el presente apartado se establece la base teórica o conceptual que sustenta la investigación. Del mismo modo, según Ferrer (2016), el marco teórico se enfoca en la organización coherente de todos los aspectos que forman parte de una investigación. Dentro del mismo contexto, en esta sección se exponen las ideas teóricas en relación con el tema de investigación, ofreciendo una explicación detallada de cada uno de los elementos presentes.

La investigación tiene como objeto el control interno en la metodología de COSO III, por lo que hace referencia a una serie de conceptos relacionados, enfocándose en la gestión de riesgos y los antecedentes de la organización. Se propone un marco robusto que dé fundamento al estudio de la organización.

Por otro lado, se detallan los aspectos relevantes de Coopetransatenas, una cooperativa ubicada en el cantón de Atenas, con una larga trayectoria en la prestación de servicios de transporte. A lo largo de los años, ha logrado consolidarse como un pilar fundamental, adaptándose a diversas necesidades y desafíos. Sin embargo, la ausencia de mecanismos robustos para supervisar y regular sus operaciones ha expuesto a la organización a riesgos significativos, que podrían afectar tanto la eficiencia de sus procesos como la integridad de sus recursos. La implementación de un control interno efectivo es importante para mitigar estos riesgos y fortalecer la gestión económica y financiera.

El control interno es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que, coordinados entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa, en torno al cumplimiento de los objetivos planteados para un determinado tiempo (Actualícese, 2021).

2.2. Origen del control interno

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria, entre otros, se observa el uso de la contabilidad de partida simple. Durante la Edad Media, surgieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios en Venecia en 1494. En ese mismo año, el franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble (González, 2002).

Durante la Revolución Industrial, surgió la necesidad de controlar las operaciones que, por su magnitud, eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se considera que el origen del control interno se remonta a la partida doble, la cual fue una de las medidas de control. Sin embargo, no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

De manera general, se afirma que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios implicó una mayor complejidad en la organización y, por tanto, en su administración (González, 2002).

Dentro del mismo contexto, se puede determinar que la contabilidad surgió en las antiguas civilizaciones de Egipto, Fenicia y Siria, mientras que los libros de contabilidad surgieron a finales del siglo XV en la ciudad de Venecia, gracias a Fray Lucas Paccioli, quien escribió sobre la contabilidad de partida doble. Del mismo modo, durante la Revolución Industrial, en donde había un mayor manejo de la maquinaria requerida, surgió la necesidad de controlar este proceso mediante el control interno. En el siglo XIX, se comenzaron a implementar sistemas para resguardar los intereses empresariales (González, 2002).

2.3. ¿Qué es el control interno?

Es la base sobre la que descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, están regidas por el control interno.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporcione un reglamento de tipo policiaco o de carácter tiránico. El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones entre la empresa y sus clientes, y que mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones entre patrón y empleado.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios. De su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar, entre las alternativas disponibles, aquellas que mejor convengan a los intereses de la empresa.

El control interno debe establecerse previo estudio de las necesidades y condiciones de cada empresa. Según las Normas y Procedimientos de Auditoría en su glosario técnico, este se define de la siguiente forma: “Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad” (González, 2002).

De acuerdo con lo anterior, el control interno es primordial para todas las actividades de una empresa, desde la fase productiva hasta la administración. Su objetivo principal es mejorar la eficiencia sin imponer reglas excesivas, manteniendo vínculos saludables con clientes y empleados. Además, se aplica en todas las áreas del negocio y proporciona la información indispensable para la toma de decisiones acertadas. Asimismo, es fundamental adaptarlo a las

necesidades específicas de cada empresa, con el propósito de avalar la seguridad y garantizar los objetivos de la entidad.

2.4. Objetivos de un sistema de control interno

Los objetivos de un sistema de control interno son evitar o reducir fraudes, salvaguardar contra el desperdicio y resguardar contra la insuficiencia. Del mismo modo, debe velar por el cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras, comprobar la corrección y veracidad de los informes contables, así como salvaguardar los activos de la empresa, promover la eficiencia en la operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

2.5. Origen marco de referencia de control interno

El modelo o metodología COSO surgió en 1985. Sus siglas responden a Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Asimismo, COSO es una organización de carácter voluntario constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en Estados Unidos. Nació con la misión de crear y proporcionar conocimiento frente a tres grandes temas relacionados con la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno y la lucha contra el fraude.

Si bien este marco de control ha ido evolucionando con el tiempo, se pueden distinguir las siguientes etapas: COSO I, cuyo objetivo era ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno; COSO II, que ampliaba el concepto de control interno a la gestión de riesgos, e implicaba a todo el personal de las entidades bancarias, incluidos los directores y administradores; y COSO III, que centró su revisión en mejorar aspectos como la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos, una mayor concreción en lo que se consideraba comunicación e información, así como un mayor énfasis en la eliminación de riesgos e incorporó claramente el concepto de “consecución de los objetivos”.

2.6. Marco de Referencia de Control Interno (COSO III)

El Marco de Referencia de Control Interno permite que las empresas desarrollen y mantengan sistemas de control interno efectivos y eficientes que ayuden en el proceso y la adaptación al cambio, cumpliendo con cada uno de los objetivos de la empresa, mitigando los riesgos a un nivel aceptable y apoyando la toma de decisiones. Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y de la gobernanza corporativa, respondiendo a la presión pública por un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización.

Está orientado a la aplicación de diecisiete principios de control repartidos en cinco elementos que estructuran el sistema de control interno, abarcando tres componentes clave: eficiencia operacional, reportes internos y externos, y cumplimiento de leyes y regulaciones.

Esto implicó la revisión en algunas organizaciones de temas diversos, tales como: el enfoque de gestión de riesgos, la estructura de gobierno corporativo, la calidad de la reportería gerencial interna y externa, la efectividad de los sistemas de prevención de fraude y de lavado de activos, la cobertura de los planes de capacitación, entre muchos otros elementos.

2.7. Objetivos del Marco de Referencia de Control Interno (COSO III)

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

2.7.1. Objetivos operativos

Estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

2.7.2. Objetivos de información

Estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia. Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera, tanto interna como externa, y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas, así como a las solicitudes de los grupos de interés; mientras que los informes a nivel interno atienden a las necesidades dentro de la organización, tales como la estrategia de la entidad, el plan operativo y las métricas de desempeño.

2.7.3. Objetivos de cumplimiento

Están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas.

2.8. Componentes

2.8.1. Entorno de control

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control está influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, el uso de la información y los sistemas de comunicación, y la conducción de actividades de supervisión.

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

2.8.2. Evaluación de riesgo

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un

proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionarán los riesgos.

2.8.3. Actividades de control

En el diseño organizacional, deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

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

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno.

2.8.4. Información y comunicación

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

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el

progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

2.8.5. Supervisión del sistema de control – monitoreo

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

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

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, ya que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

2.9. Principios

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa:

2.9.1. Entorno de control

El entorno de control cuenta con cinco principios fundamentales: primeramente, demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, así como ejerce responsabilidad de

supervisión, establece estructura, autoridad y responsabilidad. Del mismo modo, demuestra compromiso con la competencia y hace cumplir la responsabilidad.

2.9.2. Evaluación de riesgos

La evaluación consta de cuatro principios en los cuales se especifican objetivos relevantes, se identifican y analizan los riesgos, así como se evalúa el riesgo de fraude e identifica y analiza cambios importantes.

2.9.3. Actividades de control

Las actividades de control poseen cuatro principios: en primer lugar, selecciona y desarrolla actividades de control, selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología, también se implementa a través de políticas y procedimientos, y utiliza información relevante.

2.9.4. Información y comunicación

La información y comunicación expone la información tanto interna como externamente.

2.9.5. Supervisión del sistema de control – monitoreo

La supervisión del sistema de control – monitoreo conduce evaluaciones continuas y/o independientes, así como evalúa y comunica deficiencias.

2.10. Gestión financiera

Es una disciplina que se utiliza para determinar el valor de una empresa y cómo se deben asignar los recursos. Contempla cómo se adquieren, invierten y administran dichos recursos. Esto quiere decir que la gestión financiera empresarial analiza las decisiones y las acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para cumplir con las tareas organizacionales, contemplando la manera de lograrlos, utilizarlos y controlarlos.

De esta manera, la gestión financiera de una empresa se encarga de analizar cómo obtener, conservar y utilizar los recursos económicos de manera óptima, definiendo si se utilizan recursos propios o de terceros. Las diferentes tácticas financieras que se utilizan en la gestión tienen el propósito de elevar la eficiencia y la rentabilidad del negocio. (Prieto, 2023).

2.10.1 Objetivos de la gestión financiera

Logro de beneficios a corto, mediano y largo plazo, mediante la optimización de las ganancias económicas, facilitando la continuación de las inversiones.

Aporta bienestar a los titulares de la empresa, debido a que tienen manejo y comprensión de las finanzas de la organización.

Creación de sistemas o métodos que servirán de apoyo para el departamento de finanzas.

Consolidación de la liquidez de la compañía, manejando los recursos de manera eficiente, aumentando el capital.

Aumento del valor de mercado. La gestión financiera de una empresa busca incrementar la capitalización de la compañía, lo que trae como ventaja que los diversos beneficios se expandan a las empresas accionistas.

Mantener la liquidez y la solvencia. Todos los objetivos de la gestión financiera están relacionados entre sí, beneficiándose mutuamente. El crecimiento de los beneficios de la compañía está estrechamente relacionado con la liquidez, es decir, su capacidad para abonar el total de sus deudas, y con la solvencia, o la administración de las cuentas. (Azcona, 2023).

2.10.2 Indicadores de gestión financiera

Para poder medir la efectividad de la gestión de las finanzas empresariales, deben determinarse una serie de indicadores, también conocidos como inductores o razones financieras. Estos se utilizan para medir la situación interna y externa de la organización, evaluar las

opciones seleccionadas y comparar el impacto de los resultados. Los siguientes son los cuatro indicadores financieros más comunes:

- **Liquidez:** Mide la capacidad que tiene una organización para responder a sus obligaciones a medida que van venciendo, lo que implica que las deudas deben ser pagadas a corto plazo.
- **Endeudamiento:** Se evalúa en el corto y el largo plazo, mostrando los niveles de endeudamiento de la empresa en un período determinado, lo que sirve para evaluar el riesgo que está asociado.
- **Actividad:** Evalúa la eficiencia de una empresa al utilizar sus activos en un año. Determina la capacidad instalada de un negocio, y también mide las ventas y las cuentas por cobrar.
- **Rentabilidad:** Luego de descontar la provisión de impuestos, se mide la rentabilidad obtenida del objeto social del negocio, sin considerar otros ingresos (Prieto, 2023).

2.11 Riesgo inherente

El riesgo inherente es aquel que conlleva cada actividad en sí misma, es decir, que es propio de la labor y del proceso. Está presente en todo trabajo y puede afectar de manera negativa el desarrollo normal de las labores dentro de una empresa en relación con su rentabilidad y sus colaboradores. Este tipo de riesgo se define sin tener en cuenta los controles que pueden realizarse para la prevención de estos. (datos, 2022)

2.12 Riesgo residual

El riesgo residual hace referencia al riesgo que se mantiene, aunque se hayan implementado controles para su prevención y manejo. Siempre existirá un nivel de riesgo para las organizaciones que no podrá eliminarse por completo. Sin embargo, es necesario un

equilibrio a través de mecanismos que son usados para disminuir la probabilidad de ocurrencia de ciertos riesgos, lo que se traduce en un nivel de confianza que permita una seguridad aceptable para la organización. No obstante, como ya se mencionó, el riesgo residual persiste después de que se hayan tomado las medidas propuestas para mitigar posibles daños identificados (Tus datos, 2022).

2.13 Diferencia entre riesgo residual y riesgo inherente

Las organizaciones deben reconocer la diferencia entre riesgo inherente y riesgo residual para calcular el riesgo residual. El riesgo inherente es el riesgo que existe en cualquier escenario en el que no se han realizado intentos de mitigación ni se han implementado controles u otras medidas para reducir el riesgo desde sus niveles iniciales a niveles más aceptables para la organización. Como ya se ha dicho, el riesgo residual es el que queda después de haber hecho todos los esfuerzos para reducir el riesgo inherente (Financial Crime Academy, 2024).

2.14. Gestión operativa

La gestión de operaciones es el conjunto de estrategias, planes y acciones que se llevan a cabo para que una empresa funcione de manera óptima. Su objetivo es lograr un eficiente proceso de fabricación, producción y administración interna, para garantizar así la satisfacción del cliente y elevar la productividad de las organizaciones (Santos, 2023).

2.15. Sector cooperativista

En Costa Rica, el movimiento cooperativo agrupa a 594 cooperativas y 887.335 cooperativistas, lo que representa el 21 % de la población nacional, según cifras del IV Censo Nacional Cooperativo.

Las cooperativas están presentes en todos los sectores de la economía. Dentro de los principales aportes económicos se detectan ¢132.000 millones en exportaciones, 33.357.850 personas beneficiadas con el transporte público, 708.000 personas beneficiadas con servicios de

electrificación, el 36,7 % de la producción nacional de café y la generación de 21.632 empleos directos (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo [INFOCOOP], 2019).

2.15.1. ¿Qué es una cooperativa?

Las cooperativas son asociaciones voluntarias de personas y no de capitales, con plena personalidad jurídica, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, en las que los individuos se organizan democráticamente a fin de satisfacer sus necesidades y promover su mejoramiento económico y social, como un medio de superar su condición humana y su formación individual, y en las cuales el motivo del trabajo y de la producción, de la distribución y del consumo, es el servicio y no el lucro (Asamblea Legislativa, 2024).

2.15.2. *Cooperativa de transporte*

El artículo 27 de la Ley de Asociaciones Cooperativas indica que las cooperativas de transporte de pasajeros están organizadas por concesionarios, usuarios y vecinos de las comunidades. Las cooperativas gozarán de prioridad en la adjudicación de rutas y líneas que se liciten por el aumento de los usuarios o de las necesidades.

Las cooperativas de transporte podrán contratar préstamos para construir almacenes de suministro, propios de su actividad, instalar estaciones de servicio, talleres, oficinas y satisfacer cualquier otra necesidad propia de su giro.

Las cooperativas de transporte podrán contratar préstamos para construir almacenes de suministro, propios de su actividad, instalar estaciones de servicio, talleres, oficinas y satisfacer cualquier otra necesidad propia de su giro (Asamblea Legislativa, 2024).

2.16. Empresa Coopetransatenas R.L.

2.16.1. Reseña histórica

En el año 1985, los atenienses recibieron la importante noticia de que la empresa que prestaba el servicio de autobuses entre Atenas, Alajuela y San José había decidido no brindarlo más. Ante la situación, la comunidad ateniense actuó de inmediato, por lo que se convocó a una reunión de vecinos por parte de algunos dirigentes comunales y se instó al Consejo Municipal de Atenas a participar en la solución de la crisis de transporte. Asimismo, se realizaron varias reuniones en la Municipalidad con una amplia participación de vecinos, y se llevaron a cabo algunos bloqueos en la carretera entre Atenas y San José, a la altura del puente del Río Grande, con el propósito de llamar la atención de las autoridades de gobierno encargadas del sector.

Como resultado de lo anterior, se logró integrar un comité encargado de coordinar las acciones con los diferentes entes públicos. La Municipalidad se comprometió totalmente con la solución del problema y decidió solicitar a Coopaca R.L. que administrara el servicio de transporte, con la participación de algunos empresarios particulares y autobuses facilitados por Transmesa. Simultáneamente, se estableció una comisión encargada de la creación de una cooperativa.

El alto nivel de concienciación de la comunidad sobre la relevancia de crear una cooperativa de usuarios para gestionar la prestación del servicio remunerado, con el apoyo de las instituciones como la Municipalidad, Transmesa, INFOCOOP y del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, hizo posible que el 23 de junio de 1985 se realizara la Asamblea Constitutiva de la nueva Cooperativa. Así nació la Cooperativa de Transporte de Usuarios de Atenas Responsabilidad Limitada (Coopetransatenas, R.L.), convirtiéndose en la cuarta cooperativa del Cantón. Asimismo, desde el momento de su fundación, esta verdadera

cooperativa comunitaria, que ha contado con un amplio respaldo de los atenienses, se ha caracterizado por brindar un excelente servicio.

Actualmente, la Cooperativa cuenta con treinta y cuatro unidades propias y opera las rutas 203-246 que abarcan el trayecto San José-Atenas y viceversa, y Alajuela-Atenas y viceversa. Además, es permissionaria de la ruta 251 que conecta Atenas-Sabana Larga-Barrio Jesús-Estanquillos y viceversa. También, Coopetransatenas posee sus propias instalaciones, incluyendo un taller, un estacionamiento de autobuses y una terminal propia en Atenas donde se ubican las oficinas. La política de sus administraciones ha sido avalar unidades seguras y confortables, en respuesta al apoyo que le brindan los usuarios y la comunidad en general a esta organización (Coopetransatenas, 2024).

2.16.2. Marco filosófico de la organización

2.16.2.1. Misión

La misión de Coopetransatenas es “Brindar un servicio de transporte excelente a nuestros usuarios y asociados, con puntualidad, prontitud, mística y cordialidad, procurando la satisfacción plena de estos, y a la vez obteniendo altos índices de seguridad y estabilidad financiera que asegure la permanencia de la Cooperativa” (Coopetransatenas, 2024). Es decir, la misión es proporcionar un servicio de transporte óptimo para los usuarios y afiliados, proporcionando valores para garantizar las necesidades de los individuos. Asimismo, en Coopetransatenas se esmeran por alcanzar los altos niveles de seguridad y estabilidad financiera para asegurar la continuidad de la Cooperativa.

2.16.2.2. Visión

La visión de Coopetransatenas es:

Estar siempre dentro de las empresas de transporte remunerado de personas de mayor prestigio del país, obteniendo la complacencia por parte de los usuarios y asociados por el servicio recibido y ser reconocidos por la excelente flota de autobuses y por contar con el personal más calificado disponible en el mercado, dispuesto a brindar el mejor servicio posible, con sólidos valores éticos y morales, que incentiven la participación de sus asociados. (Coopetransatenas, 2024).

