

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Contaduría Pública

Tesis para optar por el grado académico de

Licenciatura

**Procedimientos de control interno según
Marco Integrado COSO III en el registro de la
información contable de Herencia del Mueble
S.A., para el 2do semestre 2022**

Laura Mora González

Diciembre, 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	11
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 <i>Antecedentes internacionales y nacionales</i>	13
1.1.2 <i>Delimitación del problema</i>	21
1.1.3 <i>Justificación</i>	22
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	23
1.3 OBJETIVOS	23
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	23
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	23
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	24
2.1 MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.1 <i>Historia del control</i>	24
2.2 MARCO CONCEPTUAL	35
2.2.1 <i>Control Interno</i>	35
2.2.2 <i>Sistemas de Control</i>	36
2.2.3 <i>Manuales de Procedimientos</i>	36
2.2.4 <i>Políticas</i>	37
2.2.5 <i>Riesgo</i>	38
2.2.6 <i>Modelo de Control Interno COSO III</i>	38
2.2.7 <i>Normativas</i>	47
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	52

3.1	ENFOQUE.....	52
3.2	ALCANCE	52
3.3	DISEÑO.....	53
3.4	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	54
	3.4.1 Población.....	54
	3.4.2 Tipo de muestra	55
	3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	56
	3.4.4 Consideraciones éticas	56
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	57
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS	59
3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	60

CAPÍTULO IV: RESULTADOS61

4.1	OBJETIVO 1: INVESTIGAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EMPLEADOS PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE DE HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE SU SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.....	61
	4.1.1 Procedimientos de Control Interno.....	61
	4.1.2 Registro de Información Contable.....	69
4.2	OBJETIVO 2: ESTUDIAR LA APLICACIÓN DEL MARCO INTEGRADO COSO III EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SEGUIDOS PARA EL PROCESO DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DE HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.....	72
	4.2.1 Entorno de Control.....	72
	4.2.2 Evaluación de Riesgos.....	85
	4.2.3 Actividades de Control	92
	4.2.4 Información y Comunicación.....	99
	4.2.5 Actividades de Supervisión y Comunicación	104
4.3	OBJETIVO 3: EXPLICAR LAS DISCREPANCIAS OBSERVADAS EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MARCO INTEGRADO COSO III, Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE EFECTUADA EN HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.....	109

4.3.1 Entorno de Control	109
4.3.2 Evaluación de Riesgos.....	111
4.3.3 Actividades de Control	111
4.3.4 Información y Comunicación.....	112
4.3.5 Actividades de Supervisión y Comunicación	113
4.4 OBJETIVO 4: CONSTRUIR UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO III PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.....	114

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN115

5.1 OBJETIVO 1: INVESTIGAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EMPLEADOS PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE DE HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE SU SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022	115
5.1.1 Procedimientos de Control Interno.....	115
5.1.2 Registro de Información Contable.....	117

5.2 OBJETIVO 2: ESTUDIAR LA APLICACIÓN DEL MARCO INTEGRADO COSO III EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SEGUIDOS PARA EL PROCESO DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DE HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.....	118
--	-----

5.2.1 Entorno de Control	118
5.2.1.1 Principio 1: Compromiso con la integridad y los valores éticos.....	118
5.2.1.2 Principio 2: Supervisión del desempeño del sistema de control Interno	119
5.2.1.3 Principio 3: Establecimiento de los niveles de autoridad.....	121
5.2.1.4 Principio 4: Compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales	122
5.2.1.5 Principio 5: Definición de responsabilidades a nivel de control interno	123
5.2.2 Evaluación de Riesgos.....	124
5.2.2.1 Principio 6: Los objetivos permiten identificar y evaluar los riesgos.....	125
5.2.2.2 Principio 7: Identificar los riesgos y como se deben gestionar	125
5.2.2.3 Principio 8: Considerar la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	126
5.2.2.4 Principio 9: Identificar y evaluar los cambios que afectan el sistema de control interno	127

5.2.3 <i>Actividades de Control</i>	128
5.2.3.1 Principio 10: Actividades de Control para mitigar los riesgos.....	128
5.2.3.2 Principio 11: Actividades de Control sobre la tecnología	129
5.2.3.3 Principio 12: Actividades de control por medio de políticas y procedimientos de control interno.....	130
5.2.4 <i>Información y Comunicación</i>	131
5.2.4.1 Principio 13: Información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno	132
5.2.4.2 Principio 14: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno	133
5.2.4.3 Principio 15: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno	134
5.2.5 <i>Actividades de Supervisión y Comunicación</i>	135
5.2.5.1 Principio 16: Se realizan evaluaciones continuas a los componentes del sistema de control interno.....	135
5.2.5.2 Principio 17: Se evalúan y comunican las deficiencias de control interno.....	136
5.3 OBJETIVO 3: EXPLICAR LAS DISCREPANCIAS OBSERVADAS EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MARCO INTEGRADO COSO III, Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE EFECTUADO EN HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022	138
5.3.1 <i>Entorno de Control</i>	138
5.3.2 <i>Evaluación de Riesgos</i>	140
5.3.3 <i>Actividades de Control</i>	141
5.3.4 <i>Información y Comunicación</i>	142
5.3.5 <i>Actividades de Supervisión y Comunicación</i>	143
5.4 OBJETIVO 4: CONSTRUIR UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO III PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA HERENCIA DEL MUEBLE S.A. DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022.....	145
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	146
6.1 CONCLUSIONES.....	146

6.1.1 Objetivo 1: Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del 2022	146
6.1.1.1 Procedimientos de Control Interno.....	146
6.1.1.2 Registro de Información Contable.....	146
6.1.2 Objetivo 2: Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022	147
6.1.2.1 Entorno de Control.....	147
6.1.2.2 Evaluación de Riesgos.....	148
6.1.2.3 Actividades de Control	148
6.1.2.4 Información y comunicación.....	148
6.1.2.5 Actividades de Supervisión – monitoreo	149
6.1.3 Objetivo 3: Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuada en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.....	149
6.1.3.1 Entorno de control.....	149
6.1.3.2 Evaluación de Riesgos.....	150
6.1.3.3 Actividades de Control	150
6.1.3.4 Información y comunicación.....	151
6.1.3.5 Actividades de Supervisión – monitoreo	151
6.2 LIMITACIONES	151
6.3 RECOMENDACIONES	152
6.3.1 Objetivo 1: Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del 2022	152
6.3.2 Objetivo 2: Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022	153

6.3.3 Objetivo 3: Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuada en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.....	154
--	-----

CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....155

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	155
7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ	155
7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	155
7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES.....	156
7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN	156
7.6 FASES DE LA PROPUESTA.....	157
7.7 REFERENCIAS.....	158

REFERENCIAS.....256

ANEXOS262

ANEXO NO. 1 – ENTREVISTA	262
ANEXO NO. 2 – PROCESO OBSERVACIÓN.....	266
ANEXO NO. 3 – DECLARACIÓN JURADA.....	267
ANEXO NO. 4 – AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD.....	268
ANEXO NO. 5 – CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR (A)	269
ANEXO NO. 6 – CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR (A)	270
ANEXO NO. 7 – LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT	271

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de las variables	59
Tabla 2 Preguntas de procedimientos de Control Interno	61
Tabla 3 Preguntas de políticas y procedimientos.....	63
Tabla 4 Preguntas de control interno	67
Tabla 5 Preguntas de registro contable	69
Tabla 6 Preguntas de sistema contable informático.....	70
Tabla 7 Preguntas de Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	72
Tabla 8 Preguntas de Principio 2: Supervisión del desempeño del sistema de control interno .	77
Tabla 9 Preguntas de Principio 3: Establecimiento de los niveles de autoridad	79
Tabla 10 Preguntas de Principio 4: Compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales	81
Tabla 11 Preguntas de Principio 5: Definición de responsabilidades a nivel de control interno.	83
Tabla 12 Preguntas de Principio 6: Los objetivos permiten identificar y evaluar riesgos	85
Tabla 13 Preguntas de Principio 7: Identificar los riesgos y como se deben gestionar.....	86
Tabla 14 Preguntas de Principio 8: Probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	89
Tabla 15 Preguntas de Principio 9: Identificar y evaluar cambios que puedan afectar el sistema de control interno	90
Tabla 16 Preguntas de Principio 10: Actividades de control para mitigar riesgos.....	92
Tabla 17 Preguntas de Principio 11: Actividades de control sobre la tecnología.....	95
Tabla 18 Preguntas de Principio 12: Actividades de control por medio de políticas y procedimientos de control interno	96

Tabla 19 Preguntas de Principio 13: Información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno	99
Tabla 20 Preguntas de Principio 14: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno	100
Tabla 21 Preguntas de Principio 15: Comunicación con los grupos de interés externos para el funcionamiento del control interno	103
Tabla 22 Preguntas de Principio 16: Se realizan evaluaciones continuas a los componentes del sistema de control interno	105
Tabla 23 Preguntas de Principio 17: Se evalúan y comunican las deficiencias de control interno	107

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA No. 1 CUBO, MARCO INTEGRADO – COSO III	45
FIGURA No. 2 ORGANIGRAMA.....	51

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia doy gracias a Dios que me ha dado la fortaleza, la salud y la vida para llegar hasta este momento tan importante y me ha dado la fuerza para no decaer.

Agradezco a mis padres, Sandra González Z. y Laurence Mora M. por siempre impulsarme a lograr mis metas y mis sueños, por apoyarme en los altos y bajos del camino, por enseñarme a ser una mujer fuerte e independiente, por impulsarme a nunca rendirme y brindarme las herramientas para ser la mujer que soy hoy en día, son la luz de mi vida.

A mi hermana, Naomi Mora G. por apoyarme en todo momento de mi vida y ayudarme en este proceso con sus conocimientos, agradezco a Dios por tú existencia y espero siempre ser un buen ejemplo en tú camino.

A mi esposo, Bryan Mora Mejía por ser un gran apoyo durante este proceso, por alentarme todos los días a seguir y alcanzar la meta, por no dejarme caer y darme fuerzas para seguir, agradezco su amor y su apoyo incondicional en nuestra vida juntos.

Finalmente, agradezco a mi tutora Victoria Rojas Meneses por su valioso aporte durante esta etapa, su experiencia, conocimiento y paciencia han sido una parte fundamental en la elaboración de esta investigación.

RESUMEN

Este trabajo de investigación buscaba implementar los procedimientos de control interno para el registro de la información contable. Como resultado de la investigación realizada por medio de entrevistas y observación se identificó la ausencia de políticas y procedimientos y la necesidad de documentarlos para estandarizar el proceso de registro de la información, por lo que se elaboró un manual de procedimientos contables según el Marco Integrado de Control Interno COSO III el cual se estructuró contemplando sus cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión y monitoreo.

Palabras Clave: Sistema de Control Interno, COSO III, manuales, procedimientos, componentes de control interno.

This research work sought to implement internal control procedures for the recording of accounting information. As a result of the research work carried out through interviews and observation, the absence of policies and procedures, plus the need to document them to standardize the information. A registration process was identified, for which an accounting procedure manual was prepared according to the Integrated Framework of Internal Control COSO III, which was structured contemplating its five components: Environment control, risk assessment, activities control, information and communication, and supervision and monitoring activities.

Key Words: Internal Control System, COSO III, manuals, procedures, internal control components.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Una de las fases iniciales para la elaboración de un trabajo de investigación es analizar el problema desde los enfoques estudiados anteriormente. Se puede entender como estado de la cuestión según Retamozo (2014) como una “Breve descripción bibliográfica exploratoria donde se muestra su conocimiento de las principales referencias escritas sobre su tema” (p.184), es decir, los antecedentes nacionales e internacionales eran todos aquellos estudios realizados por un sin número de autores sobre el tema investigado, donde se pudo conocer los enfoques utilizados, los principales hallazgos y recomendaciones a seguir para darle solución al problema planteado, el cual tiene similitud con el tema central de la investigación que se llevó a cabo.

Teniendo claro este concepto enlistamos una serie de antecedentes tanto nacionales como internacionales que permitieron entender la importancia del control interno dentro de las organizaciones, el impacto que causa la falta de éste y los beneficios que obtienen las empresas por su implementación.

La cuenta de inventarios es uno de los principales activos de toda empresa, ya que representa parte de su patrimonio como un equivalente del efectivo, por lo cual se debe procurar un adecuado manejo y control de este, Salazar (2017) dentro de su Propuesta de un procedimiento de Control Interno para el inventario en la empresa Agro Negocios de Costa Rica para El Mundo S.A. para el periodo contable 2016, buscó solucionar la problemática que presentaba la empresa con respecto a la cuenta de inventarios, la cual constantemente se veía enfrentada a un desconocimiento del producto en existencia, pérdidas, robos y mal manejo de los insumos por el desconocimiento de los encargados de esa área en cuanto a control interno.

La investigación tuvo una limitante para obtener la información ya que se trataba de una PYME y la población de la cual se podía obtener era muy reducida a pesar de eso con el fin de

descubrir cuáles eran los mecanismos de control que existían y brindar soluciones a través del control interno, se realizaron entrevistas y observaciones para conocer cómo era el manejo general de todo lo que afectaba dicha cuenta, estas fueron aplicadas al Gerente General y Contador General de la entidad, como las personas que tenían un mayor conocimiento de los procesos y manejo de la empresa.

El estudio arrojó como principales resultados que no se implementaba ninguno de los componentes de control interno según COSO, ni se contaba con políticas para el cumplimiento de normas con respecto al tratamiento de la cuenta de inventarios, no había ninguna propuesta para promover mecanismos de control y los pocos reportes entregados al área gerencial eran poco relevantes y nada confiables.

Las organizaciones en busca de un mayor control de sus procesos contables y operativos establecen sus procedimientos y políticas para su adecuado funcionamiento, Elías (2017) en su Propuesta de diseño de manual de procedimientos requeridos para el departamento contable y operativo de la empresa Tegra Medical de Costa Rica S.A. para el periodo 2018 en adelante, detalló el proceso y los pasos a seguir para estructurar las funciones y procedimientos correctos para el manejo contable y operativo de un departamento contable, específicamente para las cuentas por cobrar, por pagar, proceso de compras, fondo de caja chica, proceso de ventas, emisión de cheques, conciliaciones bancarias, detallando el paso a paso de cómo se debía llevar a cabo cada función.

La investigación se llevó a cabo en el departamento contable de la organización y se adquirió información por medio de entrevistas, narraciones, notas de campo, entre otros, se tomó como población de estudio a todos los miembros del departamento contable, gerente y asistente; gerente de recursos humanos y encargado de bodega.

Se recomendó que se establecieran procedimientos formales de estandarización de los procesos contables, que se diseñarán las descripciones de puestos, que confeccionarán

controles de los procedimientos de trabajo del departamento y principalmente que diseñará un manual de procedimientos contables para proveer a la empresa de registros “*Know How*”.

El orden y la estructura en cualquier tipo de organización es de vital importancia para lograr cumplir los objetivos que esta tenga, Cáceres & Flores (2019) en Desarrollo de cumplimiento de procedimientos de control interno, contable y obligaciones tributarias en fundaciones sin fines de lucro del sector construcción de viviendas en el departamento de San Salvador, buscaban un lineamiento con base a control interno en la contabilidad y área tributaria para que todas las entidades sin fines de lucro se estructuraran con base a esto y fueran más aptas para optar por préstamos o donaciones para financiar sus proyectos, ya que sin esta estructura las organizaciones no cumplían con la formalidad solicitada por los bancos.

La investigación se realizó con el encargado del departamento de contabilidad, personal de gerencia y el encargado de los proyectos en las fundaciones sin fines de lucro, para la recolección de la información se utilizó la encuesta con preguntas de forma cerrada, para que el encuestado pudiera determinar mediante varias opciones establecidas la realidad en la que se encontraba.

Se pudo concluir que no todas las fundaciones sin fines de lucro tenían políticas de control interno, un manual de puestos para el desarrollo de las actividades y que algunas no poseían uniformidad en cuanto al uso de normativa contable, en consecuencia, se determinó como principales recomendaciones: que mantuvieran el inventario de materiales de forma adecuada, que crearán y usarán políticas contables de control interno.

Un proceso de control interno continuo juega un papel importante en la obtención de información contable adecuada para la toma de decisiones durante la gestión, Ovchinnikova & Grebneva (2020) en *Improving the quality of management based on internal control system* (Mejorar la calidad de la gestión basada en el sistema de control interno) establecieron que el control interno era el camino para el análisis de riesgos contables y financieros con el fin de evitar fraudes, errores de muestreo y representatividad, en la información suministrada.

La base de toda empresa es el principio del negocio en marcha, por lo que se busca tener acceso a información confiable, veraz y real para la toma de decisiones con el fin de perpetuar su continuidad, el control interno según las autoras tenía como objetivo principal mejorar la calidad de los recursos materiales y financieros de la empresa, se dejó en claro que conviene tener una continua evaluación del sistema de control cumpliendo ciertas etapas clave con el fin de gestionar los riesgos y el impacto que estos puedan ocasionar.

El elemento principal para formar la base de información para el control interno según se concluyó eran los datos e informes obtenidos de la contabilidad de la empresa, cumpliendo con un conjunto de requisitos como validez, coherencia, consistencia y objetividad de la información.

El inventario dentro de una organización forma parte fundamental ya que se trata de la mercadería que tienen lista para la venta o los insumos necesarios para la producción de sus productos, siendo este un activo de gran valor, Salas (2021) en su Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER LTDA., a partir del 1° de enero del 2022, revisó los procedimientos de control interno que eran aplicados, determinó la viabilidad de la aplicación del modelo de control interno COSO ERM y estableció una propuesta de sistema de control interno con base en dicho modelo, con el fin de que llevaran un mayor control de esta cuenta tan importante.

La investigación se realizó en el departamento contable de la organización, dentro de su población de estudio se encontraba el gerente general, la auxiliar contable, la cajera, el vendedor y el encargado de bodega, recolectó la información por medio de entrevistas individuales, grupos focales, mantenimiento de registros, proceso de observación, estudios longitudinales y estudios de caso.

Se concluyó que no existían mecanismos de control suficientes y adecuados que permitieran conocer la condición real de los inventarios, no habían establecidas medidas de control interno que permitieran gestionar el inventario de mercadería de manera oportuna, no

existían políticas internas para la administración del inventario, no existía un manual de procedimientos que estableciera la forma en que se debía manejar el inventario de forma general ni un responsable del mismo y no poseían un sistema de control interno que cumpliera con lo establecido en el modelo COSO ERM 2017.

El control, la organización y la estructura de procesos eran pilares fundamentales en la búsqueda de lograr objetivos organizacionales, Vargas (2021) con su propuesta Evaluación del sistema de control interno aplicable a los activos de propiedades, planta y equipo en la empresa *Britt Shared Services* ubicada en la provincia de Heredia (Costa Rica) en el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre del 2020 para la elaboración de un manual de procedimientos de control interno, buscaba suplir esas necesidades ya que la organización no contaba con procesos ni responsabilidades claramente definidas en cuanto al tratamiento de los activos de propiedad, planta y equipo, ocasionando pérdidas, robos y una posible pérdida del régimen de zona franca.

La investigación se llevó a cabo tomando como población los departamentos de activos fijos, contabilidad, sistemas de información y compras y las cinco categorías de activos con las que contaba su organización, se recolectó información a través de cuestionarios, observación directa, análisis documental, entre otros.

Finalizada la investigación se concluyó que hacía falta un manual de procedimientos contables y políticas estandarizadas, la empresa estaba bajo el régimen de zona franca pero no se cumplía en su totalidad con todo lo que estipula la ley que la regula, se incluían el total de los activos según la norma NIC 16 sin embargo, no existían guías para la compra de activos y no se realizaban auditorías de los principales procesos contables de la empresa, según estos hallazgos se realizó una serie de recomendaciones como que se elaborara un manual de control interno según COSO, en concordancia con la NIC 16 y la Ley de Régimen de Zonas Francas, que hicieran un procedimiento de compra de inventarios y tomas físicas de los mismos para que se aplicarán al menos una vez al año.

El control interno y la calidad de la información contable en los procesos de gestión empresarial según Zhao (2022) en *Mutual Trust Influence on the Correlation between the Quality of Corporate Internal Control and the Accounting Information Quality Using Deep Learning Assessment* (La Influencia de la Confianza Mutua en la Correlación entre la Calidad del Control Interno Corporativo y la Calidad de la Información Contable Utilizando Evaluación de Aprendizaje Profundo) señaló la estrecha relación que existe entre el control interno y la calidad de la información contable en los procesos de gestión empresarial, fomentando así la optimización del control interno para aumentar la calidad de la información contable.

Se concluyó que uno de los objetivos centrales del control interno era asegurar la calidad de la información, proporcionando seguridad razonable a los informes y estados financieros de la entidad ayudando en la prevención del fraude y protección de la propiedad de la empresa. Por otra parte, mencionó que el control interno funcionaba como una línea de defensa para salvaguardar la veracidad de la información contable, finalmente se planteó una metodología para la medición del control interno en la calidad de la información contable aplicable a las organizaciones.

La implementación de controles y procedimientos es una herramienta para obtener información más confiable para la toma de decisiones, Castillo et al. (2022) en su propuesta Diseño e implementación de un manual de procedimientos interno contable administrativo para la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí en los meses de abril a noviembre de 2021, buscaba corregir una serie de problemas encontrados en el control de prestaciones salariales, registro de vacaciones, fondo de caja chica, cuentas por cobrar, gastos e ingresos, a través de un manual de procedimientos.

La investigación se realizó recolectando información por medio de entrevistas, revisión documental y guías de observación realizadas directamente con la administradora de la tienda, vendedores de la tienda y responsable de caja.

Se concluyó con la aplicación de un manual de control interno contable y administrativo que proporcionó información sobre los procedimientos y componentes para la toma de decisiones, se evaluaron los efectos de la implementación de dicho manual comprobando la disminución de errores, diferencia de caja e inventario, control en las cuentas por cobrar y soporte detallado de los movimientos de efectivo.

Los sistemas de control diseñados para regular las operaciones de una entidad, se deben mantener actualizados con el fin de que logren su objetivo principal, Villarreal (2022) en Procedimientos de control interno administrativo y contable que aplica la Asociación Solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A. y afines en la gestión administrativa, según marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021, buscaba subsanar la necesidad de ASOPLASMO de mejorar su sistema de control interno, debido a brechas en cuanto a procedimientos administrativos y contables ejecutados en comparación con la documentación que se generaba.

La investigación se llevó a cabo con una población que la comprendían todos los que participan en la administración y dirección de la asociación, entiéndase presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, fiscal, vocal, administrador y asistente de administración, para lo cual hizo una recolección de datos por medio de entrevistas abiertas, discusión, evaluación de experiencias, análisis, entre otros.

Basado en esto se concluyó que había una ausencia de un sistema de control interno integrado desde la planeación estratégica, que la entidad carecía de documentación de políticas y procedimientos administrativo -contables, que la comunicación para los colaboradores no se hacía con regularidad y que no contaban con un manual de procedimientos de control interno que abarcara los cinco componentes del COSO III.

Dado lo anterior, parte de las recomendaciones sugeridas fueron que crearán un comité de riesgos, que se implementará la propuesta de procedimientos y documentación de control interno con base al COSO III, y que crearan una política de información y comunicaciones.

Parte fundamental de todo proceso contable adecuado es que cada transacción cuente con un respaldo que demuestre el porqué de su existencia, Escalante (2022) en Procedimientos de control interno que aplica la empresa *Lion Resources Costa Rica S.A.* a sus cuentas de balance para las agencias de Bélgica y Países Bajos, según los requerimientos del marco de control denominado COSO III, para el periodo comprendido entre el 1° de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2021, buscaba subsanar los pocos controles con respecto al respaldo documental de las cuentas de balance.

La investigación tuvo como población al personal de contabilidad de las sedes específicamente analizadas, recolectando información por medio de la observación de la información contenida en las cuentas de balance y se aplicaron entrevistas semi estructuradas para determinar cuáles componentes del COSO III estaban siendo o no aplicados.

Se concluyó que los procesos de control interno no eran conocidos por algunos colaboradores y que en la entidad no era habitual capacitar o comunicar temas de control interno, se carecía de un manual de procedimientos para el proceso de documentación de las cuentas de balance, por otra parte, los colaboradores no recibían un proceso de inducción a sus labores, ni se contaba con un plan de contingencia que permitiera reemplazar a un colaborador si este debía ausentarse.

Debido a lo anterior, parte de las recomendaciones fueron que se programaran capacitaciones para el personal, y dieran a conocer el manual de control interno, que crearan una política de administración de riesgos, e instituyeran un plan de inducción para colaboradores nuevos e implementaran el manual de procedimientos para el proceso de documentación de cuentas de balance.

Analizando toda la información detallada anteriormente, pudimos observar, que la aplicación del control interno a una parte del proceso contable es de vital importancia para las organizaciones, con el fin de obtener información más fidedigna para la toma de decisiones, que este debía ser un proceso continuo de mejora y que se debía capacitar e informar a todo el

personal sobre dicho proceso para que les diera el impacto deseado a los resultados de la organización.

Cabe destacar las investigaciones de Ricardo Escalante Chaverri y Mariana Villareal Acuña, ambos en el año 2022, los cuales aplicaron la metodología del COSO III para alcanzar sus objetivos, aplicando dicho modelo para responder a la pregunta de la investigación, ambos lo hicieron de una manera muy clara, estructurada y precisa lo cual ayudó en la comprensión de dicho modelo y fueron de gran utilidad para alcanzar los objetivos de esta investigación.

Pese a que todas las investigaciones analizadas trataban de la aplicación del control interno y los diversos modelos de control como el COSO ERM y COSO III, todas ellas se enfocaban en un proceso o una cuenta contable específica y generaron un manual de procedimientos únicamente para una parte del proceso o cuenta contable.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se desarrolló en el Departamento Contable de la empresa Herencia del Mueble S.A., ubicado en su planta de producción en Ochomogo, Cartago, Costa Rica, durante el segundo semestre del 2022.

Se detectó que no existían procesos de control interno en el registro de las transacciones contables y que tampoco contaban con un manual de políticas o procedimientos al cual recurrir en caso de desconocimiento en el registro de una transacción o proceso a desarrollar, siendo esto una gran debilidad de la organización que podría generar información financiera errónea o poco confiable. Para validar esta aseveración se analizaron los registros y procesos contables del segundo semestre del 2022.

1.1.3 Justificación

La falta de control interno en cuanto al registro y tratamiento de la información contable en una organización se puede remontar a la inexistencia de respaldos documentales de políticas y procedimientos. Esto resulta en la realización de los procesos diarios según el criterio de cada colaborador del departamento y en los conocimientos contables adquiridos por estos, lo cual, como un efecto dominó, ocasiona manejos indebidos, faltantes de información, cuentas con saldos incorrectos, información registrada sin una trazabilidad contable, entre otras consecuencias, todo lo anterior lo podemos calificar como una deficiencia de los componentes de actividades de control, información y comunicación del enfoque COSO III.

La investigación se aplicó a todos los procesos de registro contables, con la intención de determinar cómo se realizaban estas funciones e identificar si había mecanismos de control o eran totalmente inexistentes, evaluando dichos procesos con el enfoque COSO III de control interno.

Por otra parte, pese a que la organización contaba con manuales de puestos, los mismos se enfocaban únicamente en las funciones de cada colaborador, en los requisitos legales y académicos para desempeñar el puesto y en las normas de acatamiento obligatorio de la organización que eran generales para cualquier otro puesto dentro de esta.

La investigación también puede clasificarse como de implicaciones prácticas, ya que un manual de procedimientos es un documento formal al que se puede recurrir a consultar y examinar de forma cotidiana de ser necesario durante el desarrollo de las funciones diarias de cada colaborador.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el impacto de la implementación del control interno en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. ubicada en Cartago Costa Rica durante su segundo semestre del año 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Establecer cómo se debe mitigar la falta de control interno en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del año 2022.
- Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.
- Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuada en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.
- Construir una propuesta de procedimientos de control interno según COSO III para registrar la información contable en la empresa Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Historia del control

El control existió como un método de fiscalización e inspección desde el inicio de la humanidad, naciendo de la necesidad de conocer las transacciones diarias realizadas; evolucionando en la edad media, se inició el control de las cuentas patrimoniales, con el levantamiento anual de las propiedades, y el registro de los ingresos y egresos; el aumento de casos de fraudes cometidos con el dinero de la comuna dio nacimiento a los primeros auditores cuya función consistió en conservar duplicado de todos los libros de cuentas, en 1436 se inició con la rendición de cuentas anual a la Hacienda Pública.

Posteriormente se dio inicio en la edad moderna al tema contable con el control del inventario, resumiéndolo como una lista de activos y pasivos que debían tener movimiento todos en un mismo día, al iniciar con el registro de esta información nació la necesidad de que está fuera de conocimiento de sectores sociales más importantes, por lo que se ordenó como un principio de control que los libros fueran firmados por un contador y un tesorero, así se inició con él uso de un “Libro Común” que debía cumplir con ciertas especificaciones y normas como mecanismo de control.

Finalmente, la edad contemporánea que nos acerca un poco más a nuestra realidad actual, con la intervención ciudadana en las finanzas públicas, utilizando el presupuesto como un medio para controlar la eficiencia de la actividad financiera, también los inversionistas de la época empezaron a utilizar los servicios de auditores privados con el fin de salvaguardar sus patrimonios.

Podemos entender según Montaña (2020) el control como “Proceso de medir los resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las

medidas correctivas necesarias” (p.55) y tradicionalmente se identificaron dos teorías o vertientes de la misma, donde se dio la delimitación de dos enfoques o modelos económicos:

- Vertiente Latina: Aquí el Estado cumplió un papel determinante ya que tenía un papel interventor y regulador en todas las actividades económicas, aquí el estado implementó la privatización del control por la imposibilidad de pagar a suficientes funcionarios que ejercieran esta función, delegando en figuras de vigilancia con la potestad de la fé pública, los objetivos de este enfoque eran: garantizar que los informes contables fueran fidedignos, proteger los intereses de los propietarios, del estado y la comunidad.
- Vertiente Anglosajona: Aquí el Estado cumplió únicamente un papel regulatorio cuando las circunstancias lo necesitaban, esta vertiente estaba ligada con la Auditoría Externa y nació de la necesidad de que los propietarios de empresa delegarían la administración de la empresa y las actividades de control en otros y únicamente regularán mediante reportes el trabajo de la administración; por la relación entre propietarios y administradores nació una nueva estructura de control, la auditoría administrativa y la auditoría operacional.

Según Mantilla (2018) el control interno fue evolucionando a lo largo del tiempo hasta la época actual a través de tres etapas las cuales señaló como:

- Primera generación: En esta etapa los principales impulsores fueron los auditores de los estados financieros y los organismos reguladores, ya que se basaba en lograr controles contables y administrativos en busca de que se presentarían reportes financieros libres de fraude, basados en la comprobación de cifras, convirtiendo el control interno en sinónimo de auditoría ya que el mismo estaba en función de la contabilidad. Esta generación estaba obsoleta, pero su estructura era la que había tenido un mayor arraigo ya que seguían siendo los mismos

profesionales (contadores, auditores, entre otros) los que ejercían el rol del control interno, sin tener necesariamente estudios especializados en esta área.

- Segunda generación: En esta etapa se buscó dar estructuras y prácticas de control interno, por sobre todo en el sector público, además, se estableció el control interno como un medio para definir el alcance de las pruebas de auditoría, tanto fue así que se establecieron en las normas de auditoría aceptadas. En esta generación se establecieron dos roles para el control interno; el rol de ejecución a cargo de la administración y el rol de evaluación a cargo de los auditores externos, también ejercido por los auditores internos; en esta etapa también se logró posicionar los comités de control interno, manuales y procedimientos de operación. Por medio de ciertos ajustes se trasladaron las practicas establecidas al sector privado.
- Tercera generación: En esta generación se buscaba la calidad en los altos niveles directivos, para garantizar la eficiencia del control en función de alcanzar los objetivos planteados; esta generación fue fruto de los esfuerzos iniciados con COSO en la década de los 90, tomando un mayor posicionamiento que otros métodos como CoCo, Cardbury, ISO, entro otros, debido a que el primero se centraba directamente en el control interno con el objetivo principal de ayudar a la administración a mejorar el control de todas las actividades de la organización, mientras que los otros métodos tenían otros enfoques como la calidad, la manufactura, entre otros. (pp.15-21)

Según Gómez et al. (2019) el control interno se podía clasificar en:

- Control interno contable: “Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables”. (p.3)

Este hacía referencia a todo aquello que podía afectar la situación financiera de la empresa y no únicamente a operaciones contables o de registro.

- Control interno administrativo: “Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la administración”. (p.3)

Este hacía referencia a todo aquello que no afectaba de forma directa los estados financieros por corresponder a otra área del negocio, pero con repercusión en la situación financiera de la entidad.

Para Mantilla (2018) los principios rectores del control interno eran:

- La segregación de funciones: La parte primordial en la segregación de funciones señalaba que una misma persona no debía tener el control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final, tanto en empresas grandes como en pequeñas, ninguna persona debía ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción de forma simultánea.
- Autocontrol: Este principio iba directamente enfocado en que el control, entendido como poder, requería que todos los componentes del sistema se orientaran al logro de los objetivos compartidos y no como comúnmente se solía entender, a que el individuo fuera capaz de controlarse a si mismo. Así mismo, la autovaloración del control correspondía al conjunto de herramienta de trabajo a través de las cuales se facilitaba que el personal hiciera su propia valoración del control y convertida en informes.
- Desde arriba – hacia abajo: La parte primordial en este principio se basaba en que el control interno debía ser ejercido desde los altos niveles de la organización hacia los niveles bajos de esta, todos los eventos, las transacciones y condiciones debían ser autorizadas y ejecutadas por personas dentro de un rango de autoridad.

- Costo menor que beneficio: Este principio se basaba en que los controles internos no podían ser más costosos que las actividades que controlaban, el control interno debía constituirse como un costo, debía ser parte de la cadena de valor del negocio agregando valor tanto para el cliente como para el accionista de la organización.
- Eficiencia: La base principal de este principio se basaba en que el control interno dependía de los resultados que era capaz de ofrecer, es decir, debía asegurar el logro de los objetivos, de ahí que siempre fuera medido con una evaluación/valoración de su eficacia.
- Confiabilidad: “Es la relación que existía entre la efectividad del diseño y operación del sistema del control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno”. (p.30)
- Documentación: Este principio hacía referencia a la necesidad de que el control interno estuviera debidamente documentado, de manera que pueda ser analizado o revisado en cualquier momento, por la administración, auditores o reguladores. (pp.27-31)

Asimismo, partiendo de que los objetivos eran los lineamientos o pasos por seguir para alcanzar una meta o un fin en una organización de un proyecto o actividad determinada, podíamos analizar los objetivos del control interno desde el enfoque de varios autores:

Según Mantilla (2018) el control interno perseguía los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- Salvaguarda de activos (p.48)

Por otro lado, Montañó (2020) indicó que los objetivos del control interno eran:

- Alcanzar la eficiencia y la eficacia en sus operaciones

- Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes
- Permitir que la información contable se fidedigna y corresponde a las operaciones del ente, con lo cual se obtiene la inclusión de todas las transacciones en las cuales la organización ha participado
- Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios y de terceros. (p.56)

Ambos autores concordaban en tres de los objetivos mencionados mostrando así que estos eran los de mayor relevancia para alcanzar un grado óptimo de control interno dentro de una organización, definiéndolos más ampliamente de la siguiente manera:

Eficiencia y eficacia de las operaciones: buscaba la utilización de los recursos necesarios para las operaciones de una forma eficiente y eficaz que le generará beneficios de rentabilidad a la organización en busca de contar con una seguridad razonable de que los objetivos empresariales se pueden alcanzar.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones: se refería al cumplimiento de las leyes y regulaciones que rijan en el país de funcionamiento en el que se encuentra la organización y para el tipo de empresa que se trate, cumplir con el marco de legalidad en aspectos como normativa laboral, financiera, medio ambiente, entre otros.

Confiabilidad de la información financiera: este aspecto se refería directamente a la preparación de estados financieros, que estos fueran elaborados con alta responsabilidad y que reflejaran la realidad de lo que se presenta en libros o los sistemas contables de la empresa, con la finalidad de que los estados financieros fueran confiables.

Uno de los instrumentos primordiales que servían para llevar un sistema de control interno funcional eran los manuales de procedimientos, los cuales según Aviña et al. (2019) eran:

Un medio que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización, ya que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una pequeña o mediana empresa (pyme) y su interrelación con otras áreas, identificando los puestos a

áreas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Permite conocer el funcionamiento interno, relacionado con las tareas, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución. Básicamente, proporciona información para orientar al personal respecto a cómo funciona la organización. (pp.191-192)

Según la definición anterior podíamos entender que un manual es un documento donde se plasman procesos, pasos, indicaciones a seguir sobre un proceso o actividad específica de un puesto dentro de la empresa, el cual también servía para transmitir conocimientos o experiencias sobre un tema y así dar apoyo a los colaboradores de la entidad en el desarrollo de sus funciones, como lo era, el registro contable de la información.

Los manuales se podían clasificar por su tipo de la siguiente manera:

- Organizacionales: Resumían el manejo de la empresa en forma general, estructura, funciones y roles.
- Departamental: Indicaban la forma en la que debían ser llevadas a cabo las actividades del personal, según el departamento al que pertenecen.
- Políticas: No eran propiamente reglas, pero determinaban y regulaban la dirección de la empresa.
- Calidad: Presentaban las políticas de la empresa en cuanto a calidad del sistema o del trabajo, podían estar ligado a las actividades de la empresa.
- Sistema: Debía ser elaborado en el momento que se desarrollaba un sistema, estaba conformado por otro grupo de manuales.
- Finanzas: Servía para verificar la administración de todos los bienes que le pertenecían a la empresa, era una responsabilidad a cargo del tesorero.
- Múltiple: Estaban diseñados para exponer normas de la empresa, explicar la organización de la empresa, entre otras cuestiones generales de la organización.

- Puesto: Detallaban cuáles eran las características y responsabilidades de cada puesto específico.
- Procedimientos: Determinaba cada uno de los pasos a realizar para ejecutar alguna actividad de manera correcta.
- Bienvenida: Servían para hacer una breve introducción a la empresa, en ellos se incluía la misión, visión y objetivos, por lo general a este manual se le adjuntaba el reglamento interno de la empresa, para dejar claro los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.
- Técnicas: Explicaban detalladamente cómo debían realizarse las tareas técnicas dentro de la organización.

La utilización de estos manuales generaba ventajas a la organización que los empleaba, pero mayormente a los empleados dentro de cada unidad ya que ayudaba en el cumplimiento de los objetivos que cada puesto poseía, a utilizar mejor los recursos y así alcanzar los objetivos institucionales.

Según Aviña et al. (2019) algunas de las ventajas de contar con manuales de procedimientos se circunscribían a que:

- Auxiliaban en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxiliaban en la inducción al puesto.
- Describían en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitaban la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indicaban las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permitían que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permitían una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de información.

- Proporcionaban la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionaban una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecían como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Eran guías al trabajo a ejecutar. (p.193)

Como se pudo constatar existían varios tipos de manuales que se podían utilizar en una organización, cuya finalidad era establecer lineamientos, normas y procedimientos para el correcto accionar de todo el personal dentro de la organización, mejorando el control interno dentro de esta y así poder alcanzar los objetivos organizacionales que la entidad poseía; pero los de mayor importancia dentro de esta investigación eran los manuales de procedimientos, los cuales se dividen en dos categorías: Manual de Procedimientos Administrativos y Manual de Procedimientos Contables, siendo este último el objetivo primordial de esta investigación.

Los manuales de Procedimientos Contables eran documentos que servían de guía para realizar los procedimientos contables en una organización, en ellos se detallaban las políticas a seguir para el correcto manejo de cada cuenta para que se pudiera garantizar que la información financiera era transparente.

Según Aviña et al. (2019) para elaborar un manual de procedimientos y políticas se debía tomar en cuenta los siguientes pasos:

- Definir el contenido:
 - Inducción
 - Objetivos
 - Áreas de aplicación
 - Responsables
 - Políticas
 - Descripción de las operaciones

- Formatos
- Diagramas de flujo
- Terminología
- Recopilación de la información.
- Estudio preliminar de las áreas.
- Elaboración de inventario de procedimientos.
- Integración de la información.
- Análisis de la información.
- Graficar los procedimientos.
- Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
- Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos. (p.194)

Asimismo, en virtud de que la fiabilidad y confianza en la información contable de la entidad era de vital importancia para la toma de decisiones por parte de la administración el apego y la utilización de políticas contables para la preparación de la información financiera; para una mayor claridad podíamos entender como políticas contables según la Norma Internacional de Contabilidad 8, a “Los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros”, como indica esta definición las políticas eran todos los parámetros establecidos por una entidad para la elaboración y emisión de estados financieros, con la intención que la información suministrada fuera relevante y confiable para la toma de decisiones, las políticas contables también cumplían con la función de dar un estándar a la información para que cuando un tercero leyera los estados financieros fueran de fácil comprensión, para que quedaran claros los parámetros que se utilizaron para ser elaborados; para cumplir con esta finalidad todas las políticas establecidas debían ser detalladas en las notas a los estados financieros cada vez que eran emitidos, estas políticas pese a que eran utilizadas por el departamento contable para la elaboración de sus

funciones diarias debían ser definidas y establecidas por la administración de la entidad y aprobadas por esta instancia y debían estar en cumplimiento con las normas internacionales de contabilidad, adoptadas y aceptadas por los entes reguladores del país.

Las políticas contables debían prepararse de forma clara y uniforme y no debían ser cambiantes en el tiempo, con la finalidad de que los informes generados fueran comparables con los estados financieros de periodos anteriores, en caso de que fueran necesarios cambios, éstos debían aclararse en las notas, indicando con amplitud el cambio ocurrido, su forma de medición y su interpretación. Lo anterior era un criterio conocido como uniformidad de las políticas contables el cual fue descrito por Marín (2019) como “aquel principio que expresa que deben mantenerse las aplicaciones de las políticas debido a que los métodos utilizados en un periodo contable deben ser los mismos utilizados para los eventos materiales similares y transacciones en periodos contables diferentes”.

Las políticas contables no debían ser copiadas de una compañía a otra, aunque estas fueran de un sector productivo similar, había que adaptarlas a las necesidades de la entidad, al giro del negocio y a su actividad productiva específica, ya que éstas ayudaban a la valoración de la situación financiera de la entidad. También las políticas debían ir acorde con la normativa que regulaba en el país tal y como indico Peña et al. (2020):

Las políticas contables son muy importantes para el desarrollo financiero y económico de las empresas y, en tal sentido, estas se deben adaptar e implementar de acuerdo con los conceptos y principios que reglamentan las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). (p.121)

La aplicación de políticas contables era de gran importancia para las empresas según Peña et al. (2020) por las siguientes razones:

- Son la base para el desarrollo de la información financiera
- Resultan de gran ayuda para la toma de decisiones

- Establecen los criterios que la entidad acogerá para realizar el reconocimiento, le medición, la presentación y la revelación de la información.
- Su utilización permitirá la revelación de información clara y precisa sobre la situación financiera de la empresa.
- Las políticas contables serán el manual de normas técnicas para el manejo y registro del 100% de las operaciones financieras que se desarrollen. (p.122)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Conceptos y definiciones

2.2.1 Control Interno

El control interno según Estupiñán (2016) se define como “Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos”. (p.33)

Por otra parte, según Mantilla (2013) es el “Proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”. (p.17)

El *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Marco Integrado – COSO III, 2013) definió el control interno como:

Un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p.3)

Finalmente, Montaña (2020) lo define como el “Conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección (gobierno

corporativo), encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los objetivos”.
(p.55)

2.2.2 Sistemas de Control

Los Sistemas de Control Interno según Estupiñán (2016) se definen como “El conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por La Junta Directiva, la alta dirección y demás funcionarios de la entidad para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos”.
(p.412)

Por otra parte, Torres (2015) señala que la mejor manera de definir un sistema de control es logrando comprender la definición de sistema y relacionarlo con el concepto específico que estamos buscando, por lo que indica que “La composición de este sistema es la colección de sus partes, como los administradores, los supervisores, los trabajadores y artefactos. El entorno es la colección de las cosas que actúan sobre los componentes o la inversa, como la planeación, la información, el presupuesto, la complejidad y las acciones”. (p.252)

Finalmente tenemos la definición que nos brinda la Ley General de Control Interno 8292, del 31 de julio del 2002, del sistema normativo de Costa Rica, que en su artículo 8 que señala como sistema de control interno “La serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la concesión de los objetivos”.

2.2.3 Manuales de Procedimientos

Podemos entender como manuales según *Louffat* (2012) como “Documentos normativos e instructivos en los que se procura describir y explicar, detallada y objetivamente, cómo está organizada una institución y cómo debe operar para lograr eficiencia y eficacia”. (p.183)

Por otra parte, Elías (2017) indica que los manuales:

Son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables, consisten en una organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable. (p.39)

Finalmente, Vivanco (2017) los define como “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. (p.249)

2.2.4 Políticas

Las políticas según Louffat (2012) se pueden definir como “Las normas que orientan las decisiones administrativas, sin constituir específicamente una decisión. Es decir, fijan el contexto, el ámbito, los límites dentro de los cuales se debe ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede o no hacer”. (p.63-64)

Por otra parte, tenemos la definición que nos brinda la Norma Internacional de Contabilidad 8, que nos indica que las políticas eran “Los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros”.

Finalmente, Torres (2015) las define como “Guías de acción que conllevan una serie de beneficios a los implantadores de estrategias y tácticas, en su responsabilidad por alcanzar los resultados esperados”. (p.198)

2.2.5 Riesgo

El riesgo según Torres (2015) se entiende como “Condición, bajo la cual los individuos pueden definir un problema, especificar la probabilidad de ciertos eventos, identificar soluciones alternativas y establecer la probabilidad de cada solución que conduce a cada resultado deseado”. (p.12)

El *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Marco Integrado – COSO III, 2013) define el riesgo como “La posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos” (p.4)

También se puede ampliar un poco más el término indicando los tipos de riesgos que existen, Montaña (2020) nos indica que se pueden clasificar en dos:

- Riesgo inherente: Corresponde a la susceptibilidad de la información de presentar errores de importancia relativa, como consecuencia de falta de controles relacionados o una aplicación incorrecta.
- Riesgo de control: Un error material puede presentarse por no implementar o aplicar un control para evitarlo; los controles permiten prevenir detectar y corregir situaciones que afectan la calidad de la información. (p.185)

2.2.6 Modelo de Control Interno COSO III

Historia del Modelo

El *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión *Treadway*, COSO), fue conformado en 1985 con la intención de determinar factores o situaciones que se pudieran utilizar para la detección de fraudes o la presentación de información financiera falsa y así establecer marcos generales de control interno que pudieran utilizar todo tipo de organizaciones para evitar este tipo de situaciones.

El modelo COSO fue presentado por primera vez en 1992 con su primera versión de Marco Integrado de Control Interno, COSO I (el marco general), tenía como principal objetivo integrar todas las definiciones y conceptos que se utilizaban en el campo del control interno, buscaba que las organizaciones pudieran mantener un sistema de control interno eficiente y eficaz que les permitiera el cumplimiento de los objetivos establecidos y el mejoramiento continuo de sus sistemas.

Este Marco fue una iniciativa privada, financiada y patrocinada en conjunto por:

- *American Accounting Association (AAA)*
- *American Institute of Certified Public Accountants (AICPPA)*
- *Financial Executives International (FEI)*
- *Institute of Management Accountants (IMA)*
- *The Institute of Internal Auditors (IIA)*

En setiembre del 2004, el comité publicó el *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* (COSO – ERM, o COSO II), este nuevo marco no eliminaba al anterior COSO I, sino que se ampliaba el concepto de control interno y brindaba un enfoque más completo sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.

En mayo del 2013, el comité publicó el Marco Integrado de Control Interno (COSO III), con la finalidad de actualizar a los nuevos requerimientos globales y cambiantes a los que se enfrentaban las organizaciones en gestión y detección de riesgos, reiteradamente esta nueva versión no sustituyó a la anterior, sino que buscaba ampliar más el conocimiento incluido en el Marco y pretendía ayudar al usuario a comprender y diseñar de mejor manera el sistema de control interno.

Este nuevo Marco buscaba reflejar los cambios en el entorno empresarial y operativo, incluyendo:

- Las expectativas de supervisión del gobierno corporativo

- La globalización de los mercados y las operaciones
- Los cambios y el aumento de la complejidad de las actividades empresariales
- Demandas y complejidades de las leyes, reglas, regulaciones y normas
- Expectativas de las competencias y responsabilidades
- Uso y dependencia de las tecnologías en evolución
- Expectativas relacionadas con la prevención y detección del fraude

Definición de Control Interno según Marco Integrado - COSO III

El Informe COSO III (2013), define el control interno como:

Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con operaciones, la información y el cumplimiento. (p.3)

Con la definición anterior podíamos comprender que el control interno es un proceso, lo que quiere decir que está compuesto por actividades y tareas llevadas a cabo en una organización donde se debe involucrar a todo el personal dentro de la misma con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales que esta tenía y con un grado de seguridad razonable en los procesos que esta lleve a cabo y en la información financiera suministrada para la toma de decisiones, buscando la minimización de los riesgos asociados a todos estos procesos.

Objetivos según Marco Integrado – COSO III

Se establecen tres categorías de objetivos, para centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- Objetivos Operativos: Se refieren a la efectividad y eficiencia de las operaciones y estaban relacionados con la misión y visión de la organización, aquí estaban incluidos

los objetivos de rendimiento financiero y operacional, buscaban el mejoramiento en el desempeño financiero, productividad, calidad, satisfacción de empleados y clientes, entre otros.

- Objetivos de Información: Se refieren a la información financiera y no financiera, tanto interna como externa generada por la entidad, los cuales debían cumplir con las políticas de la entidad y de organismos reconocidos a nivel gubernamental, debían contemplar aspectos de confiabilidad, oportunidad y transparencia. Los reportes emitidos debían cumplir con los siguientes requisitos:
 - Relevancia
 - Representación exacta
 - Comparabilidad
 - Verificabilidad
 - Oportunidad
 - Comprensibilidad
- Objetivos de cumplimiento: Se refieren al cumplimiento de leyes y regulaciones a las que esté obligada la entidad y se debe desarrollar sus actividades en función de dichas leyes y normas.

Componentes del Control Interno, según Marco Integrado – COSO III

1. Entorno de Control

Conjunto de normas, procesos y estructuras que forman la base para desarrollar el control interno dentro de la organización y marcan la base para su adecuado funcionamiento aportando disciplina y estructura, el entorno de control se ve influenciado tanto por factores internos como externos, como eran la historia de la entidad, valores, el mercado, ambiente competitivo entre otros.

El consejo y la alta dirección de la entidad eran los encargados de establecer los lineamientos y los estándares de conducta esperados para los diferentes niveles de la organización y busca que cada nivel de la organización llegue a un estado de conciencia sobre la importancia del control interno.

Un entorno de control apropiado debe tener en cuenta las responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo, la estructura organizacional, retención de profesionales competentes, esquemas de compensación por resultados, entre otros. El entorno de control es la base sobre la que se asientan los otros cuatro componentes.

2. Evaluación de riesgos

El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos de la organización. La evaluación de riesgos es un proceso dinámico e interactivo que radica en la identificación, cuantificación y priorización de posibles eventos que pueden tener tanto un origen interno como externo y que pueden tener consecuencias significativas para la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación con los niveles establecidos de tolerancia y así determinar cómo se van a gestionar.

Previo a una evaluación de riesgos la organización debe definir los objetivos operativos, de información y cumplimiento con claridad y detalle para lograr identificar los riesgos asociados directamente a dichos objetivos y establecer mecanismos que identifiquen y disminuyan estas situaciones. Se debe tener en cuenta que los cambios en el entorno pueden provocar que el control interno no resulte efectivo.

3. Actividades de Control

Las actividades de control se pueden definir como las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos; estas sirven para asegurar el

cumplimiento de los objetivos y se hacen visibles dentro de las políticas de la organización.

Las actividades de control se deben ejecutar en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos del negocio, según la naturaleza que tengan pueden ser: preventivas o de detección y pueden abarcar actividades manuales y automatizadas. Se debe tener en cuenta que tener demasiados controles es tan peligroso como tomar riesgos excesivos.

En las actividades de control es importante la segregación de funciones y que cada individuo conozca las tareas de control que debe ejecutar, cuando no se puedan segregar las funciones la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

4. Información y comunicación

La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno, es necesario que cada miembro dentro de la organización conozca el rol que le corresponde desempeñar y cuenten con información periódica y oportuna para orientar sus acciones.

El personal no solamente debe captar esta información sino también transmitirla para lograr el cumplimiento de los objetivos, la dirección debe disponer de datos fiables para ejecutar la planificación, elaboración de presupuestos y demás actividades es por esto por lo que la información para ser de calidad debe tomar en cuenta aspectos como: contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

Un sistema de información efectivo comprende un conjunto de actividades, involucra a todo el personal permitiendo mantener claro las responsabilidades y medir el desempeño y progreso en el cumplimiento de los objetivos.

5. Actividades de supervisión – monitoreo

Todo proceso realizado debe ser monitoreado con la intención de incorporar el mejoramiento continuo, las actividades regulares de administración y supervisión deben ser constantes para velar por el cumplimiento de los objetivos, además el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Las evaluaciones continuas integradas a los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna y las evaluaciones independientes, se ejecutan periódicamente, estas pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos y otras consideraciones de la dirección. Cada entidad debe monitorear el proceso total y considerar cuando es necesario hacer modificaciones para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno están presentes y funcionando adecuadamente.

Relación entre Objetivos y Componentes, según Marco Integrado – COSO III

Según el marco integrado existe una relación directa entre los objetivos, los cinco componentes y la estructura organizacional propia de cada entidad. Donde los objetivos eran lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura de la entidad eran las unidades operativas, jurídicas y demás.

La relación puede ser representada mediante un cubo:

Figura No. 1 Cubo, Marco Integrado – COSO III



Fuente: Recopilado del Informe del Marco Integrado – Coso III (2013)

- Las tres categorías de objetivos: operativos, de información y de cumplimiento están representadas por las columnas
- Los cinco componentes están representados por las filas
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión.

Componentes y Principios, según Marco Integrado – COSO III

Para determinar que un sistema de control interno es efectivo se requiere que los cinco componentes y principios estén presentes y funcionando, la totalidad de los principios eran aplicables a los objetivos operativos, de información y cumplimiento. Seguidamente se detallan los principios que respaldan los componentes del control interno:

Entorno de Control

- Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

- Principio 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
- Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- Principio 5: La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos

Evaluación de riesgos

- Principio 6: La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- Principio 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de Control

- Principio 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuye a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

- Principio 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Información y comunicación

- Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que eran necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- Principio 15: La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.

Actividades de Supervisión – monitoreo

- Principio 16: La organización seleccionada, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (Marco Integrado de Control Interno, 2013, p.6-7)

2.2.7 Normativas

Norma Internacional de Contabilidad 1: Presentación de Estados Financieros

El objetivo primordial de esta norma consiste en establecer las bases para la presentación de estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables,

tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades.

Las características generales eran:

- Presentación razonable y cumplimiento de las NIIF
- Hipótesis del negocio en marcha
- Base contable de acumulación o devengo
- Materialidad (importancia relativa) y agrupación de datos
- Compensación
- Frecuencia de la información
- Información comparativa
- Uniformidad en la presentación

Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen los objetivos, las políticas y los procesos que ella aplica, para cumplir con esto, la entidad revelará lo siguiente:

- Información cualitativa sobre sus objetivos, políticas y procesos de gestión de capital que incluya:
 - Una descripción de lo que considera capital a efectos de su gestión
 - Cuando una entidad está sujeta a requerimientos externos de capital, la naturaleza de ellos y la forma en que se incorporan en la gestión de capital
 - Cómo cumple sus objetivos de gestión de capital
- Datos cuantitativos resumidos acerca de lo que gestiona como capital. Algunas entidades consideran como capital a determinados pasivos financieros, otras excluyen del capital a algunos componentes del patrimonio.
- Los cambios en los dos puntos anteriores desde el periodo anterior

- Si durante el periodo ha cumplido con cualquier requerimiento externo de capital al cual este sujeto
- Cuando la entidad haya cumplido con alguno de los requerimientos externos de capital impuestos, y las consecuencias de este incumplimiento.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Este trabajo de investigación se realizó en la empresa Herencia del Mueble S.A., ubicada en Cartago, Ochomogo, la cual se encontraba inscrita como PYME y estaba dedicada a la fabricación de mobiliario para el sector corporativo, misma que fue fundada en el año 2000.

Herencia del Mueble S.A. tuvo sus inicios en el año 2000 como un pasatiempo para su fundador con el que pretendía rescatar el legado de su abuelo, con la fabricación de muebles para el hogar, de ahí su nombre “Herencia”, mismos que fabricaba desde el garaje de su casa. La empresa se fue consolidando y teniendo un crecimiento que no se esperaba por lo que en el año 2009 fue necesario alquilar una bodega de aproximadamente 200m² para tener espacio suficiente para la fabricación de todos los muebles solicitados, la cual se encontraba en los alrededores de Tres Ríos.

En el año 2011 su fundador decidió que era momento de dejar el mundo corporativo en el que llevaba muchos años laborando con la finalidad de dedicarle más tiempo a la empresa y enfocarse en su crecimiento, debido a esta decisión se trasladaron a una nueva bodega de 500m², misma que se encuentra en uso en la actualidad.

En el año 2014, el negocio evolucionó y dejó de lado la fabricación de muebles para el hogar para especializarse en mobiliario para el sector corporativo, gracias a las conexiones con este sector que tenía su fundador producto de su larga trayectoria laboral en el sector corporativo, debido a ese nuevo cambio, se adquiere el alquiler de la bodega junto a la que ya se poseía para contar ahora con 900m² de planta de producción.

En el año 2016 se incorporó al negocio el servicio de representación de marcas de nivel internacional asociadas al negocio del mobiliario corporativo y además el servicio de branding para el diseño y decoración de espacios según requerimiento del cliente y finalmente se adquirió 400m² adicionales de alquiler, para contar con 1300m² de planta de producción.

Finalmente, en el año 2018, Herencia del Mueble S.A. extendió sus operaciones creando una empresa hermana en Panamá a la cual se le exportaban todos los mobiliarios desde nuestro país, hacia el país vecino.

La empresa contaba con aproximadamente cincuenta colaboradores tanto de nivel técnico como profesional, altamente capacitados e involucrados en el crecimiento constante de la organización.

La empresa contaba con lo siguiente:

Visión

- Transformamos espacios que inspiran

Misión

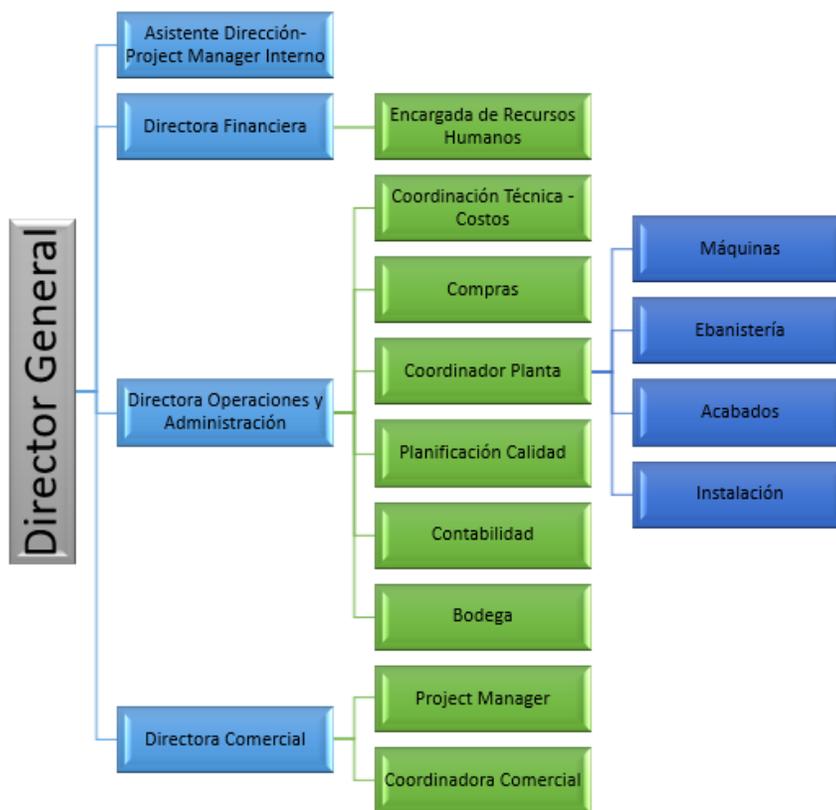
- Brindamos soluciones de amueblamiento con la mejor gente

Valores

- Seguridad
- Integridad
- Compromiso
- Orientación al cliente
- Pasión

Organigrama

Figura No. 2 Organigrama



Fuente: Elaboración propia

La empresa contaba con políticas organizacionales, pero en el momento de la elaboración de este proyecto, las mismas se encontraban desactualizadas y en proceso de revisión por parte de la gerencia.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

Podíamos entender por investigación según Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C y Baptista Lucio, M. (2018) al “Conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado de ampliar su conocimiento”. (p.4)

Según los autores citados para realizar cualquier investigación existían tres rutas o enfoques que se podían seguir: cuantitativo, cualitativo y mixto.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p.5)

El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (p.7)

El enfoque mixto entrelaza a las dos anteriores y los mezcla e implica su interacción y potenciación, representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación. (p.10)

Tomando en consideración las definiciones antes mencionadas esta investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo, donde se hizo la recolección de datos para afinar las preguntas de investigación.

3.2 ALCANCE

Definir el alcance de una investigación es un proceso de vital importancia, ya que dependiendo de este así será la estrategia utilizada para la investigación, su diseño y procedimientos.

Existían cuatro tipos del alcance para una investigación:

- Exploratorio
- Correlacional
- Descriptivo
- Explicativo

En esta investigación se utilizó un alcance descriptivo que, según Hernández et al., (2018) “Busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno de estudio que analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (p.92)

Este tipo de alcance pretendía medir o recolectar información sobre los conceptos o variables sometidas a estudio con la intención de determinar cómo se relacionaban estas, en estos casos el investigador tiene que ser capaz de definir que se medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos.

3.3 DISEÑO

Hernández et al., (2018) señala que para una investigación con enfoque cualitativo el diseño es el “El abordaje general que se utilizara en el proceso de investigación”. (p.524)

Los diseños en las investigaciones de enfoque cualitativo pueden ser varios:

- Teoría Fundamentada
- Diseños Etnográficos
- Diseños Narrativos
- Diseños fenomenológicos
- Diseños de investigación – acción
- Estudios de caso cualitativos

Esta investigación tuvo un diseño de investigación – acción la cual, según Hernández et al., (2018) busca:

Comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente, frecuentemente aplicando la teoría y mejores prácticas de acuerdo con el planteamiento. Asimismo, se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para proyectos, procesos y reformas estructurales. (p.552)

La investigación – acción tiene tres perspectivas:

1. La visión técnica – científica: Consiste en un conjunto de decisiones en espiral la cual busca redefinir el problema una y otra vez. Se basa en fases de planificación, identificación de hechos, análisis, implementación y evaluación.
2. La visión deliberativa: Está centrada en la interpretación humana, la comunicación interactiva, la deliberación, la negociación y la descripción detallada, está centrada principalmente en el proceso para la resolución del problema.
3. La visión emancipadora: Busca no solo la resolución del problema sino también crear un impacto social entre todos los individuos que participan y generar un cambio social por medio de la investigación.

Las fases de los diseños de investigación – acción eran: observar, pensar, y actuar, las cuales suelen funcionar de manera cíclica hasta que todo se resuelva o se logre una mejora.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La población estaba conformada por la jefatura y colaboradores del Departamento de Contabilidad de la empresa en estudio y los usuarios de la información financiera emitida en el departamento, estaba compuesta por las siguientes siete personas, representadas por sus puestos de trabajo:

- Director General
- Director de operaciones y administración

- Asistente Contable 1
- Asistente Contable 2
- Asesoría Contable Externa
- Asistente de Bodega
- Directora Financiera/Socia de empresa

3.4.2 Tipo de muestra

En las investigaciones de enfoque cualitativo, la muestra según Hernández et al., (2018) eran “El grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo el universo o población que se estudiar”. (p.427)

Para los estudios de tipo cualitativo existían varios tipos de muestras como lo eran las muestras de participantes voluntarios, muestras por cuotas, muestras confirmativas, muestras homogéneas entre otras. La muestra seleccionada para el caso de estudio de esta investigación es una muestra por conveniencia la cual consistía en efectuar entrevistas a poblaciones a las cuales se tuvo acceso ante la imposibilidad de adquirir información de poblaciones o empresas similares.

Esta investigación fue realizada a una muestra de conveniencia compuesta por los siguientes participantes:

- Directora de operaciones y administración: 51 años, Maestría, Administración de Negocios
- Asistente contable 2: 25 años, Bachiller Universitario, Contadora
- Asesoría externa: 53 años, Bachiller Universitario, Financista
- Asistente de bodega: 25 años, Noveno Año Colegio

- Directora Financiera/Socia empresa: 45 años, Bachiller Universitario, Administración Aduanera

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Como criterios de inclusión en este trabajo de investigación, se consideraron como objetos de análisis según la muestra seleccionada a los colaboradores y jefaturas del Departamento de Contabilidad y Bodega de la empresa Herencia del Mueble S.A, que tenían más de tres meses de trabajar para la entidad.

Por otro lado, como criterios de exclusión, no se incluyeron como objetos de estudio según la muestra seleccionada al resto de colaboradores de la planta de producción o administrativos que no laboraran directamente en el Departamento de Contabilidad y Bodega de la empresa, sin importar el tiempo laborado en la empresa.

3.4.4 Consideraciones éticas

Para el desarrollo del trabajo de investigación en el Departamento de Contabilidad de la empresa Herencia del Mueble S.A., se mantuvo la confidencialidad y anonimato en cuanto a los nombres de las personas entrevistadas, ya que este dato no aportaba ningún valor y se le aclaró a cada persona cuál era el objetivo de estudio de la investigación, también se les hizo saber que los datos suministrados iban a ser utilizados únicamente para este fin específico y que no iban a ser compartidos con ningún otro miembro del equipo, así mismo, se firmó un consentimiento informado para dejar en firme estas afirmaciones.

Por otro lado, se mantuvo también la confidencialidad en cuanto a la información sustraída del sistema contable de la empresa en cuanto a saldos de las cuentas contables, datos de clientes, proveedores, saldos de cuentas por cobrar y por pagar y cualquier información que no era relevante para este estudio.

La forma de contacto con los colaboradores y jefaturas de departamento para la recolección de la información se hizo de forma presencial con cada persona o por medio de una llamada utilizando la herramienta *Teams*, según era la modalidad de trabajo de cada persona, presencial o teletrabajo.

Por otro lado, para garantizar el éxito de la investigación y la transparencia de la misma se le informó a la jefatura del Departamento Contable que datos se iban a revisar relevantes al registro actual de la información contable de la empresa, sistema contable y qué tipo de información era necesaria recolectar, así mismo se le indicó que las conversaciones y respuestas de los demás miembros del equipo no serían compartidas para garantizar la confianza y apertura de información suministrada, sin embargo los resultados finales de la investigación pueden y serían entregados en caso de ser solicitados.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este trabajo de investigación se realizó utilizando dos métodos de recolección de información la observación y la entrevista con el fin de recolectar datos que fueran de importancia para dar respuesta a los objetivos planteados.

Para las investigaciones de enfoque cualitativo, la observación según Hernández et al., (2018) “No es mera contemplación, implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. (p.399)

En las observaciones el investigador puede tener diferentes tipos de roles, como la participación pasiva, donde está presente el observador, pero no interactúa, la participación moderada donde se participa en algunas actividades, participación activa, donde participa en la mayoría de las actividades, pero no se mezcla con los participantes, participación completa

donde el observador es un participante más, o la no participación como cuando se observa un video o se revisa un sistema.

En la presente investigación se optó por un tipo de observación con no participación ya que el interés es revisar y analizar el método de registro de la información contable actual realizada por la empresa.

Por otro lado, tenemos las entrevistas que, según Hernández et al., (2018) se entiende como “Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”. (p.403)

Existen a su vez varios tipos de entrevistas, las entrevistas estructuradas, donde el entrevistador sigue una guía de preguntas y se encuentra sujeto completamente a estas, las entrevistas semiestructuradas, donde el entrevistador se basa en una guía de asuntos, pero tiene la libertad de hacer preguntas adicionales para obtener más información y las entrevistas no estructuradas o abiertas, donde el entrevistador tiene toda flexibilidad para manejar las preguntas y la situación.

En esta investigación se utilizó una entrevista de tipo estructurada, esto debido a que se buscaba la opinión del entrevistado sin ninguna subjetividad por parte del entrevistador.

Algunas de las preguntas utilizadas para este proceso fueron tomadas del trabajo de investigación de Escalante (2022) titulado “Procedimientos de control interno que aplica la empresa Lion Resources Costa Rica S.A. a sus cuentas de Balance para las agencias de Bélgica y Países Bajos, según requerimientos del marco de control denominado COSO III, para el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2021” por su similitud con el presente trabajo de investigación y adaptadas a las necesidades de este estudio.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo Especifico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del año 2022.	Procedimientos de control interno Registro de información Contable	Conjunto de actividades y tareas llevadas a cabo para proporcionar seguridad razonable, hace referencia al conjunto de políticas, procedimientos y ambiente de control que se establecen para lograr alcanzar los objetivos de una organización. Son los actos o transacciones que se producen dentro de la organización que tiene repercusión en la contabilidad, se refiere al método de registro contable conocido como la partida doble, el cual indica que cada hecho contable debe producir al menos una cuenta de cargo y otra de abono.	Revisión de la eficiencia y eficacia de las políticas y procedimientos establecidos en la empresa para el control interno. Los registros contables efectuados en el sistema contable utilizado por la empresa para evaluar la forma de registro actual de la información.
Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022	Marco Integrado COSO III Procedimientos de Control Interno Registro de información Contable	Es un modelo que busca ayudar a los administradores o dirección corporativa en su gestión, facilitando herramientas para la detección y gestión de riesgos, ética empresarial, prevención y detección de fraudes, control interno y confiabilidad de la información financiera. Conjunto de actividades y tareas llevadas a cabo para proporcionar seguridad razonable, hace referencia al conjunto de políticas, procedimientos y ambiente de control que se establecen para lograr alcanzar los objetivos de una organización. Son los actos o transacciones que se producen dentro de la organización que tiene repercusión en la contabilidad, se refiere al método de registro contable conocido como la partida doble, el cual indica que cada hecho contable debe producir al menos una cuenta de cargo y otra de abono.	Revisión de manuales de políticas y procedimientos, manuales de puestos del Departamento Contable. Análisis de los procedimientos de control internos aplicados en el Departamento Contable, para el cumplimiento efectivo de las tareas y obtención de información de calidad. Análisis de los procedimientos para el registro contable correcto para las principales cuentas de la empresa.
Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuado en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022	Sistema de Control Interno Marco Integrado COSO III Registro de información Contable	El conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por La Junta Directiva, la alta dirección y demás funcionarios de la entidad para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos Es un modelo que busca ayudar a los administradores o dirección corporativa en su gestión, facilitando herramientas para la detección y gestión de riesgos, ética empresarial, prevención y detección de fraudes, control interno y confiabilidad de la información financiera. Son los actos o transacciones que se producen dentro de la organización que tiene repercusión en la contabilidad, se refiere al método de registro contable conocido como la partida doble, el cual indica que cada hecho contable debe producir al menos una cuenta de cargo y otra de abono.	Manuales de políticas y procedimientos generales de la empresa que sigan con los lineamientos necesarios. Revisión de manuales de políticas y procedimientos, manuales de puestos del Departamento Contable. Análisis de los procedimientos para el registro contable para las principales cuentas de la empresa.

Fuente: *Elaboración propia.*

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Anteriormente se indicó que siguiendo la metodología para los enfoques cualitativos la recolección de la información de esta investigación se realizó a través de observación y entrevistas.

Durante los procesos descritos anteriormente se realizaron grabaciones para poder analizar en varias ocasiones de ser necesario las respuestas de los entrevistados, aunado a esto se realizaron anotaciones de las entrevistas y de la observación realizada, que ayudaron a sustentar la investigación realizada.

Posterior al proceso descrito anteriormente, para un mayor análisis se realizaron transcripciones en el formato de la entrevista para un mejor entendimiento e interpretación de la información.

Para el análisis de la información en esta investigación se utilizó el método de análisis interpretativo, con el que se buscó analizar la información para entender a fondo los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se detallaron los resultados obtenidos en la investigación una vez que fueron aplicadas las entrevistas a toda la muestra seleccionada, con el fin de indagar sobre los procesos de control interno seguidos en el departamento de contabilidad de Herencia del Mueble S.A. para un adecuado registro de la información contable y su congruencia con el marco integrado COSO III, para abarcar este tema se investigó con base en los objetivos y sus respectivas variables:

4.1 Objetivo 1: Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del 2022

4.1.1 Procedimientos de Control Interno

Se realizaron entrevistas a los colaboradores y jefaturas del Departamento de Contabilidad y Bodega con la finalidad de conocer los procedimientos de control interno empleados para realizar un correcto registro contable de la información recibida y tramitada por el departamento, se buscó esa información mediante las siguientes consultas:

Tabla 2 Preguntas de procedimientos de Control Interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuál es el marco de información contable que se sigue en la empresa?	Según leyes de CR y se usaba un esquema internacional	No lo sé, un sistema básico de registro	No aplica	No se	Se sigue la normativa nacional, en cuanto a normas contables para una empresa de producción
¿Se cuenta con un contador de planta?	No, en este momento no contamos con ninguno	Es lo que se requiere, pero de momento se tiene un apoyo externo con el asesor y las asistentes contables	No, no hay	De momento sería yo	Si, actualmente se tiene un contador de planta

Fuente: Elaboración Propia

Respecto al marco contable de información que se aplicaba para el registro de la información en Herencia del Mueble S.A. para el segundo semestre del año 2022, la directora Financiera y la Asistente Contable 2 del departamento de Contabilidad argumentaron no saber cuál era con exactitud el marco utilizado, aunado a esto la directora Financiera indicó que a su entender se trataba de un sistema básico de registro, por otro lado la directora de Operaciones y Asesor Externo mencionaron que se seguía la normativa nacional de Costa Rica y las normas internacionales que eran aplicables para una empresa de producción. Entre los entrevistados había incertidumbre acerca del marco contable seguido en la empresa para el registro contable.

Por otro lado, respecto a si se contaba con un contador de planta al momento de la investigación, había discrepancias entre los participantes de la entrevista ya que tanto la directora de Operaciones, jefatura del departamento, como la directora Financiera y Asistente de Bodega indicaron que de momento no se contaba con ningún contador de planta, el Asesor Externo y Asistente Contable 2 indicaron que si se contaba con un contador al momento que se realizó la entrevista. Al consultar a ambos participantes de quién consideraban que era el contador de planta, indicaron que se trataba de la Asistente Contable 2.

Mediante el proceso de observación realizado el 30 de mayo 2023, se verificó en los expedientes de personal en los contratos de trabajo del Asistente Contable 1, Asistente Contable 2, Asistente de Bodega que fueron contratados para el puesto que cada nombre describe, y que ninguno de ellos tenía un contrato para contador de la planta o una acción de personal que señalara un cambio de puesto, además se solicitó un contrato con el Asesor Externo para revisar los alcances de su contratación, pero no se suministró ninguno.

Se realizaron también las siguientes consultas:

Tabla 3 Preguntas de políticas y procedimientos

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Conoce usted si la empresa cuenta con manuales de políticas o procedimientos documentados? En caso afirmativo, indique cuáles conoce	Si, se crearon muchas políticas para poder entrar a Marca País, de varias áreas, pero para el área administrativa y contable no hay, sino para el área de planta	Se han empezado a hacer políticas de la empresa, para dar estructura, hubo asesorías para establecerlas, el procedimiento que conozco es como se hacen las cosas en HDM, para el área de planta	No, no hay ningún documento para mi puesto y no sé si hay para algún otro	No lo se	No lo tengo claro
Describa los principales procedimientos establecidos para el registro de la información contable de la empresa	No conozco ningún procedimiento, solo veo el resultado final, no veo cómo se llega a eso	No aplica	Revisar que esté en orden lo que se ha recibido, revisar que los códigos estén bien, revisar los montos de las facturas	Para la apertura de proyectos, revisar que todo concuerde con la actividad de la empresa, que las proformas lleven un porcentaje de IVA correcto, revisar si hay exoneración que se respalde con un documento, tanto para facturación como para apertura del proyecto.	Se puede segmentar por áreas: Clientes y facturación: el proceso de facturación está ligado a un sistema de facturación electrónica Para el registro de gastos y compras, hay un proceso para emitir OC y una verificación de los productos, precio y cantidad, ingresá esa factura en el sistema, se genera el incremento en el inventario y se genera las cuentas por pagar Hay procesos de conciliación de bancos, diferencial cambiario, procesos propiamente contables como depreciaciones, asientos de planilla o cualquier otro asiento que se necesite.