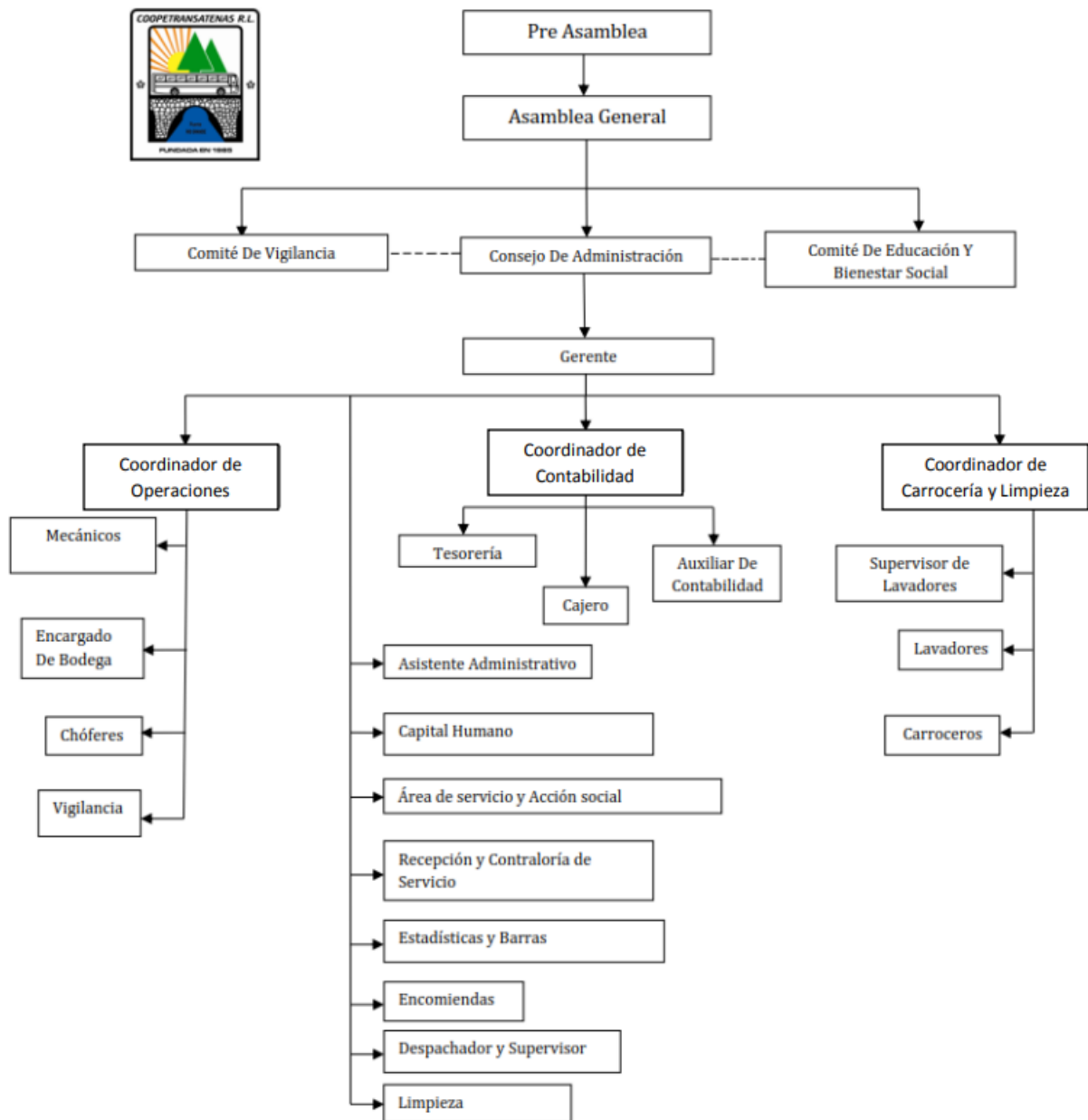
De acuerdo con lo establecido en la cita anterior, se infiere que la Cooperativa tiene como visión de la empresa es satisfacer, de manera remunerada, el transporte de los usuarios y miembros, garantizando un servicio de calidad. Asimismo, se busca que la Cooperativa sea reconocida por brindar una excelente flota de autobuses, así como, un equipo capacitado y comprometido con garantizar un óptimo servicio, al igual, con principios éticos y moralmente establecidos, los cuales incentiven la participación de los afiliados.

2.16.2.3. Valores de la Cooperativa

La Coopetransatenas R.L. cuenta con los valores de:

- Responsabilidad
- Compromiso
- Servicio
- Respeto
- Honestidad
- Lealtad

2.16.4. Organigrama de la Cooperativa de Transporte de Atenas



**ACUERDO N°6: Se acuerda aprobar la propuesta de Organigrama presentado por la Gerencia, en la sesión Ordinaria N°924, celebrada el 18 de diciembre, 2020, posterior a los ajustes efectuados.
SE ACUERDA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME.**

ARELIS YESENIA SIBAJA MORA (FIRMA)
Firmado digitalmente por ARELIS YESENIA SIBAJA MORA (FIRMA).
Fecha: 2021.02.08 21:44:32 -06'00'

Fuente: Elaboración de la Cooperativa.

Capítulo III

Marco metodológico

3.1. Introducción

El marco metodológico de esta investigación está diseñado para proporcionar una estructura clara y sistemática para la recolección y análisis de datos. En primer lugar, se realizará un diagnóstico inicial de la situación actual de Coopetransatenas, donde se identifiquen las deficiencias y riesgos asociados a la falta de un control interno robusto. Este diagnóstico servirá como base para el diseño del sistema de control interno adaptado a las necesidades específicas de la Cooperativa.

En este capítulo se describirá la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación propuesta sobre la implementación de un sistema de control interno basado en el COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera. Asimismo, se abordará el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población meta, instrumentos y técnica de recolección de datos, las fuentes de información, sujetos de la investigación y el desarrollo de las variables.

Finalmente, se presentarán recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación, con el propósito de fortalecer el control interno y mejorar la gestión económica y financiera de Coopetransatenas. Este enfoque metodológico permitirá una evaluación integral y fundamentada de la implementación del sistema de control interno, asegurando que se aborden de manera efectiva los desafíos identificados y se maximicen los beneficios para la Cooperativa y sus miembros.

3.2. Tipo de investigación

La investigación es el proceso mediante el cual se adquiere el conocimiento. Por tanto, tiene como objetivo la adquisición de conocimientos nuevos, la amplificación de otros existentes o la solución de problemas teóricos o prácticos por medio de una actividad metódica y reproducible (Arias, 2021). En otras palabras, la investigación es un estudio que tiene como

propósito la adquisición de aprendizaje significativo, ampliar conocimientos o solucionar interrogantes a tesis teóricas o prácticas.

El siguiente estudio se basa en el análisis de la información, se sustenta en una investigación aplicada, descriptiva de fenómenos o situaciones y correlacional, y busca establecer relaciones entre variables, con el propósito de guiar la implementación del sistema de control interno COSO III en Coopetransatenas y evaluar su impacto y beneficios.

La investigación descriptiva es fundamental en esta etapa, ya que se centra en la descripción detallada de la situación actual de la Cooperativa, los procesos existentes y las deficiencias en el control interno. A través de técnicas como la recolección de datos, entrevistas con el personal y encuestas a los miembros, se obtendrá un panorama claro y detallado de los fenómenos y situaciones que afectan la gestión económica y financiera de Coopetransatenas. Esta descripción detallada permitirá identificar las áreas que requieren intervención y ajuste.

Por otro lado, la investigación correlacional busca establecer relaciones entre las variables identificadas en el diagnóstico y el impacto esperado de la implementación del COSO III. Se analizará cómo la introducción de un sistema de control interno robusto puede influir en variables clave como la eficiencia operativa, la reducción de riesgos financieros y la mejora en la toma de decisiones. A través de análisis, se evaluará la correlación entre la implementación del COSO III y las mejoras en la gestión de la Cooperativa.

El análisis de la información se orienta a proporcionar una guía fundamentada para la implementación del COSO III, en la que se destaquen los beneficios esperados en términos de mayor control y transparencia. Este enfoque permitirá no solo describir el estado actual de la Cooperativa, sino también prever cómo las modificaciones propuestas influirán en su

desempeño, por medio de esto, se ofrece un marco de referencia para la toma de decisiones y la planificación estratégica.

3.2.1. Investigación aplicada

La presente investigación, según el objeto de estudio, pertenece a la investigación científica de tipo aplicada, conocida también como práctica o empírica. Del mismo modo, este tipo de estudio busca la aplicación práctica de los resultados obtenidos en una investigación. Se enfoca en resolver problemas prácticos y mejora de situaciones.

Implica el uso de técnicas y herramientas para encontrar soluciones a problemas reales, lo que conlleva el desarrollo de proyectos y experimentos que permitan aplicar los conocimientos teóricos a la solución de problemas prácticos. La investigación pone en práctica la teoría del modelo de control interno COSO III, aplicada en el área de la empresa Coopetransatenas R.L., al cierre de diciembre de 2023.

Esto permitirá a la Cooperativa establecer controles internos rigurosos, lo que facilitará una administración más transparente y precisa de los recursos. Al aplicar COSO III, se podrán identificar y corregir ineficiencias en la contabilidad y la gestión financiera, lo que contribuirá a una mejor salud económica y a la optimización de los recursos disponibles.

La Cooperativa será capaz de reconocer potenciales amenazas financieras y operativas con mayor anticipación, permitiendo la implementación de estrategias para mitigarlas. Esto reducirá significativamente el riesgo de errores financieros y fraudes, fortaleciendo así la estabilidad y la seguridad de la Cooperativa.

El sistema de control interno COSO III facilitará una revisión detallada y una optimización de los procesos internos de Coopetransatenas. Esto permitirá la estandarización de procedimientos y la eliminación de redundancias, resultando en una mayor eficiencia operativa.

Con procesos más ágiles y bien definidos, la Cooperativa podrá mejorar su funcionamiento diario, reducir costos operativos y ofrecer un servicio más efectivo a sus miembros.

COSO III también incluirá la capacitación del personal en temas de control interno y gestión de riesgos. Este desarrollo de capacidades fortalecerá al equipo de trabajo y mejorará la cultura organizacional en torno a la gestión de riesgos y el cumplimiento.

Finalmente, los miembros y socios de Coopetransatenas podrán confiar más en la gestión de la Cooperativa. La transparencia y la rendición de cuentas mejoradas fortalecerán las relaciones con los miembros, fomentando un ambiente de mayor cooperación y compromiso. Esta confianza es esencial para el éxito continuo de la Cooperativa y para la satisfacción de sus partes interesadas.

3.3. Población y muestra de análisis

3.3.1. Población

En el contexto de la investigación cualitativa, la población se refiere al conjunto de individuos, grupos, eventos, comunidades u objetos que presentan las características necesarias para responder a las preguntas de investigación. A diferencia de los estudios cuantitativos, en los cualitativos no se busca generalizar los resultados a una población más amplia, sino entender profundamente un fenómeno específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Este estudio se llevará a cabo con una población de 10 profesionales en las distintas áreas de gerencia general, contabilidad, análisis de barras, área de operación y recaudación, para tener perspectivas distintas dentro de la Cooperativa.

3.3.2. Muestreo

En la metodología cualitativa suele ser no probabilístico, es decir, los participantes no se seleccionan al azar. En su lugar, se eligen en función de criterios relacionados con el objeto de estudio. Los tipos de muestreo comúnmente usados incluyen el muestreo por conveniencia, por

expertos, de casos, tipos, por cuotas, entre otros. Además, el tamaño de la muestra es flexible y puede ajustarse a lo largo del estudio a medida que se profundiza en el fenómeno estudiado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se realiza una selección intencional que consiste en la selección de cuatro personas, por medio de un muestro no probabilístico de conveniencia, se basa específicamente en la escogencia de participantes por parte del investigador, se centra en la accesibilidad y proximidad dentro del área de estudio, por lo cual no fue seleccionado aleatoriamente.

3.3. Diseño de la investigación

En este diseño, se realizará una medición inicial de la variable dependiente (gestión económica y financiera) y se aplicará una intervención (implementación del sistema de control interno basado en el COSO III) en el grupo experimental. Luego, se realizará una medición posterior a la intervención para determinar la posible influencia del sistema de control interno en la gestión económica y financiera.

3.3.1 Diseño experimental

Se basa en el impacto que genera el sistema de control interno basado en COSO III, esto implica observar la situación actual de la Cooperativa antes y después de la implementación, al ser un único grupo se visualiza de forma clara los cambios en la gestión económica y financiera. Se busca identificar de manera concreta las ventajas del sistema propuesto, en cada una de las áreas que requiere de un ajuste para lograr un mejor control.

3.4. Fuentes de información

Las fuentes de información son cualquier tipo de recurso o instrumento que pueda funcionar para saciar una necesidad informativa, reconstruir hechos o sentar las bases del conocimiento sobre algún tema determinado que deseemos conocer. Dan origen a la búsqueda y el acceso al conocimiento que puede ser ligero o profundo dependiendo del nivel que requiramos

(Euroinnova, 2020). En otras palabras, son las referencias se utilizan para informar, refutar o exponer los principios de conocimiento sobre un tema que los individuos desean aprender, las cuales se pueden emplear de manera leve o profunda de acuerdo con los requerimientos del investigador.

Se utilizarán fuentes para la recolección de datos como: Ley General de Control Interno, Ley 8292, bibliografías de tesis, libros, informes, y otros documentos similares que aporten información relevante a la investigación.

3.5. Sujetos de la investigación

Para la presente investigación se aplicará cuestionarios y entrevistas a los principales colaboradores que tengan conocimiento sobre el control interno en Coopetransatenas R.L. y los procesos del objeto de estudio.

3.5.1. Gerente General

La gerente es una fuente valiosa de información, ya que conoce a fondo el funcionamiento, estructura, procesos y políticas de la Cooperativa. Es una base sólida para entender cuáles son las áreas afectadas y los riesgos más comunes a los que se enfrentan, dando todos los recursos necesarios y eliminando las barreras que puedan presentarse en la investigación.

3.5.2. Contadora

La contadora es un sujeto clave para la propuesta de un sistema de control interno efectivo, ya que tiene un papel importante en la gestión de los recursos financieros de la empresa. Además, proporciona información sobre los controles financieros, evaluación de riesgos financieros ya establecidos en la compañía, así como las mejoras necesarias.

3.5.3. Encargado de tesorería

El encargado de tesorería desempeña un papel fundamental en la gestión financiera de la empresa, supervisando y coordinando las actividades relacionadas con el flujo de efectivo. Su responsabilidad principal radica en garantizar la liquidez adecuada para las operaciones diarias, así como la optimización de los recursos financieros disponibles.

3.5.4 Encargado de taller

Su papel es importante para abordar la operación de la Cooperativa, tiene el conocimiento detallado de los procesos diarios, permite identificar los riesgos y áreas de mejora asegurando la eficiencia y seguridad de la operación. Su colaboración es trascendental para garantizar la adopción de las políticas y procedimientos.

3.6. Variables de la investigación

Tabla 1

Variables de la investigación

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
3.6.1. <i>Estructura de control interno</i>	La estructura de control interno se refiere a la organización y asignación de responsabilidades para la implementación y monitoreo de los controles internos en la empresa.	El nivel de estructura de control interno se evalúa según el número de niveles jerárquicos, la asignación de roles y responsabilidades específicos, y la documentación y comunicación de los procedimientos y políticas de control interno.	Se realizará cuestionarios y entrevistas para evaluar la percepción de los colaboradores sobre la estructura de control interno, preguntando acerca de la claridad de las políticas y procedimientos de control interno, la asignación de responsabilidades y autoridades, y la efectividad de la comunicación en la empresa.
3.6.2. <i>Ambiente de control interno</i>	El ambiente de control interno se refiere a la cultura organizacional y valores de la empresa, y cómo estos influyen en el diseño, implementación y monitoreo de los controles internos.	El nivel de ambiente de control interno se evalúa según la percepción de los colaboradores sobre la cultura organizacional y los valores éticos y de responsabilidad en la empresa.	Con cuestionarios y entrevistas se estudiará la percepción de los colaboradores sobre el ambiente de control interno, preguntando acerca de la integridad y ética en la empresa, la importancia dada a los controles internos, y la responsabilidad individual y colectiva de los colaboradores en la implementación de los controles internos.
3.6.3. <i>Riesgos financieros</i>	Son las posibles pérdidas económicas que una entidad puede enfrentar	Busca identificar los posibles diferentes riesgos financieros que	Se aplicarán cuestionarios y entrevistas, para obtener la perspectiva de cada riesgo,

	<p>como resultado de la exposición a cambios adversos en variables financieras, así como precios de activos y valores e incumplimientos de contrapartes. Estos riesgos pueden surgir tanto de factores internos, como decisiones de inversión, financiamiento o gestión de activos y pasivos, así como de factores externos, como políticas o eventos inesperados.</p>	<p>pueda presentar la entidad con base a los factores internos como la gestión de activos y pasivos, como los factores externos que pueden ser eventos inesperados o ajenos a la compañía.</p>	<p>además de analizar la capacidad de mitigarlo.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

3.7. Instrumentos y técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos, se utilizarán dos instrumentos principales: los cuestionarios, y entrevistas.

3.7.1. Cuestionario

Los cuestionarios se ofrecen al público cuya opinión desea conocerse o cuyos conocimientos desean someterse a evaluación, y una vez respondidos pueden ser analizados para obtener conclusiones individuales o, dependiendo de su naturaleza, para proyecciones grupales o estadísticas (Farías, 2024). En otras palabras, los cuestionarios se definen como una serie de preguntas que se realiza a una o varias personas, con el fin de conocer su opinión sobre un tema específico, y posteriormente analizarlas y llegar a una conclusión específica.

Dentro del mismo contexto, el cuestionario abarca una variedad de temas fundamentales relacionados con los principios del marco COSO III, que incluye el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como, la supervisión. A través de preguntas específicas y estructuradas, se busca obtener una comprensión clara de la cultura organizacional, los procesos de toma de decisiones, la identificación y evaluación de riesgos, al igual que en los controles existentes dentro de la Cooperativa.

3.7.2. Entrevista

Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todos las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada (Editorial Etecé, 2020). Es decir, una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones por medio de una conversación entre dos o más personas, en donde hablan sobre un tema en específico.

La información recopilada durante la entrevista será fundamental para informar el diseño y la implementación efectiva del sistema de control interno COSO III en Coopetransatenas R.L. Permitirá identificar áreas de fortaleza y debilidad, así como desarrollar estrategias específicas para abordar los riesgos financieros y operativos identificados. En última instancia, esta entrevista servirá como punto de partida para mejorar la gestión y la eficiencia operativa de la Cooperativa, asegurando su sostenibilidad.

3.7.3. Análisis de datos

Se recopilará información relevante sobre el estado actual del control interno en la Cooperativa. A través de estas herramientas, se buscará identificar áreas de mejora en el sistema de control interno existente y evaluar cómo la adopción de la metodología COSO III puede influir positivamente en la gestión económica y financiera de Coopetransatenas R.L. El análisis de datos recopilados proporcionará información valiosa para proponer recomendaciones específicas destinadas a fortalecer el control interno y mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión económica y financiera de la Cooperativa.

Capítulo IV

Presentación y análisis de resultados

4.1. Introducción

En este capítulo, se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de las entrevistas y cuestionarios aplicados a los miembros claves de Coopetransatenas R.L., su participación es fundamental porque proporcionan una perspectiva integral y detallada de las operaciones y la gestión. El objetivo principal de esta investigación es la implementación del modelo de control interno COSO III y su impacto en la gestión económica y financiera de la Cooperativa.

El análisis de los datos recolectados se centrará en identificar las fortalezas y debilidades en los controles internos de la Cooperativa, así como en evaluar la efectividad de las prácticas existentes y proponer mejoras basadas en los principios de COSO III. A través de un enfoque descriptivo y correlacional, se busca establecer relaciones entre las variables estudiadas y proporcionar recomendaciones prácticas que contribuyan a la mejora continua y a la sostenibilidad de la Cooperativa.

Los resultados se presentarán de manera estructurada, comenzando con un resumen de las respuestas obtenidas en las entrevistas y cuestionarios, seguido de un análisis detallado. Este enfoque permitirá comprender el estado actual de los controles internos y vislumbrar el impacto potencial de las mejoras propuestas en la gestión económica y financiera de Coopetransatenas.

4.2. Situación actual de la Cooperativa

Coopetransatenas R.L., como se mencionó anteriormente, es una cooperativa de transporte público que brinda servicios al cantón de Atenas. A pesar de su larga trayectoria, la cooperativa presenta distintos desafíos que generan una problemática para su sostenibilidad y eficiencia operativa y financiera. Esto se debe a la falta de controles internos, a la ausencia de políticas y procedimientos escritos, a la carencia de un manual de puestos y responsabilidades, a

una gestión deficiente del combustible, a la deshonestidad de los choferes al entregar el dinero, y a la pérdida de repuestos y herramientas por un mal manejo del inventario.