<p>¿Existe un manual de procedimientos para el registro de la información contable de la empresa? En caso de existir, ¿cuándo se dio la última actualización? Si se carece de manual de procedimientos, indique cómo realizan los reconocimientos, valuaciones y mediciones para realizar los registros contables.</p>	<p>No, no existe/ El Asesor Externo es el que ha dicho cómo se deben hacer los registros, pero no hay un documento o manual donde queden registradas esas indicaciones. Es por esto que no se han podido hacer muchas mediciones</p>	<p>Yo creo que sí, pero no estoy segura, sé que se está trabajando en dejar en claro las funciones de cada miembro.</p>	<p>No sé si existe un documento, y el proceso lo realizo viendo que tengo una factura que respalde la información que voy a ingresar y si no se comunica si hay algún error.</p>	<p>No, no existe</p>	<p>No, actualmente no hay un manual, lo que existe es una guía de cada proceso que se debe realizar por actividades de todo el departamento contable, la claridad de cada actividad y responsables</p>
--	--	---	--	----------------------	--

Fuente: Elaboración Propia

Se consultó a todos los entrevistados si la empresa contaba con manuales de políticas y procedimientos documentados para el área contable, tanto la directora de Operaciones como la directora Financiera indicaron que sí existían algunas políticas establecidas en la empresa las cuales fueron trabajadas mediante asesorías externas para cumplir con un requerimiento de incorporación a Marca País, pero que éstas eran aplicables únicamente para el área de planta y producción; mencionaron que de momento no existían políticas y procedimientos para el área contable y administrativa de la empresa.

Pese a que las referidas entrevistadas mencionaron que sí existían algunas políticas. la directora de Operaciones no mencionó ninguna política con exactitud y la directora Financiera indicó que el único documento que recordaba que cumplía la función de una política era el manual llamado “Como hacemos las cosas en HDM”, el cual estaba dirigido únicamente al área de producción, porque este indicaba como debía fabricarse el mobiliario que producía la organización para la venta, pero no sabía dónde exactamente se podía acceder a este documento.

El Asistente de Bodega, por otra parte, manifestó que no existía ningún manual de políticas o procedimientos para su puesto y que desconocía si para algún otro puesto de la organización se contaba con esos procedimientos; por su parte, la Asistente Contable 2 y el Asesor Externo indicaron desconocer totalmente si se contaba o no con algún manual de políticas o procedimientos para el área contable.

Se solicitó a los participantes de la entrevista describir los principales procedimientos para el registro de la información contable que tenían a su cargo en el ciclo contable de la organización

- a. la directora de Operaciones adujo que no conocía ningún procedimiento de registro ya que únicamente veía el resultado final de la información;
- b. el Asistente de Bodega y Asistente Contable 2 señalaron algunas actividades que llevaban a cabo para realizar parte de los procesos de registro,
- c. el Asistente de Bodega explicó que para realizar el registro de una factura de compra de inventario revisaba que todo estuviera en orden en cuanto a que lo facturado por el proveedor hubiera sido lo recibido por la bodega y revisaba que los códigos y montos en la factura estuvieran bien, pero no ahondó más allá en ninguna otra actividad o procedimiento llevado a cabo para esta actividad específica ni para ninguna otra de las que tenía a su cargo;
- d. la Asistente Contable 2 por su parte indicó que para la apertura de un proyecto dentro del sistema contable debía revisar que todo concordara con la actividad de la empresa, que las proformas llevarán el porcentaje correcto de IVA y en caso de que existiera una exoneración que se contará con el documento de respaldo para la misma; nuevamente esta participante no aportó ninguna otra información sobre otro proceso de los que se llevaba a cabo en el departamento o de los que tenía a su cargo.
- e. Por otra parte, el Asesor Externo externó que los procesos se podían segmentar por dos áreas, clientes y facturación; que el proceso de facturación estaba ligado a un

sistema de facturación electrónica y que para el registro de compras y gastos de la empresa se debía primeramente emitir una orden de compra y verificar la necesidad de los productos, precio y cantidad, que se debía ingresar la factura para incrementar el inventario y que se generara las cuentas por pagar. También dijo que existían procesos relacionados con la conciliación de bancos, diferencial cambiario, depreciaciones y asientos de planilla, pero no ahondó en cómo se debían realizar ninguno de estos procesos.

Posteriormente se consultó a los entrevistados si existía un manual de procedimientos para el registro de la información contable de la empresa, cuando fue su última actualización y que en caso de no existir ninguno cómo se procedía con los reconocimientos, valuaciones y mediciones para los registros contables de la organización.

En relación con lo consultado tanto la directora de Operaciones, el Asistente de Bodega, la Asistente Contable 2 y el Asesor Externo estuvieron de acuerdo en que no existía un manual documentado de procedimientos para el registro de la información; la directora de Operaciones indicó además que había sido hasta el momento el Asesor Externo el que había dado la indicación de cómo se debía hacer un registro, pero que dichas indicaciones no quedaban registradas en ningún lugar lo que imposibilitaba hacer mediciones.

Por otra parte, el Asesor Externo también manifestó que pese a carecer de un manual, si existía una guía de cada proceso que se debía realizar, dividido por actividades del ciclo contable y los responsables de cada una de éstas.

Por otro lado, la directora Financiera estableció que pensaba que, si existía un manual, pero adujo no estar segura de esto, y mencionó que se estaba trabajando en dejar claro las funciones de cada miembro del equipo, pero que no poseía mucha más información.

Ninguno de los entrevistados mencionó la forma en que se realizaban los reconocimientos, mediciones y valuaciones para realizar los registros.

En relación con lo siguiente:

Tabla 4 Preguntas de control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Qué entiende usted por control interno en una organización?	Es la manera en cómo se organiza el trabajo, claridad en las responsabilidades y que haya una posibilidad de revisiones internas entre nosotros para asegurar que todo el trabajo está realizado.	Eran los procesos que empieza a tener una organización para lograr un manejo correcto de cada puesto de trabajo y que se cumpla en tiempo y forma cada función realizada	Comunicación que hay entre las personas del departamento, o alguna actividad específica en la empresa	Llevar concordancia en las tareas que se realizan, y que no sea solo una persona que realice todas las funciones, y que siempre haya una persona que ejecute y otra que autorice, para que haya transparencia	Proceso que ejerce una empresa para garantizar que un procedimiento específico se haga de forma adecuada y la forma requerida por la empresa, también que la empresa se autoevalúa y auto controle un proceso específico
Describe los mecanismos de control interno para el registro de la información	Es algo poco formal en el momento en la empresa, se revisan de dónde vienen ciertos registros y se consulta si están bien hechos o que no falte información.	No aplica	No sé si hay, pero me imagino que se revisa que podría afectar si hay algún error en el registro	No me parece que haya control interno en general en los procesos	El registro de una compra a un proveedor, el cual debe ser por medio de emisión de OC y confrontar la factura Tomas físicas del inventario para validar todo este proceso
¿Cuáles son los principales riesgos de control que considera puede tener el registro de la información contable de la empresa?	Conflicto de intereses en los registros que realiza, no hay alguien que revise todo el proceso contable, errores humanos y por la falta de controles no se detecten o que tomen decisiones de registro que no estén bien.	La persona que realiza la función en sí, porque se depende del ser humano totalmente, que también no realice su trabajo como debe ser, que se omita información.	No aplica	Duplicidad en el ingreso de documentos, que se digiten erróneamente cifras, que no se realicen revisiones periódicas de los procedimientos	El personal que realiza la función, falta de capacitación, que no se respeten las fechas para el registro de la información y debe haber una forma estándar de realizar este proceso de registro que no varíe según el usuario que lo haga.

Fuente: Elaboración Propia

Respecto del concepto de control interno y que entendía cada uno de los entrevistados acerca de él, se indicó según la directora de Operaciones que control interno era la manera en que se organizaba el trabajo, la claridad de las responsabilidades y revisiones internas para asegurar que el trabajo estaba siendo realizado.

La directora Financiera dijo que se podía entender cómo los procesos que empezaba a tener una organización para lograr un manejo correcto de cada puesto de trabajo, con respecto a esto el Asistente de Bodega señalaba que era la comunicación que había entre las personas

de un departamento, por otro lado la Asistente Contable manifestó que control interno era llevar concordancia en las tareas que se realizaban y que no únicamente una persona realizará todas las tareas del departamento, y que siempre hubiera una persona que ejecutara una tarea y otra que la revisara. Finalmente, el Asesor Externo dijo que control interno era aquel que realizaba una empresa para garantizar que un proceso específico se efectuaba de una manera adecuada, que la empresa fuera capaz de autoevaluarse y auto controlarse.

Respecto a la descripción de los mecanismos de control interno para el registro de la información el Asistente de Bodega y Asistente Contable 2 concordaron en que no sabían si existía algún mecanismo de control, pero que se imaginaban que ciertos procesos los tenían y que eran revisados por las jefaturas del departamento.

La directora de Operaciones indicó que lo anterior era algo que ocurría de manera poco formal en la organización, que en el momento de la emisión de estados financieros se revisaba de dónde venían ciertos rubros y se consultaba en caso de que fuera necesario si estaban bien hechos, pero no mencionó ningún mecanismo de control específico del proceso de registro.

Por otro lado, el Asesor Externo manifestó que un mecanismo de control que se aplicaba en la empresa era el registro de cada compra de insumos por medio de órdenes de compra al proveedor y confrontar la factura recibida contra la orden de compra y posteriormente las tomas físicas de inventario realizadas en el departamento.

Posteriormente se solicitó a todos los entrevistados indicar cuáles eran los principales riesgos de control que podía tener el registro de la información contable, y la Directora de Operaciones, Directora Financiera y el Asesor Externo concordaron en que uno de los mayores riesgos era el factor humano el cual podía cometer errores de registro, tomar decisiones de registro incorrectas, que no tuvieran la suficiente capacitación para realizar la labor y que omitieran información en el registro, aunado a esto el Asesor Externo mencionó que otro riesgo de control podía ser que no se respetaban las fechas de registro de la información y que no hubiera una forma estandarizada de realizar el trabajo, que tuviera variaciones según el usuario

que hiciera el registro. También, la Asistente Contable 2 señaló que otro riesgo podía ser la duplicidad en los registros, que se digitaran erróneamente cifras y que no había revisiones constantes de los procedimientos.

4.1.2 Registro de Información Contable

Las entrevistas que se realizaron tenían la finalidad de dar a conocer los procedimientos seguidos para un adecuado registro de la información contable y los parámetros utilizados, con el fin de comprender este aspecto se realizaron las siguientes consultas:

Tabla 5 Preguntas de registro contable

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cómo procede usted en caso de tener dudas para realizar un registro contable? ¿Quién toma la decisión y aprueba el registro contable?	No yo no registro información, pero cuando hay dudas se consulta con el contador que haya a cargo, en este caso al contador externo que trabaja por medio de outsourcing, pero incluso se pudo dar, que no se hizo una consulta, porque se pensó que estaba bien hecho, pero no.	Siempre pide ayuda o evacua la duda con la Asistente. Contable 1 y con el Asesor Externo y la decisión la toma la jefa directa.	Le consulto a la compañera que tiene más tiempo, Asistente Contable 1, si consideramos que podemos tomar la decisión de registro lo hacemos, o si no se le consulta a la jefatura.	No aplica
¿Se tiene un código de cuentas y un manual de cuentas contables actualizado? ¿Se le brindó una inducción o aportó algún documento a leer a su ingreso a la empresa que le permitiera conocer respecto de cómo debe registrar cada transacción contable realizada por la empresa? ¿De qué modo obtuvo ese conocimiento?	Si se tiene código de cuentas, pero no existe un manual de cuentas, ni cómo se debe registrar y las personas que han tenido esta función, el asesor externo les ha hecho la capacitación necesaria, pero ha sido una capacitación en proceso, según va realizando la labor, se le va capacitando.	No, no hay, no existe y el conocimiento fue por inducciones, y se fue conforme se desarrolló el puesto.	Si existe código de cuentas, pero no sé si está actualizado, y no se me brindó ningún documento, y se me dio la información mediante capacitaciones sobre la marcha, ejecutando el puesto.	No, no existe un manual de cuentas actualizado y no hay un procedimiento ni una inducción de cómo se registran las transacciones, pero sí existe un código de cuentas.

Fuente: Elaboración Propia

Respecto de cómo se debía proceder en caso de existir dudas para un registro contable adecuado en el desarrollo de las funciones del departamento contable y bodega, tanto el

Asistente de Bodega como la Asistente Contable 2 concordaron en que los casos que no habían podido hacer un registro contable con sus propios conocimientos habían acudido a evacuar sus dudas con la Asistente Contable 1, la cual tenía mucho más tiempo en la empresa y mucha más experiencia en el desarrollo del puesto. Su opinión discrepó en que el Asistente de Bodega dijo que en caso de que se debiera tomar la decisión de registro acudía al Asesor Externo para la aprobación, pero la Asistente Contable 2 indicó que tanto ella como su compañera validaban si podían tomar la decisión de registro en conjunto y en qué caso de que no fuera así, le solicitaban la aprobación a la jefatura directa de ambas.

Por otro lado, la directora de Operaciones señaló que ella no realizaba ningún tipo de registro contable en el sistema, pero que en los casos que habían existido dudas se acudió a los contadores externos que trabajaban mediante la modalidad de outsourcing en las temporadas que la empresa había contado con este tipo de servicio, pero que incluso podía ser que nunca se consultó sobre un registro en específico porque se había asumido que estaba correcto y podía no ser este el caso.

Asimismo, se indagó sobre la existencia de un catálogo de cuentas y un manual de cuentas contables, y todos los entrevistados concordaron en que si existía un catálogo de cuentas en el sistema contable de la compañía, pero que no se contaba con un manual de cuentas contables para un adecuado registro de la información, aunado a esto la directora de Operaciones señaló que la función de capacitar en cómo se debían efectuar los registros contables había recaído en todo momento en el Asesor Externo de la empresa. También, todos los entrevistados indicaron que la forma en que habían obtenido este tipo de información había sido mediante capacitaciones impartidas por el Asesor Externo, pero que éstas habían sido siempre en el desarrollo habitual del puesto y no en el momento de ingreso a la compañía.

Tabla 6 Preguntas de sistema contable informático

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
----------	--	----------------------------	------------------	--------------------	----------------

¿Cuál es el sistema de información contable que utiliza la empresa?	<i>QuickBooks Enterprise</i>	<i>QuickBooks</i>	<i>QuickBooks</i>	<i>QuickBooks</i>	<i>QuickBooks</i> , es un ERP de código cerrado, que maneja diferentes usuarios
¿El sistema contable utilizado suministra la suficiente información íntegra, completa, actualizada sobre las operaciones de la empresa y le ayuda para la toma de decisiones específicas de su puesto? Justifique su respuesta	Bastante, pero no todo lo que quisiera, porque a veces se requiere mucho trabajo posterior en Excel para poder trabajarlo de otras maneras, pero tiene más que ver con el cómo se está trabajando la información más que con el sistema en sí.	No aplica	Si, porque se puede consultar todas las transacciones y movimientos que se han realizado durante todo el tiempo	Si, es muy completo, si me ayuda en la toma de decisiones del puesto	Si, es un sistema que provee un muy alto porcentaje de las necesidades de la empresa, siempre hay algún tipo de información que no provee el sistema hay que construirla, pero en su mayor parte si

Fuente: Elaboración Propia

Respecto del sistema de información contable que utilizaba la empresa Herencia del Mueble S.A. para el registro de información para el segundo semestre del 2022, todos los entrevistados indicaron que se trataba del sistema contable *QuickBooks*; además el Asesor Externo añadió que se trataba de un sistema ERP de código cerrado que permitía el manejo de varios usuarios al mismo tiempo.

Se consultó por otra parte, si el sistema contable utilizado brindaba la suficiente información, íntegra, completa y actualizada sobre las operaciones de la empresa y ayudaba en la toma de decisiones específicas del puesto y todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que sí, el sistema si brindaba la información necesaria; aunado a esto, la directora de Operaciones añadió que a pesar de que si brindaba la información necesaria, siempre había que realizar mucho trabajo posterior en *Excel* para obtener más información y así poder tomar las decisiones pertinentes, asunto con el cual estuvo también de acuerdo el Asesor Externo, que mencionó que siempre hay un porcentaje de información que el sistema no proveía por sí mismo.

Por otro lado, según el proceso de observación realizado se pudo comprobar que todos los entrevistados conocían el sistema informático contable utilizado a la perfección y que de este

obtenían suficiente información para el desempeño de sus funciones; sin embargo los citados entrevistados generaban muchos reportes por medio de *Excel* para realizar varios tipos de análisis o brindar información a la gerencia del departamento, como eran la emisión de cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventarios, reportes de ventas, inventarios en tránsito, entre otros.

Asimismo, se corroboró por medio de la observación del sistema contable la existencia de un catálogo de cuentas, numerado, organizado y con el nombre de cada cuenta al cual podían acceder todos los colaboradores del departamento, cuando necesitaban realizar alguna consulta.

4.2 Objetivo 2: Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

4.2.1 Entorno de Control

Con la finalidad de comprender cómo se encontraba la organización con respecto al primer componente del marco integrado COSO III, en relación con el conjunto de normas, procedimientos, estándares de conducta y otros factores internos y externos de la organización se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla 7 Preguntas de Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera- Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable
¿Cuenta la empresa con un Código de Conducta? ¿De qué manera se lo dieron a conocer?	Se hizo una política dirigida al personal de instalaciones que tiene trato con el cliente, pero no es para todo el personal de la empresa.	En el contrato viene un acuerdo de lo que se espera de una persona a nivel ético, pero se tiene que trabajar más este tema en las jefaturas	Si se cuenta, y con inducciones	No, no lo se

¿Cuáles son los comportamientos esperados y no esperados dentro de la organización?	Esperados: estar orientado a los valores, y es esperado que se trabaje mucho, no tomar nada que no le pertenece, que se hagan las cosas de la mejor manera, hablar las cosas, ser directo sobre imposibilidades y no se oculten los errores	Esperados, que cada puesto de trabajo realice bien sus funciones y ojalá sobrepase esas expectativas, No esperadas: que no cumplan con los valores de la empresa	Lo esperado, dar lo mejor de cada uno, No esperado: ocultar las cosas	Esperado: Respeto, amor por el trabajo que se realiza, no esperados: irrespeto entre las personas de la organización
¿Cómo resuelve la empresa cualquier conflicto que se presente en relación con temas éticos?	Se conversan con el director General y con RH	Debe abordarse de forma inmediata, RH debe ser facilitadora con cada una de las jefaturas, RH debe resolver directamente con la jefatura de la persona comprometida	Con comunicación y con llamadas de atención	Primero se investigan, llaman a la persona y le dan la oportunidad de hablar y explicar el porqué de la situación y dependiendo de la respuesta toman las decisiones necesarias
¿La empresa ha hecho de conocimiento público mediante alguna actividad los requerimientos de comportamiento en cuanto a integridad y ética, a los empleados?	Si, se han hecho reuniones presenciales sobre este tema, cuando se presentó la política de comportamiento en proyectos y cuando se dieron a conocer los valores, y cuando algo ha pasado se ha hablado con el equipo por qué se toman las decisiones de despido.	Yo pienso que no, que no se ha hecho de conocimiento del personal, hasta este año 2023 se pretende hacer	Si, mediante reuniones y actividades grupales varias	Si, reuniones grupales de toda la organización
¿La gerencia da importancia al comportamiento ético y la integridad como parte de la cultura organizacional? Justifique su respuesta	Si, porque ha dado espacios para conversar los temas referentes a esto y porque ha sido muy verbal con respecto a cómo se debe proceder.	Totalmente, ahora se quiere pasar de la idea a la práctica y la vivencia	En algunos casos, a veces dan mayor importancia a otros problemas, antes de resolver los problemas éticos.	Si, han demostrado ser muy transparentes hacia mi persona, y siempre están pendientes de cómo me siento
¿Cuáles son los mecanismos establecidos para que los colaboradores presenten denuncias relacionadas a una falta de comportamiento ético?	Se ha indicado que se debe seguir la línea de mando, que se converse con el jefe directo y si no tienen la respuesta esperada se siga escalando el problema con otras jefaturas o con RH.	Actualmente es que lo denuncien con la jefatura o hagan la observación en RH	Informar e ir escalando el problema con las jefaturas	No sé, no lo he vivido

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a si la empresa contaba con un código de conducta para el segundo semestre del año 2022 y si éste fue dado a conocer de alguna manera, la directora de Operaciones indicó que la empresa si contaba con una política de comportamiento ético, pero que estaba enfocada a un adecuado comportamiento en proyectos, en las instalaciones que por el tipo de servicios que brindaba la empresa era necesario tener; y esta política se estableció en aras de que los colaboradores tuvieran un comportamiento adecuado en las instalaciones del cliente y en caso de no ser así se tuviera un respaldo documental para aplicar sanciones. Señaló además que debido a que la política estaba enfocada en esta área específica se había dejado al descubierto el resto de la organización; la directora Financiera mencionó que este era un tema que se debió trabajar a una mayor profundidad ya que el único documento donde se plasmaba este tema era en el contrato laboral, donde se indicó a cada persona lo que se esperaba de ellos, dentro de la organización.

Por su parte, el Asistente de Bodega manifestó que si se contaba con un código de ética y que este había sido dado a conocer por medio de capacitaciones, generando así una gran discrepancia entre lo que él pensaba como persona y lo que pensaban tanto la directora de Operaciones, como la directora Financiera, ambas figuras con roles de jefatura dentro de la organización, concordaron en que este punto era un faltante de información dentro de la organización y que se debía trabajar en su mejora, lo que generó un desconcierto sobre cual código de ética creía conocer el entrevistado. La Asistente Contable 2, señaló que desconocía si existió o no un código de ética dentro de la organización.

Respecto de los comportamientos esperados y no esperados dentro de la organización, tanto la directora de Operaciones como la Financiera indicaron que los colaboradores se debían comportar según los valores establecidos por la organización, y que era esperado que los colaboradores trabajaran mucho y que realizarán sus funciones ojalá sobrepasando las expectativas que se tenían de ellos.

La directora de Operaciones dijo que se esperaba que los colaboradores fueran capaces de hablar las cosas y no ocultaran errores cometidos en caso de que sucedieran, y no esperados que algún colaborador tomara algo que no le pertenecía o actuaran en contra de alguno de los valores de la organización. Por su parte, tanto la Asistente de Bodega como la Asistente Contable 2 indicaron como un comportamiento esperado, dar lo mejor de sí en el trabajo, tener amor hacia el trabajo que se realizaba y como comportamiento no esperado, ocultar asuntos ocurridos y el irrespeto hacia las demás personas.

Respecto de la resolución de conflictos relacionados con temas éticos y si la empresa hizo de conocimiento público los requerimientos de comportamiento ético e integridad a los colaboradores de la organización.

La directora de Operaciones señaló que los conflictos referentes a estos temas eran conversados con el director General y con el departamento de recursos humanos, asunto con el que estuvo de acuerdo la directora Financiera la cual adujo además que estos temas debían ser abordados de inmediato y que era la persona de recursos humanos la que debía ser una facilitadora en la resolución de esos conflictos brindando el soporte necesario a la jefatura de la persona comprometida en el asunto.

Con respecto a la divulgación de los requerimientos éticos dichas jefaturas estuvieron en desacuerdo ya que la directora de Operaciones indicó que se habían hecho reuniones con todo el equipo de trabajo para conversar sobre temas éticos y cuando se había presentado un problema con referencia a esto se había comunicado a los miembros de la organización lo sucedido y por qué se habían tomado decisiones de despido, por su parte, la Directora Financiera manifestó que consideraba que no se había hecho de conocimiento a todo el personal y que era un proyecto para el año 2023.

Asimismo, se consultó con el Asistente de Bodega el cual dijo que la empresa resolvió los temas de índole ética con comunicación y llamadas de atención y que si habían hecho de conocimiento público los requerimientos por medio de reuniones presenciales y actividades

varias, la Asistente Contable 2, a su vez expresó que la empresa resolvió estos temas primero teniendo comunicación con la persona involucrada y luego tomando las decisiones necesarias y que los requerimientos éticos se habían compartido públicamente mediante reuniones grupales de toda la organización.

Ante el cuestionamiento de si la empresa dio importancia al comportamiento ético e integridad como parte de la cultura organizacional, la directora de Operaciones manifestó que efectivamente se habían habilitado espacios para hablar sobre estos temas y que la empresa fue muy clara en cómo se debía proceder en cuanto alguna situación que pasó, la directora Financiera por su parte, indicó que la empresa le dio mucha importancia a este aspecto y que se pretendía poner más en práctica, el Asistente de Bodega dijo que para él en algunos casos le dieron mayor prioridad a otro tipo de problemas o conflictos en la organización que a los referentes con temas éticos. Por su parte, la Asistente Contable 2 dijo que para ella si les dieron importancia a estos temas, ya que fueron muy transparentes hacia su persona y la jefatura siempre estuvo muy pendiente de cómo se sintió tanto a nivel personal como en el puesto.

Respecto de los mecanismos establecidos para que fueran presentadas denuncias con respecto a una falta de comportamiento ético, la Directora de Operaciones y la Directora Financiera señalaron que los colaboradores debieron seguir la línea de mando y en caso de no obtener una respuesta se debieron dirigir a recursos humanos para exponer el tema, el Asistente de Bodega, señaló igualmente que se debió acudir a la jefatura directa, mientras que la Asistente Contable 2 argumentó no saber, ya que nunca vivió una situación de esa índole.

Asimismo, mediante el proceso de observación realizado el 30 de mayo 2023, se verificó la existencia de un código de ética dentro de la organización, pero únicamente se pudo encontrar un código de conducta aplicable para el área de instalación dentro de las instalaciones de los clientes; dicho documento se encontró en los expedientes del personal antiguo y con una única fecha de aceptación al momento de ingreso a la compañía; no se pudo encontrar este código de comportamiento en los expedientes de los colaboradores del departamento contable, ni en otros

expedientes de colaboradores que no pertenecieran al área de instalación de la compañía contratados recientemente.

Posteriormente se consultó:

Tabla 8 Preguntas de Principio 2: Supervisión del desempeño del sistema de control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable
Organización				
Visión: Transformamos espacios que inspiran	✓✓	✓✓	xx	xx
Misión: Brindamos soluciones de amueblamiento con la mejor gente	✓✓	✓✓	xx	xx
Valor Organizacional				
Seguridad	✓✓	✓✓	✓✓	xx
Integridad	✓✓	✓✓	✓✓	xx
Compromiso	xx	✓✓	✓✓	xx
Orientación al cliente	✓✓	✓✓	xx	xx
Pasión	✓✓	✓✓	xx	xx
Estructura Organizacional				
¿Conoce su organigrama?	✓✓	xx	xx	xx

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro anterior, los Conceptos conocidos por los entrevistados fueron marcados con ✓✓ y los conceptos no conocidos por los entrevistados fueron marcados con xx

Respecto a la misión y visión de la empresa se consultó a los entrevistados si estas eran de su conocimiento y si las podían mencionar, además se les consultó de qué forma les fueron dadas a conocer.

Tanto la directora de Operaciones como la directora Financiera, fueron capaces de mencionar la misión y la visión de la empresa con total exactitud; sin embargo, el Asistente de Bodega y la Asistente Contable 2, no pudieron describir cual era ni la misión ni la visión de la compañía, pese a que ambos indicaron que, si les fueron dadas a conocer tanto en reuniones presenciales, como en diversas actividades de la empresa, como en la inducción de nuevo ingreso a la organización ambos colaboradores no recordaron ninguna de las dos para poder indicarla en la entrevista.

Por otro lado, la directora de Operaciones y la directora Financiera también concordaron en que en varias y repetidas ocasiones la empresa les había dado capacitaciones y habían realizado actividades con los colaboradores para dar a conocer los aspectos mencionados anteriormente.

Respecto de los valores organizacionales, únicamente la directora Financiera pudo referirse a los cinco valores que se encontraban definidos para la empresa. La directora de Operaciones a su vez brindó cuatro de los valores presentes dentro de la organización, e indicó que no recordaba el valor que le hizo falta; por su parte, el Asistente de Bodega citó únicamente tres de los valores y la Asistente Contable 2 adujo que a pesar de que se los dieron a conocer en la inducción a la empresa, no recordaba ninguno.

Posteriormente se consultó a los entrevistados cuál era la estructura de la organización y se les pidió mencionar cuál era el organigrama. Por su parte la directora de Operaciones fue la única de los entrevistados que mencionó con exactitud el organigrama tal como se encontraba estructurado en ese momento; la directora Financiera mencionó que la empresa mantenía una estructura vertical, más no ahondó en el detalle del organigrama que poseía la organización, mencionó únicamente que el Director General era la cabeza de toda la organización, así como otras áreas y jefaturas de la empresa y se refirió más a que conocía como estaba integrada la organización, más no la estructura del organigrama.

Por otro lado, el Asistente de Bodega requirió que se le explicara en qué consistía un organigrama organizacional y una vez hecho esto, indicó que no sabía cómo estaba estructurada la empresa, pero que suponía que la cabeza de la empresa era el director General y que bajo su mando únicamente se encontraba la directora de Operaciones y que era ésta la que tenía a su cargo todos los demás departamentos de la empresa. Finalmente, la Asistente Contable 2, señaló que esta información nunca se la dieron en la inducción que únicamente le explicaron las áreas que la empresa poseía, como contabilidad, dibujo técnico, recursos humanos y el área operativa con los ebanistas de la empresa.

Asimismo, en el proceso de observación realizado el 30 de mayo 2023, se pudo visualizar la misión, visión y valores colocados físicamente a lo largo de la planta de producción, los cuales estaban al alcance de cualquier colaborador que se encontrara trabajando en la planta de producción.

Aunado a esto se consultó:

Tabla 9 Preguntas de Principio 3: Establecimiento de los niveles de autoridad

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuenta la empresa con descripciones de puestos debidamente documentadas?	Cuando se hizo el proceso de marca país, se tenían todas las descripciones de puestos, pero no se han vuelto a revisar ni actualizar, cambian constantemente.	Se tiene que trabajar, tener todas las descripciones actualizadas y documentadas	Si, cuando se ingresa a trabajar se lo dan	No, a mí no me la dieron	No aplica
¿De qué manera se le hace de conocimiento cualquier modificación en las funciones que realiza? ¿Cómo se documentan esas modificaciones para consultarlas?	Se le comunica de forma directa en reunión con jefatura, pero en la mayoría esos cambios simplemente suceden, no es como que se los comuniquen en específico, simplemente le dicen que tiene una nueva labor, pero no que implica esta.	Actualmente es muy verbal, se le comunica lo que se necesita, por una vivencia o una necesidad	Se comunican con una breve reunión, y ahí se aclara todo y se documentan por medio de correo, o por <i>teams</i> , pero no hay documento físico	Citan a una reunión y ahí se indican las modificaciones y se documentan por medio de correo	Se documenta de forma vía correo electrónico, por medio de los correos autorizados
¿Conoce usted las funciones de otros colaboradores? ¿Podría desempeñarlas con normalidad?	Las conozco, pero no las podría desempeñar de ninguna manera, por ej. no se registrar una factura de gastos, puedo aprender, si se me capacita	No, no las conozco, tendría que llevar una capacitación para poderlas hacer	Si las conozco, pero no estoy acostumbrado a hacerlas, necesitaría capacitación	Si, algunas podría hacerlas con normalidad hay otras que no	Si conozco funciones de los colaboradores del área contable que realizan el registro contable, pero las labores administrativas propias de cada uno de ellos no, no las puedo desarrollar

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la existencia de manuales de puestos debidamente documentados para el segundo semestre del 2022, la directora de Operaciones señaló que cuando se hizo el proceso para la inscripción de la empresa en Marca País, se hicieron todas las descripciones de puestos,

pero que desde ese momento no se habían actualizado y que tenía claro que eso debió estar en constante revisión, la directora Financiera concordó en que se debieron actualizar y trabajar para tener esas debidamente documentadas. Por su parte el Asistente de Bodega manifestó que si existían porque cuando ingresó a laborar a la empresa le brindaron una, señaló además que él contaba con un largo periodo de laborar para la empresa, y la Asistente Contable 2, indicó que a ella no le dieron ninguna descripción de puesto a su ingreso a la organización.

Respecto a la manera en que hicieron de conocimiento las modificaciones en las funciones realizadas por cada colaborador y como se documentaron esas modificaciones, la Directora de Operaciones, la Directora Financiera, el Asistente de Bodega, la Asistente Contable 2 y el Asesor Externo, afirmaron que las modificaciones se comunicaron en pequeñas reuniones presenciales del colaborador con la jefatura encargada, donde se explicaron los cambios y se hicieron las aclaraciones necesarias de esos nuevos requerimientos, todos los entrevistados nuevamente concordaron en que la forma de documentar el proceso fue por medio de correo electrónico. Asimismo, la directora de Operaciones señaló que en el caso específico de su puesto de trabajo la mayoría de los cambios en las funciones sucedieron por una necesidad que se debió cubrir, no por medio de una comunicación formal o directa.

Respecto a la manera en que hicieron de conocimiento las modificaciones en las funciones realizadas por cada colaborador y como se documentaron esas modificaciones, la Directora de Operaciones, la Directora Financiera, el Asistente de Bodega, la Asistente Contable 2 y el Asesor Externo, afirmaron que las modificaciones se comunicaron en pequeñas reuniones presenciales del colaborador con la jefatura encargada, donde se explicaron los cambios y se hicieron las aclaraciones necesarias de esos nuevos requerimientos, todos los entrevistados nuevamente concordaron en que la forma de documentar el proceso fue por medio de correo electrónico. Asimismo, la directora de Operaciones señaló que en el caso específico de su puesto de trabajo la mayoría de los cambios en las funciones sucedieron por una necesidad que se debió cubrir, no por medio de una comunicación formal o directa.

Por otro lado, por medio del proceso de observación realizado el 30 de mayo 2023, se verificó la existencia de manuales descriptivos de puestos para los miembros del departamento contable, únicamente la Asistente Contable 1 y el Asistente de Bodega contaban con una descripción de puestos en su expediente de personal, la cual tenía más de tres años de antigüedad a la fecha de la observación y no había sido actualizada; asimismo se verificó que los colaboradores mencionados tuvieran en su poder esa descripción de funciones física o digitalmente, pero ninguno de ellos la tenía.

Asimismo, se consultó:

Tabla 10 Preguntas de Principio 4: Compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿De qué manera se garantiza una adecuada segregación de funciones para el departamento de contabilidad/bodega?	Se trabaja por volumen de cosas, por cantidad de transacciones, así se le asignan a cada quien las cosas	Mediante un procedimiento, porque es una cadena y se garantiza mediante el sistema, el cómo está dividido el trabajo	Con los movimientos que se pueden visualizar del sistema de contabilidad	La forma en la que se ha venido trabajando, se llevan los procedimientos al día, y que cada una tiene sus funciones específicas, están divididas las funciones	Se ha venido en un esquema de trabajo de los procesos del departamento y las tareas para que se lleven a cabo y en la asignación de esas tareas a diferentes responsables, que no haya conflicto de intereses en las labores, control en que un mismo colaborador no ejecute labores que puedan perjudicar a la empresa

¿De qué manera la empresa garantiza que los colaboradores poseen las habilidades necesarias para desempeñar las funciones de registro contable?	Se hace a prueba y error, se le pide una función a una persona, se le capacita, si lo hace bien se le sigue dando la oportunidad de que lo haga, si no se capacita de nuevo, mucho se parte también desde el reclutamiento del personal, que sea una persona capaz de ejercer ese rol.	Con la labor de reclutamiento, garantiza el conocimiento de la persona que se va a contratar	No aplica	No aplica	No aplica
---	--	--	-----------	-----------	-----------

Fuente: Elaboración Propia

Respecto de la manera en que se garantizó una adecuada segregación de las funciones para el departamento de contabilidad, la directora de Operaciones señaló que se segregaron por volumen de trabajo, por cantidad de transacciones y de esta forma se asignó el trabajo a cada colaborador del departamento.

Por su parte la directora Financiera mencionó que el proceso contable era una cadena, una secuencia de sucesos, que si una persona no podía realizar su función esto provocaba no poder continuar con el proceso, de esta manera se podía saber si una persona estaba recargada o no de trabajo, y que el sistema contable garantizaba la división de funciones. Una visión muy similar tenía el Asistente de Bodega el cual señaló que mediante las transacciones realizadas por cada persona se podía ver si estaba sobrecargada de trabajo o no.

Por otro lado, la Asistente Contable 2 dijo que se trabajó en repartir las funciones a cada colaborador y que con esta segregación se aseguraron de no estar sobrecargados de trabajo. Finalmente, el Asesor Externo dijo, que se estuvo trabajando en la segregación de funciones mediante un esquema de trabajo dividido por los procesos específicos del departamento y las tareas necesarias dentro de cada uno de los procesos, repartiendo responsables y segregando las funciones.

También se consultó de qué manera la empresa se garantizó que los colaboradores poseían las habilidades necesarias para desempeñar las funciones de registro contable, la

directora de Operaciones señaló que mucho sucedió mediante prueba y error, se le pidió a una persona realizar una determinada función y si esta fue capaz de realizarla de manera correcta se le dio la oportunidad que esta siguiera realizando ese trabajo, comúnmente se le capacitaba en esa función las veces que fuera necesario, midiendo su desempeño o la necesidad de más capacitación y en otros puestos como el de las asistentes contables se garantizó por medio del reclutamiento y selección realizado para cubrir la plaza vacante, este último argumento fue lo mismo que indicó la directora Financiera, que se garantizó que los colaboradores seleccionados poseían las habilidades necesarias para realizar una función por medio del reclutamiento y revisión de sus conocimientos y capacidades en la entrevista y pruebas realizadas para su contratación.

Por otro lado, mediante el proceso de observación realizado el 30 de mayo 2023, se verificó la existencia de un esquema de trabajo utilizado para segregar las funciones del departamento, se corroboró que existía un Excel, creado en una fecha reciente a la de la observación efectuada, en el cual se detallaban los procesos propios de cada departamento contable; a saber, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios, conciliaciones, entre otros; en el cual se asignó a un miembro del departamento contable para que realizará todo lo que conllevaba esa tarea o proceso del departamento, más no detallaba las funciones exactas de cada proceso ni tampoco medía el volumen de trabajo que cada una de estas requería.

Posteriormente, se les consulto a los entrevistados lo siguiente:

Tabla 11 Preguntas de Principio 5: Definición de responsabilidades a nivel de control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuáles mecanismos de control interno aplica la compañía para el registro de la información contable?	Simplemente la revisión que hace el contador que esté a cargo y la jefatura que hace revisión de los EF y reportes que genera la contabilidad	La parte tecnológica y la parte humana garantizan que toda la información esta aplicada o ingresada en el sistema	No aplica	No aplica	Validación de cuentas, control de cada transacción, validación de cada cifra con referencia a estados de banco, la validación en las ventas es por parte del cliente al aceptar la factura recibida, y con el estado de resultados muestra la

					información correcta, eso es una validación
¿Se brindan capacitaciones que permitan fortalecer los mecanismos de control interno? Brinde algunos ejemplos	No, no se han hecho capacitaciones con respecto a control, han sido más como de operación	No, yo pienso que no se están haciendo	Se hicieron en algún momento, pero no se volvieron hacer	No, ninguna	Si, se trata de hacer capacitaciones periódicas, se está trabajando en un plan de capacitar a varias personas en todos los procesos, para que no exista una única persona que pueda ejercer las funciones

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a los mecanismos de control interno que aplicaba Herencia el Mueble S.A. para el registro de la información contable de la empresa la directora de Operaciones dijo que simplemente consistió en revisiones por parte del contador que estuviera a cargo o en todo caso del Asesor Externo, quienes realizaron la emisión de estados financieros y generaron reportes de contabilidad.

La directora Financiera señaló que los mecanismos de control consistieron en que toda la información fuera aplicada e ingresada en el sistema y que esto fuera revisado con ayuda de la parte tecnológica que brindaba el sistema. El Asesor Externo indicó que los mecanismos de control interno consistieron en validación de cuentas contables, control de cada transacción y validación de cada cifra con la emisión de los estados de banco y conciliación entre ambos.

Se consultó si se realizaron capacitaciones que permitieran fortalecer los mecanismos de control interno, para lo cual la directora de Operaciones, la directora Financiera, y la Asistente Contable 2, respondieron que no, que ese tipo de capacitaciones no se brindaban.

Por otra parte, el Asistente de Bodega dijo que en algún momento se habían hecho pero que hace mucho tiempo no sucedían, y el Asesor Externo, por el contrario, dijo que sí, que se trataba de hacer capacitaciones periódicas y que se estaba trabajando en un plan de

capacitación para varias personas del departamento, en diversos procesos para que no una única persona supiera hacer una función sino todo el departamento.

4.2.2 Evaluación de Riesgos

Para conocer la posibilidad de que la empresa se viera afectada por riesgos significativos tanto de origen interno como externo, y si estos eran medidos de forma constante por la organización, se realizaron las siguientes consultas:

Tabla 12 Preguntas de Principio 6: Los objetivos permiten identificar y evaluar riesgos

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿La empresa cuenta con algún procedimiento para gestionar los riesgos a los que se enfrentan en el registro contable de la información? Describe el mecanismo seguido en la empresa para identificar los riesgos a los que se enfrenta	No, y no existe ningún mecanismo	Ha sido un proceso, tener mayor conocimiento del negocio ha permitido identificar riesgos, se han tecnificado procesos, tanto de calidad como de personas, y se deben dar capacitaciones en cuanto a control y apoyar al empleado en el enriquecimiento personal	No aplica	No aplica	No, no conozco que exista
¿La empresa monitorea si se están alcanzando los objetivos de registro contable? ¿De qué manera se toman acciones correctivas en caso de ser necesarias?	S, pero se debe mejorar, se monitorean las fechas de entrega de EF o declaraciones de impuestos, lo que se ha hecho es meter horas hombre para mejorar los tiempos, pero nada más	No aplica	Si, porque están todas las cuentas por pagar actualizadas	Considero que sí, y se toman acciones por medio de reuniones, hablar cuál es la falla, y conversar y tomar la decisión de quien puede proceder a corregir según la carga de trabajo que tenga.	No aplica

Fuente: Elaboración Propia

Respecto de si la empresa contaba con algún procedimiento para gestionar los riesgos de registro de la información contable y el mecanismo utilizado para identificarlos, la directora de Operaciones indicó que al momento que se realizó la entrevista no existía ningún mecanismo de

control dentro de la empresa para gestionar los riesgos, a su vez manifestó que si se monitoreaba el alcance de los objetivos de registro pero que esto necesitaba una mejora, ya que sólo se monitoreaba que se cumpliera con las fechas de entrega de los estados financieros, o que se cumpliera con los requisitos tributarios de ley, como la presentación de declaraciones a tiempo, que hasta el momento sólo fue implementado el incremento de horas hombre, mediante horas extras para el alcance de los objetivos.

La directora Financiera señaló que la identificación de riesgos se pudo lograr por un mayor conocimiento del negocio el cual fue adquirido por un largo proceso, donde se fue tecnificando funciones, procesos y tecnología, pero que era necesario mayor cantidad de capacitaciones y el Asesor Externo dijo no conocer que existiera un proceso para la identificación de riesgos.

Por otro lado, tanto el Asistente de Bodega como la Asistente Contable 2 señalaron que, si se estaban cumpliendo los objetivos de registro contable; el Asistente de Bodega argumentó que una prueba de esto era que se lograban generar las cuentas por pagar de forma actualizada cada vez que esto era necesario y la Asistente Contable 2 señaló que para ella si se tomaron las acciones necesarias ya que se hicieron en varias ocasiones reuniones en las cuales se verificaba si hubo alguna falla y se tomaron las decisiones de quien debía corregir ese error según la carga de trabajo que tenían en ese momento.

A su vez se consultó:

Tabla 13 Preguntas de Principio 7: Identificar los riesgos y como se deben gestionar

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuentan con controles preventivos para evitar riesgos no deseados en el registro de la información?	No, no hay	No aplica	No aplica	No aplica	El tener claro el proceso que se debe seguir, ya eso debería prevenir los riesgos, que las transacciones sean revisadas según los estándares de la empresa y según las normas contables
¿Cuenta la empresa con un	No, no existe	No, no cuenta	No que yo sepa	No, no hay	No aplica

comité de evaluación de riesgos?					
¿Cuáles son los riesgos del departamento de Contabilidad, respecto del registro contable?	Que haya errores, que haya registros mal hechos	Que se cometa un error humano, o que no tengan la información suficiente para realizar las labores	Cometer algún error en una cifra, cometer un error en proveedor o una cuenta	Inseguridad al momento de realizar procesos como por ejemplo la facturación, no estar enterado de decisiones que se toman a nivel de gerencia, o cambios que se realicen otros departamentos que tienen relación con contabilidad, duplicar documentos, digitar cifras erróneas	Tener claro que los registros contables que se hagan reflejen realmente lo que está sucediendo en la empresa, que se registren transacciones fraudulentas o que no estén documentadas respaldadas, para algún posible fraude.
¿Cómo administra la empresa los diferentes riesgos que se pueden presentar en relación con el registro contable?	No se administran	No aplica	No aplica	No aplica	Se ha venido trabajando en eso, que los registros tengan un soporte y una validación, que se registre cuando se hayan cumplido con los pasos necesarios que le den validez a ese registro
¿Cómo se determina la importancia de los riesgos mencionados y su nivel de probabilidad de ocurrencia?	No se hace	No aplica	No aplica	No aplica	Se ha venido trabajando en orden de importancia relativa, lo que impacta mayormente a la empresa

Fuente: Elaboración Propia

Se consultó a la directora de Operaciones si la empresa contaba con controles preventivos para evitar riesgos no deseados en el registro contable de la información y ella dijo que no, que no había ningún tipo de control preventivo para el manejo de riesgos.

Por su parte, el Asesor Externo dijo que el que tuvieran claro el proceso que se debió seguir para el registro de la información por sí mismo era un método para la prevención de riesgos, y que además que las transacciones fueran revisadas según los estándares de la

empresa y según las reglas contables era un control preventivo en el registro de la información contable.

Con respecto a si la empresa contaba con un comité para la evaluación de riesgos, la directora de Operaciones, la directora Financiera, el Asistente de Bodega y la Asistente Contable 2, indicaron que no, que la empresa no contaba con un comité para la evaluación de riesgos.

Los riesgos del departamento contable para el registro de la información según la directora de Operaciones era que se cometieran errores y que hubiera registros mal hechos, para la directora Financiera, los principales riesgos eran que se cometiera un error por factor humano o que las personas del departamento no tuvieran la información suficiente para realizar las labores.

Para el Asistente de Bodega, los principales riesgos eran cometer un error en una cifra ingresada al sistema, cometer un error en un proveedor o en el uso de una cuenta contable; para la Asistente Contable 2, los riesgos eran la inseguridad al momento de realizar un proceso propio de las funciones de su cargo, dio como ejemplo de esto la facturación, también externó que el no estar enterada de las decisiones que se tomaban a nivel de gerencia y que afectaban el departamento contable era un riesgo, también los cambios que se realizaban en otros departamentos de la empresa que tenían relación con la contabilidad, duplicar un documento en el sistema contable o digitar cifras erróneas.

El Asesor Externo indicó que los riesgos del departamento eran que no se tuviera claro que los registros contables realizados debían reflejar la realidad contable de la empresa, que se registraran transacciones fraudulentas o que no estuvieran soportadas por documentación de respaldo.

Respecto de si la empresa administró los diferentes riesgos que se presentaron en relación con el registro contable de la información, la directora de Operaciones expresó que dichos riesgos no se administraban; el Asesor Externo discrepó de esta opinión ya que dijo que la empresa estuvo trabajando en eso, mediante la solicitud de que cada registro tuviera un

soporte y una validación; por su parte la directora Financiera manifestó no saber si los riesgos se administraron o no, o si existió un proceso para hacerlo.

Respecto de si la empresa determinó la importancia de los riesgos mencionados en la consulta anterior, la directora de Operaciones dijo que, los riesgos no se administraban de ninguna forma y que tampoco se realizó una determinación de su importancia, ni su nivel de probabilidad. Por su parte el Asesor Externo dijo que este tema se estuvo trabajando en nivel de importancia relativa, según lo que impactaba mayormente a la empresa.

Además, se consultó:

Tabla 14 Preguntas de Principio 8: Probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Quién es el encargado de tomar acciones correctivas respecto de los riesgos identificados? ¿Cómo se comunican esas acciones correctivas al personal?	Me parece que no hemos tenido que tomar acciones correctivas	La jefatura de RH y se llegan a acuerdos con las jefaturas para decidir cómo actuar	Mi jefatura, se comunican consultando porque hubo algún error	Asesor Externo toma las decisiones e indica cómo proceder	La persona encargada del departamento contable y encargada del área financiera, esa persona toma la decisión y la comunicación se hace por medio de correo electrónico
¿Se brindan capacitaciones al personal sobre riesgos y su manejo? ¿Cuál es la periodicidad con que se brindan capacitaciones al personal en materia de riesgos ligados al proceso de registro de la información contable?	No, no se hacen	No, no se dan	No, no hay ninguna capacitación	No, no se brindan	No, no se brindan capacitaciones, no puedo contestar esa parte desde mi rol en la empresa

Fuente: Elaboración Propia

Se realizó la consulta a los entrevistados sobre quién era el encargado de tomar las acciones correctivas con respecto a los riesgos identificados, la directora de Operaciones externó que no se habían tomado acciones correctivas en ningún momento en el departamento, por su parte la directora Financiera mencionó que dichas acciones eran llevadas a cabo por recursos

humanos en mutuo acuerdo con las jefaturas de los departamentos para tomar decisiones de las acciones a implementar.

El Asistente de Bodega mencionó que las acciones correctivas eran llevadas a cabo por la jefatura del departamento y que se le comunicó cuando hubo algún tipo de error. La Asistente Contable 2 señaló que era el Asesor Externo quien comunicaba las acciones correctivas y era quien indicaba cómo proceder, en cualquier caso, por su parte el Asesor Externo dijo que la encargada del departamento era la persona responsable de tomar las acciones correctivas y señaló que dichas acciones eran comunicadas vía correo electrónico.

La frecuencia con la que se brindaron capacitaciones sobre riesgos y su manejo según todos los entrevistados fue nula, ya que todos indicaron que no se hicieron nunca capacitaciones sobre riesgos y su manejo.

Por otro lado, con respecto a la evaluación de riesgos se consultó:

Tabla 15 Preguntas de Principio 9: Identificar y evaluar cambios que puedan afectar el sistema de control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera- Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Con que frecuencia se presentan cambios que puedan afectar el desempeño de los procesos del departamento?	No son tantos los cambios, ocurren de manera semestral	Actualmente se está presentando un cambio, el dejar de lado la contabilidad por medio de <i>outsourcing</i>	Talvez de forma semestral	No es tan frecuente los cambios	No es tan frecuente, un cambio que podría afectar sería la rotación, pero no es tan común en la empresa
¿Qué mejoras implementaría usted que ayuden a mitigar los riesgos y favorezcan el alcance de los objetivos?	Documentar mucho mejor todas las funciones y como se hacen las cosas, las transacciones, que haya algo donde poder revisar, manuales, documentos de capacitación Llevar tiempos de registros para saber los pesos de cada puesto y tener métricas	Revisar las responsabilidades de cada puesto y que el perfil vaya acorde a esas responsabilidades Que la persona tenga la oportunidad de expresar si necesita más capacitaciones Capacitación constante Continua revisión tecnológica del sistema	No aplica	Revisiones constantes de lo que otros departamentos nos brindan, tener visto bueno de la jefatura de todos los procesos para evitar un error humano	Tener claro las responsabilidades de cada uno de los puestos, tener claro cómo se debe registrar cada una de las transacciones, que exista una norma y una documentación de cómo se debe hacer ese registro

Fuente: Elaboración Propia

Respecto de la frecuencia con la que se presentaban cambios que pudieran afectar el desempeño del departamento, la directora de Operaciones, el Asistente de Bodega, la Asistente Contable 2 y el Asesor Externo dijeron que no era tan frecuente que se presentaran cambios, que su nivel de ocurrencia era aproximadamente de cada seis meses. Por su parte de directora Financiera indicó que en ese momento la empresa estaba presentando un cambio grande, ya que estaba pasando de tener una contabilidad por medio de *outsourcing* a llevarse todo en la planta con los colaboradores que se contaba.

Las mejoras que recomendaron los miembros del equipo para mitigar los riesgos y favorecer el alcance de los objetivos fueron, según la directora de Operaciones que se documentara mucho más y mejor las funciones y el cómo se hacían las cosas en el departamento, que hubiera donde revisar, manuales y documentos de capacitaciones brindadas. La directora Financiera recomendó revisar las responsabilidades de cada puesto y que el perfil fuera acorde a esas responsabilidades, que las personas del departamento tuvieran la oportunidad de expresar si necesitaban más capacitaciones, y que se hiciera una continua revisión tecnológica.

La Asistente Contable 2, mencionó la necesidad de revisiones constantes de la información que le ingresaba al departamento por parte de otros departamentos de la organización y tener el visto bueno de las jefaturas en todos los procesos para evitar errores humanos. El Asesor Externo indicó que tuvieran las responsabilidades de cada uno de los puestos de forma más clara, también claridad en cómo se debió registrar cada una de las transacciones, que existiera una norma y una documentación de cómo se debió registrar cada transacción y que se asignaran fechas de cumplimiento para todos los procesos.

4.2.3 Actividades de Control

Con el fin de conocer las políticas y procedimientos establecidos en la organización a través de actividades de control para mitigar los riesgos a los que se enfrentaba, se realizaron las siguientes consultas:

Tabla 16 Preguntas de Principio 10: Actividades de control para mitigar riesgos

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuáles actividades de control generales de la compañía conoce usted que facilitan el registro contable?	Se establecieron órdenes de compra, para la realización de compras, que se debe crear los proyectos en el sistema contable, que todas las semanas haya reporte de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, las declaraciones de IVA, presentación a socios de forma periódica	No aplica	Las herramientas y recursos que nos dan para trabajar, las capacitaciones que me dieron con respecto al material	En cuanto a bodega y cuentas por pagar, siempre hay una revisión constante de lo que se ingresa de materiales, y en algunos casos hay reuniones a final de mes para hacer revisiones	Existen procesos establecidos, pero se rigen únicamente por las normas contables establecidas en la legalidad de CR, la política principal es que los funcionarios tengan la información clara y a tiempo para hacer los registros.
¿Cuáles y cuántas capacitaciones se han brindado sobre la aplicación de controles y acciones correctivas para el periodo 2022-2023?	Dos reuniones sobre el tema, para asignar responsabilidades	Ninguna	No recuerdo ninguna	Ninguna	No se han hecho de forma específicas sobre ese tema, se han tocado temas en otro tipo de capacitaciones generales.
¿Considera usted que hay algún proceso realizado por el departamento contable/bodega, en relación con el registro de la información contable que no tiene actividades de control que ayuden a prevenir o mitigar riesgos? ¿Cuál proceso es?	Si, que no se hagan las salidas del material, inventario simplemente por decisión de la persona que ejecuta el puesto y no hay suficiente supervisión ni revisión al proceso. - Tiene establecido en el procedimiento de su puesto, pero no hay una política. Que no se ingrese alguna factura de gastos.	Inventarios, salidas de materiales, suministros, herramientas, si se lleva un control estricto en esas salidas	No aplica	A todos los procesos les hace falta	Registros contables del área de bodega, control de lo que se registra según cantidades y especificaciones propias de las facturas, más atención al detalle de los registros de los ingresos de inventario, es necesario encontrar la forma de hacer una validación en ese proceso

¿Qué actividades de control implementaría para el proceso o procesos mencionados en la pregunta anterior?	Que alguien más supervise el trabajo realizado por la persona y que se revisen las boletas de salida y aplicar revisiones periódicas del inventario y revisión de consumos por proyecto de los materiales	La persona de bodega debería ser auditada, para verificar si se está cumpliendo con todo lo estipulado	No aplica	No aplica	Implementar órdenes de compra de forma exigida al proceso, sin excepción en ninguna compra que se realice, minimizar los pedidos de emergencia por medios no autorizados
---	---	--	-----------	-----------	--

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a las actividades de control generales de la compañía establecidas para facilitar el registro contable de la información, la directora de Operaciones señaló que las órdenes de compra eran una de ellas, la creación de proyectos en el sistema contable era otro método y la periodicidad semanal de los reportes de cuentas por pagar y cuentas por cobrar eran otra actividad de control establecida por la compañía.

Por su parte el Asistente de Bodega indicó que, para él, las herramientas y recursos que se les brindaba para trabajar y las capacitaciones recibidas sobre materiales eran las actividades de control que él podía mencionar.

La Asistente Contable 2 señaló que la revisión constante que realizaban de los materiales ingresados a bodega por medio de la elaboración de las cuentas por pagar y las reuniones eventuales realizadas a final de mes, eran las actividades de control que pudo identificar.

El Asesor Externo dijo que las actividades de control eran que, el departamento contable se regía por las normas legales de Costa Rica y que la política principal era que los funcionarios tuvieran la información clara y a tiempo para poder hacer los registros contables.

Se consultó a los entrevistados cuáles, y cuántas capacitaciones se habían brindado sobre la aplicación de controles y acciones correctivas, tanto la directora Financiera, el Asistente de Bodega, la Asistente Contable 2 y el Asesor Financiero indicaron que no se había hecho ninguna capacitación con respecto a esos temas y la directora de Operaciones por el contrario señaló que se habían hecho dos reuniones al año para asignar responsabilidades.

Respecto a si los entrevistados consideraban que algún proceso realizado por el departamento contable en relación con el registro de la información careció de actividades de control para ayudar a mitigar riesgos, la directora de Operaciones dijo que sí, que efectivamente el proceso de salidas de material de bodega, no estaba debidamente supervisado, indicó que la persona que ejecutaba el puesto era quien tomaba las decisiones de las salidas realizadas de bodega y que a pesar de tener un proceso establecido para su puesto, éste no contaba con políticas documentadas de cómo se debía proceder en cuanto a su ejecución.

La Directora Financiera, argumentó que era a este proceso de inventarios, salidas de material, suministros y herramientas al que le hacía falta un control más estricto y una mejor supervisión de las salidas realizadas, a su vez el Asesor Externo también expresó que el área de bodega era la que necesitaba más control con respecto a las cantidades registradas y especificaciones propias de las facturas de ingreso de material, también una mayor atención al detalle de los ingresos y salidas del inventario, que era necesario encontrar una forma de hacer una validación de este proceso.

La Asistente Contable 2 dijo que a todos los procesos del departamento les hacían falta actividades de control, ya que todos carecían de políticas.

Seguidamente, se les consultó a los entrevistados que actividades de control se debieron implementar en el proceso o procesos mencionados en la pregunta anterior, la directora de Operaciones respondió que era necesario que alguien más supervisará el trabajo realizado por la persona de bodega, que se revisaran las boletas de salida y se hicieran revisiones periódicas del inventario de consumos por proyecto.

La directora Financiera agregó que la persona de bodega debía ser auditada para verificar si estaba cumpliendo con lo estipulado y el Asesor Externo dijo que una actividad de control era implementar órdenes de compra de forma obligatoria a todas las compras y minimizar los pedidos de emergencia por medios no autorizados.

Por otro lado, sobre actividades de control sobre la tecnología, se consultó:

Tabla 17 Preguntas de Principio 11: Actividades de control sobre la tecnología

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuáles documentos se pueden consultar para revisar las actividades de control respecto del manejo de los sistemas contables?	Registro de consumos por proyecto, pero en este momento creo que la persona encargada no puede acceder a ese control	Ninguno	No tengo ningún documento	No hay ninguno	No tengo conocimiento
¿Cuáles cuentas tiene a su cargo en el proceso de registro de la información contable de la empresa?	No tiene cuentas a cargo	No tiene ninguna cuenta a cargo	Cuentas por pagar, e inventarios	Cuentas por cobrar, gastos diferidos, retenciones, pasivos- leasing, cuentas entre compañías	Registro de asientos de planilla, traslado de costos de venta y me encargo de supervisar cada área y validar los procesos
Describe el proceso que sigue para realizar un correcto registro de la información contable de la empresa	No aplica	No aplica	Revisar línea por línea y buscar el código adecuado para cada línea de la factura	Se me explicaron por medio de capacitación	No aplica

Fuente: Elaboración Propia

Se consultó a los entrevistados cuáles eran los documentos que se podían consultar para revisar las actividades de control respecto al manejo de los sistemas contables, la directora de Operaciones hizo referencia a un documento de registro de consumos por proyecto, pero también expresó que la persona encargada de revisar dicho registro no tenía acceso a ese documento, tanto el Asistente de Bodega, la Asistente Contable 2 y el Asesor Externo estuvieron de acuerdo en que no existía ningún documento para revisar las actividades de control.

Cuando se consultó a los entrevistados cuáles cuentas contables tenían a su cargo en el registro de la información contable de la empresa, tanto la directora de Operaciones como la Financiera indicaron que no tenían ninguna cuenta a cargo. El Asistente de Bodega señaló que tenía a cargo cuentas por pagar e inventarios; la Asistente Contable 2 que ella tenía a cargo cuentas por cobrar, gastos diferidos, retenciones, pasivos por leasing y cuentas entre compañías,

el Asesor Externo indicó que el registro de asientos de planilla y que se encargaba de supervisar cada área y validar los procesos de las mismas.

Se solicitó a los entrevistados describir el proceso que seguían para realizar un correcto registro de la información contable de la empresa, y el Asistente de Bodega dijo que revisaba y buscaba línea por línea el código adecuado para cada línea de la factura. Por su parte, la Asistente Contable 2 no describió ningún proceso específico, pero expresó que se le habían dado a conocer por medio de capacitación.

Por otro lado, sobre las actividades de control por medio de políticas se consultó:

Tabla 18 Preguntas de Principio 12: Actividades de control por medio de políticas y procedimientos de control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Qué tipo de documentación utiliza para sustentar el proceso de un correcto registro de la información contable procesada en su departamento?	No aplica	No utiliza ninguna	Documentos no hay	No aplica
¿Existe un criterio definido y establecido por escrito en cuanto a que debe incluirse en cada tipo de cuenta contable? ¿Conoce un documento de políticas contables para sustentar los registros contables que se realizan?	No, no hay	No, no hay	No hay ninguno	No, no conozco que exista
¿Qué criterios utiliza usted que le permita considerar que el proceso de registro realizado es correcto?	No aplica	La experiencia únicamente, porque se hace el mismo proceso día con día, se vuelve automático	Llevar un consecutivo de lo que se hizo el mes anterior y revisar que se esté haciendo igual, se hace por medio de conocimiento	Se tienen claros los procesos, según las capacitaciones y el cómo se deben registrar, pero no existe un sustento por escrito de cómo debe hacerse ese registro, la validación es según el conocimiento de cada persona

¿Considera usted que el proceso está funcionando adecuadamente? Justifique su respuesta	No, se debe mejorar, para asegurar que haya revisiones y minimizar errores	Si, pero hace falta algún tipo de control para respaldar mi trabajo	No, porque me estoy guiando por cosas que se han hecho anteriormente que no se si están bien y no porque esté establecido	Se tiene que mejorar, se tienen que tener criterios muy claros, para que se tenga claro lo que se debe revisar
¿Qué mejoras le haría usted al proceso de registro de la información contable generada y recibida en la empresa?	Claramente identificado las funciones de cada quien, pero como se hace cada una de esas funciones, que este en un documento el cómo se hace cada proceso y así poder medir esos procesos	Un documento que lo revisen otras personas para validar que mi trabajo este bien hecho.	Sacar tiempo de revisar a más profundidad cada proceso	Estructurar realmente los procesos, apenas se está en una etapa de identificación de los procesos y se debe documentar paso a paso cada uno de esos procesos del departamento

Fuente: Elaboración Propia

Se consultó al Asistente de Bodega y a la Asistente Contable 2, qué tipo de documentación utilizaban para sustentar el proceso de registro de información contable procesada en el departamento de contabilidad, ambos respondieron que no se encontraba definido un tipo de documentación de respaldo específica para dicho proceso.

Respecto a si existía un proceso definido y establecido por escrito en cuanto a que debía incluirse en cada tipo de cuenta contable, tanto la directora de Operaciones, el Asistente Contable, el Asistente de Bodega y el Asesor Externo indicaron que no, que no existía ningún proceso establecido por escrito para el registro de la información.

Se consultó a los entrevistados qué criterios utilizaban para considerar que el registro contable realizado estaba correcto, y el Asistente de Bodega manifestó que únicamente era por la experiencia en el puesto de trabajo, porque se realizaban los mismos procesos día con día y el proceso se había vuelto casi automático para él, por su parte.

La Asistente Contable 2 dijo que lo que hacía era llevar un consecutivo de la labor que se hizo, copiar el mismo proceso realizado anteriormente y revisaba que estuviera hecha en igual formato que en el mes anterior o por medio del conocimiento adquirido en el puesto.

Aunada a la pregunta anterior, se consultó a los entrevistados si consideraban que el proceso mencionado estaba funcionando adecuadamente, la directora de Operaciones dijo que no, que el proceso requería de varias mejoras para asegurarse que se hicieron revisiones y se minimizaron errores.

El Asistente de Bodega, por el contrario, indicó que él consideraba que el proceso si estaba funcionando bien, pero que faltaba algún tipo de control para respaldar el trabajo realizado por cada colaborador.

La Asistente Contable 2, dijo que no, que el proceso no estaba funcionando adecuadamente ya que ella se guiaba por cosas que se habían hecho anteriormente para saber cómo registrar de forma adecuada pero que si ese trabajo anterior no estaba bien hecho se perpetuaba el error, por su parte.

El Asesor Externo, estuvo de acuerdo que el proceso se debía mejorar para tener claro y para ello se requería revisar.

Respecto a las mejoras al proceso de registro de la información contable, la directora de Operaciones señaló que una mejora podría ser el documentar el cómo se hacían cada uno de los procesos y así poder tener un parámetro de medición de los mismos, no sólo el responsable de cada función como lo habían trabajado de momento, sino el cómo llevaban a cabo cada proceso.

El Asistente de Bodega indicó que una mejora podía ser implementar un documento que fuera revisado por varias personas para validar que el trabajo realizado estuviera bien hecho. La Asistente Contable 2 señaló que una mejora podía consistir en sacar más tiempo para revisar a más profundidad cada proceso realizado en el departamento. El Asesor Externo por su parte expresó que una mejora podía ser el estructurar realmente bien los procesos, y documentar el paso a paso de cada uno de ellos.

4.2.4 Información y Comunicación

Con el fin de determinar si los miembros del departamento contable contaban con la información suficiente, adecuada y oportuna que les permitiera alcanzar los objetivos de la organización se realizaron las siguientes interrogantes:

Tabla 19 Preguntas de Principio 13: Información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuáles son los canales de comunicación, utilizados en la empresa, para garantizar el adecuado registro contable de las cuentas?	Correo electrónico y la aplicación a donde llegan todos los documentos contables de la empresa, comunicación directa, la facturación electrónica ayudó mucho con esto.	No aplica	Correo electrónico o <i>teams</i>	Reuniones virtuales y correo	Las plataformas electrónicas donde está toda la información, el otro canal es comunicación vía correo electrónica y también hay comunicación informal por medio de grupos de WhatsApp
¿Qué sistemas se utilizan para el desarrollo de las diferentes funciones? ¿Qué tipo de información se puede generar u obtener de ellos?	Excel, QB.	QB, donde se maneja toda la información y se trabaja en el software <i>End to End</i> , para tener amarrados todos los procesos de la empresa.	Documentos físicos, <i>teams</i> , correo	<i>QuickBooks</i> , se pueden sacar reportes, balances de comprobación, Estados de resultados	Excel, QB

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a cuáles canales de comunicación utilizaban en la empresa para garantizar un adecuado registro contable, todos los entrevistados concordaron que uno de los canales utilizados era el correo electrónico.

Además la directora de Operaciones indicó que otro canal eran las aplicaciones electrónicas utilizadas para la recepción de facturas y documentos electrónicos, además el Asistente de Bodega manifestó que otro canal de comunicación era la plataforma de *Teams* para mensajería instantánea interna, la Asistente Contable 2 agregó también que otro canal utilizado eran las reuniones virtuales y el Asesor Externo dijo que también había un canal de comunicación un poco más informal por medio de un grupo de *WhatsApp*.

Se consultó sobre cuáles eran los principales sistemas utilizados para el desarrollo de las funciones del departamento y qué información se podía obtener de ellos, y todos los entrevistados indicaron que el principal sistema utilizado era el software contable *QuickBooks*; además, la Directora de Operaciones y el Asesor Externo señalaron que utilizaban el *Excel* como otro medio para realizar sus funciones dentro del departamento, por su parte, el Asistente de Bodega indicó que también utilizaba correo electrónico.

Mediante el proceso de observación realizado el 30 de mayo 2023, se verificó que efectivamente los canales de comunicación mencionados por los entrevistados eran los que realmente se utilizaban en el departamento contable para tener comunicación entre ellos y con otros miembros de la entidad, pero que constantemente los colaboradores pedían aclaraciones de forma directa con la que consideraban su jerarquía en el departamento, para saber cómo realizar la tarea encomendada.

También se realizaron las siguientes consultas:

Tabla 20 Preguntas de Principio 14: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿De qué manera se promueve la comunicación directa, transparente y honesta con los colaboradores y entre ellos?	En reuniones uno a uno	Esto se debe mejorar en la empresa, porque se ha fallado en pensar que hay comunicación directa o que las jefaturas comunican todo de manera directa, pero esto no ha sido así del todo	Si se promueve, pero no se explica como lo hacen	En el departamento contable si se promueve, pero casi no tengo relación con otros departamentos entonces no se	No aplica

Describe el manejo que se da a la información confidencial	En QB está bloqueado con permisos específicos para cada puesto, el acceso al sistema solo es para las personas establecidas y los reportes finales son solo para los perfiles escogidos	Toda la información que manejo es confidencial, solo se comparte si es necesario y con quien es necesario	No aplica	A mí no me comparten información confidencial	La documentación confidencial está en un servidor de la empresa y solo los funcionarios de confianza tienen acceso a esta, e igualmente la documentación que se maneja en el Drive de la empresa
¿Existe algún proceso relacionado con el registro de la información contable que no cuente con información suficiente y adecuada para su elaboración o análisis?	Asignación de horas por proyecto, pero es un proceso externo al departamento contable, es del departamento de planta el problema, las horas extra tampoco es un proceso bien detallado	No aplica	No lo se	Hay unos que, si tienen la información necesaria, pero en el proceso de elaboración de estados financieros no nos comparten esa información y se supone que por el rol que hacemos deberíamos saber cómo se hace, que se incluye en el	El proceso de los activos fijos no tiene la suficiente información para su desarrollo y que necesita mejora, por falta de información previa
¿Cuáles de los procesos del departamento se les podría mejorar la calidad de la información?	Todo lo que son salarios y cargas sociales más detallado y la adjudicación de costos indirectos, inventarios y bodegas	El proceso de recepción y retiro de materiales, saber el estado actual y que área se puede manejar esa calidad de información	Falta aclarar dudas a final de mes, falta retroalimentación en los procesos	En ocasiones solicitan hacer reportes o piden información que nunca he tenido a mi cargo, pero no colaboran dando una orientación al respecto de donde se puede encontrar información para ejecutar ese reporte, dan instrucciones, pero no una guía	Se debe hablar un mismo idioma hablar de los proyectos de una misma forma para que esos costos y análisis se pueda hacer de una mejor forma, tener claro los proyectos

Fuente: Elaboración Propia

Se preguntó a todos los entrevistados de qué manera promovió la empresa la comunicación directa, transparente y honesta, y la directora de Operaciones indicó que mediante reuniones uno a uno, la directora Financiera por su parte señaló que este era un punto a mejorar ya que se había fallado en pensar que solía haber comunicación directa entre los miembros de la empresa o que las jefaturas comunicaban de manera adecuada y directa la información pero que lamentablemente esto no había ocurrido así en muchas ocasiones. El Asistente de Bodega

manifestó que, si se promovía la comunicación directa pero que no era capaz de explicar de qué forma, por su parte la Asistente Contable 2 expresó que en el departamento contable si se promovía, pero que no tenía relación con otros departamentos.

Respecto al manejo de la información confidencial, la directora de Operaciones expresó que el sistema contable estaba bloqueado con permisos específicos para cada colaborador y que el simple acceso a este sistema era únicamente para los miembros del departamento contable, de igual forma señaló la directora Financiera que la información confidencial sólo se compartía si era necesario y con quien fuera estrictamente necesario.

La Asistente Contable 2 indicó que ella no manejaba ningún tipo de información confidencial, y el Asesor Externo que la información estaba en el servidor de la empresa y que sólo usuarios específicos tenían el acceso desbloqueado que igualmente la información estaba en el *Drive* que maneja la compañía.

Se consultó con los entrevistados si existió algún proceso relacionado con el registro contable que no contaba con la información suficiente, la directora de Operaciones expresó que el proceso de la asignación de horas por proyecto, pero que la culpa de esto era del departamento de producción y no propiamente del departamento contable, y que las horas extras tampoco estaban muy detalladas con un justificante de porqué habían sucedido, pero que igualmente esto no era responsabilidad del departamento contable. Por su parte el Asistente de Bodega dijo no saber si algún proceso le hacía falta información, la Asistente Contable 2, señaló que algunos procesos estaban muy completos, pero que el proceso de elaboración de estados financieros no se lo compartieron y desconocía totalmente como era realizado y que por su rol dentro de la organización era necesario saberlo.

Respecto a los procesos del departamento contable que se les podía mejorar la calidad de la información la directora de Operaciones dijo que todo lo correspondiente a salarios y la adjudicación de costos indirectos, la directora Financiera indicó que el proceso de retiro de materiales de bodega, se le podía mejorar la calidad de la información para saber el estado

actualizado del inventario y mejorar la información recibida por el departamento. El Asistente de Bodega expresó que faltaba aclarar dudas a final de cada mes, que se carecía de retroalimentación en los procesos.

La Asistente Contable 2, mencionó que faltaba orientación con respecto al acceso a información nueva para ejecutar reportes solicitados por jefaturas, argumentó que daban instrucciones, pero no una guía clara de cómo hacer el proceso, y el Asesor Externo señaló que hacía falta estandarizar los proyectos, que se manejara un mismo idioma y tener más claro los costos y análisis requerido de cada proyecto.

Por otro lado, se consultó:

Tabla 21 Preguntas de Principio 15: Comunicación con los grupos de interés externos para el funcionamiento del control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera- Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuáles son las principales políticas de comunicación interna y externa, en relación con el registro de información contable?	No hay ninguna	Eso lo ha manejado la jefatura directamente, se encarga de comunicar y garantizar la información, pero no se ha hecho por medio de ninguna política, sino que se ha hecho directamente en el departamento.	Nunca me lo han informado, pero imagino que si	Ninguna	No aplica
¿Existe un plan de respaldo de la información? ¿De qué manera se garantiza la empresa que en relación con el registro de la información contable solo los colaboradores autorizados pueden acceder y atender las necesidades de clientes internos y externos?	El sistema QB tiene un sistema de respaldo específico, Dimoi tiene su propio respaldo y se usa SharePoint	El respaldo es el software y con el SharePoint y se ha determinado ahí quienes pueden tener acceso a esa información y quienes no tienen permiso de ver esa información, accesos limitados solo para las personas de interés	No aplica	No aplica	Si existe un plan de respaldo, en el sistema QB y también se realizan respaldos diarios en un servidor externo de la empresa, y cada funcionario de acuerdo a su perfil de puesto tiene ciertos permisos o no, para acceder o hacer procesos en el sistema

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a las principales políticas de comunicación interna y externa en relación con el registro contable, la directora de Operaciones, el Asistente de Bodega y la Asistente Contable 2

dijeron que se carecía de políticas de este tipo; por otro lado la directora Financiera dijo igualmente que no existía una política, pero que este tipo de comunicaciones se había hecho directamente la jefatura del departamento con sus subordinados, que se trabajaba de forma más directa para garantizar una eficiencia en la comunicación.