Estas problemáticas generan un impacto negativo en la gestión económica y financiera de la cooperativa, limitando la capacidad de mejora continua y afectando la toma de decisiones estratégicas, lo que produce pérdidas económicas, falta de confianza y riesgos a largo plazo.

4.3. Evaluación

Para realizar la evaluación del control interno, se utiliza el método COSO III. Este método incluye cinco componentes principales y sus respectivos principios, que sirven como fundamento para evaluar los riesgos y las actividades de control en las áreas involucradas de la organización en cuestión.

Este análisis brinda la oportunidad de obtener una comprensión más precisa de la situación actual de Coopetransatenas R.L. Se aplicarán métodos de recolección de datos para llevar a cabo un análisis exhaustivo. Mediante la aplicación de entrevistas y cuestionarios, se recopilará información clave que luego se presentará de manera visual a través de gráficos y cuadros, facilitando así su interpretación y comprensión.

Las herramientas estarán aplicadas a la gerente general, la contadora, el encargado de tesorería y el encargado del taller.

4.3.1. Entrevista

La entrevista fue aplicada a la gerente general y a la contadora de Coopetransatenas R.L. El propósito es comprender la situación actual del control interno en la cooperativa e identificar los principales riesgos financieros. Se hace referencia a la importancia del control interno para la prevención de errores y riesgos financieros, y al análisis del ambiente de control actual para fortalecer la gestión financiera.

Basado en el propósito de dicha entrevista y en los hallazgos obtenidos al realizarla, se concluye que Coopetransatenas R.L. carece de un sistema de control interno sólido. Esta carencia da como resultado la falta de políticas y procedimientos documentados, una insuficiente gestión de riesgos y, posiblemente, un ambiente de control débil que no logra mitigar eficazmente los riesgos financieros. La falta de un control interno adecuado puede exponer a la cooperativa a errores, fraudes y pérdidas económicas significativas.

Se recalca que esta falta de control limita la capacidad de la cooperativa para supervisar de forma eficiente sus recursos y mejorar su gestión financiera. Asimismo, se destaca la necesidad de implementar un sistema de control interno basado en el marco COSO III para alinear la gestión financiera de Coopetransatenas con las mejores prácticas de transparencia y eficiencia.

- **¿Cuál es la importancia de tener una estructura de control interno sólida en Coopetransatenas en términos de prevención de errores y riesgos financieros?**

De acuerdo con lo investigado, gerente general y la contadora determinan que es fundamental para garantizar el cumplimiento efectivo de los procesos dentro de Coopetransatenas. Además, reconocen que el control interno no puede eliminar por completo los riesgos o problemas y destacan su capacidad para minimizarlos.

- **¿Qué tipo de errores o riesgos financieros podrían surgir al no contar con una estructura de control interno adecuada?**

Las entrevistadas destacan cómo la ausencia de un control interno adecuado puede dar lugar a una serie de problemas financieros y operativos que podrían afectar negativamente a la Cooperativa en términos de estafas, robos y el mal registro.

- **¿Cuáles son algunas de las principales áreas dentro de la Cooperativa donde una estructura de control interno sólida puede marcar la diferencia en la prevención de errores y riesgos financieros?**

Las entrevistadas coincidieron en que la tesorería y el área operativa del taller son prioritarias para la implementación de controles internos sólidos, la Cooperativa demuestra su compromiso con la eficiencia operativa, la integridad financiera y la gestión responsable de los recursos.

- **¿La alta dirección de Coopetransatenas R.L. reconoce la importancia de establecer una estructura de control de riesgos financieros?**

Se determina que la alta dirección tiene un enfoque que revela un compromiso con la gestión de riesgos financieros, aunque aún no se haya implementado una estructura formal de control interno. El seguimiento de procesos definidos y la adopción de un nuevo sistema

digitalizado son medidas positivas que pueden ayudar a mejorar la eficiencia operativa y reducir la incidencia de errores financieros

- **¿Se fomenta la comunicación abierta y transparente sobre los riesgos financieros entre los diferentes niveles de la organización?**

Las entrevistadas subrayan la importancia de una cultura organizacional que valora la transparencia y la responsabilidad. Al promover la comunicación abierta sobre los riesgos financieros, la Cooperativa proporciona un ambiente donde los trabajadores se sienten empoderados para abordar y mitigar los riesgos de manera proactiva. Además, destacan que esta práctica no surge de la desconfianza, sino de un compromiso con la transparencia y la calidad del trabajo, para que se fomente un ambiente de confianza y colaboración dentro de la organización.

- **¿Coopetransatenas R.L. ha implementado controles internos para mitigar los riesgos financieros identificados?**

Las entrevistadas resaltan que la Cooperativa sí tiene un alto compromiso para abordar los riesgos financieros y mejorar sus controles internos. A pesar de las limitaciones presupuestarias, han estado trabajando en mejorar el sistema contable y la gestión del diésel para poder abordar los riesgos financieros de manera más efectiva. Comentan que esta implementación de cambios puede estar limitada y que los cambios sean lentos, pero aún así buscan trabajar en soluciones y poseer planes concretos para mejorar sus controles internos. Esto es un indicador positivo de su compromiso con la gestión de riesgos financieros y la mejora continua.

- **¿Los controles internos están claramente definidos y documentados en políticas y procedimientos?**

Las entrevistadas comentan que la falta de documentación formal de políticas y procedimientos puede dificultar la consistencia y efectividad de los controles internos, así como la capacitación y supervisión del personal en su implementación. Lorena y Carolina identifican esta debilidad en la Cooperativa, y mencionan que podrían tomar medidas para desarrollar y documentar claramente sus controles internos. De esta manera, se fortalecería la estructura de control interno y se mejorarían las prácticas de gestión de riesgos financieros dentro de la organización.

- **¿Podría identificar algunos de los principales riesgos financieros que enfrenta actualmente Coopetransatenas R.L.?**

Las entrevistadas coincidieron en que Coopetransatenas enfrenta uno de sus mayores desafíos al tener que reemplazar algunos de sus autobuses, lo que pone en riesgo su estabilidad. Además, la fuga de dinero causada por algunos choferes destaca una debilidad en los controles internos dentro de la Cooperativa.

Para mitigar los riesgos financieros y asegurar su sostenibilidad, la Cooperativa debe trabajar en la implementación de medidas efectivas para abordar estos desafíos y mejorar su resiliencia frente a los riesgos financieros identificados.

- **¿Qué impacto crees que estos riesgos financieros podrían tener en la estabilidad financiera y operativa de Coopetransatenas R.L.?**

Las entrevistadas determinan que estos riesgos financieros podrían tener un impacto significativo en la estabilidad financiera y operativa de Coopetransatenas R.L. Si no se abordan

de manera efectiva, podrían comprometer la capacidad y el funcionamiento de la Cooperativa para cumplir con sus obligaciones operativas y financieras, así como su reputación y viabilidad.

- **¿Cómo afectan estos riesgos financieros a la capacidad de Coopetransatenas R.L., para alcanzar sus objetivos comerciales y financieros?**

La gerente general y la contadora comentan que la falta de unidades podría disminuir sus ingresos y la confiabilidad de sus usuarios. Señalan que, al eliminar la manipulación de efectivo por parte de los choferes, se reduce el riesgo de pérdida o malversación de fondos. Abordar estos riesgos financieros de manera efectiva es importante para que Coopetransatenas R.L. pueda alcanzar sus objetivos comerciales y financieros.

- **¿Qué medidas o estrategias ha implementado Coopetransatenas R.L. hasta ahora para mitigar estos riesgos financieros?**

Las entrevistadas mencionan que las medidas y estrategias implementadas para mitigar los riesgos financieros son controlar el gasto y maximizar el ingreso para lograr estabilidad, especialmente considerando el impacto significativo de la pandemia en las operaciones. Sin embargo, mencionan que, a pesar de esto, ya se han obtenido resultados positivos. También comentan que han hecho nuevas alianzas estratégicas y políticas para respaldarlas.

- **¿Cuál es el proceso actual de identificación y evaluación de riesgos financieros en Coopetransatenas R.L.?**

De acuerdo con lo entrevistado, se da un enfoque en la revisión continua y la implementación de controles y medidas correctivas. La gerente general y la contadora realizan constantemente análisis financieros, llevan un flujo de efectivo diario e implementan ahorros para cumplir con las obligaciones.

Es importante que la Cooperativa continúe fortaleciendo este proceso mediante la adopción de herramientas y metodologías más formales para identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros de manera más sistemática y efectiva.

- **¿Qué desafíos específicos enfrenta Coopetransatenas R.L. en la gestión efectiva de los riesgos financieros en comparación con otras empresas del sector?**

Las entrevistas coinciden en que Coopetransatenas R.L. enfrenta una serie de desafíos financieros particulares en comparación con otras empresas del sector. La Cooperativa está regulada y expuesta a las decisiones tomadas por el gobierno y sus entes reguladores, lo que puede afectar su operación, rentabilidad económica y planificación financiera, ya que está en la obligación de cumplir con lo estipulado por la ley, debido a cambios imprevistos en dichas regulaciones.

Además, la imposición de normas y políticas sobre inversiones significativas en plazos establecidos, incluso si las mismas no serán aprovechadas completamente, aumenta la presión financiera sobre la Cooperativa.

- **¿Cómo evalúa Coopetransatenas R.L. el éxito de sus medidas de mitigación de riesgos financieros?**

Las entrevistadas evalúan el éxito de sus medidas a través de los resultados obtenidos. Por ejemplo, debido a las numerosas pérdidas que les dejó la pandemia, implementaron medidas de contención de gastos y, a su vez, maximizaron sus recursos disponibles para mantener un buen servicio a pesar de las adversidades financieras. Cumplir con los estándares establecidos de calidad para satisfacer las necesidades del cliente y la capacidad para generar valor a partir de los recursos limitados en tiempos de crisis es un indicador clave para el éxito en la gestión de riesgos financieros.

- **¿Cuál es la importancia de un ambiente de control interno sólido en la gestión de los riesgos financieros en una empresa como Coopetransatenas R.L.?**

Las entrevistadas definen que un ambiente de control interno bien establecido y sólido proporciona una guía para identificar, evaluar, comunicar y mitigar los riesgos financieros de manera más efectiva. Esto incluye la implementación de políticas y procedimientos escritos, claros y concisos, promoviendo a su vez la transparencia para comunicar con claridad lo establecido a los colaboradores. Además, fomenta una cultura de responsabilidad y cumplimiento para ayudar a minimizar los posibles errores o malas prácticas que podrían afectar financieramente a la empresa.

- **¿Qué elementos específicos contribuyen al fortalecimiento del ambiente de control interno en Coopetransatenas R.L. para abordar los riesgos financieros?**

De acuerdo con lo entrevistado, se puede obtener a través de una comunicación clara y abierta, para que las responsabilidades y procedimientos relacionados con la gestión financiera estén definidos y entendidos por los colaboradores. También se menciona que la documentación escrita de políticas y procedimientos mantiene una estructura organizacional más regulada y sólida; de esta manera, se garantiza una alineación entre los colaboradores y los propósitos de la Cooperativa.

- **¿Cómo se asegura Coopetransatenas R.L. de que los valores éticos y la integridad sean fundamentales en su ambiente de control interno?**

La gerente general y la contadora mencionan que Coopetransatenas busca promover los valores éticos y la integridad en su ambiente de control interno por medio de una comunicación efectiva, reuniones y actividades entre los colaboradores para fomentar la transparencia y relaciones sólidas entre ellos, lo que genera un sentido de pertenencia y concientización sobre lo

que representa la organización y su significado. Además, se maximiza el uso de los recursos disponibles con cuidado y responsabilidad hacia la Cooperativa. Así, estas prácticas ayudan a mantener una cultura sólida y ética que influye positivamente en todas las decisiones de la organización.

- **¿Qué desafíos enfrenta Coopetransatenas R.L. en el establecimiento y mantenimiento de un ambiente de control interno sólido para la gestión de los riesgos financieros?**

Las entrevistadas determinan que la Cooperativa enfrenta desafíos significativos, como la necesidad de lograr estabilidad en un entorno cambiante, tanto interno como externo. Además, la vida útil de los autobuses requiere una inversión significativa, por lo que es necesario realizar estudios previos para una adecuada preparación del cambio.

Otro desafío es el proceso de establecer por escrito todas las políticas y procedimientos de control interno, ya que se necesita tiempo y recursos para documentarlos de manera adecuada y poder hacerles un uso adecuado. También es importante asegurarse de que las autoridades competentes cumplan con sus responsabilidades para garantizar el debido mantenimiento de la Cooperativa.

- **¿Cómo se evalúa actualmente el ambiente de control interno en Coopetransatenas R.L. para identificar áreas de mejora relacionadas con la gestión de los riesgos financieros?**

De acuerdo con lo investigado, la evaluación se lleva a cabo principalmente a través de la evaluación de resultados enfocados en ver el panorama general, no por departamento ni de manera individual. Esto implica analizar los resultados financieros globales de la Cooperativa para determinar si las medidas de control interno están dando los resultados esperados. Sin

embargo, actualmente Coopetransatenas no cuenta con un proceso establecido para llevar a cabo esta evaluación.

- **¿Qué medidas se han tomado o se están considerando para fortalecer aún más el ambiente de control interno en Coopetransatenas R.L. en el futuro cercano?**

La gerente general y la contadora comentan que una de las medidas que ya está en proceso es el cambio de sistema, lo cual implica una actualización y capacitación para gestionarlo de manera efectiva.

Además, se está considerando la implementación de herramientas más tecnológicas con el fin de automatizar procesos y reducir lo más posible los errores humanos. Otro punto que está por evaluarse es la implementación de manuales y políticas establecidos por escrito para el uso adecuado por parte de los colaboradores, con el fin de mejorar las prácticas y aumentar el control para el alcance exitoso de sus objetivos. Estas medidas pueden influir en un mejor compromiso con la mejora continua para los desafíos internos y externos a los que se enfrenta constantemente la Cooperativa.

4.2.2. Cuestionarios

Los cuestionarios están aplicados a la gerente general, a la contadora, al encargado de Tesorería y al encargado del taller de Coopetransatenas R.L., siendo fundamentales para evaluar y mejorar el ambiente de control, la metodología COSO III, la estructura de control interno y la gestión de riesgos financieros de la Cooperativa.

Esto permite identificar los principales riesgos financieros y evaluar la efectividad de los controles existentes. Los resultados obtenidos fundamentarán la implementación de mejores prácticas y estrategias basadas en COSO III, garantizando una gestión financiera más sólida y eficiente.

4.2.2.1. Cuestionario 1

Este cuestionario está centrado en la estructura de control interno de riesgos financieros, diseñado para proporcionar una comprensión profunda y detallada de cómo Coopetransatenas R.L. maneja y controla los riesgos financieros. Guiado por los objetivos de la investigación, este cuestionario busca identificar los principales riesgos financieros que enfrenta la Cooperativa, evaluar la efectividad de los controles internos existentes y determinar las áreas que requieren mejoras. Se busca obtener información específica que permita diseñar estrategias efectivas para mitigar los riesgos financieros, fortalecer la estructura de control y garantizar una gestión financiera más robusta y eficiente.

- **¿La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos escritos para la gestión financiera, incluyendo la autorización de transacciones, el manejo de efectivo, la preparación de estados financieros, entre otros?**

Tabla 2

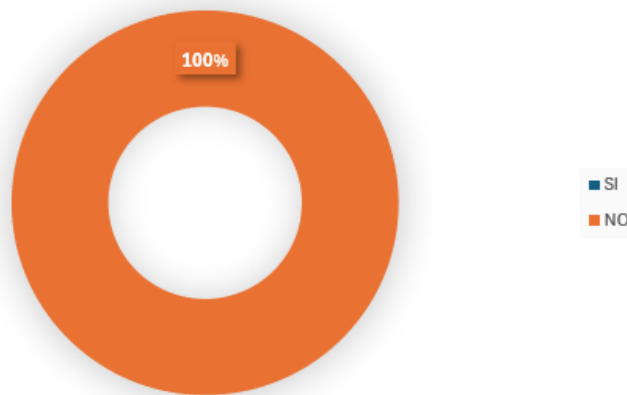
Políticas y procedimientos escritos para la gestión financiera

SÍ	0 %
NO	100 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 1

Políticas y procedimientos escritos para la gestión financiera



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 1 indica que el 100 % de las personas encuestadas, que en este caso suman cuatro, opinan que la Cooperativa no cuenta con políticas y procedimientos escritos para gestionar estas áreas financieras.

Debido a que la Cooperativa no dispone de los recursos necesarios para crear estas políticas y procedimientos, es importante considerar la búsqueda de asistencia para la elaboración de dichos documentos. La inversión en la creación de un marco formalizado no solo fortalecerá la gestión financiera, sino que también contribuirá a la eficiencia operativa y al cumplimiento normativo.

- **¿Estos documentos son regularmente revisados y actualizados para garantizar su relevancia y efectividad?**

Tabla 3

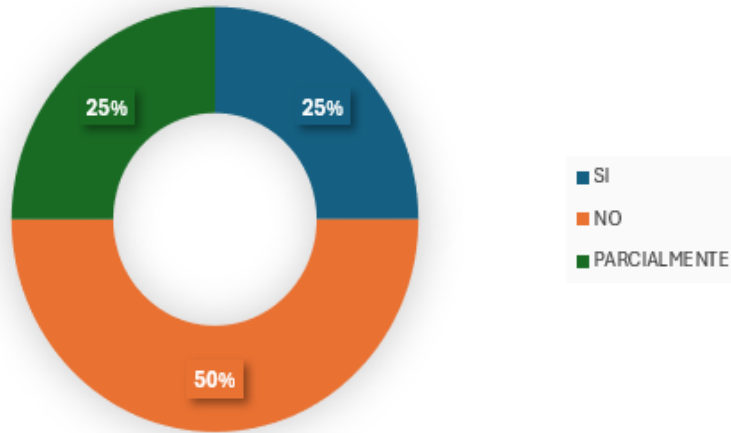
Revisión y actualización para garantizar la relevancia y efectividad

SÍ	25 %
NO	50 %
PARCIALMENTE	25 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 2

Revisión y actualización para garantizar la relevancia y efectividad



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2 indica que el 50 % de las personas encuestadas, que en este caso suman dos, opinan que los documentos de políticas y procedimientos financieros no son revisados ni actualizados regularmente para garantizar su relevancia y efectividad. Mientras que el otro 50 % se divide en un 25 % que considera que sí se revisan y otro 25 % que expresa incertidumbre al respecto.

Asimismo, la ausencia de documentos formales dificulta la revisión y actualización periódica de las prácticas financieras. Sin una base documentada, la Cooperativa carece de un marco sólido para evaluar y mejorar sus procesos financieros.