Se consultó si había un plan de respaldo de la información y de qué manera garantizaba la organización que sólo los colaboradores autorizados tuvieran acceso a la información contable, respecto de esto la directora de Operaciones dijo que el propio sistema *QuickBooks* tiene un sistema de respaldo de la información, de igual manera el sistema *Dimoi* y que otros tipos de información relevante del departamento y de la empresa se manejaba a través de un *SharePoint* con el fin de que no se perdiera información de interés. Respecto de esto la directora Financiera expresó que la información se respaldaba por sí misma tanto en el sistema contable *QuickBooks* como en el *SharePoint* y que la organización se garantizaba un acceso seguro a la información únicamente de las personas autorizadas, otorgando permisos específicos para acceso a la información en ambas plataformas digitales.

El Asesor Externo se manifestó de forma muy similar a las respuestas anteriores, que el propio sistema contable tenía un respaldo diario y que además se hacía un respaldo en un servidor externo de toda la información registrada en el sistema contable de forma diaria y que cada funcionario tenía un acceso específico al sistema contable con sus propios permisos y su propio perfil de usuario.

4.2.5 Actividades de Supervisión y Comunicación

Con el fin de determinar las actividades de monitoreo que eran realizadas de manera regular en la entidad para velar por el cumplimiento de los objetivos de la organización, se realizaron las siguientes consultas:

Tabla 22 Preguntas de Principio 16: Se realizan evaluaciones continuas a los componentes del sistema de control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera-Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
¿Cuál es el mecanismo utilizado para dar seguimiento al sistema de control interno por parte de la administración de la empresa, en relación con el registro de la información contable?	Revisión de reportes semanales, y revisión de EF	No lo se, pero no conozco que tengan ninguno, pero se tiene un sistema muy básico, se dirigen a la persona que soliciten	No aplica	No aplica	Verificaciones de los diferentes procesos, análisis continuos de cada uno de los registros contables de forma aleatoria, análisis de los estados financieros, análisis de los auxiliares, análisis de los inventarios
¿Qué mejoras se han hecho en el sistema de control interno de la empresa, durante el periodo comprendido entre los años 2022 y 2023?	Contratar a una persona adicional al equipo, se quita el contador externo.	Dejar el contador externo de outsourcing y empezar a manejar todos los procesos en planta.	Se han vuelto menos flexibles en cuanto a los errores en las transacciones mensuales, se está controlando un poco más	Segregación de funciones, dejar por escrito las funciones de cada colaborador, y dejar más claro que abarca todo el proceso de registro contable mediante un esquema	No aplica
¿Qué mejoras se podrían implementar dentro del proceso de control interno de la empresa para mejorar el registro de la información contable?	Mejor división y claridad de las tareas y responsabilidades	Hacer una auditoria externas, una revisión de nuestro sistema contable actual	No aplica	No aplica	Tener los procesos claros y capacitación constantes incluso si eran funcionarios que tienen tiempo de estar trabajando en la empresa, establecer procesos detallados
¿Quién y con qué frecuencia se monitorean los procesos del departamento de Contabilidad?	Asesor Externo y prácticamente todos los meses	No aplica	Asistente Contable 1 y Jefatura, y se monitorea diario	Asesor Externo, y se monitorean cada final de mes	Se monitorean al menos una vez a la semana, liderados algunas veces por mi persona, o por la jefatura del departamento y yo hago revisiones al menos cada 15 días

Fuente: Elaboración Propia

Se consideró consultar a los entrevistados cuál era el mecanismo utilizado para dar seguimiento al sistema de control interno por parte de la administración de la empresa, en

relación con el registro contable de la información, la directora de Operaciones dijo que este mecanismo era la revisión de reportes semanales y revisión de los estados financieros.

La directora Financiera dijo no conocer que se tuviera ningún mecanismo de control, pero que la forma en la que pensaba se actuaba en el momento era muy básica, siendo que el proceso era simplemente dirigiéndose a una persona si era necesario. El Asesor Externo indicó que el mecanismo de control eran las verificaciones de los diferentes procesos, análisis continuos de los registros contables de forma aleatoria, la revisión de los estados financieros y revisión de auxiliares e inventarios.

Respecto a las mejoras que se habían hecho al sistema de control interno para los periodos comprendidos entre los años 2022 y 2023, la directora de Operaciones dijo consistió en la contratación de una persona extra para el equipo de contabilidad y que se eliminó el contador externo. La directora Financiera estuvo de acuerdo con este último argumento indicando que la mejora había sido eliminar el contador por medio de outsourcing y trabajar todos los procesos directamente en planta con los colaboradores existentes.

El Asistente de Bodega argumentó que la mejora radicó en que se habían vuelto menos flexibles con los errores en el registro contable y que se estaban controlando un poco más esos procesos.

La Asistente Contable 2 señaló que el progreso que se dio era la segregación de funciones y dejar por escrito dichas funciones, así como clarificar todo lo que abarcaba el proceso del registro contable mediante un esquema de trabajo.

Respecto a las optimizaciones que se podían implementar al proceso de control interno de la empresa para mejorar el registro de la información contable la directora de Operaciones dijo que era mediante una mejor división y claridad de las tareas y responsabilidades. La directora Financiera estableció que haciendo auditorías externas y una revisión del sistema contable. A su vez el Asesor Externo mencionó que era por medio de procesos claros y capacitaciones

constantes a todos los colaboradores del departamento contable y estableciendo procesos claros.

Se preguntó a los entrevistados quién y con qué frecuencia se monitoreaban los procesos del departamento de contabilidad, la directora de Operaciones expresó que era el Asesor Externo y que dichas revisiones se realizaban prácticamente todos los meses.

El Asistente de Bodega dijo que era la Asistente Contable 1 y la directora de Operaciones las encargadas y que se monitoreaban diariamente.

La Asistente Contable 2 indicó que el encargado era el Asesor Externo y que se monitoreaban una vez al mes, y por su parte el Asesor Externo dijo que se monitoreaban al menos una vez al mes y que los cambios eran liderados por él o por la jefatura del departamento contable, y que además de forma quincenal él propiamente realizaba revisiones.

Con el fin de determinar las actividades de monitoreo se realizaron también, las siguientes consultas:

Tabla 23 Preguntas de Principio 17: Se evalúan y comunican las deficiencias de control interno

Pregunta	Directora Operaciones y Administración	Directora Financiera- Socia	Asistente Bodega	Asistente Contable	Asesor Externo
En caso de que se detecten debilidades en los controles, ¿se evalúa su impacto y se definen planes de mitigación?	Si, pero no con la formalidad que se requiere	Si se han detectado debilidades, y se han tomado decisiones para corregir, como en el caso del contador externo, pero sería bueno nuevamente realizar una auditoría para tener esto más claro	No aplica	No aplica	Si, definitivamente si, y el plan es entender cuál fue la falla, identificar las personas responsables de la misma, identificar el porqué de la falla, documentar la falla y el cambio en el proceso y corregir
¿Cómo se evalúan los controles establecidos en relación con el registro de la información contable? ¿Quién se encuentra designado para realizar esas evaluaciones?	No existe un formulario o un documento para realizar esa revisión, por lo tanto, eso no se hace	Directora Operaciones debe ser la encargada, y esa persona tiene la autoridad para realizar los cambios y mejoras que le parezca, pero no hay un registro	No aplica	No aplica	No hay una evaluación de todo el proceso, como tal

¿Se encuentra definido de forma escrita, el proceso de monitoreo del sistema de control interno?	No	No	No lo se	No, no existe	No, hasta donde sé no
¿De qué manera se determina si la información generada por el departamento de Contabilidad/Bodega es útil para verificar si se están cumpliendo los objetivos organizacionales? ¿Quién se encarga de esto?	Jefatura revisa, pero no están ligados con los objetivos organizacionales, los objetivos están más enfocados a ventas o al personal	Esto recae sobre la Dirac. Operaciones, ella se debería encargar de verificar si se están cumpliendo los objetivos del puesto y los organizacionales, pero es un proceso que se ha hecho sobre la marcha, se debe mejorar	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración Propia

En la entrevista se consideró preguntar que en caso de detectar debilidades en los controles si se evaluaba su impacto y eran definidos planes para su mitigación. Al respecto, la directora de Operaciones dijo que, si se realizaban, pero no con la formalidad necesaria; por su parte la directora Financiera mencionó que si se habían detectado debilidades y se habían tomado decisiones para corregirlas; sin embargo, debió de haberse realizado auditoría más extensa para tener el proceso más claro. Por su parte el Asesor Externo manifestó que en definitiva se habían detectado fallas y se había realizado un plan para entender cuál había sido la falla, las personas responsables de ellas y hacer el cambio en el proceso y corregir.

Respecto a cómo se evaluaban los controles establecidos en relación con el registro contable de la información la directora de Operaciones indicó que no existió un formulario o documento para realizar esa revisión, por lo tanto, no se hacía. La directora Financiera señaló que la directora de Operaciones era la encargada de realizar esas evaluaciones y que ella tenía la autoridad para realizar los cambios y mejoras pertinentes, pero que no existía ningún registro documental de esto. El Asesor Externo dijo que no había ninguna evaluación de todo el proceso general realizado por el departamento contable.

Se preguntó a todos los entrevistados si se encontraba definido de forma escrita el proceso de monitoreo del sistema de control interno, a lo que la directora de Operaciones, la

Financiera, el Asistente de Bodega, la Asistente Contable 2 y el Asesor Externo respondieron que no se dio una definición escrita del proceso de monitoreo.

Respecto a la manera en que se determinaba si la información generada por el departamento de contabilidad era útil para verificar si se estaban cumpliendo los objetivos organizacionales, la directora de Operaciones argumentó que los objetivos organizacionales estaban más enfocados al área de ventas, por lo que no tenían tanta relación con la información generada por el departamento contable. La directora Financiera dijo que esta responsabilidad recayó en la directora de Operaciones que era ella la que debió verificar si se estaban cumpliendo los objetivos del puesto y los organizacionales, pero que este proceso solía suceder sobre la marcha y que se debió mejorar.

4.3 Objetivo 3: Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuada en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

Se realizó una comparación entre lo que indicaba el marco integrado COSO III debía cumplir una organización para contar con un correcto control interno y lo que poseía la empresa Herencia del Mueble S.A. para el segundo semestre del 2022.

4.3.1 Entorno de Control

En relación con este componente se determinó que:

ENTORNO DE CONTROL		
Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.

Principio 1	Compromiso con la integridad y los valores éticos	Un clima ético dentro de la empresa y en todos sus niveles es de vital importancia para la organización, es necesario no solo comunicar los valores éticos, sino dar directrices específicas de lo que es correcto e incorrecto, mediante estándares de conducta debidamente definidos. Todo lo anterior permitirá establecer acciones correctivas en caso de ser necesario.	La organización contaba con una política de conducta la cual estaba dirigida únicamente al departamento de instalaciones de la organización, pero se carecía de un código de ética y conducta para todos los miembros de la organización, y pese a que se habían hecho actividades para dar a conocer los valores que buscaba alcanzar la empresa, éstos no eran de dominio de los miembros del departamento de contabilidad; además no había claridad entre los comportamientos esperados y no esperados dentro de la organización.
Principio 2	Supervisión del desempeño del sistema de control interno	La Junta Directiva tiene independencia de la Administración de la empresa y cumple con su papel de supervisión del desarrollo y desempeño del control interno; esto con el apoyo de estructuras y procesos debidamente establecidos en los niveles de ejecución de la empresa. Para cumplir con esta labor la Junta Directiva debe cumplir con los requisitos de independencia y competencia profesional.	Los miembros del departamento contable no conocían la misión, visión y objetivos organizacionales que buscaba alcanzar la empresa; además desconocían la estructura organizacional que manejaba ésta, y no tenían conocimiento de su organigrama. No existía claridad entre el rol de la administración y la dirección de la organización, los colaboradores desconocían si existía o no una junta directiva dentro de la entidad.
Principio 3	Establecimiento de los niveles de autoridad	La Administración con supervisión de la Dirección debe establecer las estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos. Se debe evaluar continuamente la efectividad, relevancia y eficacia para apoyar al sistema de control interno, se debe revisar que no existan conflictos de interés en el cumplimiento de las responsabilidades en todos los niveles de la organización, proveedores y servicios externos.	La empresa contaba con manuales descriptivos de puestos, pero estos tenían mucho tiempo de no ser actualizados; habían puestos nuevos que no contaban con su respectiva descripción de funciones y al personal de nuevo ingreso no se le había entregado un documento descriptivo de funciones. Los colaboradores del departamento contable no conocían a profundidad las funciones de los demás miembros del equipo.
Principio 4	Compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales	Las políticas y prácticas de la entidad sirven como guía para establecer las competencias necesarias en la organización. El área de Recursos Humanos puede apoyar a la Administración con la definición de los niveles de competencia para los puestos de trabajo, se debe realizar una adecuada selección, capacitación, rotación y promoción del personal ya existente, una parte esencial de este proceso es la inducción inicial de cada colaborador a su puesto de trabajo para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	La segregación de las funciones de los colaboradores del departamento contable había sido según la asignación de tareas del departamento por cantidad de trabajo que cada una de estas generaba, no se realizó según las capacidades, conocimientos o experiencia de los miembros del departamento; además en algunos puestos de trabajo la selección para desempeñar un puesto no se había realizado por el perfil de puesto, al carecer de perfiles definidos de puestos la selección se hacía según las funciones que era probable la persona fuera a desempeñar.
Principio 5	Definición de responsabilidades a nivel de control interno	La Alta Dirección es responsable del diseño, implementación, aplicación y evaluación continua de las estructuras, autoridades y responsabilidades llevadas a cabo para tener control interno en la organización. Deben establecer medidas de desempeño, incentivos y compensaciones apropiadas a las responsabilidades de cada nivel en la organización a considerar por el cumplimiento de los objetivos.	Los controles establecidos en el departamento para el registro de la información eran revisiones para el cierre de mes y emisión de estados financieros, pero no se habían brindado nunca capacitaciones en cuanto a controles y mecanismos de control.

4.3.2 Evaluación de Riesgos

Respecto de la evaluación de riesgos, se estableció que:

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
	Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.
Principio 6	Los objetivos permiten identificar y evaluar los riesgos	La organización debe definir los objetivos de forma clara para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a los objetivos. Antes de evaluar los riesgos se debe establecer objetivos a los diferentes niveles de la entidad, estos pueden ser: objetivos operativos, objetivos de reporte financiero externo, objetivos de reporte no financiero externo, objetivos de reporte interno, objetivos de cumplimiento.	La empresa no contaba con ningún procedimiento para gestionar los riesgos en el registro de la información contable, además no existía claridad en los objetivos específicos para el departamento contable, las verificaciones realizadas se centraban en la posibilidad de emitir reportes de cuentas por cobrar y pagar y la emisión de estados financieros en la fecha estimada.
Principio 7	Identificar los riesgos y cómo se deben gestionar	La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización, se deben tomar en cuenta factores como la severidad, velocidad y persistencia del riesgo y su impacto sobre las actividades de la empresa; estos pueden ser claramente identificados por medio de un mapeo de riesgos donde se incluyen todos los procesos claves de la organización y las transacciones que esta realiza. Aunque no hay forma de disminuir los riesgos a cero se pueden identificar dos tipos de riesgo: Riesgo Inherente y Riesgo Residual	La empresa no contaba con un comité para evaluación de riesgos, además el departamento contable carecía de controles preventivos para evitar riesgos no deseados, a pesar de que se tenían claros algunos riesgos que se podían presentar en el registro de la información contable, no se determinaba su nivel de probabilidad y ocurrencia y éstos no eran administrados de ninguna forma.
Principio 8	Considerar la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	La empresa debe tomar en cuenta los posibles actos fraudulentos tanto del personal que trabaja para la entidad como de los proveedores de servicios externos, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos. Existen varios tipos de fraude: Reporte fraudulento, custodia de activos y corrupción.	El departamento de contabilidad no tenía claro quién era el encargado de tomar acción para evitar situaciones fraudulentas; además no se habían tomado acciones correctivas para evitar los posibles riesgos (si existió un error de registro se le comunicó a la persona encargada el error únicamente para evitar que se volviera a repetir), además nunca se había brindado capacitaciones en cuanto a riesgos y su manejo.
Principio 9	Identificar y evaluar los cambios que afectan el sistema de control interno	La organización debe evaluar cambios en el ambiente externo a la organización, como pueden ser cambios en el ambiente económico, físico, líneas nuevas de negocio, crecimiento del negocio, nuevas tecnologías, rápido crecimiento de la entidad, cambios en la administración de la organización.	No se acostumbraba a realizar evaluaciones de los cambios que surgían en el ambiente externo de la empresa y de cómo afectaban su accionar.

4.3.3 Actividades de Control

En relación con las actividades de control se determinó:

ACTIVIDADES DE CONTROL			
	Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.

Principio 10	Actividades de control para mitigar los riesgos	La administración debe asegurar que las actividades de control sean llevadas a cabo de manera apropiada y oportuna y que estén orientadas a mitigar los riesgos identificados. Las actividades de control apoyan los demás componentes del sistema de control interno, estos controles pueden ser de tipo: preventivo, de detección y correctivos, manuales automatizados o informativos, gerenciales y operativos y se pueden agrupar en tres categorías dependiendo el objetivo de la entidad con el que se relacionen: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y de cumplimiento de leyes y reglamentos.	Los miembros del departamento contable indicaron que las actividades de control se circunscribían a la emisión de órdenes de compra, creación de los proyectos en el sistema contable y la emisión de reportes, pero que había procesos del departamento que no contaban con actividades de control para mitigar riesgos y los miembros del departamento no habían recibido ninguna capacitación al respecto.
Principio 11	Actividades de control sobre la tecnología	La organización debe desarrollar actividades de control sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la organización, estas se relacionan cuando la tecnología está integrada en los procesos del negocio, por lo que deben existir actividades de control para mitigar los riesgos asociados a esta y cuando la tecnología es utilizada para automatizar las actividades de control. Las actividades de control en los sistemas de información pueden estar agrupadas en dos categorías: controles generales y controles de aplicación.	No existía ningún tipo de documentación para el registro de la información contable en el sistema contable de la organización; tampoco contaban con políticas para los sistemas de información y la prevención de riesgos en éste. Los colaboradores del departamento no explicaron a profundidad los procesos concretos para el registro de la información en el sistema contable del departamento.
Principio 12	Actividades de control por medio de políticas y procedimientos de control interno	La administración establece actividades de control a través de políticas estableciendo lo que es esperado y los procedimientos eran las acciones que ponen esas políticas establecidas en funcionamiento. Dichas políticas deben ser documentadas, deben comunicarse las acciones y las decisiones con respecto a estas a todo el personal de la organización. Las políticas y procedimientos deben cumplir con: oportunidad, acciones correctivas, competencia, reevaluación periódica.	El departamento contable no contaba con políticas documentadas para el registro de la información contable; no había documentación que indicara que se debía incluir en cada cuenta contable dentro de los sistemas de información, además se basaban en la experiencia previa en el puesto para determinar que los registros estaban correctos.

4.3.4 Información y Comunicación

Sobre la información y comunicación se encontró:

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.

Principio 13	Información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno	La información generada por la administración y la alta dirección de la organización debe ser sintetizada de tal manera que el resto del personal de la organización conozca y entienda los objetivos que se busca alcanzar y cuál es su rol dentro de la consecución de los mismos. La administración debe implementar controles para identificar información relevante para el correcto funcionamiento del control interno, el volumen de la información en la organización puede ser tanto una oportunidad como un riesgo, por lo tanto, se debe implementar controles que garanticen un uso adecuado de los sistemas de información como de la información misma.	La empresa tenía claramente definidos los canales para la comunicación dentro del departamento, estos eran por medio de correo electrónico y la plataforma de <i>Microsoft Teams</i>
Principio 14	Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno	La administración debe establecer políticas y procedimientos para una adecuada comunicación interna y que esta sea efectiva, deben existir canales adecuados de comunicación para asegurarse que el mensaje haya sido recibido y comprendido, el método de comunicación correcto depende de la audiencia, naturaleza de la comunicación, costo, implicaciones regulatorias, entre otras; también es necesario que haya canales de comunicación confidenciales o anónimos que permitan a los empleados reportar situaciones con las que no están conformes referentes a la empresa, administración o un compañero de trabajo.	La empresa promovía la comunicación por medio de reuniones entre los colaboradores del departamento contable, pero no contaban con ninguna política documentada sobre el tipo de información a compartir, los canales establecidos para esto e indicaciones de donde debía ser almacenada la información.
Principio 15	Comunicación con los grupos de interés externos para el funcionamiento del control interno	La administración debe incluir canales de comunicación adecuados para obtener y recibir información de fuentes externas a la organización, así como para comunicar información con grupos de interés externos que incluye socios, accionistas, clientes, analistas financieros, entre otros. Estos canales de comunicación sirven para obtener información relevante, denuncias de irregularidades, oportunidades de mejora, entre otras.	La empresa no contaba con una política de comunicación externa para proveedores y clientes, más si contaba con un respaldo de la información confidencial y esta podía ser accedida únicamente por las personas seleccionadas por la administración.

4.3.5 Actividades de Supervisión y Comunicación

En relación con las actividades de supervisión y comunicación se estableció:

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y COMUNICACIÓN		
Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.

Principio 16	Se realizan evaluaciones continuas a los componentes del sistema de control interno	Las evaluaciones continuas deben estar integradas en los procesos del negocio en los diferentes niveles de la entidad, para determinar si los controles están siendo llevados a cabo, si estos eran diseñados, implementados y conducidos; deben ser ajustados a las condiciones cambiantes a las que se enfrenta cualquier organización, estas evaluaciones incluyen: observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, las cuales brindan la posibilidad de una retroalimentación objetiva.	No existía claridad de quién debía ser la persona encargada de dar seguimiento al control interno dentro del departamento contable, las evaluaciones realizadas eran revisión de reportes y emisión de estados financieros y la presentación de las declaraciones definidas por ley. Los miembros del departamento contable discrepaban en cuanto a las mejoras realizadas en los componentes del sistema de control, indicando la revisión más constante, el agregar un nuevo miembro al equipo, abandonar la contabilidad <i>outsourcing</i> , así como la mejoras al control realizadas.
Principio 17	Se evalúan y comunican las deficiencias de control interno	La administración o la junta directiva deben revisar el resultado de las evaluaciones continuas realizadas al sistema de control interno y deben comunicar a los responsables para tomar decisiones sobre acciones correctivas y debe ser la administración la que monitorea si dichas acciones correctivas fueron o no llevadas a cabo oportunamente. Este proceso se conoce como "Informe de Deficiencias" el cual busca que la dirección esté enterada de que es lo que no está funcionando adecuadamente. Existen dos tipos de deficiencias: Deficiencia de control interno y Deficiencia importante/mayor	No existía un documento formal para evaluar las deficiencias de control interno; sin embargo, los problemas detectados eran comunicados a la persona que debía corregirlos, no con la formalidad necesaria, y no se encontraba definido por escrito el sistema de monitoreo que se debía realizar

4.4 Objetivo 4: Construir una propuesta de procedimientos de control interno según COSO III para registrar la información contable en la empresa Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.

En vista de los resultados de las entrevistas realizadas se pudo confirmar que Herencia del Mueble S.A. tenía una carencia de procedimientos de control en el registro de la información contable para el segundo semestre del 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se llevó a cabo la interpretación de los resultados, los cuales fueron detallados en el capítulo anterior, con el fin de sustentar la problemática a resolver en la presente investigación.

5.1 Objetivo 1: Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del 2022

5.1.1 Procedimientos de Control Interno

De acuerdo con lo comentado por los entrevistados del departamento contable; se mantenía incertidumbre acerca de si se contaba o no con un contador de planta dentro del departamento que contará con la experiencia y conocimiento requeridos en el manejo de un departamento contable para una empresa de producción industrial, y que por parte del Asistente Contable 2 existía una presunción no ratificada de que había sido contratada bajo el puesto de contador de planta. La carencia de este profesional dentro del departamento contable generó un vacío de información y de conocimiento en el desempeño de las funciones generales del mismo, evidenciado en el desconocimiento de los empleados de la empresa respecto de las funciones aplicables para el registro de la información contable, base fundamental para cada registro de información generada en el departamento y bajo el cual se debió emitir los estados financieros de la entidad.

El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2022), en su circular N°06-2022-R, indicó la importancia de mantener un enfoque integral coherente y lógico en cuanto a la normativa contable y financiera aplicable a las empresas de cualquier sector comercial del país, con la

finalidad de que cualquier usuario de los estados financieros fuera capaz de entender la información suministrada para una adecuada toma de decisiones, por lo que indicaron en dicha circular, en su capítulo de resolución, inciso primero que:

El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica ha adoptado, de forma plena, desde el 31 de agosto del 2001, el conjunto de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y sus respectivas interpretaciones, como principios de contabilidad generalmente aceptados en el país, al reconocerse que esas normas contables establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información por revelar, que se refieren a las transacciones y eventos económicos que son importantes en los estados financieros con propósitos generales y sectores específicos. (p.6)

El que los encargados de elaborar la información contable y financiera de la entidad no conocían siquiera el marco contable legal mencionado anteriormente, potenciaba un grave peligro de que la información contable que se generaba y era presentada tanto a socios como a bancos para su respectivo análisis, no fuera la que reflejaba totalmente la realidad de la empresa y conllevara a un mal manejo de los recursos financieros o incluso a que fueran denegados préstamos o financiamientos que podían permitir el crecimiento de la entidad.

Por otro lado, a pesar de que la empresa llevaba varios años en funcionamiento y tenía una división departamental clara, no contaba con políticas establecidas para ningún área o departamento y tampoco una publicación a los miembros de la organización sobre políticas, su contenido o aplicación, o la visualización de estas en algún espacio físico de la planta de producción u oficinas administrativas.

Las políticas organizacionales nos proporcionaban los términos acerca de lo que se podía o no hacer dentro de ésta y brindaban los límites sobre los cuales podían actuar los miembros de una organización, y a falta de éstas los miembros de un departamento no contaban con

lineamientos claros y definidos para el desarrollo de sus funciones y tareas, ni tampoco contaban con un parámetro de lo que era o no correcto para la organización (Louffat, 2012).

5.1.2 Registro de Información Contable

Según las entrevistas realizadas en el departamento contable no existía claridad acerca de a quien se recurría en caso de existir una duda en un registro contable, y en caso de existir una inquietud los colaboradores no sabían a quién acudir y quien era la persona designada por la empresa para tomar esa decisión y esto se constituía en una incertidumbre acerca de la estructura jerárquica clara en el departamento, lo cual podía conllevar a generar registros incorrectos o incluso no registrar en el momento oportuno o cometer el error de no continuar con la línea de trabajo específica necesaria para el giro de negocio y los objetivos específicos que se buscaba lograr. Al ocurrir lo descrito anteriormente en algunos casos la decisión acerca de un registro era tomada por el Asesor Externo, facilitando así un rol de trabajo que no era el adecuado y que no le correspondía según el servicio para el que fue contratado, siendo que su función únicamente debía ser de asesoramiento empresarial, no de ejecutor o tomador de decisiones dentro del departamento contable.

Los manuales de procedimientos eran instrumentos utilizados para documentar los procesos necesarios para llevar a cabo una tarea, los cuales dejaban por escrito en una especie de libro editable y actualizable como debía desarrollarse adecuadamente funciones o tareas, al cual podían recurrir los colaboradores o miembros de un departamento (Elías, 2017).

Pese a la gran importancia que los manuales de procedimientos contables representaban dentro de una organización, se pudo visualizar mediante las entrevistas y el proceso de observación que en Herencia del Mueble S.A. se carecía de ellos, y los entrevistados ejecutaban sus funciones de acuerdo con una capacitación inicial que recibieron a su ingreso en la organización y los demás conocimientos los fueron adquiriendo en el desarrollo de las funciones y que aclaraban dudas cuando era necesario, con la guía del Asesor Externo y de la Asistente

Contable 1, lo cual podía provocar indicaciones contradictorias y cambiantes en el tiempo, según la atención y cuidado que se le diera a la consulta en su momento o según la decisión que tomaba la persona en ese momento, generando discrepancias entre los registros los cuales podían o no ser detectados al cierre de cada mes o al momento de la emisión de los estados financieros. Por otro lado, si se contaba con un catálogo de cuentas contables, pero el mismo se encontraba únicamente dentro del sistema, no estaba detallado en ningún documento formal de la entidad que se podía revisar o consultar en caso de ser necesario.

5.2 Objetivo 2: Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

5.2.1 Entorno de Control

Sobre el componente de entorno de control se encontró que:

5.2.1.1 Principio 1: Compromiso con la integridad y los valores éticos

El enfoque de este principio según COSO III, consistía en que tanto la alta gerencia como todo el personal de la entidad estuvieran comprometidos con los valores y los principios éticos establecidos por esta y que estuvieran definidos a través de estándares de conducta, pese a la importancia que esto representaba para un control interno adecuado en la entidad, esto no se presentaba en Herencia del Mueble.

Como se pudo constatar en las entrevistas realizadas en la organización no se había establecido un código de ética para instaurar los comportamientos esperados y no esperados de

parte de todos los colaboradores dentro y fuera de la entidad y en su interacción con entes externos a esta, y esto tenía un efecto en el control interno seguido para el proceso de registro de la información contable, exponiendo a la entidad a riesgos debido a la posibilidad de comportamientos anti éticos como fraudes, relaciones inadecuadas entre colaboradores, problemas entre éstos, robos, faltas a la moral entre otros.

Como mencionó Escalante (2022):

La carencia de un código de ética constituía una falla en el proceso, ya que dejaba a la libre el criterio de cada uno para actuar de acuerdo a lo que consideraban era lo que la organización esperaba de cada uno, lo que podía llevar a comportamientos incorrectos, que terminarán afectando la imagen de la empresa.
(p. 169)

Aunado a esto los colaboradores expresaron opiniones diversas de cómo la organización resolvía los problemas presentados por faltas a la ética, dejando en evidencia que no existía un accionar claro y definido por parte de la organización para darle solución a los problemas de esta índole, pudiendo generar en los colaboradores desconfianza para presentar denuncias e inseguridad en el accionar de la administración o el nivel de importancia brindado ante estas versus a otros problemas de distinta índole.

5.2.1.2 Principio 2: Supervisión del desempeño del sistema de control Interno

Los puntos de enfoque de este principio se basaban en que la junta directiva debía cumplir con un papel de supervisión, con el desarrollo y desempeño del control interno por medio del establecimiento de estructuras y procedimientos en la empresa; de acuerdo con lo comentado por los entrevistados, la empresa si contaba con una misión, visión y valores debidamente definidos, pero pese a que en repetidas ocasiones se les había dado a conocer a los empleados mediante reuniones y en el espacio físico de la planta de producción se podía encontrar rotulación que detallaba esta información, los métodos no habían sido los adecuados y los esfuerzos no

fueron suficientes, ya que ni la misión, la visión y los valores habían calado en la mente de los miembros del departamento contable.

Aunado a esto la estructura organizacional u organigrama de la empresa si estaba establecido, pero los colaboradores lo desconocían, nunca se les había compartido; esta falta de conocimiento podía provocar en una organización problemas de compromiso de los colaboradores hacia la empresa, falta de seguridad en el futuro de ésta, poca claridad por no tener claro la importancia de lo que la empresa buscaba alcanzar en el mercado y el papel que desempeñaba cada uno dentro de éste engranaje.

Para Martínez (2020), podemos entender que la misión era la razón de ser de la organización, es lo que pretendía realizar para lograr la satisfacción de un conjunto de partes interesadas, entre las que se destacaban clientes, el personal, los accionistas y la comunidad en general (p.135).

La visión se refería a lo que quería el número uno de la organización, que visión tenía del futuro de la misma (p.137).

Los valores planteaban la manera en que la organización intentaba desarrollar sus actividades, así como el accionar de las personas que la integraban (p.140).

Según lo anterior podemos entender que era de vital importancia que los miembros de una organización conocieran la misión, visión y valores que los integraban y daban la razón de ser de la compañía para que pudieran enfocar sus acciones hacia el cumplimiento los objetivos de la empresa, asimismo los valores debían ser un parámetro utilizado en la organización para valorar si una persona debía o no ser parte de ésta, si su comportamiento se regía con esos estándares de conducta.

En relación con el control interno seguido para el proceso de registro de la información contable, debido a que el personal del departamento contable desconocía de los citados elementos integrales en la organización, se carecía de un enfoque de trabajo hacia alcanzar el éxito esperado en el mercado en que se desarrollaba la empresa y así que el departamento

contable aportará mediante su desempeño para el cumplimiento de los objetivos primordiales de la organización.

5.2.1.3 Principio 3: Establecimiento de los niveles de autoridad

Sobre este principio COSO III señalaba que se debían establecer las estructuras, niveles de autoridad, definir responsabilidades, utilizar procesos y tecnología para segregar funciones y así apoyar la consecución de los objetivos.

Según lo comentado por los entrevistados en el departamento contable no existían manuales descriptivos de funciones para los puestos que cada uno desempeñaba y los cambios en las tareas realizadas no eran documentadas correctamente mediante alguna acción de personal, documento formal del departamento ni mucho menos. Estos hallazgos evidenciaban la falta de control en los procesos del departamento ya que los colaboradores podían dejar alguna tarea sin realizar ya fuera por error humano o por una omisión intencional, por falta de información o tiempo y no existía ningún respaldo para aplicar sanciones o llamar a rendición de cuentas a dicho colaborador; además de esto al no contarse con esos documentos los colaboradores no podían tener claro el objetivo de su puesto y dejaba en evidencia la falta de una estructura departamental clara, con niveles de jerarquía establecidos; además de esto se carecía de objetivos departamentales claros y establecidos con la formalidad necesaria para que fueran ejecutados.

Como menciona Villarreal (2022):

Cada puesto específico debe tener una descripción detallada y cada responsabilidad, esto permite detectar posibles deficiencias en la segregación de funciones, además, permite que sea más fácil el proceso de localización de responsables en caso de un riesgo de error. (p.120-121)

Estas deficiencias no permitían la existencia de un control adecuado sobre las personas que desempeñaban las labores dentro del departamento contable, y así no había una forma de

determinar si estos colaboradores eran los más idóneos para ocupar sus puestos, si cumplían con los requisitos mínimos de experiencia, conocimiento y destrezas necesarias para pertenecer al departamento y la organización.

5.2.1.4 Principio 4: Compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales

Teóricamente este principio según COSO III, indicaba que las políticas y prácticas de la entidad servían para establecer las competencias necesarias en la organización.

Según se pudo evidenciar en las entrevistas realizadas en la empresa Herencia del Mueble no había políticas y procedimientos establecidos para el área del departamento contable, la segregación de funciones no era clara, se habían establecido tareas a ejecutar para cada colaborador del departamento por medio de la matriz RACI, la cual según explicó Longarini (2011), provenía de las siglas en inglés:

- “R” *responsible* (responsable): es quien ejecuta una tarea, su función es HACER.
- “A” *accountable* (aprobador): es quien vela porque la tarea se cumpla, sin tener que ejecutarla en persona.
- “C” *consulted* (consultado): indica que una persona o área debe ser consultada respecto de la realización de una tarea.
- “I” *informed* (informado): indica que una persona o área debe ser informada respecto de la realización de una tarea. (p. 1)

Esto fue utilizado para asignar las responsabilidades por tarea a cada colaborador, pero no permitía medir el volumen de trabajo que cada una de esas tareas asignadas le representaba a cada uno, por lo que se seguía con incertidumbre acerca de si había o no sobre carga de trabajo mayor para unos u otros. Este método fue tomado por la directora de Operaciones y el Asesor Externo como una forma efectiva para segregar las funciones en el departamento, pero realmente no se tenía claridad de si lo era o no; además desde el momento en que fue creada

dicha matriz no se revisó posteriormente respecto de su comprensión por los miembros del equipo, ni para retroalimentar. Se estableció que no era utilizada por los colaboradores y que prevalecía la falta de certeza para consultar o informar de su trabajo, por lo que su relevancia para el departamento no era clara y su eficiencia no era medida de ninguna forma. Por otro lado, este método no era efectivo para medir el nivel de habilidades, conocimientos y destrezas desarrolladas por los colaboradores por lo que no se podía evaluar si estos tenían los requerimientos necesarios para ejecutar esas tareas asignadas.

Estas deficiencias presentadas en el departamento contable incidían en altos grados de desmotivación en los miembros del equipo por circunstancias diversas, como que percibían que la carga de trabajo que realizaban era mucho mayor que la de otros compañeros, mayor grado de responsabilidad en una persona o en otra, tareas similares pero con grados de compensación monetaria distinta, realizar una complejidad de tareas que no eran propias para sus capacidades académicas como en el caso del Asistente de Bodega. Esto último también podía generar un mayor número de errores y deficiencias en el registro de la información contable en el departamento debido a que era una persona que no contaba con los conocimientos académicos necesarios para el puesto desempeñando; por lo que labores como ingreso de facturas de inventario, salidas de inventario, controles de inventario, entre otras tareas, afectaban la elaboración de los estados financieros, su presentación y la toma de decisiones que se realizaba con base en las cifras consignadas en ellos.

5.2.1.5 Principio 5: Definición de responsabilidades a nivel de control interno

Con respecto a este principio COSO III nos indicaba que, la administración definía los profesionales encargados de establecer, comunicar y mantener los mecanismos de control interno y que estos eran los encargados de aplicar las acciones correctivas necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos y para determinar los niveles de responsabilidad de cada miembro con el fin de medir el desempeño en el proceso de control interno aplicado.

Las entrevistas y el proceso de observación realizado permitieron establecer que en el departamento contable no existía claridad de quien era la persona encargada de gestionar y establecer las responsabilidades en cuanto al control interno del departamento y los procesos realizados en este; no existía un proceso establecido para llevar a cabo un control interno en el registro de la información contable, causando que los pocos esfuerzos mencionados como la revisión fortuita de cuentas y revisiones para la emisión de estados financieros se volvieran inconstantes; esta incertidumbre propiciaba que al no ser un proceso claramente definido y establecido dentro de las tareas propias del departamento un mes se realizaría pero al mes siguiente no, por falta de interés o de tiempo de los colaboradores, convirtiendo estas revisiones en ineficientes y poco valiosas para el departamento y para la corrección en la forma de registro de la información contable, causando así desconfianza en la nitidez de la información contable presentada tanto a jefaturas como a socios.

Asimismo, se detectó la inexistencia de capacitaciones constantes ya que los colaboradores que realizaban las funciones día a día no consideraban una reunión para detectar y corregir errores como una capacitación propiamente, por lo que argumentaban que tenían mucho tiempo de no recibir una verdadera capacitación. Esta falta de capacitaciones podía provocar en los colaboradores inseguridad al realizar las funciones de registro, desconocimiento e incluso se podía perpetuar un error cometido porque no se le brindaron al empleado las herramientas necesarias para saber cómo corregirlo, asimismo nunca se les había capacitado acerca del control interno, y desconocían acerca de la persona a la cual recurrir en caso de dudas, por lo que resolvían entre todos los miembros éstas dudas y aplicaban correcciones según su respectivo criterio.

5.2.2 Evaluación de Riesgos

Con respecto al componente de evaluación de riesgos se pudo establecer que:

5.2.2.1 Principio 6: Los objetivos permiten identificar y evaluar los riesgos

El COSO III establecía que, la entidad debía definir claramente los objetivos para todos los niveles organizacionales y así gestionar y evaluar los riesgos relacionados al cumplimiento de dichos objetivos y cómo se podía ver afectado el alcance de los mismos.

La organización no contaba con objetivos operativos, ni objetivos financieros definidos para el área del departamento contable que fueran gestionados mediante políticas debidamente establecidas o procesos claramente identificables; tampoco se conocía por parte de los empleados del departamento contable si existió o no una identificación de algún riesgo y no existía la forma de comparar o detectar la afectación que este podía provocar a falta de un objetivo claro a cumplir, la situación anterior según menciona Villarreal (2022) no les permitía tener fiabilidad en la información y asegurarse el compromiso de los colaboradores en el cumplimiento de las actividades administrativas (p. 121).

Los colaboradores entrevistados fueron claros al responder que no se gestionaban los riesgos de ninguna forma, lo que ponía el proceso de registro de la información ante una incertidumbre alta, como lo mencionó Escalante (2022) en su investigación, era muy delicado desconocer qué riesgos se podían enfrentar, ya que así tampoco se sabría cómo combatirlos, y la afectación en los resultados podía ser muy alta (p. 172).

5.2.2.2 Principio 7: Identificar los riesgos y como se deben gestionar

Este principio según COSO III, buscaba identificar los riesgos, inherentes y residuales, en todos los niveles de la organización, los cuales podían ser identificados por medio de un mapeo de riesgos y así gestionarlos para disminuir el impacto en el cumplimiento de los objetivos.

Para las diversas áreas organizacionales y procesos departamentales de Herencia del Mueble no se contaba con un comité para la evaluación de riesgos a los que se podían enfrentar, pese a que los entrevistados eran conscientes de varios riesgos y mencionaron algunos de ellos, esta conciencia no servía de mucho ya que no se gestionaban de ninguna forma para evitar que

se presentaran y reducir de esa manera su impacto, y tampoco era evaluado el impacto que dichos riesgos podían representar en el registro de la información contable de la entidad.

Para el registro de la información contable según los entrevistados los controles consistían en que se realizarán los procesos según lo acordado por la empresa y según las normas contables lo que nuevamente generaba un problema ya que los procesos del departamento no estaban debidamente definidos, estandarizados y estructurados por lo que no existía una forma eficiente de evitar estos riesgos ni una forma de medirlos en caso de que se presentaran. La falta de control ante estos posibles riesgos podía generar grandes errores y un elevado descontrol en la información contable, como el que podía ser evidenciado en los ajustes constantes en el inventario por pérdidas o errores cometidos en el registro de las facturas de materiales.

La administración no daba la importancia necesaria a la identificación de los riesgos en el registro de la información, ya que ellos mismos argumentaban según lo que comentó la directora de Operaciones que nunca se habían administrado los riesgos ni se medía su importancia o nivel de probabilidad.

5.2.2.3 Principio 8: Considerar la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

Este principio según COSO III tomaba en consideración los posibles actos fraudulentos tanto de entes internos como externos a la entidad, que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos.

Con respecto al punto anterior, Villarreal (2022) manifestó que:

El fraude es algo a lo que estaba propensa cualquier organización, por lo que siempre es relevante evaluar todo tipo de riesgo que se pudiera presentar; por lo que se generaba una necesidad de contar con un adecuado control interno y que este fuera evaluado y analizado, de manera que asegurara que todos sus

procesos estaban siendo controlados y a su vez ejecutados de la mejor manera.

(p.123)

En el departamento contable no existía claridad de quien era la persona encargada de tomar acción en cuanto al control de riesgos, como identificarlos, como gestionarlos, ni cómo corregirlos, no se había establecido la responsabilidad de quien debió ser la persona encargada de liderar este proceso, y por ello los riesgos no eran administrados de ninguna forma ni se habían tomado acciones correctivas para enmendar los riesgos a los que se enfrentaba el registro de la información contable.

Debido a que el proceso mencionado no era realizado en el departamento contable, no se tomaba en cuenta el riesgo de fraude para el registro contable de la información, dejando a discreción de cada colaborador la forma de cómo realizaban los registros y la información que era ingresada a los sistemas, y los documentos utilizados para respaldar dichos registros, entre otras cosas; aunado a esto los colaboradores no recibían la capacitación necesaria en cuanto la prevención de riesgos, su identificación y manejo, por lo que se podían estar dando situaciones de fraude sin que los miembros del equipo fueran capaces de identificar lo que otros compañeros hacían.

5.2.2.4 Principio 9: Identificar y evaluar los cambios que afectan el sistema de control interno

Según COSO III este principio buscaba evaluar los cambios en el ambiente de la organización, cambios económicos, físicos, nuevas líneas de negocio, que podían afectar las actividades de control necesarias para el alcance de los objetivos organizacionales.

Mediante las entrevistas realizadas se visualizó que el departamento contable estaba atravesando un cambio muy fuerte originado por el cambio de una contabilidad por outsourcing a una contabilidad llevada totalmente por el departamento contable de Herencia del Mueble, pese a este proceso, las consecuencias y los riesgos que esto podía generar no estaban siendo

medidos, evaluados, ni administrados de ninguna forma para evitar que afectaran el adecuado funcionamiento del departamento y el cumplimiento de los objetivos de éste.

Pese a que los entrevistados mencionaron varias medidas bastante eficaces para la prevención de los riesgos como documentar más y mejor mediante manuales y documentar las capacitaciones o reuniones realizadas, no se habían adoptado ninguna de ellas ni existía tampoco un plan para llevar a cabo alguna estrategia para identificar, evaluar, prevenir y mitigar el impacto de los cambios dentro del departamento y la que se podía generar en los miembros del equipo al enfrentarse a ese cambio en el ambiente interno.

5.2.3 Actividades de Control

Sobre este componente se encontró lo siguiente:

5.2.3.1 Principio 10: Actividades de Control para mitigar los riesgos

Este principio según COSO III buscaba que la administración asegurará que las actividades de control fueran llevadas a cabo de manera oportuna y que estaban dirigidas a mitigar los riesgos identificados. Las actividades realizadas podían ser preventivas, de detección, y de corrección.

El departamento contable no contaba con actividades de control debidamente establecidas para mitigar los riesgos a los que se podía enfrentar con respecto al registro de la información contable; el único control establecido era la creación órdenes de compra, pero este proceso no estaba establecido mediante ninguna política o procedimiento, y no era recurrente para todas las compras realizadas en el departamento, ya que se hacían compras que no estaban respaldadas con la emisión de órdenes de compra, por lo que la actividad de control no cumplía su finalidad real.

Asimismo, quedó claro en las entrevistas realizadas que únicamente se tenían algunas actividades de control identificadas, pero estas no cubrían en su totalidad todos los procesos realizados en el departamento contable en la ejecución del ciclo contable, por esta razón su eficiencia se veía disminuida ya que no se hacían capacitaciones propias sobre actividades de control, como mencionó Escalante (2022) en su trabajo de investigación, esto generaba una afectación porque los colaboradores no tenían un criterio uniforme sobre cómo actuar ante situaciones que se presentaban. (p. 173)

5.2.3.2 Principio 11: Actividades de Control sobre la tecnología

Este principio según COSO III, buscaba que la dirección desarrollará actividades de control diseñadas para asegurar la precisión y disposición de la tecnología, implementadas para restringir derechos de acceso, para prevenir amenazas externas.

La prevención de riesgos en el uso del sistema y el proceso de registro dentro de este no estaba medido ni controlado de ninguna forma dentro del departamento, no se hacía una revisión constante de si algún colaborador incluía una cuenta sin autorización o sin informar a sus superiores, y tampoco existía una delimitación clara de quién era la persona que tomaba esta decisión en caso de ser necesaria.

Dentro del proceso realizado de registro de la información no existía un procedimiento o una política establecida para consultar las actividades de control necesarias para llevar a cabo el registro de la información, por lo cual los colaboradores se guiaban según el conocimiento que habían ido adquiriendo en el desarrollo de las funciones y si esto estaba o no correcto, no era medido de ninguna forma, y quedó evidenciado ante la incapacidad de los colaboradores del departamento de mencionar los procesos clara y detalladamente para registro de la información contable.

En Herencia del Mueble para el departamento contable se utilizaban varios sistemas tecnológicos para el desarrollo de las funciones de registro de la información contable, pese a

que si se encontraban restricciones establecidas dentro de estos sistemas que bloquearan permisos o ciertos accesos a áreas o tareas del sistema, no existían actividades de control establecidas para llevar a cabo un adecuado control interno de estas áreas; los permisos que tenía el sistema contable eran propios de su uso, pero esto no controlaba el uso inadecuado de una cuenta contable, la creación de ítems o cuentas a discreción de los colaboradores, esto se encontraba a la libre, y se podían presentar deficiencias en el registro de la información y el uso que se le daba al sistema contable propiamente y esto se podía presentar en los estados financieros sin que se percibieran por parte de los mismos responsables del departamento contable y menos por parte de otros usuarios como lo socios de la entidad.

La carencia de actividades de control sobre la tecnología le implicaba a la empresa que se apartara del cumplimiento de los objetivos de información, ya que no se realizaban esfuerzos para que ésta fuera preparada con garantías respecto de su confiabilidad, oportunidad y transparencia, que pudiera ayudar a los usuarios de los estados financieros a la toma de decisiones.

5.2.3.3 Principio 12: Actividades de control por medio de políticas y procedimientos de control interno

Para este principio COSO III indicaba que la administración establecía actividades de control mediante políticas y procedimientos debidamente establecidos.

En el caso del departamento contable no existían políticas y procedimientos establecidos y documentados para ninguno de los procesos propios de éste y durante el tiempo que se llevaba trabajando internamente todo lo relevante a la contabilidad este importante proceso no se había planteado como un proyecto a desarrollar.

Debido a la falta de las referencias sobre políticas y procedimientos para el departamento no existía un proceso uniforme de registro de la información contable, unos colaboradores se basaban en la propia experiencia adquirida y los conocimientos que ya tenían en el desarrollo

del puesto y otros lo hacían guiándose con registros encontrados de un mes o un periodo previo y únicamente registrando de la misma forma, sin percibir si generaban errores e inconsistencias en la información financiera que podían ser o no detectadas en las revisiones finales efectuadas, revisiones que se ha mencionado anteriormente tampoco estaban establecidas como un procedimiento propio a ejecutar por parte de un empleado particular, además de que esto permitía que algunos registros podían fluctuar en el tiempo y ser elaboradas un mes sí y otro mes no.

Esta ausencia de políticas y procedimientos para el área contable podía ser la causa de muchos de los errores de registro encontrados por parte de la administración y jefatura del departamento, y aun así prevalecían en el tiempo ya que no se daba un accionar concreto por parte de la administración para documentar las políticas y procedimientos de tal manera que los colaboradores pudieran acceder a ellos en caso de dudas respecto de un registro o bien sustentar el trabajo realizado.

Dentro de la organización en general también existía una deficiencia de políticas y procedimientos para el resto de áreas y departamentos que la conformaban, ya que según el proceso de observación realizado las últimas políticas creadas se habían establecido en el año 2019 y nunca más habían sido actualizadas; además que éstas no cubrían en su totalidad todas las áreas con las que contaba Herencia del Mueble, por lo que se podía suponer que debido al constante cambio que enfrentaban las organizaciones estas se encontraban desactualizadas o bien algunas no eran aplicables.

5.2.4 Información y Comunicación

Para el componente de información y comunicación se encontró lo siguiente:

5.2.4.1 Principio 13: Información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno

La finalidad de este principio según COSO III se basaba en que la administración compartiera la información de tal forma que todos los miembros de la organización conocieran los objetivos que se buscaba alcanzar y el rol que cada uno debía desempeñar para la consecución de estos.

En el departamento contable de Herencia del Mueble estaban claramente definidos los canales de comunicación necesarios para garantizar la comunicación entre sus miembros y para comunicar información importante emitida por éste, asimismo estos canales de comunicación eran los utilizados para dar detalles con respecto al registro contable de la información; pero, pese a que dichos canales eran conocidos por los miembros del departamento y todos ellos dejaron claro dentro del proceso de entrevista que eran los que efectivamente utilizaban, no necesariamente estos podían estar cumpliendo con su finalidad y su efectividad no era medida de ninguna forma, en algunas ocasiones dar información o una instrucción por medio de un correo electrónico o un mensaje instantáneo no era la forma más idónea de establecer un requerimiento, indicar un proceso o dar una instrucción, como era bien sabido el tono, la claridad y la interpretación de un mensaje dependía de la percepción del receptor del mismo, la cual podía o no estar acorde a lo que pretendía comunicar el emisor.

Debido a que los medios electrónicos eran la forma más utilizada dentro de la organización para compartir información, realizar encuestas con los colaboradores o mediciones tanto en el departamento contable como del resto de áreas administrativas era importante, validar que la información estaba siendo bien recibida y era clara para cada uno, o si estos medios de comunicación no estaban siendo suficientes para comunicar claramente la información y los objetivos que se pretendía alcanzar, dicho proceso nunca había sido efectuado por ninguna jefatura dentro de la organización y asumir que esta era la manera correcta de funcionar podía estar causando en los colaboradores de la organización frustración y desmotivación al momento

que realizaban una tarea y esta no cumplía con las expectativas de la jefatura, por no existir comunicación más directa entre las partes.

5.2.4.2 Principio 14: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno

Teóricamente este principio según COSO III buscaba establecer las políticas y procedimientos para una adecuada comunicación interna para asegurarse que el mensaje hubiera sido recibido y comprendido.

En Herencia del Mueble no había políticas y procedimientos para la comunicación interna dentro de los departamentos establecidos en la organización, pese a que en el proceso de entrevista quedó claro que los colaboradores del departamento tenían claro cuáles eran los medios de comunicación a utilizar, y mencionaron que se promovía la comunicación directa entre éstos, no quedaba claro el cómo se llevaba esto a cabo, no existía una política que delimitaba la forma de uso adecuada para los canales de comunicación, no se habían establecido tampoco los parámetros de uso, regulaciones, especificaciones y exclusiones dentro de estos medios de comunicación.

En la empresa no se había identificado la necesidad de establecer la política de comunicación para estos medios electrónicos ya que uno de los canales de comunicación más empleado era por ejemplo el WhatsApp, siendo este medio una mezcla de uso personal y uso organizacional de cada colaborador. La empresa no facilitaba a sus colaboradores celulares, o líneas de celular independientes, por lo que este medio de comunicación debió tener claramente definidas las normas para su uso, tanto en pro de la empresa como del colaborador para que se evitara una posible sanción.

Además, dentro del proceso de entrevista quedó claro que los colaboradores del departamento contable no tenían la claridad suficiente de cuál información de la que manejaban era confidencial y cuál no lo era, por lo que podían estar compartiendo o dejando a la vista de

terceros información delicada de la empresa, pero se carecía de parámetros mediante una política organizacional al respecto.

5.2.4.3 Principio 15: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno

Según COSO III, este principio buscaba emplear canales de comunicación adecuados para fuentes externas a la organización, así como para comunicar información con grupos de interés de la organización como socios, accionistas, clientes, entre otros.

El departamento contable no contaba con políticas ni procedimientos establecidos para la comunicación externa, lo que incidía en que la comunicación con clientes, proveedores e incluso con socios y accionistas fuera poco formal y profesional e incluso que no cumpliera con su objetivo principal de brindar información clara e importante de la empresa; en muchas ocasiones la comunicación se realizaba simplemente por medio de mensajería de WhatsApp lo que en repetidas ocasiones se había dejado claro no era un medio oficial, pero se seguía permitiendo su uso.

Pese a esto, de forma semanal se emitían reportes por parte de las dos asistentes contables, para la directora de Operaciones, para que esta tuviera la claridad de las cuentas por pagar y por cobrar; de igual forma mensualmente se elaboraban los estados financieros y éstos eran presentados a socios mediante una pequeña reunión efectuada entre la Directora de Operaciones y el Asesor Externo, también se emitían estados financieros de forma trimestral para las entidades bancarias que tenían relación con la empresa, en estas reuniones no eran involucrados los asistentes, ni se les informaba de las decisiones tomadas, pese a que una de ellas debía firmar los estados financieros, generando un alto grado de inseguridad en el proceso.

Lo detallado anteriormente ocurría con regularidad, pero ninguno de estos procesos se fundamentaba en políticas debidamente aprobadas, simplemente se trabajaba según la experiencia y siguiendo el criterio de contadores y observaciones que se recordaban.

Los sistemas electrónicos utilizados si contaban con un resguardo de la información y esta era de uso exclusivo de los miembros del departamento contable o de las personas a las que se les había dado un acceso, por lo que no se corría con el riesgo de que esta se perdiera ya que existían varios respaldos.

5.2.5 Actividades de Supervisión y Comunicación

Para el componente de actividades de supervisión y comunicación se encontró:

5.2.5.1 Principio 16: Se realizan evaluaciones continuas a los componentes del sistema de control interno

Este principio según COSO III buscaba evaluaciones continuas del control interno en todos los procesos del negocio, estas evaluaciones incluían observaciones, investigaciones, revisiones, entre otras.

Las evaluaciones realizadas dentro del departamento contable eran las revisiones efectuadas de forma inconstante para el cierre mensual de la contabilidad, pero debido a que varios de los procesos del departamento no cumplían con un control interno adecuado esas revisiones podían no ser tan efectivas como la administración buscaba.

Asimismo, en la empresa no se tenía una auditoría interna que realizará evaluaciones continuas para los procesos, pese a que, para la administración y la dirección financiera era claro que se necesitaba efectuarlas con el fin de tener una visión más clara de lo que sucedía dentro del departamento y los puntos de mejora a plantearse. En principio se percibió que esa sería la función principal del Asesor Externo, pero no era lo que sucedía, ya que el rol que había asumido en la empresa era un híbrido entre contador, asistente y asesor, perdiendo la objetividad en los errores y problemas detectados por ejercer como juez y parte en los de los procesos del departamento.

Aunado a esto, dentro del departamento contable no estaba establecido quién era la persona encargada del seguimiento al sistema de control interno, ante el cuestionamiento de quién era esta persona, los entrevistados señalaron a distintos compañeros, por lo que quedó claro que eso no estaba debidamente definido por parte de la administración, al no estar definido no se podía responsabilizar a ninguna persona por las deficiencias en el sistema de control interno en caso de que se presentarán, ni la forma en la que dicha revisión debió ser realizada, por lo que no quedaba claro si se revisaba el cumplimiento de este principio y si se estaban alcanzando los objetivos del departamento.

Villarreal (2022) mencionó que la carencia de dichas evaluaciones propiciaba que la administración asumiera que se cumplía eficaz y eficientemente con las funciones y responsabilidades, evento que podía perjudicar la gestión económica de la empresa. (p.128)

5.2.5.2 Principio 17: Se evalúan y comunican las deficiencias de control interno

Según COSO III este principio pretendía revisar el resultado de las evaluaciones continuas realizadas al sistema de control interno y que la administración comunicará a los responsables para tomar acciones correctivas en caso de ser necesario.

Con respecto a este principio se pudo determinar que en el departamento contable no estaba establecido quién era la persona responsable de llevar a cabo el monitoreo del sistema de control interno, no existía un documento formal para llevar a cabo ese monitoreo y dejar constancia por escrito de la falla detectada y su posible corrección, por lo cual quedaba claro que esto no era un proceso que se realizaba con la formalidad necesaria dentro del departamento contable de Herencia del Mueble.

Además de lo detallado anteriormente para el departamento contable tampoco estaba establecido el proceso de monitoreo del control interno mediante una política o un proceso documentado que se pudiera seguir mes a mes para evaluar el cumplimiento de los objetivos del departamento y en las ocasiones que se habían detectado fallas en el proceso, se había pedido

a los miembros del equipo contable que hicieran las modificaciones, pero no había sustentado el nuevo proceso establecido en un documento, para una posterior revisión y monitoreo de su cumplimiento.

5.3 Objetivo 3: Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuado en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

5.3.1 Entorno de Control

Para este componente se encontró las siguientes discrepancias:

ENTORNO DE CONTROL				
	Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.	Discrepancias
Principio 1	Compromiso con la integridad y los valores éticos	Un clima ético dentro de la empresa y en todos sus niveles es de vital importancia para la organización, es necesario no solo comunicar los valores éticos, sino dar directrices específicas de lo que es correcto e incorrecto, mediante estándares de conducta debidamente definidos. Todo lo anterior permitirá establecer acciones correctivas en caso de ser necesario.	La organización contaba con una política de conducta la cual estaba dirigida únicamente al departamento de instalaciones de la organización, pero se carecía de un código de ética y conducta para todos los miembros de la organización, y pese a que se habían hecho actividades para dar a conocer los valores que buscaba alcanzar la empresa, éstos no eran de dominio de los miembros del departamento de contabilidad; además no había claridad entre los comportamientos esperados y no esperados dentro de la organización.	En comparación con lo que establecía COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, lo que podía provocar comportamientos no esperados dentro de la entidad, problemas entre colaboradores o actos contra la ética y la buena conducta.
Principio 2	Supervisión del desempeño del sistema de control interno	La Junta Directiva tiene independencia de la Administración de la empresa y cumple con su papel de supervisión del desarrollo y desempeño del control interno; esto con el apoyo de estructuras y procesos debidamente establecidos en los niveles de ejecución de la empresa. Para cumplir con esta labor la Junta Directiva debe cumplir con los requisitos de independencia y competencia profesional.	Los miembros del departamento contable no conocían la misión, visión y objetivos organizacionales que buscaba alcanzar la empresa; además desconocían la estructura organizacional que manejaba ésta, y no tenían conocimiento de su organigrama. No existía claridad entre el rol de la administración y la dirección de la organización, los colaboradores desconocían si existía o no una junta directiva dentro de la entidad.	En comparación con lo que mencionaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, la organización se enfrentaba a un desconocimiento por parte de sus miembros ante el rol de importancia que cumplía cada uno en la organización y si los valores que buscaba la empresa formaban parte de su ideología como personas.

Principio 3	Establecimiento de los niveles de autoridad	La Administración con supervisión de la Dirección debe establecer las estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos. Se debe evaluar continuamente la efectividad, relevancia y eficacia para apoyar al sistema de control interno, se debe revisar que no existan conflictos de interés en el cumplimiento de las responsabilidades en todos los niveles de la organización, proveedores y servicios externos.	La empresa contaba con manuales descriptivos de puestos, pero estos tenían mucho tiempo de no ser actualizados; habían puestos nuevos que no contaban con su respectiva descripción de funciones y al personal de nuevo ingreso no se le había entregado un documento descriptivo de funciones. Los colaboradores del departamento contable no conocían a profundidad las funciones de los demás miembros del equipo.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, al no contar con esta estructura dentro del Dpto. Contable, podían tener dentro de sus integrantes personas que no cumplieran con lo requerido para el puesto o incluso estar desperdiçando potencial y experiencia de algún miembro que pudiera liderar el Dpto.
Principio 4	Compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales	Las políticas y prácticas de la entidad sirven como guía para establecer las competencias necesarias en la organización. El área de Recursos Humanos puede apoyar a la Administración con la definición de los niveles de competencia para los puestos de trabajo, se debe realizar una adecuada selección, capacitación, rotación y promoción del capital humano ya existente, una parte esencial de este proceso es la inducción inicial de cada colaborador a su puesto de trabajo para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	La segregación de las funciones de los colaboradores del departamento contable había sido según la asignación de tareas del departamento por cantidad de trabajo que cada una de estas generaba, no se realizó según las capacidades, conocimientos o experiencia de los miembros del departamento; además en algunos puestos de trabajo la selección para desempeñar un puesto no se había realizado por el perfil de puesto, al carecer de perfiles definidos de puestos la selección se hacía según las funciones que era probable la persona fuera a desempeñar.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, la ausencia de segregación de funciones podía causar descontento, desmotivación o estrés en algún colaborador.
Principio 5	Definición de responsabilidades a nivel de control interno	La Alta Dirección es responsable del diseño, implementación, aplicación y evaluación continua de las estructuras, autoridades y responsabilidades llevadas a cabo para tener control interno en la organización. Deben establecer medidas de desempeño, incentivos y compensaciones apropiadas a las responsabilidades de cada nivel en la organización a considerar por el cumplimiento de los objetivos.	Los controles establecidos en el departamento para el registro de la información eran revisiones para el cierre de mes y emisión de estados financieros, pero no se habían brindado nunca capacitaciones en cuanto a controles y mecanismos de control.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, los colaboradores del Dpto. Contable no tenían conocimiento en cuanto a controles, dejando el registro de información expuesto a riesgos altos.

5.3.2 Evaluación de Riesgos

Para la evaluación de riesgos se encontraron las siguientes discrepancias:

EVALUACIÓN DE RIESGOS				
	Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.	Discrepancias
Principio 6	Los objetivos permiten identificar y evaluar los riesgos	La organización debe definir los objetivos de forma clara para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a los objetivos. Antes de evaluar los riesgos se debe establecer objetivos a los diferentes niveles de la entidad, estos pueden ser: objetivos operativos, objetivos de reporte financiero externo, objetivos de reporte no financiero externo, objetivos de reporte interno, objetivos de cumplimiento.	La empresa no contaba con ningún procedimiento para gestionar los riesgos en el registro de la información contable, además no existía claridad en los objetivos específicos para el departamento contable, las verificaciones realizadas se centraban en la posibilidad de emitir reportes de cuentas por cobrar y pagar y la emisión de estados financieros en la fecha estimada.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, al no encontrarse definidos los objetivos sus objetivos este departamento se enfrentaba a la elaboración de información errónea, y a que los errores de registros se perpetuaran una y otra vez y que los colaboradores del departamento ni siquiera tuvieran conciencia de esto.
Principio 7	Identificar los riesgos y cómo se deben gestionar	La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización, se deben tomar en cuenta factores como la severidad, velocidad y persistencia del riesgo y su impacto sobre las actividades de la empresa; estos pueden ser claramente identificados por medio de un mapeo de riesgos donde se incluyen todos los procesos claves de la organización y las transacciones que esta realiza. Aunque no hay forma de disminuir los riesgos a cero se pueden identificar dos tipos de riesgo: Riesgo Inherente y Riesgo Residual	La empresa no contaba con un comité para evaluación de riesgos, además el departamento contable carecía de controles preventivos para evitar riesgos no deseados, a pesar de que se tenían claros algunos riesgos que se podían presentar en el registro de la información contable, no se determinaba su nivel de probabilidad y ocurrencia y éstos no eran administrados de ninguna forma.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, no se identificaban los riesgos ni se tenía establecido la forma en cómo se gestionaban éstos, pudiendo generar información financiera con errores que condujeran la toma de malas decisiones financieras.
Principio 8	Considerar la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	La empresa debe tomar en cuenta los posibles actos fraudulentos tanto del personal que trabaja para la entidad como de los proveedores de servicios externos, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos. Existen varios tipos de fraude: Reporte fraudulento, custodia de activos y corrupción.	El departamento de contabilidad no tenía claro quién era el encargado de tomar acción para evitar situaciones fraudulentas; además no se habían tomado acciones correctivas para evitar los posibles riesgos (si existió un error de registro se le comunicó a la persona encargada el error únicamente para evitar que se volviera a repetir), además nunca se había brindado capacitaciones en cuanto a riesgos y su manejo.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, el Dpto. Contable no consideraba que podía presentarse la probabilidad de fraudes, al no evaluar los riesgos, tampoco se aplicaban controles pudiendo provocar robos, fraudes, registro de información inconsistente, sin que fuera detectada.

Principio 9	Identificar y evaluar los cambios que afectan el sistema de control interno	La organización debe evaluar cambios en el ambiente externo a la organización, como pueden ser cambios en el ambiente económico, físico, líneas nuevas de negocio, crecimiento del negocio, nuevas tecnologías, rápido crecimiento de la entidad, cambios en la administración de la organización.	No se acostumbraba a realizar evaluaciones de los cambios que surgían en el ambiente externo de la empresa y de cómo afectaban su accionar.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, para el Dpto. Contable no se identificaban y evaluaban los cambios que podían afectar el sistema de control interno, lo que podía dejar al departamento vulnerable ante los factores que podían afectar a la entidad.
--------------------	---	--	---	--

5.3.3 Actividades de Control

Para las actividades de control se encontraron las siguientes discrepancias:

ACTIVIDADES DE CONTROL				
	Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.	Discrepancias
Principio 10	Actividades de control para mitigar los riesgos	La administración debe asegurar que las actividades de control sean llevadas a cabo de manera apropiada y oportuna y que estén orientadas a mitigar los riesgos identificados. Las actividades de control apoyan los demás componentes del sistema de control interno, estos controles pueden ser de tipo: preventivo, de detección y correctivos, manuales automatizados o informativos, gerenciales y operativos y se pueden agrupar en tres categorías dependiendo el objetivo de la entidad con el que se relacionen: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y de cumplimiento de leyes y reglamentos.	Los miembros del departamento contable indicaron que las actividades de control se circunscribían a la emisión de órdenes de compra, creación de los proyectos en el sistema contable y la emisión de reportes, pero que había procesos del departamento que no contaban con actividades de control para mitigar riesgos y los miembros del departamento no habían recibido ninguna capacitación al respecto.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, no se llevaba a cabo ninguna actividad de control para mitigar los riesgos en sus procesos, provocando que la información financiera generada por el departamento podía encontrarse mal preparada sin que ello se percibiera y decisiones podían ser desafortunadas con base en ella.
Principio 11	Actividades de control sobre la tecnología	La organización debe desarrollar actividades de control sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la organización, estas se relacionan cuando la tecnología está integrada en los procesos del negocio, por lo que deben existir actividades de control para mitigar los riesgos asociados a esta y cuando la tecnología es utilizada para automatizar las actividades de control. Las actividades de control en los sistemas de información pueden estar agrupadas en dos	No existía ningún tipo de documentación para el registro de la información contable en el sistema contable de la organización; tampoco contaban con políticas para los sistemas de información y la prevención de riesgos en éste. Los colaboradores del departamento no explicaron a profundidad los procesos concretos para el registro de la información en el sistema contable del departamento.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, esto podía provocar errores en el uso de la herramienta informática, errores en el proceso de registro de la información, pérdida de información sin que la administración se diera cuenta.

		<p>categorías: controles generales y controles de aplicación.</p>		
Principio 12	<p>Actividades de control por medio de políticas y procedimientos de control interno</p>	<p>La administración establece actividades de control a través de políticas estableciendo lo que es esperado y los procedimientos eran las acciones que ponen esas políticas establecidas en funcionamiento. Dichas políticas deben ser documentadas, deben comunicarse las acciones y las decisiones con respecto a estas a todo el personal de la organización. Las políticas y procedimientos deben cumplir con: oportunidad, acciones correctivas, competencia, reevaluación periódica.</p>	<p>El departamento contable no contaba con políticas documentadas para el registro de la información contable; no había documentación que indicara que se debía incluir en cada cuenta contable dentro de los sistemas de información, además se basaban en la experiencia previa en el puesto para determinar que los registros estaban correctos.</p>	<p>En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, la falta de políticas en el Dpto. Contable dejaba un vacío de información, estructura y guías de procesos para aplicación por parte de todos los miembros del departamento.</p>

5.3.4 Información y Comunicación

Para el componente de información y comunicación se encontraron las siguientes discrepancias:

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
	Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.	Discrepancias
Principio 13	<p>Información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno</p>	<p>La información generada por la administración y la alta dirección de la organización debe ser sintetizada de tal manera que el resto del personal de la organización conozca y entienda los objetivos que se busca alcanzar y cuál es su rol dentro de la consecución de los mismos. La administración debe implementar controles para identificar información relevante para el correcto funcionamiento del control interno, el volumen de la información en la organización puede ser tanto una oportunidad como un riesgo, por lo tanto, se debe implementar controles que garanticen</p>	<p>La empresa tenía claramente definidos los canales para la comunicación dentro del departamento, estos eran por medio de correo electrónico y la plataforma de <i>Microsoft Teams</i></p>	<p>En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, los canales estaban claramente definidos y eran utilizados para la comunicación interna del departamento y para transmitir información a la administración, pero no se había instaurado un robusto sistema de control interno, por lo que se carecía de comunicación respecto de él.</p>

		un uso adecuado de los sistemas de información como de la información misma.		
Principio 14	Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno	La administración debe establecer políticas y procedimientos para una adecuada comunicación interna y que esta sea efectiva, deben existir canales adecuados de comunicación para asegurarse que el mensaje haya sido recibido y comprendido, el método de comunicación correcto depende de la audiencia, naturaleza de la comunicación, costo, implicaciones regulatorias, entre otras; también es necesario que haya canales de comunicación confidenciales o anónimos que permitan a los empleados reportar situaciones con las que no están conformes referentes a la empresa, administración o un compañero de trabajo.	La empresa promovía la comunicación por medio de reuniones entre los colaboradores del departamento contable, pero no contaban con ninguna política documentada sobre el tipo de información a compartir, los canales establecidos para esto e indicaciones de donde debía ser almacenada la información.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, se carecía de políticas, no se tenía claro si la información compartida era la adecuada, la información podía estar llegando a su destino, pero no cumplía con su cometido, provocando que las jefaturas se sintieran inconformes con el trabajo realizado en el departamento.
Principio 15	Comunicación con los grupos de interés externos para el funcionamiento del control interno	La administración debe incluir canales de comunicación adecuados para obtener y recibir información de fuentes externas a la organización, así como para comunicar información con grupos de interés externos que incluye socios, accionistas, clientes, analistas financieros, entre otros. Estos canales de comunicación sirven para obtener información relevante, denuncias de irregularidades, oportunidades de mejora, entre otras.	La empresa no contaba con una política de comunicación externa para proveedores y clientes, más si contaba con un respaldo de la información confidencial y esta podía ser accedida únicamente por las personas seleccionadas por la administración.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, al no existir políticas de comunicación externa no había seguridad si la información suministrada era adecuada, pudiendo provocar desconfianza en el departamento y en la entidad en general.

5.3.5 Actividades de Supervisión y Comunicación

Para el componente de actividades de supervisión se encontraron las siguientes discrepancias:

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y COMUNICACIÓN				
	Principio Control - COSO III	Requerimientos según COSO III	Control Interno - Herencia del Mueble S.A.	Discrepancias
Principio 16	Se realizan evaluaciones continuas a los componentes del sistema de control interno	Las evaluaciones continuas deben estar integradas en los procesos del negocio en los diferentes niveles de la entidad, para determinar si los controles están siendo llevados a cabo, si estos eran diseñados, implementados y conducidos; deben ser ajustados a las condiciones cambiantes a las que se enfrenta cualquier organización, estas evaluaciones incluyen: observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, las cuales brindan la posibilidad de una retroalimentación objetiva.	No existía claridad de quién debía ser la persona encargada de dar seguimiento al control interno dentro del departamento contable, las evaluaciones realizadas eran revisión de reportes y emisión de estados financieros y la presentación de las declaraciones definidas por ley. Los miembros del departamento contable discrepaban en cuanto a las mejoras realizadas en los componentes del sistema de control, indicando la revisión más constante, el agregar un nuevo miembro al equipo, abandonar la contabilidad <i>outsourcing</i> , así como la mejoras al control realizadas.	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, no existía un encargado del monitoreo del control interno, provocando una incertidumbre en la situación real de los procesos del departamento y en cómo se atacarían las deficiencias.
Principio 17	Se evalúan y comunican las deficiencias de control interno	La administración o la junta directiva deben revisar el resultado de las evaluaciones continuas realizadas al sistema de control interno y deben comunicar a los responsables para tomar decisiones sobre acciones correctivas y debe ser la administración la que monitorea si dichas acciones correctivas fueron o no llevadas a cabo oportunamente. Este proceso se conoce como "Informe de Deficiencias" el cual busca que la dirección esté enterada de que es lo que no está funcionando adecuadamente. Existen dos tipos de deficiencias: Deficiencia de control interno y Deficiencia importante/mayor	No existía un documento formal para evaluar las deficiencias de control interno; sin embargo, los problemas detectados eran comunicados a la persona que debía corregirlos, no con la formalidad necesaria, y no se encontraba definido por escrito el sistema de monitoreo que se debía realizar	En comparación con lo que señalaba COSO III y lo encontrado en Herencia del Mueble para su Dpto. Contable, no se cumplía con este principio, no existía un sistema de evaluación ni se comunicaban las deficiencias de control interno, por lo cual los pocos controles efectuados por el departamento no se sabían si causaban un efecto positivo y de mejora en el mismo.

5.4 Objetivo 4: Construir una propuesta de procedimientos de control interno según COSO III para registrar la información contable en la empresa Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.

La falta de un control interno robusto para el registro de la información contable en Herencia del Mueble S.A. detectada con las brechas entre el proceso utilizado respecto de los requerimientos de COSO III, potencian la necesidad de la estandarización de estos mediante una propuesta.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación sobre los procedimientos de control interno empleados en el registro de información contable de la empresa Herencia del Mueble S.A. y su relación con el marco integrado COSO III, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

6.1.1 Objetivo 1: Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del 2022

6.1.1.1 Procedimientos de Control Interno

- El departamento de contabilidad no cuenta con procedimientos claros, detallados y establecidos para el registro de la información contable debido a una falta de formalidad de los procesos de la empresa y por la carencia de políticas y procedimientos documentados, lo que genera un bajo conocimiento y escaso desenvolvimiento en el desarrollo de las funciones de las dos Asistentes Contables y el Asistente de Bodega, miembros del Departamento Contable y Bodega, generando a su vez un alto grado de desconfianza en relación con los estados financieros generados.