- **¿Se ha implementado una clara separación de funciones en las operaciones financieras, como la autorización, el registro y la custodia de activos?**

Tabla 4

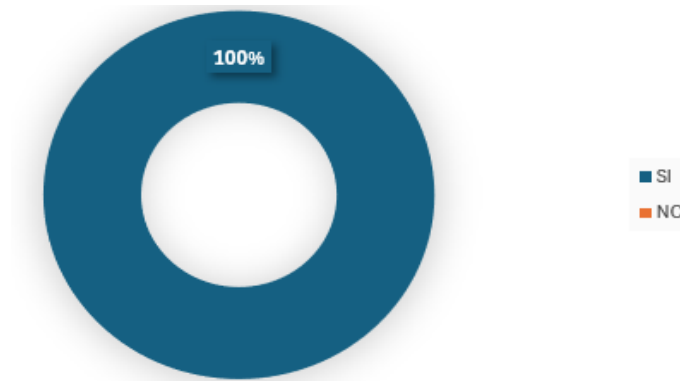
Implementación de una clara separación de funciones en las operaciones financieras

SÍ	100 %
NO	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 3

Implementación de una clara separación de funciones en las operaciones financieras



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 3 muestra una respuesta positiva, con un 100 % de las personas encuestadas, indicando que la Cooperativa ha establecido medidas para mitigar el riesgo de fraude, error y malversación en sus operaciones financieras.

Al tener una clara separación de funciones, se asignan responsabilidades específicas a diferentes personas o departamentos, lo que ayuda a garantizar que no haya una concentración indebida de poder o acceso.

- **¿Existe un proceso formal para designar responsabilidades financieras y supervisar su cumplimiento?**

Tabla 5

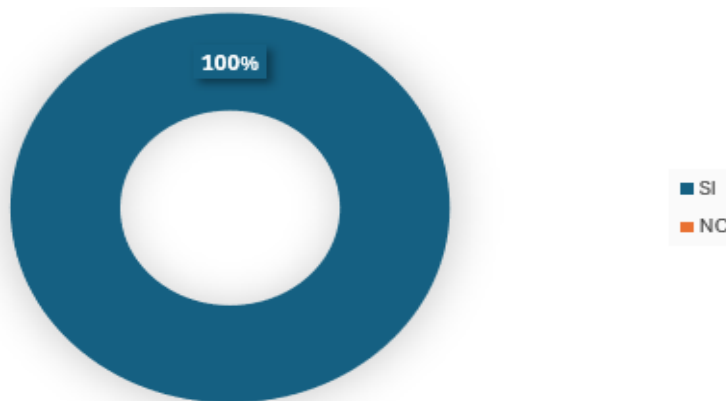
Proceso formal para la designación responsabilidades financieras y supervisar su cumplimiento

SÍ	100 %
NO	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 4

Proceso formal para la designación responsabilidades financieras y supervisar su cumplimiento



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 4 muestra que el 100 % de las personas encuestadas, que en este caso suman cuatro, opinan que sí existe un proceso formal para designar responsabilidades financieras. Este proceso puede incluir la definición clara de roles, la documentación de las responsabilidades específicas de cada función financiera y la comunicación de estas expectativas a todo el personal relevante.

- **¿Se establecen controles de acceso físico y lógico para restringir el acceso a la información financiera confidencial?**

Tabla 6

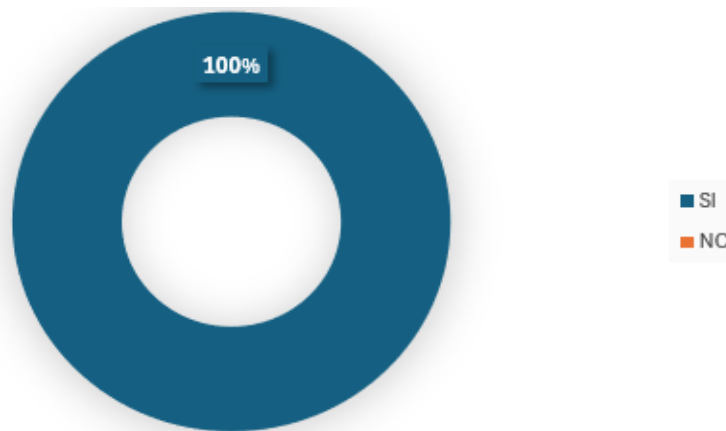
Controles de acceso físico y lógico para restringir el acceso a la información financiera confidencial

SÍ	100 %
NO	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 5

Controles de acceso físico y lógico para restringir el acceso a la información financiera confidencial



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 5, se observa que el 100 % de las personas encuestadas, que en este caso suman cuatro, indicaron que sí existen controles de acceso físico. Del mismo modo, al establecer estos controles, la Cooperativa puede proteger su información financiera confidencial contra accesos no autorizados, tanto físicos como digitales. Esto ayuda a prevenir el robo de información, el fraude y otros riesgos asociados con la divulgación no autorizada de datos financieros sensibles.

- **¿Se lleva a cabo un monitoreo regular de las transacciones financieras para detectar anomalías o irregularidades?**

Tabla 7

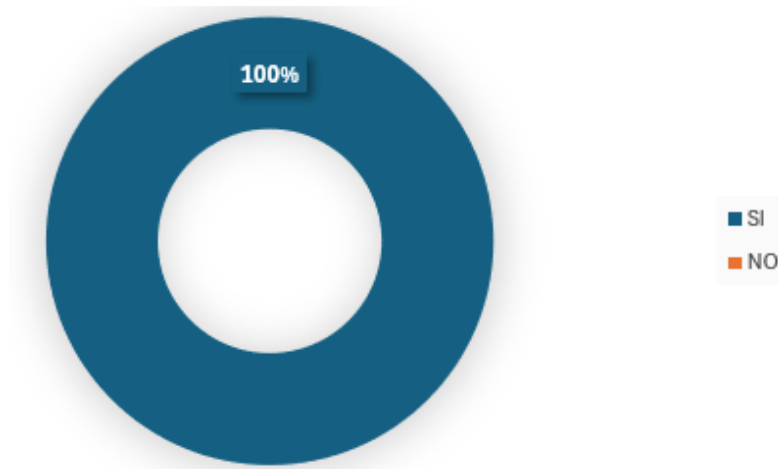
Monitoreo regular de las transacciones financieras para detectar anomalías o irregularidades

SÍ	100 %
NO	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 6

Monitoreo regular de las transacciones financieras para detectar anomalías o irregularidades



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 6 muestra un 100 % afirmativo, siendo este un enfoque esencial para garantizar la integridad y la seguridad de las operaciones financieras de la Cooperativa, mediante la realización de arquezos.

Al monitorear regularmente las transacciones, la Cooperativa puede identificar de manera proactiva cualquier actividad sospechosa, como transacciones inusuales, discrepancias en los registros financieros o posibles fraudes.

- **¿Se proporciona capacitación periódica a los empleados sobre políticas y procedimientos financieros, así como sobre la importancia de la prevención de riesgos financieros?**

Tabla 8

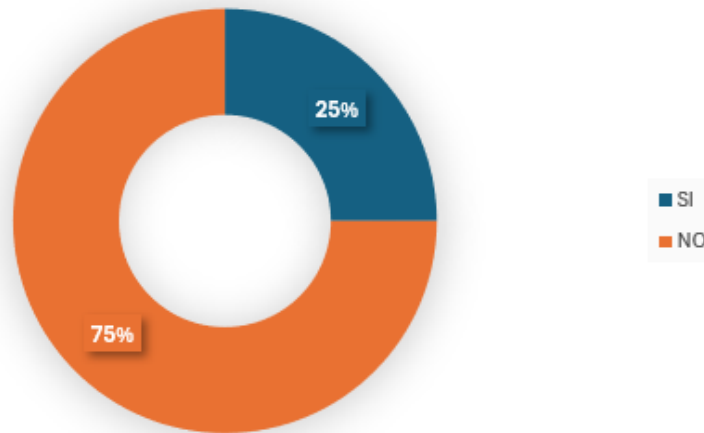
Capacitación periódica a los empleados sobre políticas y procedimientos financieros

SÍ	25 %
NO	75 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 7

Capacitación periódica a los empleados sobre políticas y procedimientos financieros



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el gráfico 7, el 75 % de las personas encuestadas, lo que corresponde a tres personas, indica que no se proporcionan capacitaciones periódicas a los empleados sobre políticas y procedimientos financieros, así como sobre la importancia de la prevención de riesgos financieros, mientras que el 25 %, es decir, una persona, sí lo considera.

Asimismo, surge la necesidad de que la Cooperativa implemente un programa de capacitación periódica para sus empleados. Dicho programa debería abarcar tanto las políticas y procedimientos financieros como la importancia de la prevención de riesgos financieros. Esto ayudaría a mejorar el conocimiento del personal, fortalecer la cultura de control interno y mitigar los riesgos asociados con la gestión financiera.

- **¿La Cooperativa promueve una cultura de cumplimiento y ética en relación con las prácticas financieras?**

Tabla 9

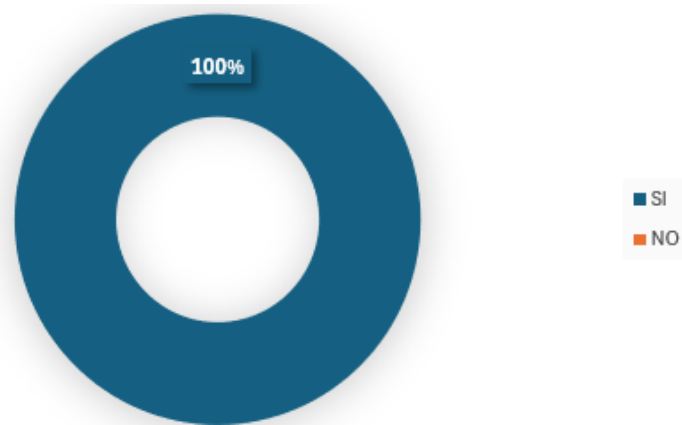
Cultura de cumplimiento y ética en relación con las prácticas financieras

SÍ	100 %
NO	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados.

Gráfico 8

Cultura de cumplimiento y ética en relación con las prácticas financieras



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 8, se observa que el 100 % de las personas encuestadas opina que sí existe una cultura relacionada con las prácticas financieras. La Cooperativa trabaja con canales de comunicación y con comportamientos ejemplares de liderazgo que generan confianza y compromiso entre sus colaboradores.

Del mismo modo, se determina que la Cooperativa fomenta el respeto por las leyes, regulaciones y estándares éticos en las actividades financieras. Esto puede ayudar a construir la confianza de los miembros, empleados y otras partes interesadas en la Cooperativa. Además, contribuye a mantener una reputación sólida y a mitigar los riesgos asociados con prácticas financieras inapropiadas o antiéticas.

- **¿Se realiza una evaluación periódica de los riesgos financieros que enfrenta la Cooperativa, y se toman medidas para mitigar estos riesgos?**

Tabla 10

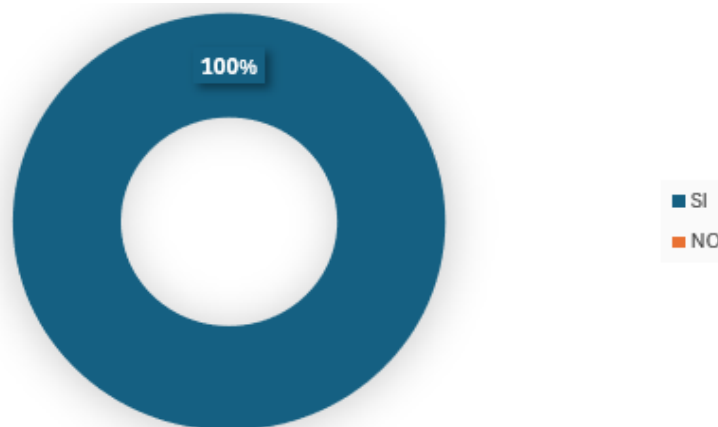
Evaluación periódica de los riesgos financieros que enfrenta la Cooperativa

SÍ	100 %
NO	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 9

Evaluación periódica de los riesgos financieros que enfrenta la Cooperativa



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 9 muestra que el 100 % indicó que sí se realiza una evaluación periódica de los riesgos financieros en la empresa. Del mismo modo, esta práctica ayuda a la Cooperativa a anticiparse y responder de manera proactiva a los desafíos financieros, lo que contribuye a la estabilidad financiera a largo plazo y a la protección de los intereses de sus miembros y partes interesadas.

- **¿Existe un proceso establecido para la identificación y gestión proactiva de riesgos financieros emergentes?**

Tabla 11

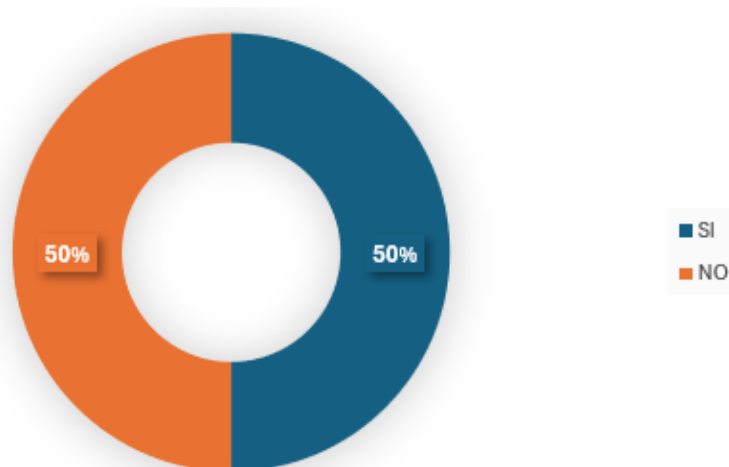
Identificación y gestión proactiva de riesgos financieros emergentes

SÍ	50 %
NO	50 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 10

Identificación y gestión proactiva de riesgos financieros emergentes



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 10 anterior evidencia que un 50 %, correspondiente a dos personas, mencionó que no se realiza una identificación y gestión productiva de los riesgos financieros emergentes, mientras que el otro 50 % comentó que sí. La información proporcionada indica que la Cooperativa no tiene claros estos procesos. Esto podría implicar la mejora de los sistemas de seguimiento y alerta temprana, la capacitación del personal en la identificación de riesgos, la

asignación de recursos adecuados para abordar estos riesgos y la integración de la gestión de riesgos en la planificación estratégica de esta.

- **¿Los trabajadores de la Cooperativa reciben capacitación regular sobre la importancia del control interno en la prevención de riesgos financieros?**

Tabla 12

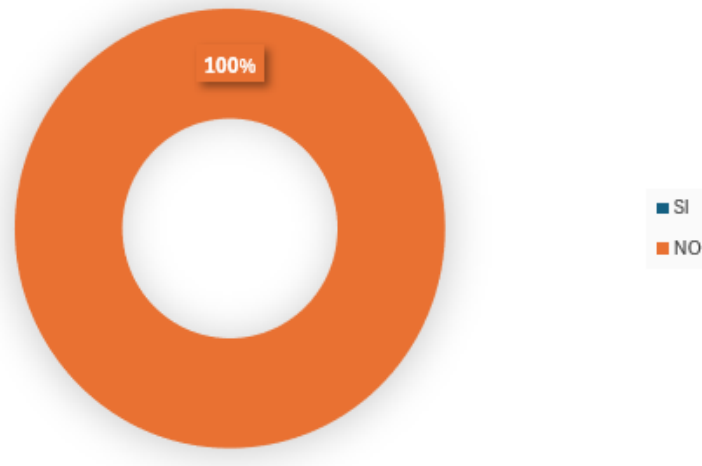
Capacitación regular sobre la importancia del control interno en la prevención de riesgos financieros

SÍ	0 %
NO	100 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 11

Capacitación regular sobre la importancia del control interno en la prevención de riesgos financieros



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 11, se observa que el 100 % de las personas encuestadas, un total de cuatro, opina que no existe una capacitación, debido a la falta de recursos.

Del mismo modo, se infiere que los trabajadores no cuentan con un fortalecimiento de la cultura de control interno para mitigar los riesgos financieros asociados con las operaciones de la Cooperativa. Esta situación plantea algunas preocupaciones en términos de la gestión de riesgos financieros y la integridad de las operaciones financieras.

4.2.2.2. Cuestionario 2

El cuestionario está enfocado en el ambiente de control, abarcando la cultura organizacional, la ética, la integridad y los valores con los que se realizan las actividades diarias. Se enfoca en aspectos como el estilo de liderazgo, la asignación de responsabilidades y la comunicación interna. Se busca obtener información específica que permita diseñar estrategias efectivas para fortalecer el ambiente de control, promoviendo una cultura organizacional robusta y garantizando una gestión interna más eficiente y confiable.

- **En una escala del 1 al 5, ¿qué tan importante considera el establecimiento de un ambiente interno de control en una organización?**

Tabla 13

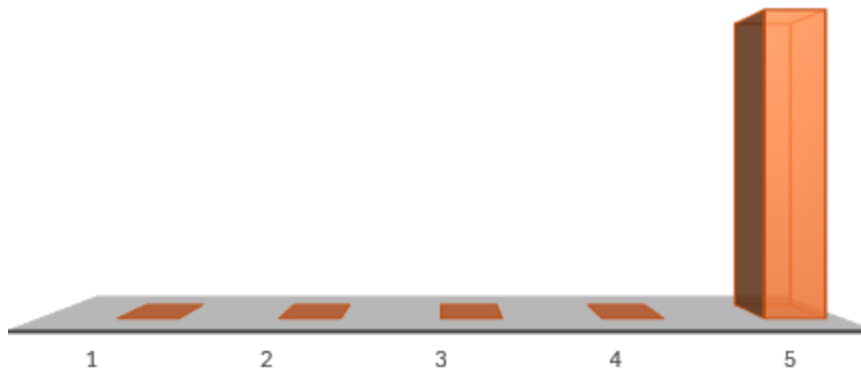
Importancia sobre el establecimiento de un ambiente interno de control en una organización

1	0 %
2	0 %
3	0 %
4	0 %
5	100 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 12

Importancia sobre el establecimiento de un ambiente interno de control en una organización



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 12 considera que el establecimiento de un ambiente interno de control en una organización es de suma importancia para las personas encuestadas, ya que todos los individuos otorgaron la máxima calificación a este cuestionamiento. Un ambiente interno de control sólido proporciona la estructura y los procesos necesarios para asegurar que las operaciones de la organización se lleven a cabo de manera efectiva y eficiente, además de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

- **¿Cuál de los siguientes aspectos crees que es más importante para un ambiente interno de control efectivo?**

Tabla 14

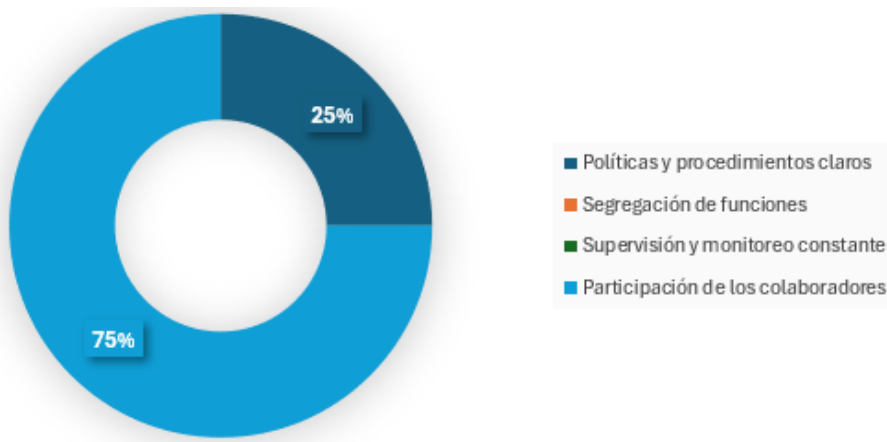
Aspectos más cruciales para un ambiente interno de control efectivo

Políticas y procedimientos claros	25 %
Segregación de funciones	0 %
Supervisión y monitoreo constante	0 %
Participación de los colaboradores	75 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 13

Aspectos más cruciales para un ambiente interno de control efectivo



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 13 indica que el 75 % de los encuestados mencionó que la participación de los colaboradores es el punto más primordial en el ambiente interno de control efectivo, mientras que el otro 25 % de las personas encuestadas indicó que las políticas y procedimientos son el aspecto más importante.