6.1.1.2 Registro de Información Contable

- El Departamento Contable y Bodega carecen de mecanismos de control interno claros y establecidos para la prevención de riesgos y errores en el registro de la información contable, corrigiendo únicamente los errores ya cometidos durante

el periodo al momento de realizar los cierres mensuales, más no atacando las causas que desencadenan dichos errores.

6.1.2 Objetivo 2: Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

6.1.2.1 Entorno de Control

- Pese a que la organización dentro de su estructura tenía definidas claramente la misión, visión, valores y organigrama los colaboradores del departamento de contabilidad no las conocían a profundidad, pese a que la organización había hecho dinámicas y actividades para comunicarlas, los esfuerzos fueron insuficientes.
- La organización no cuenta con un código de ética empresarial aplicable a todos los colaboradores de la empresa, causando una confusión entre los miembros del departamento contable entre comportamientos éticos y estándares de desempeño esperados.
- Los colaboradores del departamento contable no recibían capacitaciones sobre mecanismos de control interno, ya que dichos mecanismos eran vistos como revisiones mensuales efectuadas para la elaboración de estados financieros, conciliaciones bancarias y conciliación de cuentas, pese a que el Asesor Externo aseguró que los demás miembros del departamento si recibían capacitaciones y que se estaba trabajando en un plan para ellas, esas revisiones no se podían considerar como mecanismos de control interno.

6.1.2.2 Evaluación de Riesgos

- Los miembros del departamento contable señalaron como posibles riesgos la ocurrencia de errores humanos, registros mal elaborados, errores en el uso de una determinada cuenta contable, transacciones fraudulentas y falta de claridad para realizar los registros contables y pese a que tenían claridad de cuáles podían ser los riesgos que enfrentaba el departamento no existía ningún procedimiento para gestionar, controlar y administrar dichos riesgos, tampoco se había establecido su nivel de importancia ni la frecuencia con la que éstos podían ocurrir, aunado a lo anterior no tenían la claridad de quien era la persona responsable de llevar a cabo una acción correctiva para los riesgos que el departamento tenía identificados.

6.1.2.3 Actividades de Control

- El departamento contable y bodega no poseían actividades de control relacionadas con los procesos específicos de estos, no contaba con ninguna norma, política ni procedimiento debidamente establecido y documentado para el registro de la información contable, la utilización adecuada de cuentas contables, ni para el respaldo documental necesario para sustentar el proceso de registro de la información, y los colaboradores del departamento no podían definir de forma clara y detallada las actividades realizadas para llevar a cabo el proceso de registro de la información contable.

6.1.2.4 Información y comunicación

- El departamento contable contaba con sistemas de información establecidos para el desarrollo de las funciones propias del departamento como lo eran el

sistema contable *QuickBooks*, el correo electrónico, el *SharePoint* y el *Excel*, los cuales estaban programados para que su acceso fuera limitado únicamente a los miembros del departamento contable y seccionado según fueran sus responsabilidades para salvaguardar la información confidencial que manejaba el departamento; sin embargo se detectó una deficiencia en la calidad de la información que se compartía con los miembros del departamento dificultando en algunas ocasiones la elaboración de las funciones propias de sus cargo.

6.1.2.5 Actividades de Supervisión – monitoreo

- El departamento contable y bodega no contaba con actividades de supervisión y monitoreo establecidas de forma clara para la revisión del sistema de control interno del departamento y tampoco existía una claridad dentro de los miembros del departamento sobre quién debía ser la persona encargada de realizar estos monitoreos ya que todos mencionaron como la persona destinada para esto a un compañero distinto.

6.1.3 Objetivo 3: Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuada en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

6.1.3.1 Entorno de control

El departamento contable de Herencia del Mueble no cumplía con los requerimientos mínimos establecidos en el componente de entorno de control del Marco Integrado COSO III, ya

que presentaba algunas discrepancias respecto de él, tales como inexistencia de un código de ética para regular los comportamientos que atentaran contra la buena conducta, desconocimiento de la estructura organizacional por parte de los miembros del departamento contable, inexistencia de manuales de puestos y segregación de funciones, así como un proceso ineficiente de selección de personal, e inexistencia de capacitaciones referentes a control interno.

6.1.3.2 Evaluación de Riesgos

El departamento contable de Herencia del Mueble no ejecutaba los procesos necesarios para cumplir con el componente de evaluación de riesgos del Marco Integrado COSO III, al presentar deficiencias tales como inexistencia de objetivos organizacionales aplicables a todas las áreas de la organización, falta de objetivos departamentales y de controles para la evaluación de riesgos lo que no le permitía gestionar los riesgos en el registro de la información contable.

6.1.3.3 Actividades de Control

El departamento de contabilidad de Herencia del Mueble no cumplía con los requerimientos necesarios para el componente de actividades de control del Marco Integrado COSO III, debido a que no implementaba actividades para mitigar los riesgos en el registro contable ni en los demás procesos del departamento, no se implementaban controles en las herramientas tecnológicas para evitar un registro incorrecto de información, no existían políticas y procedimientos de ningún tipo para el departamento contable y las actividades a realizar para el registro de las operaciones de la entidad, ni para ninguna otra área de la organización, dejando claro las discrepancias entre el COSO III y lo ejecutado en la empresa.

6.1.3.4 Información y comunicación

El departamento contable de Herencia del Mueble no ejecutaba los procesos necesarios para cumplir con lo estipulado para el componente de información y comunicación del Marco Integrado COSO III, debido a que no había instaurado un sistema de control interno para los mecanismos de comunicación interna y externa del departamento y tampoco existían políticas y procedimientos para controlar estos procesos, incumpliendo con los parámetros principales de este componente, según lo estipulado en COSO III.

6.1.3.5 Actividades de Supervisión – monitoreo

El departamento contable de Herencia del Mueble no ejecutaba los requerimientos necesarios para cumplir con el componente de actividades de supervisión del sistema de control interno indicado en el Marco Integrado COSO III, debido a que no se hacían evaluaciones al sistema de control interno, no había una persona designada para este proceso y no realizaban auditorías internas para medir los procesos del departamento y las deficiencias en éste, por lo que no se acataba lo indicado en el COSO III.

6.2 LIMITACIONES

Para la elaboración de este trabajo de investigación no se presentaron limitantes de ninguna índole, ya que la empresa sometida a estudio fue muy abierta en la información a suministrar y los colaboradores sometidos a entrevistas estuvieron muy dispuestos a colaborar con lo solicitado, facilitando el proceso de investigación.

6.3 RECOMENDACIONES

6.3.1 Objetivo 1: Investigar los procedimientos de control interno empleados para registrar la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante su segundo semestre del 2022

- Contratar a un profesional con amplia experiencia en el desarrollo de la profesión contable, para que lidere el equipo del Departamento Contable, comparta sus conocimientos y haga crecer el departamento.
- Crear un plan de inducción y capacitación contable para el personal de nuevo ingreso al Departamento Contable y Bodega, a ejecutar antes de que este inicie las labores propias de desarrollo del puesto.
- Elaborar un manual descriptivo de funciones para cada puesto dentro de la organización, actualizar los existentes y hacer de conocimiento de todo el personal de la organización el contenido de dicho manual.
- Formalizar por medio de un contrato de servicios profesionales los alcances de los servicios de consultoría brindados por el Asesor Externo, delimitando las obligaciones y responsabilidades de éste.
- Estudiar la necesidad de creación de una nueva plaza para el departamento de operaciones que tendrá a cargo la facturación para mejorar la segregación de funciones y mantener un mayor control interno en las labores efectuadas en relación con el departamento de operaciones y el departamento contable.

6.3.2 Objetivo 2: Estudiar la aplicación del marco integrado COSO III en los procedimientos de control interno seguidos para el proceso de registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

- Efectuar campañas periódicas para dar a conocer la misión, visión, valores y estructura organizacional a los colaboradores de la empresa, con el fin de promover la cultura organizacional.
- Crear un código de ética empresarial que aplica a todos los niveles de la organización para un comportamiento adecuado tanto dentro como fuera de la organización y darlo a conocer a todos los empleados.
- Diseñar y establecer un documento oficial a utilizar en las capacitaciones virtuales recibidas por el departamento contable, tipo “minuta” para consultar posteriormente las responsabilidades y acuerdos establecidos en dichas reuniones.
- Diseñar un plan de capacitación interna que incluya planes para prevenir y corregir los riesgos, controles y acciones correctivas para mitigar los riesgos que daba llevar a cabo el departamento contable durante el año para mantenerse actualizados.
- Establecer objetivos organizacionales para cada área específica de la organización los cuales ayuden a cumplir los objetivos generales que esta tenga.

6.3.3 Objetivo 3: Explicar las discrepancias observadas en la evaluación del sistema de control interno mediante el marco integrado COSO III, y el registro de la información contable efectuada en Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022

- Implementar la propuesta estipulada en este trabajo de investigación para establecer las políticas y procedimiento mediante un manual para el registro de la información contable de la empresa Herencia del Mueble S.A. según el Marco Integrado de Control Interno COSO III.
- Formular un plan estratégico para la empresa Herencia del Mueble S.A. que abarque todas las áreas de la entidad y comunicarlo a todos los colaboradores para que tengan claro el rumbo que lleva la organización, definiendo con claridad los objetivos empresariales para todos los departamentos de la empresa. para integrar a todos los colaboradores en la consecución de los objetivos y que cada departamento tenga claro su rol dentro del crecimiento de la organización.
- Acoger la propuesta incorporada en el capítulo VII de este trabajo de investigación preparada según COSO III para efectuar el registro de la información contable en la empresa Herencia del Mueble S.A. durante el segundo semestre del 2022.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1 Nombre de la propuesta

Manual de procedimientos preparado según COSO III para el registro de información contable en la empresa Herencia del Mueble S.A.

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

Esta propuesta se implementará en la empresa Herencia del Mueble S.A. ubicada en Cartago, Costa Rica.

7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general

Construir un documento de las políticas y procedimientos para un adecuado registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A. bajo el modelo de control interno establecido en el Marco Integrado de Control COSO III, aplicable a partir de enero de 2022.

Objetivos específicos

- Inspeccionar los requerimientos del Marco Integrado COSO III para el adecuado registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., aplicable a partir de enero de 2022.
- Explicar las políticas y procedimientos de control interno para el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A con base en el Marco Integrado COSO III, aplicable a partir de enero de 2022.
- Prever los formularios necesarios acorde con las políticas y procedimientos establecidos en el manual según COSO III para el adecuado registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., aplicable a partir de enero de 2022.

7.4 Cronograma de actividades y responsables

Se propone el siguiente cronograma de actividades para la elaboración de la propuesta:

Proyecto: Manual de Procedimientos Contables según COSO III
 Compañía: Herencia del Mueble S.A.

DESCRIPCIÓN DE TAREAS	RESPONSABLE	PROGRESO	INICIO	DURACIÓN	FIN	2023		2024							
						nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA															
Reunión para presentar resultados de la investigación	Laura Mora G.	0%	01/12/23	0	01/12/23										
Entrega de documento formal de la investigación	Laura Mora G.	0%	02/12/23	1	03/12/23										
Entrega de los formularios en formato editable	Laura Mora G.	0%	02/12/23	1	03/12/23										
Capacitación del uso de los formularios al Dpto. Contable	Laura Mora G.	0%	03/12/23	1	04/12/23										
REVISIÓN DE POLITICAS Y MANUALES															
Políticas de Entorno de Control	Direc. Operaciones / Direc. Financiera	0%	01/01/24	60	01/03/24										
Políticas de Evaluación de Riesgos	Direc. Operaciones	0%	01/01/24	60	01/03/24										
Políticas de Actividades de Control	Direc. Operaciones	0%	01/01/24	60	01/03/24										
Políticas de Información y Comunicación	Direc. Operaciones / Direc. Financiera	0%	01/01/24	60	01/03/24										
Políticas de Actividades de Supervisión - Monitoreo	Direc. Operaciones	0%	01/01/24	60	01/03/24										
APROBACIÓN DE POLITICAS															
Cambios solicitados por la administración	Laura Mora G.	0%	02/03/24	30	01/04/24										
Aprobación de las políticas	Direc. Operaciones / Direc. Financiera	0%	02/03/24	30	01/04/24										
IMPLEMENTACIÓN															
Reunión con Dpto. Contable para informar sobre políticas	Laura Mora G.	0%	15/04/24	0	15/04/24										
Implementación de políticas	Laura Mora G.	0%	16/04/24	30	16/05/24										
Reunión con Dpto. Contable para feedback	Laura Mora G.	0%	20/05/24	0	20/05/24										
Acciones correctivas	Laura Mora G.	0%	21/05/24	15	05/06/24										

Elaboración propia.

7.5 Presupuesto necesario para su implementación

Para realizar la implementación de esta propuesta no es necesaria la erogación adicional de recursos monetarios, ya que la Asistente Contable 1 y las jefaturas del departamento contable serán las responsables de la ejecución del proyecto.

7.6 Fases de la propuesta

Para establecer los procedimientos de control interno según el Marco Integrado COSO III en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., para el 2do semestre 2022, que permitirán a los empleados de ésta contar con una guía de normativa para el registro de la información contable, se realiza una propuesta se divide en las siguientes fases:

- Definir cada uno de los componentes de COSO III, aplicables para el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A
- Determinar respecto de los componentes del COSO III, los principios relacionados aplicables para el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A.
- Establecer el posible impacto que tendrá en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., la aplicación del Marco Integrado COSO III.
- Establecer cuáles políticas se van a implementar en el manual.
- Diseñar la estructura del manual y las políticas a implementar.
- Localizar información relevante y de interés para la creación de las políticas y el manual de procedimientos.

Ejecución

- Diseñar las políticas y su contenido.
- Establecer los procedimientos a ejecutar con respecto a las políticas.
- Diseñar los formularios a utilizar con respecto al manual.

Supervisión

- Recomendar la implementación de la propuesta del manual en el departamento contable
- Supervisar el uso del manual por los miembros del departamento

Cierre

- Implementar mejoras en caso de ser necesario

- Establecer por escrito el uso obligatorio del manual de políticas y procedimientos del manual

7.7 Referencias

Ramos, H. W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas* [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés] Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26559>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, ("COSO") (2013). [Resumen-Interior coso \(auditoresinternos.es\)](#)

Peña, D. K. (2019). *Diseño e implementación de políticas empresariales en la empresa CLASEM SAC* [Trabajo de suficiencia profesional de Licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur] Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/81>

Rodríguez López, M., Piñeiro Sánchez, C., & de Llano Monelos, P. (2013). Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. *Atlantic Review of Economics*, 2. <http://hdl.handle.net/10419/146556>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONTABLES PREPARADO

SEGÚN COSO III



I PARTE: GENERALIDADES





REQUERIMIENTOS DEL MARCO INTEGRADO COSO III PARA LA EMPRESA HERENCIA DEL MUEBLE S.A.

ENTORNO DE CONTROL

Conjunto de normas, procesos y estructuras que forman la base para desarrollar el control interno dentro de la organización y marcan la base para su adecuado funcionamiento aportando disciplina y estructura, el entorno de control se ve influenciado tanto por factores internos como externos, como la historia de la entidad, valores, el mercado, ambiente competitivo entre otros.

PRINCIPIO No. 1: Compromiso con la integridad y los valores éticos

De acuerdo con el Marco Integrado COSO III, el control debe basarse en la integridad y el compromiso ético de las directivas y accionistas, quienes determinan la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la organización; deben demostrar a través de sus instrucciones, acciones, y comportamientos la importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Integridad y valores éticos: La Comisión *Treadway* establece que un clima ético vigoroso dentro de la empresa y en todos sus niveles es esencial para el bienestar de la organización, de todos los componentes y del público en general. Esto contribuye en forma significativa a la eficacia de las políticas y los sistemas de control de las empresas, y permite influir sobre los comportamientos que no están sujetos ni a los sistemas de control más elaborados.

Es una tarea fundamental lograr equilibrio entre los intereses de la dirección, los de la empresa, sus empleados, los proveedores, clientes, competidores y el público, ya que en algunas veces una determinación ineficaz de los objetivos y metas en la misma organización propician



conductas antiéticas, incitando a los individuos que trabajan en ella a cometer actos fraudulentos, ilegales y no éticos.

La comunicación de los valores éticos es necesaria en cualquier empresa, por ello deben darse directrices específicas con respecto a lo que es correcto e incorrecto. Es necesario que la alta dirección comunique los valores éticos y las normas de comportamiento a los empleados y los estándares de conducta definidos acerca de lo que se espera de los empleados. Esto permitirá establecer procesos de evaluación de la actuación de los empleados e implementar oportunamente las acciones correctivas necesarias.

Estándares de conducta: Los estándares de conducta guían a la organización en comportamientos, actividades y decisiones para la consecución de los objetivos. La organización demuestra su compromiso a la integridad y los valores éticos aplicando estándares de conducta, y cuestionando continuamente, sobre todo cuando enfrenta situaciones complicadas. La integridad y los valores éticos deben ser el centro de los mensajes en todas las comunicaciones y capacitaciones de la entidad.

Los estándares de conducta de la organización deben ser regularmente comunicados, no sólo a los niveles de la organización, sino también a los proveedores de servicios externos. Conductas inapropiadas de estos proveedores pueden reflejar negativamente en la Alta dirección e impactar a la entidad hasta causar daño en los clientes o accionistas, o la reputación de la misma entidad.

Es importante que en cualquier organización existan canales de comunicación ya sean formales o informales para que el personal pueda reportar las irregularidades que se presenten.

En la empresa Herencia del Mueble S.A. la implementación de este principio permitirá al departamento contable y demás departamentos que integran la organización que tengan claridad sobre la forma correcta de conducirse en ésta en el desarrollo de las funciones de cada uno,



además de brindarle orientaciones ante situaciones que pudieran presentarse, tales como conflictos entre el personal, malas interpretaciones, y conductas inadecuadas; además le brindaría otros beneficios como mejorar el ambiente de trabajo, igualdad de trato para todos los colaboradores, prevención de fraudes, robos, peleas y conductas inapropiadas de los miembros de la organización, fomentando una cultura organizacional cimentada en los valores definidos..

Por otro lado, la aplicación de este principio impactaría positivamente en la organización al ir alimentando una estructuración más clara a través de una política de conducta ética brindando lineamientos aceptados por la organización para que las jefaturas de departamento puedan accionar ante cualquier situación que eventualmente se presente y sea contraria a la ética y las buenas costumbres.

PRINCIPIO No. 2: Supervisión del desempeño del sistema de control interno

En el Marco Integrado COSO III, se requiere que la Junta Directiva demuestre independencia de la administración y ejerza la supervisión del desarrollo y desempeño del Control Interno, que entienda el negocio y expectativas de los accionistas, clientes, empleados, inversionistas y demás partes, así como los requerimientos legales y de regulación y riesgos relacionados. Estas expectativas y requerimientos ayudan a determinar los objetivos de la organización, supervisar las responsabilidades de la Junta directiva y los recursos necesarios.

La Junta directiva es responsable de supervisar y cuestionar objetivamente el trabajo de la administración. Esta supervisión es apoyada por las estructuras y procesos establecidos en los niveles de ejecución del negocio. De la misma manera, el director ejecutivo y la alta dirección tienen la responsabilidad del desarrollo e implementación del sistema de control interno.



Independencia y Competencia profesional: Es importante contar con personal competente, que tenga una formación adecuada, de acuerdo con el cargo que ocupa y responsabilidades que tenga. El área de Recursos humanos debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas, así como la aptitud (Conocimientos y habilidades de cada persona), la cual influye en el criterio profesional al momento de diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad.

Una vez se realiza la contratación el profesional debe iniciar un proceso de capacitación y enseñanza en forma práctica, teórica y metódica, sobre su cargo, los valores corporativos de la entidad y el plan estratégico. Esto permite un trabajo eficaz del sistema de control interno debido a que se cuenta con profesionales competentes que comprenden las metas y objetivos de la entidad.

La implementación de los lineamientos de este principio de COSO III brindará a la organización y al departamento contable un mayor conocimiento de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar en el desarrollo de las funciones de registro de la información contable, así como la capacitación en el puesto para los colaboradores desde el inicio del desempeño de sus funciones. El conocimiento de los valores, misión y visión de la organización y conocer el rol que desempeña un colaborador y su departamento en el plan estratégico de la organización ayudará a incrementar la motivación y productividad, así como el sentido de pertenencia del colaborador en la organización, además de incrementar el grado de conocimiento en el desarrollo de las funciones propias de cada uno disminuyendo los errores y faltas que se cometan en la ejecución de ellas.

PRINCIPIO No. 3: Establecimiento de los niveles de autoridad

En el Marco Integrado COSO III, se incorpora que la Administración en concordancia con la Dirección deben establecer las estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos. Asimismo, se resalta la importancia de evaluar continuamente la efectividad, relevancia y eficacia para apoyar al sistema de control interno, y revisar que no existan conflictos de interés en el cumplimiento de las responsabilidades en todos los niveles de la organización, proveedores y servicios externos.

Delegación de responsabilidades: Todos los miembros de la entidad serán responsables del control interno, pero el director general o presidente ejecutivo es el primer responsable, debido a que es quien fija las pautas a seguir, influyendo en la integridad, la ética y los demás factores para la consecución de un entorno de control favorable. El director designa al responsable de cada función y establece las políticas y procedimientos de control interno específicos.

El personal debe conocer los objetivos de la entidad y cómo su función contribuye al logro de los mismos; esto permite lograr un mayor compromiso.

Filosofía y estilo de la dirección: Los estilos gerenciales marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al sistema de control interno; de tal manera, un planteo empresarial orientado excesivamente al riesgo o no tomar en cuenta los aspectos de control serán indicativos de riesgo en el control interno. Una gerencia que sin dejar de afrontar riesgos toma en cuenta todos los elementos necesarios para su seguimiento, evitando riesgos inadecuados, crea un ambiente propicio para el control interno en la organización.

Estructura y plan organizacional: Toda entidad debe desarrollar una estructura organizacional que atienda al cumplimiento de su misión y objetivos, la cual debe estar plasmada en algún tipo de herramienta gráfica. La estructura organizacional representada en un organigrama constituye el marco formal de autoridad y responsabilidades, definiendo los puestos de trabajo y las



actividades a desempeñar con el fin de alcanzar los objetivos definidos por la alta gerencia de la organización. Dichas actividades se presentan clasificadas como de gestión, planificación o control.

La implementación de este principio en el departamento contable de Herencia del Mueble S.A., traería grandes beneficios a sus colaboradores y a la empresa como un todo, ya que se tendría claramente definidas las responsabilidades, las funciones propias de cada uno de los puestos de trabajo, los conocimientos requeridos para el desarrollo de éstos, así como el nivel de autoridad que tiene cada puesto de trabajo y a quién es necesario recurrir en caso de dudas en el desarrollo de una función determinada, de tal manera se facilitaría realizar una revisión constante para detectar la existencia de conflictos de interés en las responsabilidades establecidas.

PRINCIPIO No. 4: Compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales

El Marco Integrado COSO III, contempla que la organización debe demostrar compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos. Las políticas y prácticas de la entidad representan una guía y comportamiento que refleja las expectativas y requerimientos de los inversionistas, reguladores, y demás accionistas.

El área de Recursos humanos de la organización puede ayudar en la definición de la competencias y niveles de personal para los puestos de trabajo, facilitando la capacitación y evaluación de la relevancia e idoneidad del desarrollo profesional individual en relación con las necesidades de la organización.

Políticas y prácticas de los recursos humanos: El personal es el recurso más valioso que posee cualquier organismo, por ende, debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su mayor rendimiento. Debe procurarse su satisfacción y realización personal en el trabajo que realiza, tendiendo a que este se enriquezca. Para lograr este objetivo la dirección debe realizar



diferentes actividades al momento de selección, capacitación, rotación y promoción del personal, de igual manera cuando se aplican sanciones disciplinarias.

La empresa Herencia del Mueble debe fomentar este principio y su aplicación con la finalidad de captar y reclutar al mejor y más capacitado colaborador para la empresa, mantener el crecimiento de los colaboradores actuales mediante capacitaciones constantes acordes a su nivel dentro de la organización y a las funciones que realiza en ésta, para que permanezca motivado e interesado en su puesto, de esta manera habría un menor riesgo en el desarrollo de las funciones, mayor conocimiento en el desarrollo del registro contable del departamento, aunado a una disminución de la rotación del personal y un mayor grado de motivación del personal en el desarrollo constante de su puesto de trabajo.

PRINCIPIO No. 5: Definición de responsabilidades a nivel de control interno

En el Marco Integrado COSO III, se establece que la Alta Dirección es responsable del diseño, implementación, aplicación y evaluación continua de las estructuras, autoridades y responsabilidades llevadas a cabo para tener control interno en la organización. Deben establecer medidas de desempeño, incentivos y compensaciones apropiadas a las responsabilidades de cada nivel en la organización a considerar por el cumplimiento de los objetivos.

Las medidas de desempeño, incentivos y compensaciones apoyan un sistema efectivo de control interno siempre y cuando estén adaptados a los objetivos de la entidad y la evolución dinámicamente, cuando sea necesario.

Los incentivos motivan a la administración y demás personal a tener un buen rendimiento en sus funciones. Regularmente se usa el aumento de salario o bonos, pero las compensaciones no



monetarias también serán incentivos efectivos. Es importante que la administración valore periódicamente estas compensaciones para que no se generen conductas inapropiadas, sino que por el contrario promuevan una cultura de responsabilidad, cumplimiento y competencia.

La implementación de este principio dentro del departamento contable ayudaría a tener una mayor claridad de los objetivos que busca alcanzar dicho departamento de forma general y los objetivos a cumplir en el registro contable de la información, asimismo a definir la estructura organizacional propia de ese departamento para establecer las responsabilidades por puesto con respecto al control interno del departamento y el puesto encargado de monitorear este proceso y su respectivo cumplimiento, además la adición a este principio le permitiría a la administración de la organización brindarle a los colaboradores incentivos y beneficios por el cumplimiento adecuado de los objetivos departamentales y así motivar su desempeño altamente eficiente.

Con respecto a este componente Entorno de Control del Marco Integrado COSO III y sus respectivos principios, revisar la II Parte de este Manual – Políticas y Procedimientos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de riesgos es un proceso dinámico e interactivo que radica en la identificación, cuantificación y priorización de posibles eventos que pueden tener tanto un origen interno como externo y que pueden tener consecuencias significativas para la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación con los niveles establecidos de tolerancia y así determinar cómo se van a gestionar.

PRINCIPIO No. 6: Los objetivos permiten identificar y evaluar los riesgos



El Marco Integrado COSO III considera que la organización debe definir los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados a los objetivos. Antes de llevar a cabo la evaluación de riesgos, se deben establecer los objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad, los objetivos operativos, de información/*Reporting* y de cumplimiento, los cuales deben ser consistentes con la misión de la entidad.

Para determinar la pertinencia de los objetivos la administración debe considerar:

- Alineación de los objetivos establecidos con las prioridades estratégicas.
- Articulación de la tolerancia al riesgo para los objetivos.
- Alineación entre los objetivos establecidos y las leyes, reglas, regulaciones y estándares aplicables a la entidad.
- Articulación de los objetivos en términos que sean específicos, medibles u observables, asequibles, relevantes y temporales.
- Objetivos en cascada a través de la organización y sus subunidades.
- Alineación de los objetivos con otras circunstancias que requieran especial atención de la entidad.
- Confirmación de la pertinencia de los objetivos dentro del proceso de establecimiento de los objetivos antes de que estos sean usados como base para la evaluación de los riesgos.

Es necesario que el departamento contable de la empresa La Herencia del Mueble S.A., adopte los requerimientos de este principio partiendo de la definición de sus objetivos, para propiciar un aumento en la calidad de la información que genere, de tal manera que pueda garantizar que ésta es fiable, comprensible, relevante, y comparable, de tal manera que se encuentre libre de errores de registro que afecten los estados financieros de manera reiterada, por lo que su



aplicación mejoraría sustancialmente la información suministrada a la administración para una toma de decisiones más efectiva.

PRINCIPIO No. 7: Identificar los riesgos y cómo se deben gestionar

El Marco Integrado COSO III menciona que la organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar los riesgos. Debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a estos.

En este proceso se consideran los factores que influyen como la severidad, velocidad y persistencia del riesgo; la probabilidad de pérdida de activos y el impacto relacionado sobre las actividades de operativas, de reporte y cumplimiento. Así mismo la entidad necesita entender su tolerancia al riesgo y su habilidad para funcionar y operar dentro de estos niveles de riesgo.

El proceso de identificación de riesgos en una empresa debe ser integral y completo y considerar todas las interacciones significativas de bienes, servicios e información, internamente y entre la entidad y sus principales socios y proveedores de servicios externos.

Riesgos externos: Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse provocarían obsolescencia organizacional, cambios en las necesidades y expectativas de la demanda, condiciones macroeconómicas tanto a nivel internacional como nacional, condiciones macroeconómicas, competencia elevada con otras organizaciones, dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo, complejidad y elevado dinamismo del entorno de la organización, reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización.

- Riesgos económicos: Cambios que pueden impactar las finanzas, la disponibilidad de capital, y barreras al acceso competitivo.



- **Ambiente natural:** Catástrofes naturales o causadas por el ser humano, o cambios climáticos que puedan generar cambios en las operaciones, reducción en la disponibilidad de materia prima, pérdida de sistemas de información, resaltando la necesidad de planes de contingencia.
- **Factores regulatorios:** Nuevos estándares o regulaciones y leyes que impliquen cambios en las políticas y estrategias operativas y de reporte de la entidad.
- **Operaciones extranjeras:** Cambios en el gobierno o leyes de países extranjeros que afecten a la entidad.
- **Factores sociales:** Cambios en las necesidades y expectativas de los clientes que puedan afectar el desarrollo de los productos, procesos de producción, servicio al cliente, precios o garantías.
- **Factores tecnológicos:** Desarrollos que pueden afectar la disponibilidad y uso de la información, costos de infraestructura y la demanda de los servicios basados en la tecnología.

Riesgos internos: Riesgos referentes a la información financiera, sistemas de información defectuosos, pocos o cuestionables valores éticos del personal, problemas con las aptitudes y actitudes, y comportamiento del personal.

- **Infraestructura:** Decisiones sobre el uso de recursos de capital que pueden afectar las operaciones y la disponibilidad de la infraestructura.
- **Estructura de la administración:** Cambio en las responsabilidades de la administración que pueda afectar los controles que se llevan a cabo en la organización.
- **Personal:** Calidad de los empleados contratados y los métodos de capacitación y motivación que puedan influir en el nivel de control de conciencia dentro de la entidad, y vencimiento de contratos que puedan afectar la disponibilidad de personal.



- Acceso a los activos: Naturaleza de las actividades de la entidad y acceso de empleados a los activos, que puedan contribuir a la malversación de activos.
- Tecnología: Alteraciones en los sistemas de información que puedan afectar los procesos de la entidad.

Los riesgos deben ser claramente identificados mediante un mapeo de riesgos que considere la especificación de los procesos claves de la organización, y los objetivos generales y particulares, así como las amenazas y riesgos que pueden impedir que éstos se cumplan. También es necesario llevar a cabo una evaluación de riesgos a nivel de transacciones, permitiendo así tener un nivel aceptable de riesgo en la entidad.

En una organización no existe forma de reducir los riesgos a cero, debido a esto se pueden distinguir dos tipos de riesgos, riesgos inherentes y el riesgo residual. El riesgo inherente es el riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad en la ausencia de las acciones de la administración para modificar su probabilidad o impacto; y el riesgo residual es el que permanece después de que la administración lleva a cabo sus respuestas a los riesgos.

Tolerancia al Riesgo: se refiere al nivel aceptable de variación en el desempeño relativo al cumplimiento de los objetivos. Es decir, la cantidad máxima de un riesgo que una organización puede aceptar para lograr los objetivos.

Es necesario que el departamento contable de Herencia del Mueble se adhiera a este principio y adopte las buenas prácticas que esto implica, para identificar y administrar los riesgos, y establecer la forma en cómo se gestionarán éstos, ya que al hacerlo a partir de los riesgos identificados se podría establecer a que se enfrenta el departamento para el registro contable de la información y se podrían tomar acciones preventivas para mitigar o eliminar esos riesgos y



esto contribuiría a generar información financiera de calidad y efectiva para la toma de decisiones financieras.

PRINCIPIO No. 8: Considerar la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

Según indica COSO III: La empresa debe tomar en cuenta los posibles actos fraudulentos tanto del personal que trabaja para la entidad como de los proveedores de servicios externos, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos. Existen varios tipos de fraude: Reporte fraudulento, custodia de activos y corrupción.

El reporte fraudulento se presenta cuando los estados financieros se preparan inadecuadamente con omisiones y declaraciones erróneas y falsas. Esto sucede por diferentes irregularidades que se presentan en la entidad. El sistema de control interno debe prevenir o detectar oportunamente cualquier omisión o información errónea en los estados financieros por fraude o error.

La empresa Herencia del Mueble para su departamento contable debe aplicar este principio, para así aumentar la prevención ante posibles fraudes en la elaboración y presentación de la información financiera, garantizando un análisis de los resultados mensuales más nítido y real, que permitirá que la toma de decisiones financieras se fundamente en información fiable; ya que, al evaluarse los riesgos, y aplicarse los controles pertinentes se podría dar prevención de robos, errores humanos en el registro de la información contable, omisión de información importante, entre otros.

PRINCIPIO No. 9: Identificar y evaluar los cambios que afectan el sistema de control interno

El Marco Integrado COSO III implica que la organización identifique y evalúe cambios que podrían impactar significativamente el sistema de control interno. Este proceso debe



desarrollarse de forma paralela a la evaluación de riesgos y requerirá que se establezcan controles para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad.

La organización debe evaluar cambios en el ambiente externo a la organización, como pueden ser cambios en el ambiente económico, físico, líneas nuevas de negocio, crecimiento del negocio, nuevas tecnologías, rápido crecimiento de la entidad, cambios en la administración de la organización.

En busca de la mejora continua de Herencia del Mueble en su departamento contable es indispensable aplicar este principio del Marco Integrado COSO III, para propiciar la identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar el sistema de control interno, paralelamente a la evaluación de riesgos, de tal manera que el departamento pueda establecer los controles requeridos para fortalecer el proceso de registro contable y asegurando así que la información contable que se refleja en los estados financieros, es confiable.

Con respecto a este componente Evaluación de Riesgos del Marco Integrado COSO III y sus respectivos principios, revisar la II Parte de este Manual – Políticas y Procedimientos.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Se pueden definir como las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos; estas sirven para asegurar el cumplimiento de los objetivos y se hacen visibles dentro de las políticas de la organización.

PRINCIPIO No. 10: Actividades de control para mitigar los riesgos



El Marco Integrado COSO III en este principio incorpora que la administración debe asegurar que las actividades de control sean llevadas a cabo de manera apropiada y oportuna y que estén orientadas a mitigar los riesgos identificados. Las actividades de control apoyan los demás componentes del sistema de control interno, estos controles pueden ser de tipo: preventivo, de detección y correctivos, manuales automatizados o informativos, gerenciales y operativos y se pueden agrupar en tres categorías dependiendo el objetivo de la entidad con el que se relacionen: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y de cumplimiento de leyes y reglamentos.

La dirección debe realizar un seguimiento de todos los procesos de la entidad para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos. Una correcta toma de decisiones viene dada por la obtención de la correcta información en el momento en que se necesita, para esto se debe verificar la confiabilidad de la información. Algunas herramientas útiles en esta actividad son: comparación de los datos con los históricos referidos a los mismos periodos, análisis de la información real contra la información pronosticada, cruzamiento de fuentes de información, seguimiento de campañas comerciales, programas de mejoramiento de productos, entre otras.

Es indispensable que la empresa, en su departamento contable establezca las actividades de control para mitigar los riesgos en sus procesos, definiendo oportunamente los controles internos que sean necesarios para evitar errores en la preparación de la información financiera generada por el departamento y cumplir así con los objetivos previstos para éste.

PRINCIPIO No. 11: Actividades de control sobre la tecnología

El Marco Integrado COSO III menciona que la organización debe desarrollar actividades de control sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la organización, estas se relacionan cuando la tecnología está integrada en los procesos del negocio, por lo que deben



existir actividades de control para mitigar los riesgos asociados a esta y cuando la tecnología es utilizada para automatizar las actividades de control. Las actividades de control en los sistemas de información pueden estar agrupadas en dos categorías: controles generales y controles de aplicación.

Controles generales: Incluyen las actividades de control sobre la infraestructura tecnológica, seguridad de la administración y adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y herramientas tecnológicas. Estas actividades se aplican en todos los aspectos relacionados con la tecnología: sobre las operaciones del centro de proceso de datos, la adquisición y mantenimiento de software, el control de acceso y el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones. Incluyen las medidas y procedimientos manuales que permiten garantizar el funcionamiento continuo y correcto del sistema de información.

Controles de Aplicación: Para asegurar el correcto funcionamiento y la confiabilidad del procesamiento de transacciones el sistema de información debe ser controlado debidamente. Los sistemas de información deben contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas. Con una flexibilidad que permita cambios o modificaciones cuando sea necesario. El sistema debe dar apoyo y controlar todas las actividades de la organización como registrar y supervisar las actividades y eventos que ocurran, además de mantener registros financieros.

La empresa Herencia del Mueble debe adoptar este principio e implementarlo en su departamento contable ya que su ejecución implicaría una mayor seguridad a la empresa de que se estarían previniendo errores en el uso de la herramienta informática, y que el departamento estaría anticipándose en la prevención de errores en el proceso de registro de la información contable, con lo que se evitaría una posible pérdida de información sin que la administración lo perciba.