Sin embargo, las políticas y procedimientos claros proporcionan el marco necesario sobre el cual se basa esta colaboración y compromiso. Las políticas y procedimientos establecen las reglas del juego y son una guía para todas las actividades y operaciones de la organización; por lo tanto, son primordiales para la implementación de los otros aspectos.

- **¿Cómo afecta un ambiente interno de control sólido a la toma de decisiones dentro de una organización?**

Tabla 15

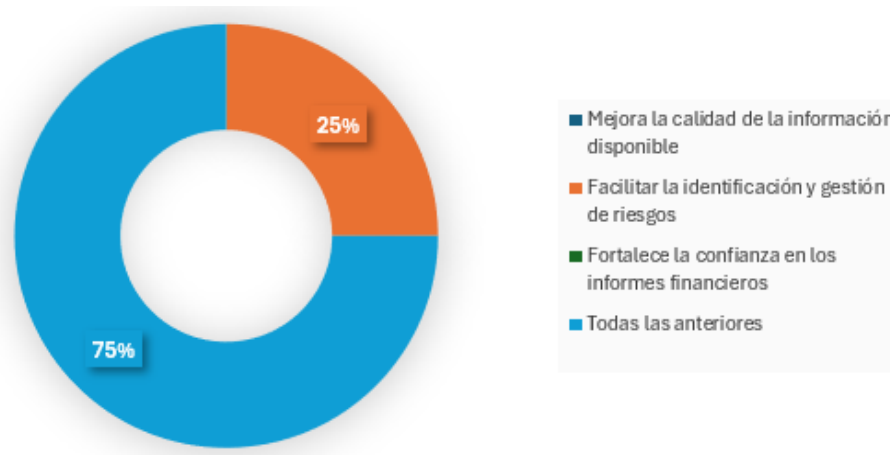
Afectación de un ambiente interno de control sólido a la toma de decisiones dentro de una organización

Mejora la calidad de la información disponible	0 %
Facilitar la identificación y gestión de riesgos	25 %
Fortalece la confianza en los informes financieros	0 %
Todas las anteriores	75 %

Fuente: Cuestionarios aplicados.

Gráfico 14

Afectación de un ambiente interno de control sólido a la toma de decisiones dentro de una organización



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 14, el 75 % de las personas encuestadas indica que un ambiente interno de control sólido tiene un impacto significativo en la toma de decisiones dentro de una organización, al asegurar una mejora en la calidad de la información disponible, facilitar la identificación y gestión de riesgos, y fortalecer la confianza en los informes financieros. Sin embargo, para el 25 % de los encuestados, lo que más influye en el ambiente interno de la compañía es el fortalecimiento de la confianza en los informes financieros.

- En tu opinión, ¿Cómo contribuye un buen ambiente interno de control a la prevención de fraudes y errores?

Tabla 16

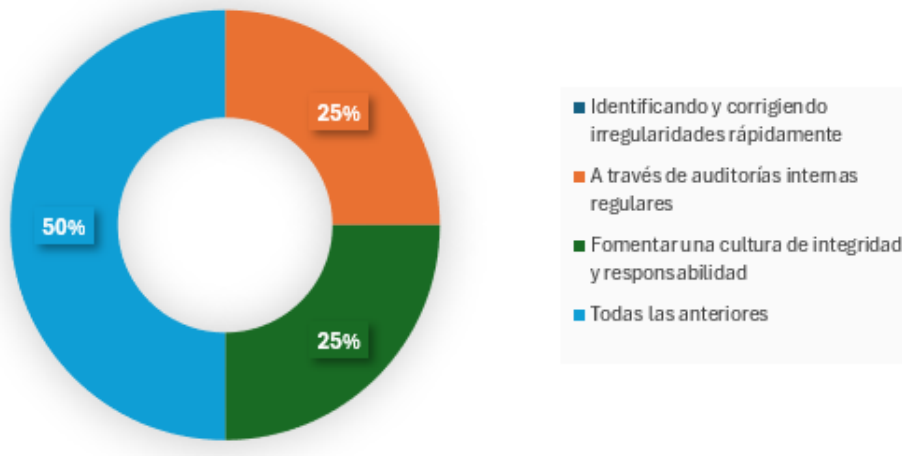
Buen ambiente interno de control a la prevención de fraudes y errores

Identificando y corrigiendo irregularidades rápidamente	0 %
A través de auditorías internas regulares	25 %
Fomentar una cultura de integridad y responsabilidad	25 %
Todas las anteriores	50 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 15

Buen ambiente interno de control a la prevención de fraudes y errores



Fuente: Elaboración propia

Un buen ambiente interno de control es fundamental para prevenir fraudes y errores al detectar tempranamente irregularidades. Del mismo modo, el 50 % de los encuestados indican que todos los incisos son de gran relevancia para prevenir inconvenientes, mientras tanto, un 25 % menciona que se realiza a través de auditorías internas regulares y el otro 25 % indica que es gracias a fomentar una cultura de integridad y responsabilidad. Estas medidas contribuyen a proteger los activos de la organización, garantizar la precisión de la información financiera y mantener la confianza.

- **¿Qué impacto crees que tiene un ambiente interno de control en la motivación y la moral de los empleados?**

Tabla 17

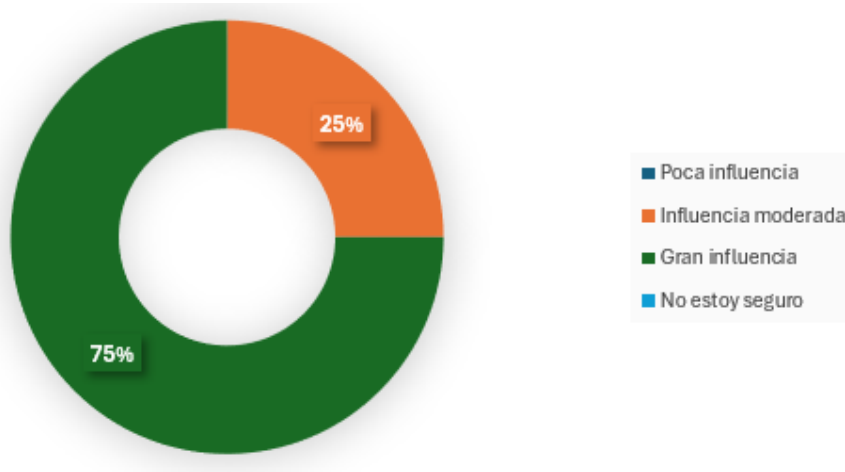
Impacto que tiene un ambiente interno de control en la motivación y la moral de los empleados

Poca influencia	0 %
Influencia moderada	25 %
Gran influencia	75 %
No estoy seguro	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 16

Impacto que tiene un ambiente interno de control en la motivación y la moral de los empleados



Fuente: Elaboración propia

Como resultado, la influencia en la motivación y la moral de los empleados al proporcionarles seguridad, claridad en los roles y responsabilidades, reconocimiento del esfuerzo, una cultura de transparencia y confianza, y un sentido de propósito en su trabajo. Dentro del mismo sentido, se observa que el 75 % de los encuestados indicó que el impacto que posee un ambiente interno, relacionado en la motivación y la moral, que es de gran influencia y el otro 25 % comentó que la influencia es de carácter moderado.

- **¿Consideras que la comunicación abierta y la retroalimentación constante son componentes esenciales de un ambiente interno de control de efectivo?**

Tabla 18

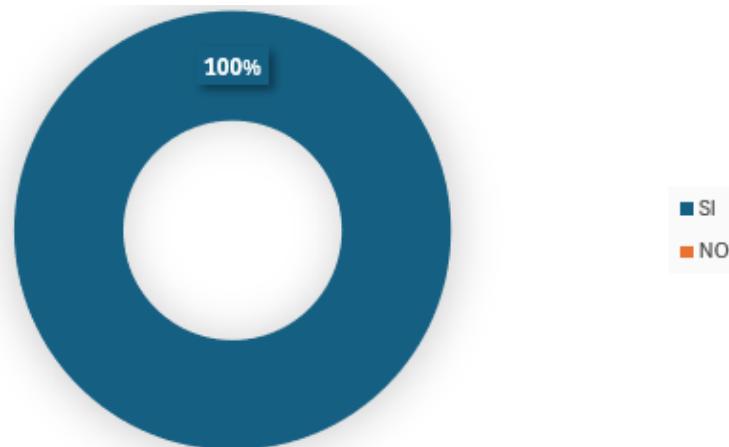
La comunicación abierta y la retroalimentación constante

SÍ	100 %
NO	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 17

La comunicación abierta y la retroalimentación constante



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 17, se logra evidenciar que el 100 % de los encuestados indicó que la comunicación abierta y la retroalimentación constante es un aspecto esencial en el ambiente interno de control interno, ya que son esenciales para promover la transparencia, identificar problemas, fomentar la responsabilidad y facilitar la mejora continua en la gestión del efectivo.

- **¿Cómo evaluarías la participación de los colaboradores en la implementación y mantenimiento de un ambiente interno de control en tu organización?**

Tabla 19

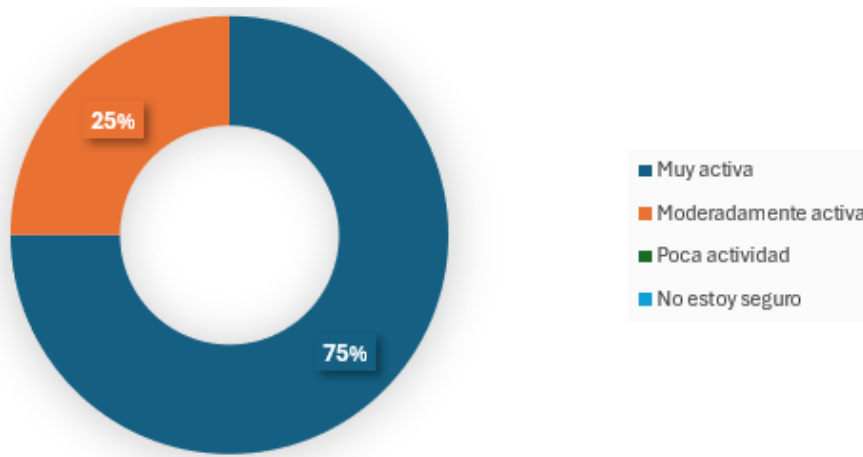
Participación de los colaboradores en la implementación y mantenimiento de un ambiente interno de control en tu organización

Muy activa	50 %
Moderadamente activa	50 %
Poca actividad	0 %
No estoy seguro	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 18

Participación de los colaboradores en la implementación y mantenimiento de un ambiente interno de control en tu organización



Fuente: Elaboración propia

Los porcentajes indican una participación de los colaboradores en la implementación y mantenimiento de un ambiente interno de control, este es esencial para su efectividad y éxito, porque un 75 % comentó que es muy activa, mientras tanto, el otro 25 % indicó que era moderadamente activa. Los colaboradores activos son fundamentales para la identificación de riesgos, la comunicación efectiva, la responsabilidad compartida y la mejora continua de los controles internos en la entidad.

- **¿Cuál es, en su opinión, el mayor beneficio de tener un ambiente interno de control bien establecido en una organización?**

Tabla 20

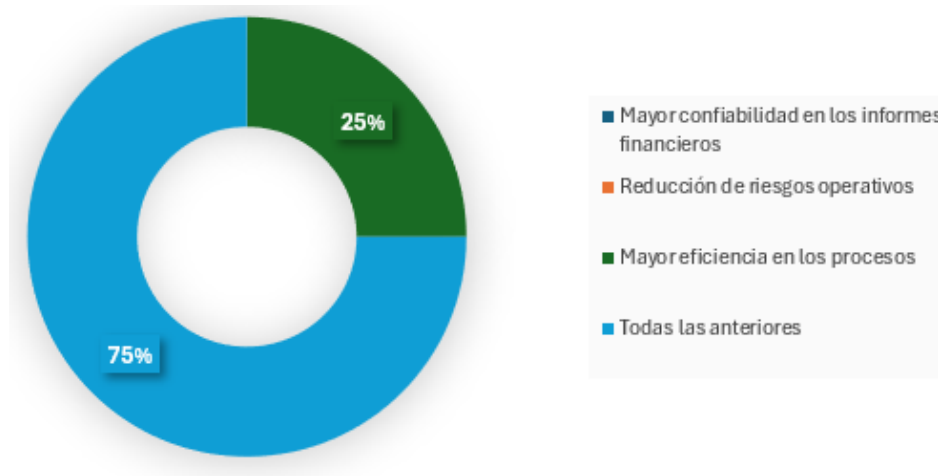
El mayor beneficio de tener un ambiente interno de control bien establecido en una organización

Mayor confiabilidad en los informes financieros	0 %
Reducción de riesgos operativos	0 %
Mayor eficiencia en los procesos	25 %
Todas las anteriores	75 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 19

El mayor beneficio de tener un ambiente interno de control bien establecido en una organización



Fuente: Elaboración propia

Según los porcentajes, para un 75 % de la población encuestada, el mayor beneficio de tener un ambiente interno de control bien establecido en una organización es la mayor confiabilidad en los informes, reducción de riesgos operativos y mayor eficiencia; sin embargo, el 25 % restante el mayor beneficio es la mayor eficiencia en los procesos. Esta confianza se deriva de la integridad de la información, la gestión efectiva del riesgo, la cultura ética y la eficiencia operativa que promueven los controles internos sólidos.

- **¿Crees que un buen ambiente interno de control es especialmente importante en ciertos sectores o industrias?**

Tabla 21

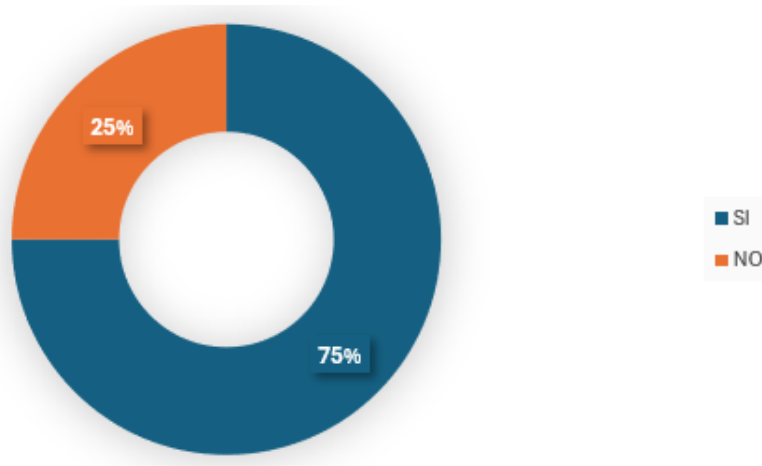
Buen ambiente interno de control es especialmente importante en ciertos sectores o industrias

SÍ	75 %
NO	25 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 20

Buen ambiente interno de control es especialmente importante en ciertos sectores o industrias



Fuente: Elaboración propia

Tomando en consideración las respuestas de las cuatro personas encuestadas, un buen ambiente interno de control es especialmente importante en sectores o industrias donde hay grandes riesgos financieros, operaciones complejas o regulaciones estrictas, por lo que un 75 % de los individuos que realizaron la encuesta indicaron que sí se establece un ambiente agradable; sin embargo, el otro 25 % mencionó que existe un mal ambiente en ciertos sectores o industrias. Esto ayuda a proteger los activos, garantizar la integridad de la información y mantener el cumplimiento normativo específico de cada sector.

- En general, ¿cómo describiría el impacto de un ambiente interno de control efectivo en el éxito general de una organización?

Tabla 22

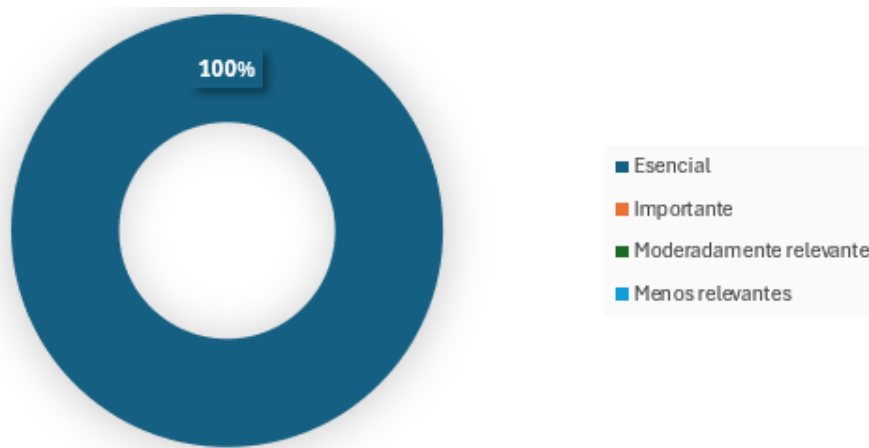
El impacto de un ambiente interno de control efectivo en el éxito general de una organización

Esencial	100 %
Importante	0 %
Moderadamente relevante	0 %
Menos relevantes	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 21

El impacto de un ambiente interno de control efectivo en el éxito general de una organización



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 21, indica que un ambiente interno de control efectivo es esencial para un 100 % de las personas encuestadas, esto contribuye al éxito general de una organización al promover la integridad, la eficiencia operativa, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la toma de decisiones informada.

4.2.2.3. Cuestionario 4

- ¿Cuál es el propósito principal de la estructura de control interno en Coopetransatenas?

Tabla 23

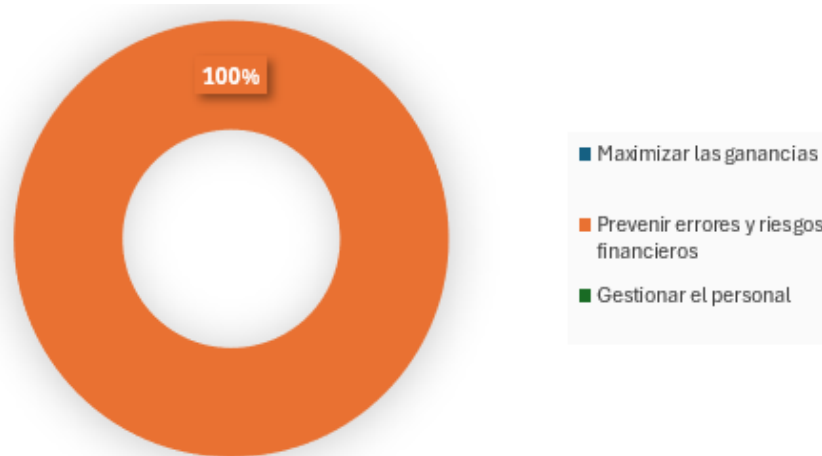
Propósito principal de la estructura de control interno en Coopetransatenas.

Maximizar las ganancias	0 %
Prevenir errores y riesgos financieros	100 %
Gestionar el personal	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 22

Propósito principal de la estructura de control interno en Coopetransatenas



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 22 da como respuesta a la prevención de errores y riesgos financieros. Esto indica que la Cooperativa reconoce la importancia de implementar medidas y procedimientos de control interno sólidos con el fin de salvaguardar los recursos financieros y económicos promoviendo la eficiencia de sus actividades.

- **¿Cómo contribuye el control interno a la integridad de la información financiera en Coopetransatenas?**

Tabla 24

Contribución en el control interno a la integridad de la información financiera en Coopetransatenas

No tiene impacto	0 %
Asegura la precisión y confiabilidad de la información	100 %
Solo se centra en la gestión de recursos humanos	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 6

Contribución en el control interno a la integridad de la información financiera en Coopetransatenas



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 23, se destaca que en Coopetransatenas el control interno contribuye a la integridad de la información financiera, con lo cual se asegura la precisión y la confiabilidad de

esta. Esto garantiza que la información financiera brindada por parte de la Cooperativa sea de forma transparente, exacta y fiable, lo que genera confianza de sus partes interesadas, colaboradores y socios.

- **¿Qué beneficios proporciona la estructura de control interno en la prevención de fraudes y malversación de fondos en Coopetransatenas?**

Tabla 25

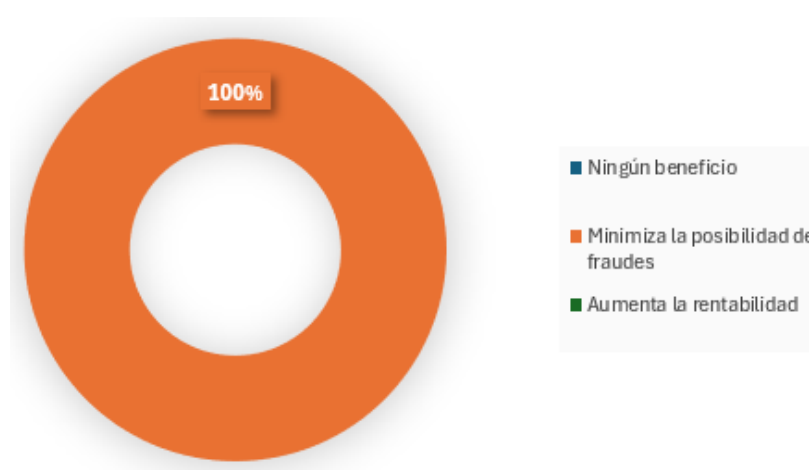
Estructura de control interno en la prevención de fraudes y malversación de fondos en Coopetransatenas

Ningún beneficio	0 %
Minimiza la posibilidad de fraudes	100 %
Aumenta la rentabilidad	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfico 24

Estructura de control interno en la prevención de fraudes y malversación de fondos en Coopetransatenas



Fuente: Elaboración propia

En relación con las respuestas que se observan en el gráfico 24, el beneficio que proporciona la estructura de control interno es minimizar la posibilidad de fraudes dentro de la Cooperativa. Por medio de la revisión constante y supervisión de las actividades y operaciones financieras para detectar irregularidades fuera de lo común, y que posteriormente sean analizadas. Esto contribuye a la protección de los activos y el prestigio de la Cooperativa.

- **¿Cómo ayuda el control interno en la toma de decisiones basada en información precisa en Coopetransatenas?**

Tabla 26

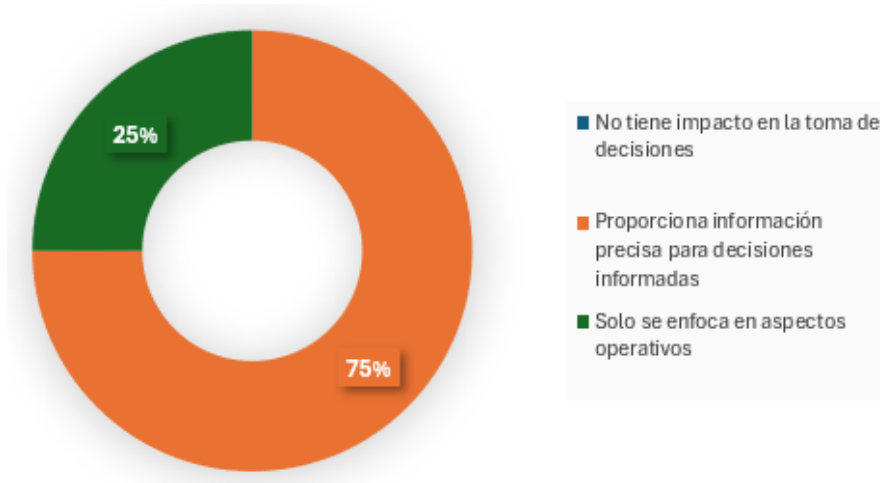
Ayuda del control interno en la toma de decisiones basada en información precisa en Coopetransatenas

No tiene impacto en la toma de decisiones	0 %
Proporciona información precisa para decisiones informadas	75 %
Solo se enfoca en aspectos operativos	25 %

Fuente: Cuestionarios aplicados.

Gráfico 25

Ayuda del control interno en la toma de decisiones basada en información precisa en Coopetransatenas



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 25 muestra que el control interno ayuda en la toma de decisiones basada en información enfocada en aspectos operativos y proporciona información precisa. El 75 % indica que colabora al control interno al proporcionar datos confiables y relevantes para apoyar decisiones informadas; mientras tanto, el otro 25 % con total de una persona de la encuesta, tiene como objetivo garantizar la exactitud y la integridad en el área operativa en los procesos de toma de decisiones.

- **¿Cuál es uno de los resultados positivos de una eficiente estructura de control interno en la gestión en Coopetransatenas?**

Tabla 27

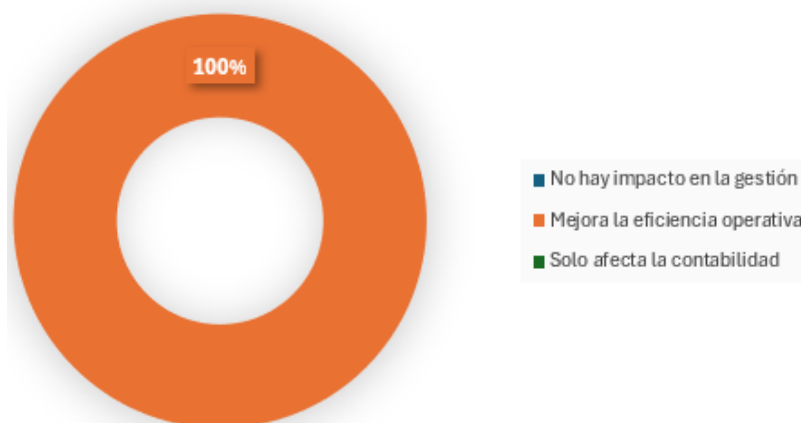
Los resultados positivos de una eficiente estructura de control interno en la gestión en Coopetransatenas

No hay impacto en la gestión	0 %
Mejora la eficiencia operativa	100 %
Solo afecta la contabilidad	0 %

Fuentes: Cuestionarios aplicados

Gráfico 26

Los resultados positivos de una eficiente estructura de control interno en la gestión en Coopetransatenas



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 26 tiene el 100 % de las cuatro personas encuestadas, el mismo destaca que uno de los resultados positivos de una eficiente estructura de control interno en la gestión financiera es la mejora la eficiencia operativa. Esto quiere decir que la implementación de

controles internos puede lograr optimizar y agilizar sus operaciones, de tal manera que resulte aún más eficiente el uso de los recursos disponibles para generar una mayor competitividad y capacidad para mantenerse en el mercado.

- **¿Por qué es importante la implementación adecuada del control interno en Coopetransatenas?**

Tabla 28

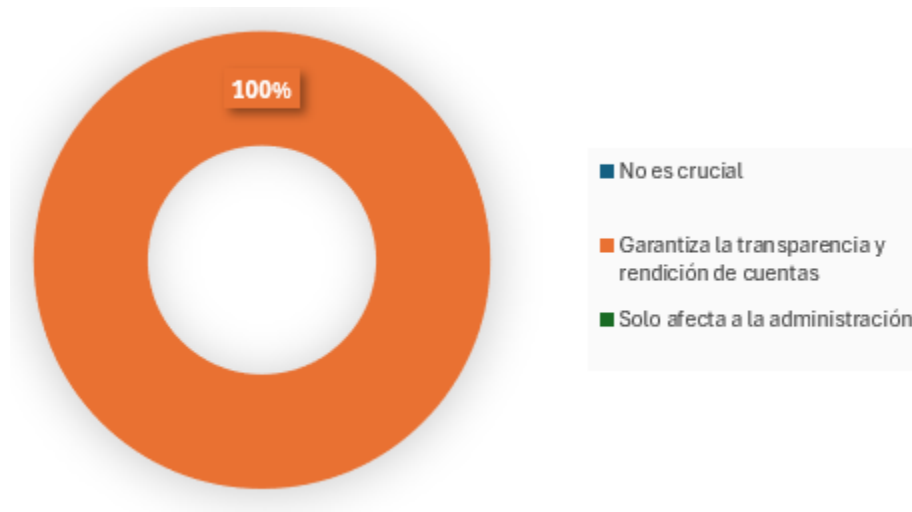
Implementación adecuada del control interno en Coopetransatenas

No es importante	0 %
Garantiza la transparencia y rendición de cuentas	100 %
Solo afecta a la administración	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados.

Gráfico 27

Implementación adecuada del control interno en Coopetransatenas



Fuente: Elaboración propia

La respuesta del gráfico 27 tiene el 100 % de los encuestados, el cual indica que la implementación adecuada de un control interno es importante para garantizar la transparencia y rendición de cuentas, de esta manera se deben establecer procesos claros que ayuden que las transacciones y actividades financieras sean registradas y reportadas a la Cooperativa de una forma sencilla, precisa y oportuna. Esto mejora el desempeño y rendimiento de la situación financiera y económica.

- **¿Cuál es la relación entre una estructura de control interno sólida y la reducción de riesgos financieros en Coopetransatenas?**

Tabla 29

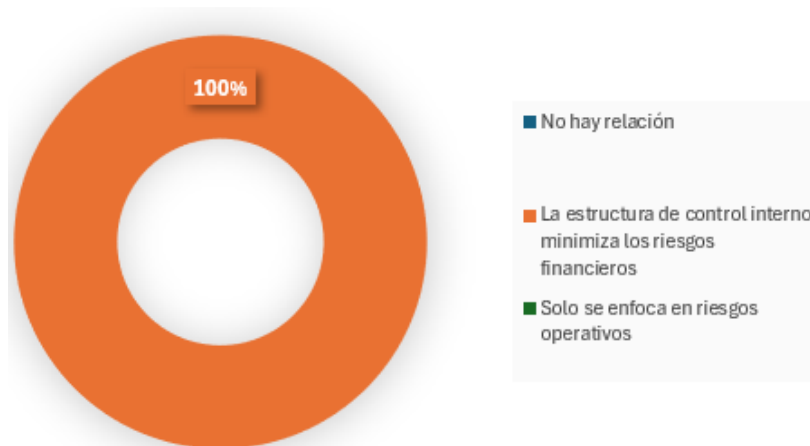
Relación entre una estructura de control interno sólida y la reducción de riesgos financieros en Coopetransatenas

No hay relación	0 %
La estructura de control interno minimiza los riesgos financieros	100 %
Solo se enfoca en riesgos operativos	0 %

Fuente: Cuestionarios aplicados.

Gráfico 28

Relación entre una estructura de control interno sólida y la reducción de riesgos financieros en Coopetransatenas.



Fuente: Elaboración propia.

La respuesta del gráfico 28 indica un 100 % que la estructura de control interno minimiza los riesgos financieros. Asimismo, identificar, evaluar y mitigar una variedad de riesgos financieros a los que se enfrenta con regularidad la Cooperativa; al igual que proporcionar una guía clara para la toma de decisiones, la supervisión de actividades financieras y la implementación de controles preventivos y correctivos.

4.3. Presentación de la propuesta

Implementar una propuesta de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., al cierre de diciembre de 2023.

4.3.1. Justificación

La justificación de esta propuesta se fundamenta en la evaluación realizada al control interno de Coopetransatenas R.L., la cual reveló áreas críticas que requieren fortalecimiento para minimizar los riesgos financieros a los que la Cooperativa está expuesta. Esta propuesta no solo busca mejorar el control interno de la organización para salvaguardar sus recursos y asegurar el cumplimiento de sus objetivos, sino que también actúa como una guía práctica para la implementación de un sistema de control interno efectivo. De esta manera, se proporcionan lineamientos claros que faciliten a Coopetransatenas la adopción de prácticas de control que garanticen que sus operaciones, actividades y procesos se desarrollen de manera eficiente y sostenible, por medio de lo cual se promueve una gestión financiera robusta.

4.3.2. Propuesta

4.3.2.1. Desarrollo de políticas y procedimientos escritos basados en los principios de COSO III en tesorería, análisis de barras y recaudación.

Actividades

Contratar a un profesional externo con experiencia en COSO III y control interno para que apoye al equipo interno de la Cooperativa en la elaboración de las políticas y procedimientos

escritos, basados en los principios y estándares de COSO III, identificando las áreas clave de tesorería, análisis de barras y taller, a partir de las buenas prácticas y de las normas del COSO III. Se debe asegurar que todos los trabajadores conozcan estos documentos, que sean específicos, claros y fáciles de comprender. Además, se debe verificar que estén alineados con los estándares y requisitos de la Cooperativa.

Las políticas y procedimientos deben incluir planes de acción para mitigar los distintos riesgos, como la sustracción de dinero por parte del personal que maneja las unidades, el manejo inadecuado de la gestión del combustible, la extracción de herramientas y repuestos por parte del personal, la falta de un sistema contable apropiado y la ausencia de un manual de puestos, con el fin de implementar medidas preventivas y correctivas.

Al implementar las políticas y procedimientos, se deben establecer controles internos en los procesos de tesorería, análisis de barras y taller para la verificación de los fondos entregados por los choferes, incluyendo la conciliación diaria de ingresos. Asimismo, se debe adoptar un sistema de registro para la recepción de los mismos.

De esta manera, se deben realizar capacitaciones periódicas para el personal de tesorería, análisis de barras y taller, reforzando la importancia del cumplimiento y fomentando una cultura de integridad y ética, basándose en mecanismos claros de comunicación interna y externa. Luego, se debe monitorear y designar a personas responsables de supervisar la aplicación de estas políticas y procedimientos en cada área clave, con indicadores de desempeño para el seguimiento de la eficiencia y eficacia de los procesos.

Tabla 30*Descripción de actividades*

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Desarrollo y Documentación de Políticas y Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> -Redacción de políticas claras para la recaudación diaria. -Documentar procedimientos detallados para la entrega y recepción. -Distribuir los manuales a todo el personal involucrado. -Planificar sesiones de capacitación continua para reforzar la integridad y ética en la gestión de los fondos. -Promover la participación del personal en los programas de capacitación y desarrollo ético 	Profesional externo y gerente general	Tres semanas.
Desarrollar planes de mitigación:	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de estrategias y medidas específicas para mitigar los riesgos identificados. -Asignar responsabilidades y recursos necesarios para la implementación de los planes de acción. -Establecer acciones correctivas para abordar los riesgos que se materialicen. 	Profesional externo y gerente general	Una semana
Implementar controles internos en el proceso de recaudación:	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer procedimientos para la supervisión y verificación de las transacciones. -Implementar sistemas de control y la conciliación diaria de ingresos. - Introducir procedimientos de control interno para la validación y supervisión de las recaudaciones. 	Profesional externo, contabilidad y encargado de recaudación	Cuatro semanas.
Establecer canales de comunicación claros	-Desarrollar un sistema de comunicación interna para informar sobre el proceso de recaudación.	Equipo interno.	Periódicamente.

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> -Utilizar reuniones periódicas para asegurar una comunicación fluida. -Implementar un sistema de reportes accesible para todos los trabajadores y partes interesadas. 		
Monitorear el desempeño del área de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> -Definir e implementar indicadores clave de desempeño para monitorear la eficiencia y eficacia de la recaudación. -Establecer metas para estos indicadores. -Revisar periódicamente y ajustar las estrategias según sea necesario. -Realizar reuniones mensuales para evaluar el desempeño y hacer ajustes. 	Equipo interno.	Semanalmente.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.2. Establecer una estructura organizativa clara con roles y responsabilidades definidos para la implementación y supervisión del sistema de control interno.

Actividades

Para que haya un equipo clave dentro de la organización, es fundamental forjar cuáles serán responsables de liderar la implementación del sistema de control interno, creando descripciones de puestos detallados con el fin de definir claramente los roles y responsabilidades de cada personal. Asimismo, se debe nombrar a un coordinador de control interno que actúe como jefe y sea responsable de coordinar todas las actividades relacionadas con la implementación del sistema. Este coordinador debe poseer autoridad y el conocimiento para dar a conocer claramente los roles y responsabilidades definidos a todos los trabajadores de la Cooperativa.

También se puede considerar la contratación de un estudiante de la carrera de recursos humanos para colaborar en la elaboración de los manuales de puestos. Este enfoque no solo ofrece al estudiante una experiencia práctica valiosa, sino que también proporciona a la organización un recurso especializado para la creación de documentos clave.

El líder debe asegurarse que cada individuo comprenda su función y la importancia de su cumplimiento, proporcionando capacitación adecuada al personal sobre sus nuevos roles y responsabilidades en el sistema de control interno. De igual manera, deben realizar mecanismos de supervisión para garantizar que se cumplan los roles responsabilidades definido, realizando sesiones de capacitaciones periódicas para mantener el personal actualizado.

Tabla 31*Descripción de actividades*

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Desarrollo de Descripciones de Puestos	-Redactar descripciones detalladas de puestos con responsabilidades, habilidades y expectativas de desempeño.	Desarrollo humano y estudiante de la carrera de recursos humanos.	Tres meses.
Asignación de Responsabilidades	Asignar roles a empleados específicos, comunicar cambios y realizar reuniones formales.	Desarrollo humano.	Una semana.
Capacitación del Personal	Desarrollar y realizar programas de capacitación sobre nuevas responsabilidades.	Desarrollo humano.	Una semana.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.3. Evaluar y seleccionar herramientas y sistemas tecnológicos que apoyen la implementación y supervisión del sistema de control interno. Esto puede incluir software de gestión financiera, y herramientas de análisis de datos para mejorar la eficiencia y la precisión en la detección de irregularidades.

Actividades

Es preciso seleccionar cuidadosamente las herramientas de análisis de datos y gestión de proyectos y sistemas de gestión financiera que mejor se adapten a las necesidades y requisitos de la Cooperativa. Asimismo, tener en cuenta la facilidad de uso, la integración con los sistemas existentes y el soporte técnico disponible. Si se realiza pruebas exhaustivas, se puede asegurar de que funcionen correctamente y cumplan con los requisitos establecidos, de esta manera se evalúa el desempeño y la adecuación de estas herramientas.

De igual manera, se proporciona capacitación adecuada al personal sobre el uso de las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos. Al asegurarse de que todos los usuarios comprendan cómo utilizar estas herramientas para apoyar la implementación y supervisión del sistema de control interno. Los encargados deben establecer un seguimiento constante, con el fin de identificar las áreas de mejora y hacer ajustes según sea necesario.

Tabla 32*Descripción de actividades*

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Investigación y selección de proveedores	-Investigar proveedores, evaluar opciones y realizar demostraciones.	Asistente administrativo.	Una semana.
Pruebas piloto y evaluación	-Implementar pruebas piloto, recoger <i>feedback</i> y evaluar resultados.	Profesional externo.	Cuatro semanas.
Adquisición e implementación	-Realizar adquisición, planificar y ejecutar la implementación.	Gerencia general y profesional externo.	Dos semanas.
Capacitación del personal	-Desarrollar y realizar programas de capacitación sobre nuevas herramientas.	Profesional externo.	Tres semanas.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.4. Ejecutar canales de comunicación claros y accesibles para que los trabajadores puedan informar sobre posibles problemas o irregularidades en el sistema de control interno. Esto puede incluir líneas directas de denuncia de irregularidades, buzones de sugerencias y reuniones regulares para discutir temas relacionados con el control interno.

Actividades

Establecer una política formal que muestre la importancia de informar sobre posibles problemas o irregularidades debería enfatizar la confidencialidad y la protección de los denunciantes. Del mismo modo, se propone implementar una línea directa confidencial o un sistema de reporte en línea donde los trabajadores, puedan informar de manera segura sobre posibles problemas o irregularidades. Además, colocar buzones de sugerencias en lugares estratégicos dentro de las instalaciones de la Cooperativa donde los trabajadores puedan dejar comentarios, sugerencias o informar sobre posibles problemas relacionados con el control interno.

Es imprescindible fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia, la honestidad y la apertura en la comunicación. Igualmente, se debe verificar que los trabajadores se sientan seguros al informar sobre posibles problemas o irregularidades. Para ello, se debe garantizar la confidencialidad de los informantes y proteger contra represalias por parte de la dirección o de otros trabajadores, mediante campañas de sensibilización para fomentar el uso de estos canales.

Tabla 33*Descripción de actividades*

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Diseño de los canales de comunicación	Definir tipos de canales, diseñar estructura y funcionalidad.	Recepción y contraloría de servicios.	Dos semanas.
Implementación de los canales	Establecer líneas directas, instalar buzones de sugerencias, programar reuniones regulares.	Recepción y contraloría de servicios.	Dos semanas.
Sensibilización	Informar a los empleados sobre los canales, realizar campañas de sensibilización.	Recepción y contraloría de servicios.	Periódicamente.
Gestión y monitoreo de los canales	Nombrar equipo responsable, establecer procedimientos de respuesta, monitorear actividad.	Desarrollo humano, recepción y contraloría de servicios.	Una semana.
Evaluación y mejora continua	Realizar encuestas, analizar datos, implementar mejoras basadas en retroalimentación.	Recepción y contraloría de servicios.	Periódicamente

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.5. Establecer un proceso de monitoreo continuo y revisiones periódicas del sistema de control interno para garantizar su efectividad y relevancia. Esto puede incluir auditorías internas regulares, revisiones de cumplimiento normativo y evaluaciones de riesgos actualizadas para identificar y abordar nuevas amenazas y desafíos.

Actividades

Es importante desarrollar un plan detallado que especifique cómo se llevarán a cabo las actividades de monitoreo y revisión del sistema de control interno. Este plan debe incluir la frecuencia de las auditorías internas, las revisiones de cumplimiento normativo y las evaluaciones de riesgos. Establecer un calendario de auditorías internas regulares, definir los objetivos y el alcance de cada auditoría

Para las auditorías interna, se implementará un programa que contenga la revisión de políticas y procedimientos, ejecutar pruebas de cumplimiento e identificar áreas de mejora. Además, se deberá documentar y comunicar todos los hallazgos y recomendaciones derivados del proceso de monitoreo y revisión.

De la misma manera, se actualizará de forma regular las evaluaciones de riesgos para identificar y abordar nuevas amenazas y desafíos. Esto involucra la revisión de riesgos financieros, operativos, de seguridad y de cumplimiento, entre otros. Para esto, es necesario realizar un seguimiento del progreso de las acciones correctivas implementadas y revisar regularmente el sistema de control interno para evaluar su efectividad y relevancia.

Tabla 34*Descripción de actividades*

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Planificación de auditorías internas	Establecer un calendario de auditorías, definir objetivos y alcance.	Contabilidad y gerencia general.	Una semana.
Revisiones de cumplimiento normativo	Realizar revisiones periódicas de cumplimiento y actualizar políticas.	Contabilidad y gerencia general.	Periódicamente.
Evaluaciones de riesgos	Identificar y evaluar riesgos, actualizar el mapa de riesgos y desarrollar planes de mitigación.	Contabilidad y auxiliar contable.	Periódicamente.
Monitoreo continuo	Implementar sistemas de monitoreo en tiempo y utilizar herramientas de análisis de datos.	Contabilidad y auxiliar contable.	Periódicamente.
Informe y comunicación de resultados	Documentar hallazgos y recomendaciones, comunicar resultados a la dirección y al consejo.	Contabilidad y auxiliar contable.	Periódicamente.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.6. Implementar el uso de sistemas de pago electrónico en los autobuses para reducir la manipulación de efectivo por parte de los chóferes. Esto puede incluir la instalación de dispositivos de pago sin contacto o el uso de aplicaciones móviles, lo que elimina la necesidad de manipular dinero en efectivo durante los viajes.

Actividades

Para que un sistema de pago sea óptimo, se necesita realizar una investigación adecuada con el fin de satisfacer las necesidades de la Cooperativa. Esto podría incluir dispositivos de pago sin contacto, terminales de tarjetas de crédito y débito, o incluso el desarrollo de una aplicación móvil propia. De la misma manera, se debe proporcionar una capacitación idónea a los chóferes y al personal de atención a los usuarios sobre cómo utilizar los nuevos sistemas de pago electrónico. Esto implica instrucciones detalladas sobre cómo procesar pagos, resolver problemas técnicos y brindar asistencia a los pasajeros.

Aunado a lo anterior, es primordial destacar los beneficios de seguridad, comodidad y rapidez de los pagos electrónicos en comparación con el efectivo. Además, comunicar a los usuarios del transporte sobre los nuevos métodos de pago por medios de campañas de comunicación para fomentar su uso.

Es valioso verificar que los datos de transacciones de los pagos electrónicos se integren correctamente con el sistema de gestión financiera de la Cooperativa, el cual efectúa una contabilidad precisa y una supervisión efectiva de las operaciones financieras.

También, la implementación procedimientos de seguridad y control es significativo para proteger la integridad y la confidencialidad de los datos de los pagos electrónicos. Esto puede incluir controles de acceso, monitoreo de transacciones y medidas de prevención de fraudes.

Tabla 35*Descripción de actividades*

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Evaluación de necesidades y selección de tecnología	Identificar necesidades y seleccionar tecnología de pago electrónico adecuada.	Analista de barras y técnico.	Una semana.
Adquisición e instalación de equipos	Comprar e instalar dispositivos de pago electrónico en los autobuses.	Analista de barras y técnico.	Dos semanas.
Capacitación del personal	Capacitar a conductores y personal en el uso de los nuevos sistemas de pago.	Analista de barras y técnico.	Tres semanas.
Campaña de sensibilización al usuario	Informar y sensibilizar a los usuarios sobre los nuevos métodos de pago electrónico.	Analista de barras y técnico.	Una semana.
Monitoreo y evaluación	Supervisar y evaluar el uso y efectividad de los sistemas de pago electrónico, realizando ajustes necesarios.	Analista de barras y técnico.	Periódicamente.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2.7. Instalar sistemas de vigilancia y monitoreo en la bodega de repuestos y gestión de diésel para detectar y prevenir el robo. La presencia de cámaras de seguridad, dispensador de diésel y la vigilancia regular por parte del personal de seguridad puede disuadir el comportamiento delictivo y proporcionar evidencia en caso de incidentes.

Actividades

El desarrollo de un plan detallado es fundamental para mejorar la seguridad de la bodega de repuestos y las herramientas. Esto puede incluir la instalación de cámaras de seguridad, el fortalecimiento de cerraduras y puertas, y la asignación de personal de seguridad. Es importante investigar y seleccionar los equipos de vigilancia adecuados para las necesidades de la bodega de repuestos y herramientas. De igual manera, se debe confirmar que las cámaras cubran áreas críticas como las entradas, pasillos y áreas de almacenamiento de repuestos y herramientas.

Del mismo lado, es fundamental configurar el sistema de monitoreo para que las cámaras graben continuamente y proporcionen acceso remoto a las imágenes en tiempo real. Esto permitirá la supervisión constante de la bodega de repuestos y herramientas por parte del personal de seguridad.

En el caso del diésel, se deben instalar dispositivos de rastreo por GPS en los autobuses, esto ayudaría a realizar un seguimiento de su ubicación en tiempo real y alertar sobre movimientos no autorizados o situaciones sospechosas, así como mantener áreas de almacenamiento bien controlados y darles seguimiento regular con inventarios lo que puede ayudar a identificar cualquier discrepancia o pérdida inexplicada.

Capacitar al personal de seguridad en el uso y monitoreo de los sistemas instalados, estableciendo protocolos de respuesta ante incidentes detectados por el sistema de vigilancia. Implementar un sistema de mantenimiento continuo para la bodega de repuestos, herramientas y

gestión de diésel, así como dar mantenimiento constantemente a los equipos para asegurar su funcionamiento óptimo.

Tabla 36

Descripción de actividades

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo
Evaluación de necesidades y selección de tecnología	Identificar áreas críticas y seleccionar cámaras de seguridad y sistemas de monitoreo adecuados.	Encargado de operaciones y seguridad.	Una semana.
Adquisición e instalación de equipos	Comprar e instalar cámaras de seguridad y dispensadores de diésel con control de acceso en las áreas críticas.	Encargado de operaciones y técnico especialista.	Una semana.
Configuración y pruebas del sistema	Configurar sistemas de vigilancia y realizar pruebas para asegurar su correcto funcionamiento.	Encargado de operaciones y técnico especialista.	Una semana
Capacitación del personal de seguridad	Capacitar al personal de seguridad en el uso y monitoreo de los sistemas instalados y establecer protocolos de respuesta.	Encargado de operaciones y técnico especialista.	Una semana
Monitoreo y mantenimiento continuo	Implementar un sistema de monitoreo continuo y realizar mantenimiento regular de los equipos.	Encargado de operaciones.	Periódicamente.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.3. Plan de seguimiento

El plan de seguimiento propuesto establece una estructura organizada y sistemática para garantizar la correcta implementación de las medidas diseñadas para fortalecer el control interno de la Cooperativa. Al definir claramente las actividades, responsables, herramientas de seguimiento, y establecer indicadores específicos, se asegura un monitoreo constante y efectivo. Esto permitirá identificar y corregir cualquier desviación en tiempo real, asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados, y optimizar los procesos operativos de la Cooperativa. La implementación de este plan no solo mitigará riesgos, sino que también promoverá una cultura de transparencia, responsabilidad y mejora continua, elementos relevantes para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización.

La implementación del plan de seguimiento requerirá una inversión significativa en recursos económicos y humanos por parte de la administración. No obstante, esta inversión se justifica plenamente, ya que los beneficios serán evidentes a largo plazo en términos de eficiencia operativa y control de riesgos críticos. La administración deberá garantizar que las actualizaciones de los manuales se realicen de manera oportuna y que se implementen evaluaciones periódicas para analizar el desempeño de los procesos. Estas evaluaciones permitirán identificar si los procesos están siendo efectivos y eficientes para la empresa, y, en caso contrario, buscar soluciones adecuadas.

Tabla 37*Descripción de actividades*

Actividad	Frecuencia	Seguimiento	Indicadores	Acciones
Desarrollo y documentación de políticas.	Mensual	Reuniones de equipo, reporte	Porcentaje de políticas documentadas, porcentaje de personal capacitado	Ajustes en plazos, refuerzo de capacitación
Implementar controles internos	Semanal	Auditorías, sistemas de seguimiento	Porcentaje de transacciones supervisadas, reducción de errores	Revisión de procedimientos, nuevas capacitaciones
Uso de sistemas de pago electrónico	Mensual	Reportes de adopción tecnológica	Porcentaje de autobuses con sistemas implementados, satisfacción de usuarios	Ajustes en el proceso de implementación
Instalación de sistemas de vigilancia	Semanal	Reportes de instalación y funcionamiento	Porcentaje de equipos instalados, reducción de robos	Reparación o reemplazo de equipos, ajustes en vigilancia
Evaluación de herramienta tecnológica	Trimestral	Revisión de software y sistemas	Eficiencia en detección de irregularidades, porcentaje de adopción	Actualización o cambio de herramientas
Establecimiento de canales de comunicación	Mensual	Reportes de comunicación, encuestas de trabajadores.	Porcentaje de trabajadores informando irregularidades, claridad de información	Revisión de canales, refuerzo en comunicación
Capacitación del personal	Semanal	Reuniones de capacitación, reportes	Porcentaje de personal capacitado, porcentaje de adopción de nuevas prácticas	Sesiones de refuerzo, cambio de enfoque en capacitación

Instalación de dispensadores de diésel	Mensual	Inspecciones, revisiones de uso	Porcentaje de diésel gestionado adecuadamente, reducción de pérdidas	Ajustes en el control de acceso.
Monitoreo del impacto de todas las propuestas	Trimestral	Evaluaciones de impacto y reuniones estratégicas	Resultados de evaluaciones trimestrales, cumplimiento de objetivos	Redefinición de estrategias, ajustes en los objetivos

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38*Presupuesto*

Recurso	Descripción	Costo por hora	Cantidad horas	Total
Profesional en control interno	Realiza controles internos y políticas escritas	∅ 10 125	320 horas	∅3 240 000
Estudiante de recursos humanos (Pasante)	Elaboración de manual de puestos	∅1500	480 horas	∅240 000
Especialista en software y herramientas	Implementa software de gestión y capacitaciones	∅15 625	360 horas	∅5 625 000
Capacitaciones sobre sistemas de pago electrónico en los autobuses	Capacitaciones sobre modos de pago	∅8 700	60 horas	∅522 000
Especialista/técnico en cámaras y GPS	Configura cámaras y GPS en autobuses	∅7 500	40 horas	∅300 000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39*Costo de Herramientas*

Recurso	Descripción	Costo unitario estimado
Software de gestión financiera Herramientas de análisis de datos y proyectos	Compra software de gestión financiera, programas para análisis y gestión de proyectos	€8 000 000
Buzones de sugerencias	Instalación de buzones en puntos estratégicos	€15 000
Aparato de pago electrónico para autobuses	Datafono o aplicación móvil	€15 000 alquiler mensual
Cámaras de vigilancia	Instalación de cámaras de seguridad	€32 500
Dispensador de diésel	Equipo para suministro controlado de combustible	€600 000
GPS para autobús	Equipos de monitoreo y localización	€67 000

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

La ausencia de manuales, políticas y procedimientos formalizados de control interno en Coopetransatenas R.L. representa una de las principales debilidades en su gestión organizacional. La ausencia de una estructura clara y documentada para manejar los procesos internos genera riesgos significativos, como la falta de coherencia en las prácticas, el descontrol en la gestión de recursos, la vulnerabilidad a fraudes, errores operativos y el incumplimiento de regulaciones.

La falta de implementación de herramientas tecnológicas de gestión financiera en Coopetransatenas R.L. constituye una debilidad crítica en su capacidad para manejar de manera eficiente y efectiva los recursos financieros. Sin la incorporación de sistemas automatizados y herramientas de análisis, la Cooperativa está expuesta a riesgos como errores humanos en los registros, ineficiencia en el manejo de los datos, y una mayor probabilidad de no detectar a tiempo irregularidades o fraudes.

La necesidad de auditorías internas regulares y de capacitaciones específicas en la identificación y gestión de riesgos financieros en Coopetransatenas R.L. representa una brecha crítica en la estructura de control interno de la Cooperativa. Sin auditorías periódicas, la organización no dispone de un mecanismo sistemático para identificar y corregir posibles irregularidades o deficiencias en sus procesos financieros. Esto aumenta el riesgo de fraudes, errores contables, o pérdidas no detectadas a tiempo.

La falta de una cultura sólida de transparencia, ética e integridad dentro de Coopetransatenas R.L. ha expuesto a la Cooperativa a una serie de riesgos relacionados con la toma de decisiones opacas, la falta de responsabilidad y la debilidad en los controles internos. Estos factores no solo afectan la eficiencia operativa, sino que también pueden dañar la

confianza de los miembros y de las partes interesadas, lo que repercute directamente en la sostenibilidad y el crecimiento de la Cooperativa.

La carencia de mecanismos efectivos de comunicación para la denuncia de irregularidades en Coopetransatenas R.L. representa un riesgo significativo para la integridad y transparencia de la Cooperativa. Sin canales claros y accesibles para que los empleados, miembros o partes interesadas puedan reportar posibles fraudes, errores u otros problemas éticos, la Cooperativa se ve vulnerable a prácticas inapropiadas que pueden pasar desapercibidas o no ser gestionadas adecuadamente. Esto afecta la confianza interna y externa, y puede comprometer la estabilidad financiera y operativa de la organización.

La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación continua en los principios de COSO III y en el uso de nuevas herramientas y tecnologías, esto. representa una vulnerabilidad significativa para la efectividad de los controles internos y la gestión del riesgo. Sin una formación constante y actualizada, el personal puede no estar completamente preparado para aplicar correctamente los principios de control y gestión de riesgos establecidos por COSO III, lo que debilita la capacidad de la Cooperativa para prevenir o detectar irregularidades financieras y operativas.

La carencia de sistema de seguridad avanzados, como cámaras de vigilancia y sistemas de pago electrónico, representa un riesgo significativo para la seguridad de los activos de Coopetransatenas R.L. La falta de estos sistemas expone a la Cooperativa a posibles robos, fraudes y otros incidentes que podrían afectar tanto su estabilidad financiera como su reputación. Los activos físicos y financieros de la Cooperativa están en constante riesgo sin mecanismos adecuados para monitorear y controlar el acceso a las áreas críticas de operación y la gestión de transacciones.

La Cooperativa no cuenta con un plan estratégico a largo plazo que incorpore prácticas sostenibles y responsables expone a Coopetransatenas R.L., a riesgos significativos en términos de estabilidad financiera y crecimiento a largo plazo. Sin una planificación adecuada, la Cooperativa corre el riesgo de quedar rezagada frente a las demandas del mercado, cambios regulatorios o nuevas expectativas sociales y ambientales, lo que podría limitar su capacidad de adaptación y crecimiento.

5.2. Recomendaciones

Crear manuales políticas y procedimientos de control interno basados en COSO III para asegurar su efectividad continua. Designar una persona específica encargada de control interno que supervise y actualice los procedimientos periódicamente.

Implementar herramientas tecnológicas de gestión financiera que faciliten el monitoreo y análisis de los datos financieros, mejorando la precisión y la capacidad de respuesta ante posibles irregularidades.

Realizar auditorías internas regulares y capacitaciones específicas en la identificación y gestión de riesgos financieros para todo el personal relevante, asegurando una vigilancia constante sobre posibles amenazas.

Fomentar una cultura de transparencia y mejora continua a través de programas de capacitación y la promoción de valores de ética e integridad dentro de la Cooperativa.

Establecer mecanismos de comunicación claros y accesibles para la denuncia de irregularidades, como líneas directas confidenciales y buzones de sugerencias, garantizando la protección de los denunciantes.

Optimizar los procesos internos mediante la implementación de tecnologías de automatización y la revisión periódica de los procedimientos operativos para identificar y eliminar ineficiencias.

Desarrollar un plan de capacitación continua para el personal en los principios de COSO III y en el uso de nuevas herramientas y tecnologías implementadas para el control interno.

Invertir en sistemas de seguridad avanzados, como cámaras de vigilancia y sistemas de pago electrónico, para proteger los activos de la Cooperativa y reducir el riesgo de robos y fraudes.

Desarrollar un plan estratégico a largo plazo que incluya la implementación de prácticas sostenibles y responsables, garantizando la estabilidad financiera y operativa de la Cooperativa para su crecimiento futuro.

Referencias bibliográficas

- Actualicese. (23 de julio de 2021). *Control interno*. <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Arias, E. R. (01 de marzo de 2021). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion.html>
- Azcona, N. (25 de mayo de 2023). *¿En qué consiste la gestión financiera de una empresa?* Tiffin University. <https://global.tiffin.edu/blog/gestion-financiera-empresa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20financiera%20de%20una%20empresa%20se%20trata%20de%20un,objetivos%20comerciales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>
- Coopetransatenas. (2024). *Reseña histórica*. <http://www.coopetransatenas.com/historia.html>
- Bibliotecas DuocUC. (19 de julio de 2023). *Elaboración de documentos o informes*. <https://bibliotecas.duoc.cl/elaboracion-de-documentos-o-informes/como-elaborar-un-marco-teorico#:~:text=Un%20marco%20te%C3%B3rico%20es%20el,en%20relaci%C3%B3n%20con%20un%20tema>
- Editorial Etecé. (25 de setiembre de 2020). *Entrevista*. Concepto. <https://concepto.de/entrevista/>
- Editorial Etecé. (6 de marzo de 2023). *Marco Teórico*. Concepto. <https://concepto.de/marco-metodologico/>
- Euroinnova. (2020). *¿Qué son las fuentes de información?* <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-la-fuentes-de-informacion#iquestqueacute-son-las-fuentes-de-informacioacuten-todo-lo-que-debes-saber>
- Farías, G. (17 de enero de 2024). *Cuestionario*. <https://concepto.de/cuestionario/>
- Ferrer. (mayo de 2016). *Definición de Marco Conceptual*. Enciclopedia.NET. <https://enciclopedia.net/marco-conceptual/>
- Financial Crime Academy. (05 de marzo de 2024). *¿Qué es el riesgo? Conozca hoy el riesgo inherente y residual*. <https://financialcrimeacademy.org/es/que-es-el-riesgo-conozca-hoy-el-riesgo-inherente-y-residual/>

- González, M. E. (26 de mayo de 2002). *El control interno*. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/el-control-interno/>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- López, J. F. (01 de septiembre de 2021). *Muestra estadística*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Prieto, E. (10 de julio de 2023). *Gestión financiera: ¿Qué es y cuál es su principal objetivo?*
Southern New Hampshire University <https://es.snhu.edu/blog/que-es-la-gestion-financiera>
- RSM.Global. (09 de enero de 2020). *¿En qué consiste una matriz de riesgos?*
<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-una-matriz-de-riesgos>
- Tus datos. (09 de agosto de 2022). *Riesgo Inherente y Riesgo Residual*:
<https://www.tusdatos.co/blog/riesgo-inherente-y-riesgo-residual>
- Westreicher, G. (01 de marzo de 2021). *Población objetivo*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-objetivo.html>

Anexos

Entrevista

Ítem 1 ¿Cuál es la importancia de tener una estructura de control interno sólida en Coopetransatenas R.L., en términos de prevención de errores y riesgos financieros?

Ítem 2 ¿Qué tipo de errores o riesgos financieros podrían surgir al no contar con una estructura de control interno adecuada?

Ítem 3 ¿Cuáles son algunas de las principales áreas dentro de la Cooperativa donde una estructura de control interno sólida puede marcar la diferencia en la prevención de errores y riesgos financieros?

Ítem 4 ¿La alta dirección de Coopetransatenas R.L. reconoce la importancia de establecer una estructura de control de riesgos financieros?

Ítem 5 ¿Se fomenta la comunicación abierta y transparente sobre los riesgos financieros entre los diferentes niveles de la organización?

Ítem 6 ¿Coopetransatenas R.L. ha implementado controles internos para mitigar los riesgos financieros identificados?

Ítem 7 ¿Los controles internos están claramente definidos y documentados en políticas y procedimientos?

Ítem 8 ¿Podría identificar algunos de los principales riesgos financieros que enfrenta actualmente Coopetransatenas R.L.?

Ítem 9 ¿Qué impacto crees que estos riesgos financieros podrían tener en la estabilidad financiera y operativa de Coopetransatenas R.L.?

Ítem 10 ¿Cómo afectan estos riesgos financieros a la capacidad de Coopetransatenas R.L., para alcanzar sus objetivos comerciales y financieros?

Ítem 11 ¿Qué medidas o estrategias ha implementado Coopetransatenas R.L. hasta ahora para mitigar estos riesgos financieros?

Ítem 12 ¿Cuál es el proceso actual de identificación y evaluación de riesgos financieros en Coopetransatenas R.L.?

Ítem 13 ¿Qué desafíos específicos enfrenta Coopetransatenas R.L. en la gestión efectiva de los riesgos financieros en comparación con otras empresas del sector?

Ítem 14 ¿Cómo evalúa Coopetransatenas R.L. el éxito de sus medidas de mitigación de riesgos financieros?

Ítem 15 ¿Cuál es la importancia de un ambiente de control interno sólido en la gestión de los riesgos financieros en una empresa como Coopetransatenas R.L.?

Ítem 16 ¿Qué elementos específicos contribuyen al fortalecimiento del ambiente de control interno en Coopetransatenas R.L. para abordar los riesgos financieros?

Ítem 17 ¿Cómo se asegura Coopetransatenas R.L. de que los valores éticos y la integridad sean fundamentales en su ambiente de control interno?

Ítem 18 ¿Qué desafíos enfrenta Coopetransatenas R.L. en el establecimiento y mantenimiento de un ambiente de control interno sólido para la gestión de los riesgos financieros?

Ítems 19 ¿Cómo se evalúa actualmente el ambiente de control interno en Coopetransatenas R.L. para identificar áreas de mejora relacionadas con la gestión de los riesgos financiera?

Ítem 20 ¿Qué medidas se han tomado o se están considerando para fortalecer aún más el ambiente de control interno en Coopetransatenas R.L. en el futuro cercano?

Cuestionario 1

Ítem 1 ¿La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos escritos para la gestión financiera, incluyendo la autorización de transacciones, el manejo de efectivo, la preparación de estados financieros, entre otros?

Ítem 2 ¿Estos documentos son regularmente revisados y actualizados para garantizar su relevancia y efectividad?

Ítem 3 ¿Se ha implementado una clara separación de funciones en las operaciones financieras, como la autorización, el registro y la custodia de activos?

Ítem 4 ¿Existe un proceso formal para designar responsabilidades financieras y supervisar su cumplimiento?

Ítem 5 ¿Se establecen controles de acceso físico y lógico para restringir el acceso a la información financiera confidencial?

Ítem 6 ¿La Cooperativa realiza auditorías periódicas de seguridad de la información financiera para identificar vulnerabilidades y riesgos potenciales?

Ítem 7 ¿Se lleva a cabo un monitoreo regular de las transacciones financieras para detectar anomalías o irregularidades?

Ítem 8 ¿Existe un comité de auditoría o una función de supervisión independiente encargada de revisar y evaluar el desempeño de los controles financieros internos?

Ítem 9 ¿Se proporciona capacitación periódica a los empleados sobre políticas y procedimientos financieros, así como sobre la importancia de la prevención de riesgos financieros?

Ítem 10 ¿La Cooperativa promueve una cultura de cumplimiento y ética en relación con las prácticas financieras?

Ítem 11 ¿Se realiza una evaluación periódica de los riesgos financieros que enfrenta la Cooperativa, y se toman medidas para mitigar estos riesgos?

Ítem 12 ¿Existe un proceso establecido para la identificación y gestión proactiva de riesgos financieros emergentes?

Ítem 13 ¿Los trabajadores de la Cooperativa reciben capacitación regular sobre la importancia del control interno en la prevención de riesgos financieros?

Cuestionario 2

Ítem 1 En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan importante considera el establecimiento de un ambiente interno de control en una organización?

Ítem 2 ¿Cuál de los siguientes aspectos crees que es más importante para un ambiente interno de control de efectivo?

Ítem 3 ¿Cómo afecta un ambiente interno de control sólido a la toma de decisiones dentro de una organización?

Ítem 4 En tu opinión, ¿cómo contribuye un buen ambiente interno de control a la prevención de fraudes y errores?

Ítem 5 ¿Qué impacto crees que tiene un ambiente interno de control en la motivación y la moral de los empleados?

Ítem 6 ¿Consideras que la comunicación abierta y la retroalimentación constante son componentes esenciales de un ambiente interno de control de efectivo?

Ítem 7 ¿Cómo evaluarías la participación de los colaboradores en la implementación y mantenimiento de un ambiente interno de control en tu organización?

Ítem 8 ¿Cuál es, en su opinión, el mayor beneficio de tener un ambiente interno de control bien establecido en una organización?

Ítem 9 ¿Crees que un buen ambiente interno de control es especialmente importante en ciertos sectores o industrias?

Ítem 10 En general, ¿cómo describiría el impacto de un ambiente interno de control efectivo en el éxito general de una organización?

Cuestionario 3

Ítem 1. ¿La dirección de la empresa establece y promueve una cultura de integridad y ética?

Ítem 2. ¿La junta directiva demuestra un compromiso claro con la prevención de errores y riesgos financieros?

Ítem 3. ¿Se establecen políticas y procedimientos claros para la gestión de riesgos financieros en toda la organización?

Ítem 4. ¿La empresa identifica y analiza sistemáticamente los riesgos financieros a los que está expuesta?

Ítem 5. ¿Se evalúa la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos financieros identificados?

Ítem 6. ¿Se documentan y priorizan los riesgos financieros identificados para su gestión adecuada?

Ítem 7. ¿Se implementan controles internos efectivos para mitigar los riesgos financieros identificados?

Ítem 8. ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas de los controles internos para garantizar su efectividad?

Ítem 9. ¿Los controles internos se aplican de manera consistente en toda la organización?

Ítem 10. ¿La empresa comunica de manera efectiva las políticas y procedimientos relacionados con la prevención de errores y riesgos financieros?

Ítem 11. ¿Se proporciona capacitación regular a los empleados sobre la importancia de la gestión de riesgos financieros y cómo cumplir con los controles establecidos?

Ítem 12. ¿Existe un sistema de información adecuado que facilite la comunicación interna y la toma de decisiones relacionadas con los riesgos financieros?

Ítem 13. ¿La dirección supervisa regularmente la efectividad de la estructura de control interno en la prevención de errores y riesgos financieros?

Ítem 14. ¿Se llevan a cabo auditorías internas o externas periódicas para evaluar el cumplimiento de los controles internos y las políticas establecidas?

Ítem 15. ¿Se toman medidas correctivas inmediatas cuando se identifican deficiencias en la estructura de control interno?

Cuestionario 4

Ítem 1. ¿Cuál es el propósito principal de la estructura de control interno en Coopetransatenas?

Ítem 2. ¿Cómo contribuye el control interno a la integridad de la información financiera en Coopetransatenas?

Ítem 3. ¿Qué beneficios proporciona la estructura de control interno en la prevención de fraudes y malversación de fondos en Coopetransatenas?

Ítem 4. ¿Cómo ayuda el control interno en la toma de decisiones basada en información precisa en Coopetransatenas?

Ítem 5. ¿Cuál es uno de los resultados positivos de una eficiente estructura de control interno en la gestión en Coopetransatenas?

Ítem 6. ¿Por qué es importante la implementación adecuada del control interno en Coopetransatenas?

Ítem 7. ¿Cuál es la relación entre una estructura de control interno sólida y la reducción de riesgos financieros en Coopetransatenas?

Atenas 29 de julio del 2024

Máster

Oscar Mario Rojas Rodríguez
Director Contabilidad y Finanzas
Sede Atenas

Asunto: Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R. L al cierre de diciembre de 2023.*de*, investigación realizada por los estudiantes Lesly Badilla Montero y Karolaing Peñaranda Hidalgo

Estimado Señor

Me complace informarle que el suscrito, acepta ser lector del trabajo final de graduación bajo el tema *Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L al cierre de diciembre de 2023.*, para optarpor el grado de licenciado, elaborado por los estudiantes Lesly Badilla Montero y Karolaing Peñaranda Hidalgo

Por el anterior externo mi compromiso de hacer las observaciones al TFG conforme el reglamento de TFG de la universidad y tiempos establecidos, así mismo teniendo presente la objetividad profesional, en procura de enriquecer aún más la investigación realizada por los sustentantes, igual forma estar presente en la defensa el día asignado.

Atentamente.

GERMAN
ANTONIO PICADO
GARCIA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
GERMAN ANTONIO
PICADO GARCIA (FIRMA)
Fecha: 2024.07.29
16:09:48 -06'00'

Atenas 29 de julio del 2024

Máster

Oscar Mario Rojas Rodríguez
Director Contabilidad y Finanzas
Sede Atenas

Asunto: Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R. L al cierre de diciembre de 2023., investigación realizada por los estudiantes Lesly Badilla Montero y Karolaing Peñaranda Hidalgo

Estimado Señor

Me complace informarle que el suscrito, acepta ser lector del trabajo final de graduación bajo el tema *Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L al cierre de diciembre de 2023.*, para optar por el grado de licenciado, elaborado por los estudiantes Lesly Badilla Montero y Karolaing Peñaranda Hidalgo

Por el anterior externo mi compromiso de hacer las observaciones al TFG conforme el reglamento de TFG de la universidad y tiempos establecidos, así mismo teniendo presente la objetividad profesional, en procura de enriquecer aún más la investigación realizada por los sustentantes, igual forma estar presente en la defensa el día asignado.

Atentamente.

ARTURO JESUS Firmado digitalmente
BALDODANO por ARTURO JESUS
BALDODANO BALDODANO
BALDODANO (FIRMA)
(FIRMA) Fecha: 2024.11.11
14:29:19 -06'00'

Atenas, 07 de octubre del 2024

Señor

Oscar Mario Rojas Rodríguez

Director

Carrera Contabilidad y Finanzas / Contaduría Pública

Universidad Técnica Nacional Sede Atenas

Asunto: Autorización del Trabajo Final de Graduación “Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L al cierre de diciembre de 2023” para su programación de defensa.

Estimado señor:

Mediante la presente, nosotros Edgar Antonio Solano Gamboa con número de cédula de identidad 107780395, German Antonio Picado García con número de cédula de identidad 900730452 y Arturo Baltodano Baltodano con número de cédula de identidad 106640104, responsables de acompañar a los estudiantes Karolaing Peñaranda Hidalgo y Lesly Badilla Monteo en la elaboración del Trabajo Final de Graduación: “Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L al cierre de diciembre de 2023”, le informamos que este ha sido concluido a satisfacción.

Por lo anterior, damos el visto bueno para que se continúe con lo que corresponde.

Sin otro particular, suscribimos atentamente

EDGAR ANTONIO DE LOS ANGELES SOLANO GAMBOA (FIRMA)

PERSONA FISICA, CPF-01-0778-0395.

Fecha declarada: 08/11/2024 09:51:58 AM

Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.

Edgar Antonio Solano Gamboa

107780395

ARTURO JESUS

BALTODANO

BALTODANO

(FIRMA)

Arturo Baltodano Baltodano

106640104

Firmado digitalmente por
ARTURO JESUS
BALTODANO BALTODANO
(FIRMA)
Fecha: 2024.11.11 09:11:43
+06'00'

German Antonio Picado García

900730452

Atenas, 07 de octubre del 2024

Señor

Oscar Mario Rojas Rodríguez

Director

Carrera Contabilidad y Finanzas / Contaduría Pública

Universidad Técnica Nacional Sede Atenas

Asunto: Autorización del Trabajo Final de Graduación “Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L al cierre de diciembre de 2023” para su programación de defensa.

Estimado señor:

Mediante la presente, nosotros Edgar Antonio Solano Gamboa con número de cédula de identidad 107780395, German Antonio Picado García con número de cédula de identidad 900730452 y Arturo Baltodano Baltodano con número de cédula de identidad 106640104, responsables de acompañar a los estudiantes Karolaing Peñaranda Hidalgo y Lesly Badilla Monteo en la elaboración del Trabajo Final de Graduación: “Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L al cierre de diciembre de 2023”, le informamos que este ha sido concluido a satisfacción.

Por lo anterior, damos el visto bueno para que se continúe con lo que corresponde.

Sin otro particular, suscribimos atentamente

Edgar Antonio Solano Gamboa
107780395

GERMAN
ANTONIO PICADO
GARCIA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
GERMAN ANTONIO PICADO
GARCIA (FIRMA)
Fecha: 2024.11.08 09:34:48
-05'00'

German Antonio Picado García
900730452

Arturo Baltodano Baltodano
106640104

San José, 27 de noviembre de 2024

Señores

Contaduría Pública

Universidad Técnica Nacional

Sede Regional de Atenas

Estimados señores:

He revisado y corregido en todos los extremos filológicos: la redacción, la ortografía, la puntuación, la morfología, la sintaxis y los vicios del trabajo titulado **“Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en Coopetransatenas R.L., al cierre de diciembre de 2023”**, presentado por Karolaing Peñaranda Hidalgo y Lesly Badilla Montero.

Con las correcciones y recomendaciones aplicadas en este trabajo de investigación, es un documento con valor filológico y cumple con los requisitos necesarios para ser presentado ante las autoridades universitarias correspondientes.

Atentamente,

MARGARITA
SIRLENE CHAVES
BONILLA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
MARGARITA SIRLENE
CHAVES BONILLA (FIRMA)
Fecha: 2024.11.27
14:43:35 -06'00'

M.Sc. Margarita Sirlene Chaves Bonilla

Filóloga

Cédula 2 0717 0620

Carné 83791 (COLYPRO)

Anexo IV

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICANACIONAL (Trabajo colectivo)

Ciudad, Atenas

Fecha. 10/12/2024

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre completo de sustentantes	Número de identificación
Karolaing María Peñaranda Hidalgo	2 0790 0159
Lesly Yariela Badilla Montero	2 0775 0121

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología de COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en COOPETRANSATENAS al cierre de diciembre 2023

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

Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación



Presentado en la fecha 30/10/2024 autorizamos a la UniversidadTécnica Nacional, Sede Atenas, para que nuestrotrabajo 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	✓
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	✓
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	✓
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN con una cantidad de 200 a 500 palabras.	✓
Consulta electrónica con texto protegido	✓
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	✓
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.	✓

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
Karolaing María Peñaranda Hidalgo	2 0790 0159	
Lesly Yariela Badilla Montero	2 0775 0121	

Día: 10/12/2024



(Reformado mediante Acuerdo 9-3-2021, tomado por el Consejo Universitario en la Sesión Ordinaria No. 3-2021, celebrada el jueves 11 de febrero de 2021, alas nueve horas, según el Artículo 12. Publicado en el diario oficial La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2021, sección de Reglamentos).

Anexo V

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
Peñaranda	Hidalgo	Karolaing María	2 0790 0159	
Badilla	Montero	Lesly Yariela	2 0775 0121	
Carrera a la que pertenece: Contaduría Pública		Título obtenido Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en la metodología de COSO III y su influencia en la gestión económica y financiera en COOPETRANSATENAS al cierre de diciembre 2023.		
Fecha de presentación: 30/10/2024				
USO EXCLUSIVO PARA EL DIRECTOR DE				
Verificación de documentación		Marque con (x)		
		Documento físico del trabajo final		

		Carta de autorización para uso y manejo de los trabajos finales de graduación
		Acuso de recibido de la versión digital por parte de la Vicerrectoría de Investigación
		Copia digital para la carrera
		Entrega de resumen con palabras claves para biblioteca
Nombre del Director (a) de carrera:	Firma del Director de carrera	Fecha de aprobación

(Reformado mediante Acuerdo 9-3-2021, tomado por el Consejo Universitario en la Sesión Ordinaria No. 3-2021, celebrada el jueves 11 de febrero de 2021, alas nueve horas, según el Artículo 12. Publicado en el diario oficial La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2021, sección de / Reglamentos).