PRINCIPIO No. 12: Actividades de control por medio de políticas y procedimientos de control interno

En el Marco Integrado COSO III, se considera que la administración establece actividades de control a través de políticas estableciendo lo que es esperado y los procedimientos son las acciones que ponen esas políticas establecidas en funcionamiento. Dichas políticas deben ser documentadas, deben comunicarse las acciones y las decisiones con respecto a estas a todo el personal de la organización. Las políticas y procedimientos deben cumplir con:

- **Oportunidad:** Los procedimientos deben incluir el tiempo en el que se llevará a cabo una actividad de control, o acciones correctivas o de supervisión.
- **Acciones correctivas:** Se Deben tomar acciones correctivas cuando sea apropiado.
- **Competencia:** Las actividades de control deben ser implementadas por personal competente con la suficiente autoridad para desarrollarla. Esta competencia dependerá de la actividad de control y su complejidad.
- **Reevaluación periódica:** Las políticas y procedimientos deben ser evaluados constantemente para determinar su relevancia y efectividad, debido a los cambios en las personas, procesos y tecnología que pueden reducir la efectividad o hacer algunas actividades redundantes.

Es indispensable que la empresa Herencia del Mueble, en su departamento contable aplique las buenas prácticas sugeridas por este principio del COSO III, ya que la implementación de políticas y procedimientos en el departamento contable llenaría el vacío de información, estructura, procesos y pasos a seguir en el registro de la información, aspectos necesarios para llevar a cabo las funciones propias de cada miembro del departamento y guías en los procesos que realizan para su correcta aplicación.



Con respecto a este componente Actividades de Control del Marco Integrado COSO III y sus respectivos principios, revisar la II Parte de este Manual – Políticas y Procedimientos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno, es necesario que cada miembro dentro de la organización conozca el rol que le corresponde desempeñar y cuenten con información periódica y oportuna para orientar sus acciones.

PRINCIPIO No. 13: Información relevante y de calidad para el funcionamiento del control interno

El Marco Integrado COSO III indica que la organización debe obtener, generar y usar información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno. La administración debe desarrollar e implementar controles para la identificación de la información relevante que soporte el correcto funcionamiento de los componentes. La información proviene de diferentes fuentes y en diferentes formas.

Las organizaciones desarrollan sistemas de información para obtener, capturar y procesar grandes cantidades de datos de fuentes tanto internas como externas, y convertirlos en información significativa y procesable y cumplir con los requerimientos definidos de información. Los sistemas de información implican una combinación de personal, datos, y tecnología que apoyan los procesos del negocio.

La información se puede obtener a través de varias formas como entradas manuales, recopilación, o tecnologías de información. El volumen de la información de la organización



puede presentar tanto oportunidades como riesgos. Por esta razón se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios.

Es importante la aplicación de este principio en el departamento contable de la empresa Herencia del Mueble ya que su implementación generaría una mejora en la calidad de la información recibida y producida por el departamento, además de establecer de forma clara los canales de comunicación interna a utilizar por los miembros del departamento permitidos por la administración para recopilar o suministrar la información para el desarrollo del registro de la información contable, el tipo de información a suministrar por los diferentes medios tanto a nivel interno o externo del departamento y la entidad y así como a mejorar la calidad del control interno aplicado en la comunicación de la organización.

PRINCIPIO No. 14: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno

El Marco Integrado COSO III considera que la administración debe establecer políticas y procedimientos para una adecuada comunicación interna y que esta sea efectiva, deben existir canales adecuados de comunicación para asegurarse que el mensaje haya sido recibido y comprendido, el método de comunicación correcto depende de la audiencia, naturaleza de la comunicación, costo, implicaciones regulatorias, entre otras; también es necesario que haya canales de comunicación confidenciales o anónimos que permitan a las empleados reportar situaciones con las que no están conformes referentes a la empresa, administración o un compañero de trabajo.

Comunicaciones con la Junta directiva



La comunicación entre la administración y la Junta directiva, le proporcionan a ésta la información necesaria para ejercer su supervisión de las responsabilidades de control interno. Las comunicaciones usualmente se refieren a la adherencia, cambios o problemas que se presentan en el sistema de control interno.

Canales de comunicación

Para que la información fluya a través de la organización, deben existir canales adecuados de comunicación. Además, es necesario canales para comunicaciones anónimas o confidenciales que permitan que los empleados puedan reportar situaciones sospechosas.

Métodos de comunicación

Tanto la claridad como la efectividad de la comunicación aseguran que el mensaje haya sido recibido. Existen formas de comunicación más efectivas que otras, por esta razón es necesario una evaluación continua para determinar la efectividad de dichas comunicaciones.

Es necesario que la empresa Herencia del Mueble S.A. aplique lo indicado en este principio para que tanto el departamento contable como los demás departamentos de la organización tengan una mejora en la calidad, claridad y relevancia de la información recibida para el desarrollo de sus funciones, por lo que se requiere la definición de políticas que fomenten la supervisión de las responsabilidades de control interno que desempeñan los empleados en la empresa y los canales que permitirán comunicar debilidades o deficiencias que se presenten; de tal manera que los medios utilizados para realizar esas comunicaciones garanticen la efectividad en la transmisión de los mensajes a los colaboradores, administración, socios o personas externas a los que están dirigidos, también permitirá una mejora en las relaciones entre los colaboradores ya que al sentirse informados de los procesos, requerimientos de su puesto, entre otros mensajes, aumentará el sentido de confianza entre ellos y en el desarrollo de las funciones.



PRINCIPIO No. 15: Se comunica la información para apoyar el funcionamiento del control interno

El Marco Integrado COSO III menciona que la administración debe incluir canales de comunicación adecuados para obtener y recibir información de fuentes externas a la organización, así como para comunicar información con grupos de interés externos que incluye socios, accionistas, clientes, analistas financieros, entre otros. Estos canales de comunicación sirven para obtener información relevante, denuncias de irregularidades, oportunidades de mejora, entre otras. Este proceso debe incluir las políticas y procedimientos para obtener y recibir información de partes externas, y compartir dicha información internamente.

La comunicación con terceras partes permite que estas entiendan eventos, actividades y circunstancias que puedan afectar su interacción con la entidad. Al mismo tiempo, la información que la entidad pueda recibir de terceras partes puede proporcionar información importante sobre el sistema de control interno.

Se deben adecuar canales apropiados de comunicación para clientes, proveedores, y proveedores de servicios externos para obtener una comunicación directa con la administración y personal.

La implementación de políticas y procedimientos de comunicación externa tanto del departamento contable con proveedores y clientes como con los demás departamentos propiciará una mejora significativa en la calidad y cantidad de información suministrada, y prevendrá relaciones inadecuadas con proveedores y clientes, tratos por fuera del control de la organización, prevención de fraudes, entrega de comisiones, entre otras cosas, estableciendo la claridad de la información y los encargados de brindarla hacia el exterior de la organización, generando una mejora en la comunicación de la organización con los entes externos a ésta a la



vez que se promoverá la transparencia de los empleados en sus relaciones con terceros en el desempeño de sus funciones.

Con respecto a este componente Información y Comunicación del Marco Integrado COSO III y sus respectivos principios, revisar la II Parte de este Manual – Políticas y Procedimientos.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN – MONITOREO

Todo proceso realizado debe ser monitoreado con la intención de incorporar el mejoramiento continuo, las actividades regulares de administración y supervisión deben ser constantes para velar por el cumplimiento de los objetivos, además el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

PRINCIPIO No. 16: Se realizan evaluaciones continuas a los componentes del sistema de control interno

El Marco Integrado COSO III indica que las evaluaciones continuas deben integrarse en los procesos del negocio en los diferentes niveles de la entidad, para determinar si los controles están siendo llevados a cabo, y si éstos son diseñados, implementados y conducidos; deben ajustarse a las condiciones cambiantes a las que se enfrenta cualquier organización, estas evaluaciones incluyen: observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, las cuales brindan la posibilidad de una retroalimentación objetiva.

Existen diferentes enfoques para llevar a cabo las evaluaciones independientes, algunos son:

- Evaluaciones de auditoría interna
- Otras evaluaciones objetivas
- Evaluaciones a través de las unidades operativas o funcionales



- Comparativa del mercado/Evaluaciones de pares
- Autoevaluaciones

La administración selecciona, desarrolla y lleva a cabo una combinación de las evaluaciones continuas e independientes de acuerdo al alcance y naturaleza de las operaciones de la entidad, cambios en factores internos y externos, y los riesgos asociados a las evaluaciones. Para llevar a cabo las evaluaciones la administración debe considerar el índice de cambios, lo cual determina qué tipo de evaluación es apropiado realizar.

La aplicación de este principio le implica no sólo al departamento contable de Herencia el Mueble sino a la empresa como un todo, implementar medidas de mejora, incorporando evaluaciones continuas e independientes en la entidad, por ejemplo, por parte de un encargado del monitoreo del control interno y realizar auditorías externas, lo que propiciará el fortalecimiento del sistema de control interno de los procesos del departamento, aplicando oportunamente las mejoras requeridas respecto de las deficiencias que se detecten.

PRINCIPIO No. 17: Se evalúan y comunican las deficiencias del control interno

El Marco Integrado COSO III considera que la administración o la junta directiva deben revisar el resultado de las evaluaciones continuas realizadas al sistema de control interno y deben comunicar a los responsables para tomar decisiones sobre acciones correctivas y debe ser la administración la que monitorea si dichas acciones correctivas fueron o no llevadas a cabo oportunamente. Este proceso se conoce como "Informe de Deficiencias" el cual busca que la dirección este enterada de que es lo que no está funcionando adecuadamente. Existen dos tipos de deficiencias:



Deficiencia de control Interno: Defecto en un componente y en los principios relevantes, que reduce la probabilidad de que la entidad logre sus objetivos.

Deficiencia importante/mayor: Deficiencia del control interno o combinación de deficiencias que de manera severa reduce la probabilidad de que la entidad pueda lograr sus objetivos. También se presenta cuando uno o más componentes no están presentes o funcionando.

La implementación de este principio en el departamento contable de la empresa Herencia del Mueble permitirá una detección oportuna y constante de las deficiencias presentadas en el departamento en el registro de la información contable facilitando a la administración o la jefatura del departamento tomar acciones correctivas dentro del proceso antes de que este cree errores de mayor relevancia en la información financiera generada por el departamento, así también permitirá tomar las decisiones de mejora oportunamente para que el departamento tenga un sistema de control adecuado, funcionando según sea su cometido.

Con respecto a este componente Actividades de Supervisión – Monitoreo del Marco Integrado COSO III y sus respectivos principios, revisar la II Parte de este Manual – Políticas y Procedimientos.



DISPOSICIONES GENERALES DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de Elaboración	Autor	Cambios Realizados
1.0	01/09/2023	Laura Mora G.	Creación de Documento

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

Versión	Fecha Aprobación	Aprobado por	Cargo desempeñado
1.0			

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

- Se deberá integrar con una copia de este documento en una carpeta compartida en el SharePoint del departamento para que sea de fácil acceso para todos los miembros del equipo contable
- El contador general designado será el encargado de mantener actualizado el documento y generar cualquier cambio necesario para su uso y comprensión y deberá informar dicho cambio de versión a los miembros del equipo contable.

CONTENIDO DEL MANUAL

COMPONENTE COSO III	DOCUMENTO A UTILIZAR	FORMULARIOS ANEXOS	CODIGO DEL FORMULARIO
Entorno de Control	Política de ética empresarial	Formulario para "Denuncias de índole ética"	HDM - CONTA01
	Política de capacitaciones	Formulario para "Evaluación de capacitaciones"	HDM - CONTA02
		Formulario para "Registro de capacitaciones"	HDM - CONTA03
Evaluación de Riesgos	Política de gestión y control de riesgos		
Actividades de Control	Políticas de actividades de control - manuales:		
	Registro de cuentas por pagar		
	Registro de cuentas por cobrar		
	Caja chica		
	Entradas y Salidas de materiales - inventario	Formulario para "Entrega de Materiales"	HDM - CONTA04
		Formulario para "Requisición compra material"	HDM - CONTA05
		Formulario para "Material faltante/ defectuoso"	HDM - CONTA06
	Propiedad, planta y equipo	Formulario para "Control de Activos"	HDM - CONTA07
	Conciliaciones bancarias		
	Cierre contable		
Información y Comunicación	Política de comunicación interna y externa		
Actividades de Supervisión	Política de monitoreo del sistema de control interno	Formulario para "Proceso de monitoreo"	HDM-CONTA08

II PARTE:

POLÍTICAS Y

PROCEDIMIENTOS

HDM 
+ MILLWORK + BRANDING
+ WORKPLACE





POLÍTICA DE ÉTICA EMPRESARIAL

Objetivo

Establecer los lineamientos de comportamientos esperados y no esperados dentro de la organización y motivar a los colaboradores de la organización a denunciar situaciones antiéticas que sean de su conocimiento sin temor a represalias por parte de la entidad.

Alcance

Esta política es de aplicación para todos los colaboradores de la organización a entender: área contable, área de bodega, área de diseño técnico, área de recursos humanos, área de producción, área de acabados y el área de instalación, es de aplicación también para socios, y accionistas; todos estarán sujetos a esta política cuando se encuentren realizando funciones propias de su cargo dentro o fuera de la organización.

Definiciones

Conducta inapropiada: será todo aquel comportamiento que está afectando directamente al desarrollo de la persona debido a su intensidad, duración o frecuencia, y que interfiere con su actividad y no corresponde al contexto en el que se manifiesta.

Comportamientos inapropiados: serán todos aquellos comportamientos que pongan en riesgo la integridad de la persona o de terceras personas.

Valores éticos: La compañía tiene definidos los siguientes valores, sobre estos se sustenta esta política:

- **Seguridad:** Es el estado de bienestar que el ser humano percibe y disfruta.
- **Integridad:** Es la práctica de ser una persona honesta, respetuosa y tomar decisiones positivas, incluso cuando nadie está mirando.



- **Compromiso:** Capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo.
- **Orientación al cliente:** Es una filosofía que permite que todas las acciones del personal que hacen parte de una organización estén dirigidas y enfocadas en satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.
- **Pasión:** Es un sentimiento muy intenso de algún tipo, que se experimenta hacia una idea, una cosa o una persona.

Generalidades

- **Responsables del cumplimiento de la política:** Las jefaturas de cada departamento a saber: director general, directora de Operaciones, directora Financiera y directora Comercial.
- **Fecha de aplicación:** La política se aplicará a partir de enero 2024 y estará sujeta a revisiones y actualizaciones periódicas a partir de su fecha de aplicación.
- **Revisión:** La directora Financiera en conjunto con su subalterno encargado de área de Recursos Humanos serán las responsables de revisar el cumplimiento de esta política.

Disposiciones

- Herencia del Mueble S.A. no realizará, promoverá ni aceptará conductas que se encuentren por fuera de la ley y las buenas costumbres, o que vayan en contra de los valores promovidos por la organización o en contra de los intereses de los colaboradores o la empresa.
- Los valores definidos por la organización serán el parámetro de comportamiento para todo colaborador dentro y fuera de la empresa, las personas que integren la organización deberán ser individuos comprometidos con el cumplimiento de estos.



- Todos los colaboradores de Herencia del Mueble S.A., socios y accionistas deberán cumplir con lo estipulado en las políticas y procedimientos que integran esta política de ética empresarial.
- Herencia del Mueble S.A. no permitirá la discriminación a los empleados por motivos de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo, estado civil o cualquier otra condición personal ajena a su condición laboral en la organización.
- Todo colaborador que tenga conocimiento sobre alguna conducta que atente contra la ética y las buenas costumbres que puedan dañar la imagen de la empresa y la gestión que esta desarrolla, deberá denunciarlo inmediatamente con su jefatura o bien a través del formulario designado para este proceso, denominado HDM -CONTA01 “Denuncias de índole ética”.
- Herencia del Mueble S.A. resolverá toda denuncia o hecho que se presente en cumplimiento con las normas laborales vigentes, normativa legal del país y al reglamento interno de trabajo.
- Herencia del Mueble S.A. sancionará con despido sin responsabilidad patronal a todo aquel que realice una denuncia falsa, con la finalidad de perjudicar a terceras personas o a la empresa.

Comportamientos no permitidos en la compañía

En busca de cumplir a conformidad con lo establecido en esta política es necesario tener claro cuáles comportamientos no están permitidos dentro de la organización, en el convivio entre colaboradores o entes externos a la organización:

- Conducta moral inapropiada
- Conflicto de intereses
- Soborno y corrupción
- Fraude



- Violación de privacidad y confidencialidad de las personas y de la entidad
- Contratos o acuerdos con terceras personas en beneficio propio
- Registros contables fraudulentos
- Robos
- Uso inadecuado de los recursos brindados para el desempeño de las funciones

Procedimiento

Procedimiento de comunicación:

- Comunicar al personal de la organización la implementación del formulario HDM - CONTA01 “Denuncias de índole ética”
- Explicar al personal el modo de uso del formulario y los pasos a seguir para su implementación.
- Entregar al personal administrativo el formulario HDM-CONTA01 “Denuncias de índole ética” para que lo tengan en caso de una necesidad de uso.
- Colocar un buzón con visibilidad de toda la organización para que el personal deposite el formulario HDM-CONTA01 “Denuncias de índole ética” y copias de éste en caso de requerirse.

Procedimiento de denuncia:

- Llenar el formulario HDM-CONTA01 “Denuncias de índole ética” con los hechos ocurridos o la denuncia a realizar.
- El denunciante debe aportar pruebas en caso de contar con ellas o razones claras de la razón de su denuncia para que los encargados puedan hacer la investigación pertinente.
- Dejar el formulario en el buzón destinado para este fin, para una denuncia anónima o bien entregarlo directamente a la jefatura del departamento de Talento Humano ya sea físico o por correo electrónico.



- El departamento de Talento humano será el encargado de recolectar los formularios, validar la denuncia y realizar la investigación que corresponda.
- El departamento de talento humano será el encargado de dar a conocer a las jefaturas involucradas el proceso que se encuentra activo, la denuncia realizada por un colaborador y los nombres de las personas implicadas en el caso denunciado.
- El encargado de Talento Humano convocará a reunión a la jefatura inmediata del colaborador involucrado, los cuales tomarán las decisiones del accionar en conjunto.
- Las jefaturas convocarán a reunión a las personas involucradas y comunicarán las medidas disciplinarias acordadas entre las partes y su fecha de entrada en rigor.
- Las jefaturas involucradas reunirán a todo el personal de la organización y comunicarán la denuncia investigada, las medidas tomadas y las correcciones en la organización para evitar que no se presente nuevamente la situación.



POLÍTICA DE CAPACITACIONES

Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos para las capacitaciones al personal con el fin de mantenerlos en constante desarrollo de sus habilidades y crecimiento profesional, con los conocimientos actualizados en su área de especialidad y con alto grado de motivación en el ejercicio de sus funciones.

Alcance

Esta política es de aplicación para los colaboradores del departamento contable y bodega de la empresa Herencia del Mueble S.A.

Definiciones

Plan Anual de Capacitación: Herramienta que ayuda a los gerentes y líderes a planificar, implementar y monitorear los programas de capacitación en las diferentes áreas de la organización.

Capacitación Interna: Tipo de capacitación corporativa que utiliza la experiencia y recursos propios de la empresa para brindar entrenamientos mediante los cuales se desarrolla las habilidades y destrezas de los colaboradores.

Capacitación Externa: Tipo de capacitación que se desarrolla mediante instructores o empresas expertas o especialistas del tema de necesidad para organización, pueden ser tanto dentro como fuera de las instalaciones de la empresa.

Entrenamiento: Proceso de aprendizaje enfocado en desarrollar destrezas y habilidades o buscan mejorar el rendimiento del individuo.



Generalidades

- **Responsables del cumplimiento de la política:** El Contador General Designado como jefatura del departamento tendrá a su cargo el cumplimiento de la misma.
- **Fecha de aplicación:** La política se aplicará a partir de enero 2024 y estará sujeta a revisiones y actualizaciones periódicas a partir de su fecha de aplicación.
- **Revisión:** La directora de Operaciones será la encargada de revisar la actualización de esta política, la cual deberá ser llevada a cabo por el Contador General Designado.

Disposiciones

- El plan anual de capacitación del departamento contable podrá ser elaborado una vez que la asignación de objetivos anuales para el departamento esté establecida por parte de la gerencia de la empresa.
- Todas las capacitaciones estarán orientadas a favorecer el logro de los objetivos departamentales y las metas que tenga la organización.
- El departamento de Talento Humano será el responsable de indagar y localizar a conseguir los capacitadores o instructores externos, validar su conocimiento, experiencia, currículo y la calidad de los temas a desarrollar.
- Será responsabilidad de la jefatura de área informar a los colaboradores del departamento sobre los cursos, capacitaciones o charlas obligatorias que deben recibir de acuerdo con su puesto de trabajo, en un periodo de año calendario.
- Todos los colaboradores del departamento de contabilidad y bodega están en la obligación de cumplir con esta política y todos los procedimientos establecidos en ella.
- Todos los colaboradores de primer ingreso deberán recibir la capacitación de inducción inicial, la cual consistirá en dos partes: capacitación inicial de conocimiento general de la empresa y capacitación inicial de conocimiento del puesto a desempeñar.



- Una vez concluida la capacitación inicial del puesto la jefatura inmediata deberá evaluar los conocimientos adquiridos por el nuevo colaborador con el fin de que pueda iniciar el desempeño del puesto de conformidad.
- Todos los colaboradores del departamento deberán evaluar las capacitaciones recibidas sean internas o externas mediante el formulario HDM-CONTA02 “Evaluación de la capacitación”
- Todas las capacitaciones recibidas por el departamento deberán quedar registradas dentro del expediente del personal para hacer constar su participación con una copia del del formulario HDM-CONTA03 “Registro de capacitaciones”.
- En caso de que surja una necesidad de capacitación que no haya sido contemplada en el plan de capacitación anual, se deberá solicitar autorización de la jefatura correspondiente y solicitar los recursos necesarios para su implementación con un mínimo de dos semanas antes de la fecha de implementación de la misma.

Procedimiento

- El departamento de Talento Humano realizará un diagnóstico anual de las posibles necesidades de capacitación para incluirlo en la planeación anual de la empresa y dotar del presupuesto necesario. Debe contemplar al menos:
 - a. Capacitaciones desarrolladas por el Colegio de Contadores Privados en temas diversos de contabilidad.
 - b. Capacitaciones desarrolladas por el Ministerio de Hacienda en temas diversos de la legislación tributaria del país.
 - c. Capacitaciones con respecto a las políticas y procedimientos desarrollados por la entidad.
 - d. Capacitaciones de nuevos procesos de uso del sistema contable implementado.



- El Departamento de Talento Humano seleccionará las capacitaciones a brindar durante el año, y coordinará la solicitud de recursos en caso de ser necesarios.
- Una vez aprobadas las capacitaciones a brindar, el Departamento de Talento Humano generará un calendario tentativo para su ejecución y lo hará de conocimiento de los colaboradores del departamento contable por medio de correo electrónico.
- De acuerdo con el calendario las capacitaciones establecidas citarán a los empleados involucrados para que se integren en la agenda.
- El Departamento de Talento Humano, en coordinación con el instructor correspondiente, preparará el material, información, evaluaciones y demás insumos necesarios para llevar a cabo la capacitación.
- El Departamento de Talento Humano, llevará un control de asistencia de la participación en las capacitaciones.
- Finalizada la capacitación el Departamento de Talento Humano solicitará a los participantes llenar el formulario HDM-CONTA02 “Evaluación de la capacitación” para medir el grado de satisfacción del participante y las dudas con respecto a los temas impartidos.
- Se comunicarán los hallazgos encontrados en el formulario HDM-CONTA02 al Contador General Designado en caso de ser necesario aclarar dudas, en una breve reunión con los miembros del equipo, máximo una semana después de la capacitación impartida.
- El Departamento de Talento Humano llevará control de la capacitación implementada por medio del formulario HDM-CONTA03 “Registro de capacitaciones”



POLÍTICA DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Objetivo

Establecer una guía para la identificación, mitigación y control de los riesgos que se puedan presentar en el departamento contable y en el registro de la información que se tramita regularmente en este departamento, por medio de un mapa de riesgos.

Alcance

La política es de aplicación para el departamento contable de Herencia del Mueble a todos los procesos que se desarrollan dentro del departamento.

Definiciones

Riesgo: Es la probabilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente la consecución de los objetivos.

Riesgo Inherente: Corresponde a la susceptibilidad de la información de presentar errores de importancia relativa, como consecuencia de falta de controles relacionados o una aplicación incorrecta.

Riesgo Residual: Es el nivel de riesgo existente después de la implementación de medidas de seguridad, corresponde al grado de incertidumbre que la organización está dispuesta a asumir.

Matriz de Riesgos: Clasificación de cada riesgo ordenado según la valoración asignada en términos de probabilidad de ocurrencia e importancia del impacto.

Mapa de Riesgos: Representación gráfica de los distintos eventos, procesos o actividades identificados como zonas o áreas de mayor riesgo frente a diferentes peligros que pueda afrontar una organización, que inciden negativamente en el cumplimiento de los objetivos.



Probabilidad: Es una medida de la certidumbre de que un evento ocurra, dichos eventos en una empresa no necesariamente se presentan con la misma frecuencia, por lo que es necesario estimar la posibilidad de que ocurran.

Impacto: Es el efecto o huella, consecuencia de eventos planeados o no planeados por el a ocurrencia de un evento.

Actividades principales: Son las acciones o áreas que se van a someter a revisión para determinar sus riesgos y probabilidad de ocurrencia.

Generalidades

- **Responsables del cumplimiento de la política:** Contador General Designado
- **Fecha de aplicación:** La política se aplicará a partir de enero 2024 y estará sujeta a revisiones y actualizaciones periódicas a partir de su fecha de aplicación.
- **Revisión:** El Contador General Designado deberá actualizar esta política y aplicar el procedimiento al menos una vez al año o cuando algún proceso o procedimiento cambie y se amerite su actualización.

Disposiciones

- Si bien la gestión de riesgos deberá ser liderada por el Contador General designado, será responsabilidad de cada colaborador del departamento identificar e informar los riesgos asociados al desempeño de sus labores.
- El Contador General Designado utilizará el modelo de matriz de riesgos para identificar, clasificar y gestionar los riesgos dentro del departamento contable, conforme se vayan evaluando los riesgos.
- La gestión de riesgos del departamento debe orientarse al control y gestión del registro de la información contable para evitar posibles errores humanos o errores intencionales por motivo de fraude o robo.



- Los riesgos identificados con mayor nivel de impacto para el departamento o para el registro contable deberán ser gestionados con prioridad.
- La presente política, los resultados de ésta y las medidas correctivas que resulten de su implementación serán de acatamiento obligatorio por parte de todos los miembros del departamento contable.
- El Contador General Designado será el encargado de diseñar e implementar los documentos “machote” con los cuales se hará la gestión de riesgos, el diseño de la matriz y mapa de riesgos del departamento.
- El Contador General Designado al menos una vez al año deberá realizar la evaluación de riesgos del departamento, tomando en consideración los objetivos organizacionales y departamentales previamente establecidos y determinará las acciones necesarias para mitigar el impacto de esos riesgos.
- El Contador General Designado será el responsable de comunicar a todos los demás colaboradores del departamento los resultados de la evaluación, los requerimientos para mitigar los riesgos y revisará que se lleven a cabo esas modificaciones.

Procedimiento

Para determinar los riesgos a los que se puede enfrentar el departamento contable y establecer las acciones necesarias a implementar para su erradicación o control se utilizará el método de matriz de riesgos, el cual requiere para su implementación el siguiente proceso:

A. Identificar las actividades principales, como estas se relacionan y los KPI (*Key Risk Indicators*) o riesgos inherentes de estas

Se deben identificar las tareas y los procesos críticos del departamento las relaciones que existen entre cada uno de estos y los riesgos a los que se encuentran expuestas dichas tareas o

actividades. Los riesgos pueden ser probabilidades objetivas, es decir que se derivan de la lógica matemática o subjetivas, es decir la probabilidad de ocurrencia que se atribuye a ciertos eventos. El núcleo de la matriz es, los indicadores de riesgo (*KPI*), los cuales se pueden definir como el conjunto de variables que están relacionadas con factores de riesgo, proporcionan evidencias útiles para cuantificar las consecuencias de estos.

Algunas propiedades deseables para estos indicadores pueden ser:

- **Relevancia:** entendida como la existencia de vínculos causales entre el índice y los procesos objeto de análisis.
- **Simplicidad:** cada índice debe ayudar a diagnosticar una actividad o proceso en concreto, de forma sencilla y comprensible.
- **Mensurabilidad:** el KRI debe ser cuantificable, no implica restricción a variables únicamente numéricas, sino el uso de indicadores susceptibles a cuantificación.
- **Verificabilidad:** el KRI debe estar definido de forma que su cálculo pueda ser trazado y verificado.
- **Robustez:** es imprescindible que el indicador elegido no sea susceptible a manipulación.

B. Determinar la probabilidad de que los riesgos identificados ocurran

Para diseñar el modelo de evaluación de riesgos se puede segregar las áreas que se consideren más susceptibles a riesgos con las que se puede iniciar el trabajo y luego progresivamente extender el análisis.

Los riesgos se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- **Riesgo de mercado:** comprende la influencia de múltiples factores externos relacionados con el comportamiento de los precios de venta, los costos y la disponibilidad de recursos.

- **Riesgo de crédito:** comprende dos eventualidades principales, los atrasos o morosidades en cuentas por cobrar y la posibilidad de que las posiciones en activos o instrumentos financieros no pueden ser liquidadas.
- **Riesgo operacional:** abarca una variedad de eventos que comparten la característica de originarse en la forma en que la organización o departamento ejecuta sus procesos y tareas.
- **Riesgo competitivo:** incluye eventualidades de naturaleza estratégica, vinculado al posicionamiento de la empresa.

Una vez identificados estos riesgos inherentes asociados a los procesos del departamento se debe determinar la probabilidad de que estos ocurran, se debe considerar la frecuencia con la que podrían llegar a ocurrir pérdidas de no existir controles para mitigar los riesgos:

Probabilidad:

- **Muy alta:** Ocurre en la mayoría de los casos
- **Alta:** Probablemente ocurrirá en la mayoría de los casos
- **Media:** Puede ocurrir en algún caso
- **Baja:** Puede ocurrir en pocos casos
- **Muy baja:** Puede ocurrir solo en casos excepcionales

C. Calcular el impacto y las consecuencias del riesgo

Se debe valorar el impacto o las consecuencias que los riesgos identificados podrían ocasionar a la compañía o al departamento, valorando su nivel de importancia, la cual consiste en una calificación de la trascendencia de cada factor de riesgo en relación con la pérdida máxima que este factor podría llegar a producir sin que existan controles establecidos.

La importancia se debe evaluar según los siguientes factores:

- La trascendencia con respecto al conjunto de riesgos del área
- Magnitud de la posible pérdida.



Y se puede clasificar de la siguiente forma:

Prioridad:

- **Muy alta:** Puede afectar a todos los procesos /pérdida económica grave
- **Alta:** Puede afectar a un número elevado de los procesos /pérdida económica sustancial
- **Media:** Puede afectar a alguno de los procesos /pérdida económica significativa
- **Baja:** Puede afectar a un número reducido de los procesos /pérdida económica moderada
- **Muy baja:** Puede afectar de forma leve algún proceso /pérdida económica baja

D. Representación gráfica de la matriz

La información recopilada en los procedimientos descritos anteriormente se debe estructurar y registrar en una base de datos que permita su posterior análisis y revisión, mediante el formulario HDM -CONTA03 “Riesgos Identificados”.

De manera posterior, se debe proceder con la representación gráfica de la matriz de riesgo la cual ayudará al contador designado a tomar decisiones y establecer los controles requeridos.

La combinación de los factores anteriores permitirá la clasificación en uno de los niveles de riesgo definidos en la matriz de riesgos y se deben identificar con un color diferente:

- **Riesgo alto:** Rojo
- **Riesgo medio – alto:** Naranja
- **Riesgo medio:** Amarillo
- **Riesgo bajo:** Verde

PROBABILIDAD	MUY ALTA					
	ALTA					
	MEDIA					
	BAJA					
	MUY BAJA					
		MUY BAJA	BAJA	MEDIA	ALTA	MUY ALTA
IMPORTANCIA						

- Si un 25% de los factores de riesgo se ha evaluado como riesgo alto el tipo de riesgo analizado se evalúa en conjunto como de riesgo alto; si no se cumple esta condición se evalúa en el siguiente intervalo. 2º.
- Si los factores de riesgo evaluados como de riesgo alto o medio-alto son más del 25% el tipo de riesgo analizado se evalúa en conjunto como de riesgo medio-alto; si no se cumple esta condición se evalúa en el siguiente intervalo 3º.
- Si los factores de riesgo evaluados como de riesgo alto, medio alto o medio son más del 50% el tipo de riesgo analizado se evalúa en conjunto como de riesgo medio
- Si no se han cumplido ninguna de las condiciones anteriores el tipo de riesgo analizado se evalúa en conjunto como de riesgo bajo.

E. Diseño de un plan de acción

En esta última etapa del proceso se deberá analizar todos los resultados obtenidos para identificar las posibilidades de mejora en el control interno del departamento, es de vital importancia en el caso de los riesgos residuales calificados en las categorías alto o medio- alto establecer los elementos para su mitigación.



Se deben establecer los responsables de cada una de las áreas los cuales deben plantear las propuestas de mejora y elaborar el plan de acción, este debe especificar:

- Prioridad en la implementación de controles
- Persona o área responsable de su puesta en marcha
- Las áreas afectadas por el riesgo, o por las acciones de control y mitigación
- Fechas estimadas de inicio y finalización
- Objetivos que conseguir con su realización

Se debe valorar la posibilidad o no de realizar estas mejoras según las condiciones económicas de la entidad o si es preferible optar por transferir el riesgo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE CUENTAS POR PAGAR

Objetivo

Establecer los lineamientos para el proceso de recepción, control y registro de los documentos recibidos por la compra de bienes, servicios u otros que son necesarios para generar las deudas o pagos a terceros.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todo el departamento contable de Herencia del Mueble S.A.

Frecuencia

El ingreso al sistema contable *QuickBooks* de las facturas para pago a proveedores debe efectuarse máximo dos días después de su recepción en el portal de recepción de facturas electrónicas, por lo tanto, su frecuencia es diaria.

Responsables

Es responsabilidad del Contador General designado la actualización del presente documento y la divulgación de este.

Es responsabilidad de todos los colaboradores involucrados en el proceso de registro de facturas y pago a proveedores el respetar lo estipulado en este documento.

Definiciones

Cuenta por pagar: Son las deudas u obligaciones adquiridas por la empresa mediante la compra u obtención de un servicio.

Proveedor: Persona física o jurídica que provee bienes o servicios.

Facturas: Documento legal en el que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y valor monetario.

Comprobante electrónico: Son documentos electrónicos, en formato XML y PDF autorizados por la Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda, que respaldan la venta o adquisición de bienes o servicios los cuales se pueden emitir en el mismo momento que se hace el acto de compraventa por medio de un formato electrónico.

Nota de Crédito: Comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar para efectos contables la factura o comprobante electrónico, sin modificar el documento original emitido.

Nota de Débito: Comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar para efectos contables la factura o comprobante electrónico, sin modificar el documento original emitido.

Disposiciones

- Los pagos a proveedores se realizan los lunes de cada semana, con las facturas debidamente revisadas, aprobadas y con los días de crédito vencidos, según sean los días previamente acordados de crédito con el proveedor.
- La Dirección Financiera /Tesorería es la única dependencia autorizada dentro de la organización para la aprobación y ejecución de transferencias bancarias, ya sea entre cuentas bancarias de la misma empresa o para la emisión de pago a proveedores y planilla.
- La Dirección Financiera/ Tesorería no tiene autorizado realizar el registro de facturas para ingreso de cuentas por pagar ni tampoco puede realizar la aplicación de los pagos realizados a proveedores en el sistema contable *QuickBooks* utilizado por el departamento contable, ya que es la persona encargada de realizar los pagos a los proveedores.



- El registro de facturas en el sistema contable del departamento será realizado únicamente por la Asistente Contable 1, según el tipo de factura recibida
- El encargado de bodega deberá notificar al departamento contable por medio de correo electrónico o mensajería instantánea que el material asociado a una orden de compra ha sido recibido a conformidad por lo cual la factura del proveedor procede para registro en el sistema para un posterior pago, y en caso de existir sobrantes o faltantes de material, deberá utilizar el formulario HDM-CONTA06 según el proceso descrito en el Manual de Procedimientos para entradas y salidas de producto al inventario.
- Se deberán registrar todos los costos y gastos pendientes de pago o pasivos adquiridos por la entidad originados por la adquisición de bienes o servicios en las cuentas contables correspondientes según el catálogo de cuentas del sistema contable
- Se deberá registrar todos los IVA generados por pagar por los pasivos adquiridos por la entidad por la adquisición de bienes o servicios en las cuentas contables correspondientes según el catálogo de cuentas del sistema contable.
- El registro de los pagos realizados a los proveedores de bienes o servicios adquiridos por la empresa podrá realizarlo únicamente la Asistente Contable 2.
- Las facturas registradas por el asistente contable asignado a esta labor que se encontrarán emitidas por el proveedor en moneda nacional (colón costarricense) deberán registrarse en esta misma moneda en el sistema contable del departamento.
- Las facturas registradas por el asistente contable asignado a esta labor; que se encontrarán emitidas por el proveedor en una moneda distinta al colón costarricense, se registrarán en el sistema contable en la misma moneda que indica el documento y se utilizarán para su registro el tipo de cambio de venta del día indicado por el Banco Central de Costa Rica, según la fecha de emisión que indica la factura a procesar.

- Las facturas serán canceladas en la misma moneda que indique el documento, cuando el proveedor facture en dólares se pagará la factura en esa moneda, cuando la factura se emita en colones, su pago será en esta misma moneda.
- Cuando se contrata un bien o servicio de un proveedor nuevo, la persona del área de compras es el encargado de suministrar al vendedor de la empresa proveedora los datos para la emisión de la factura electrónica correspondiente.

Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Recepción de facturas	Se reciben facturas electrónicas emitidas por el proveedor para el trámite de pago	Asistentes Contables
Recepción de facturas	Se reciben facturas físicas emitidas por el proveedor para el trámite de pago, se revisa que la información tributaria está correcta	Asistentes Contables
Emisión factura de compra	Se emite la factura electrónica de la factura de compra física emitida por el proveedor para cumplir con trámite tributario	Asistentes Contables
Aceptación de gasto ante Ministerio de Hacienda	Se aceptan las facturas ante Hacienda mediante la plataforma de facturación electrónica Dimoi	Asistentes Contables
Registro de cuenta por pagar	Se registra en sistema contable en módulo de "Bill" revisando lo siguiente: Proveedor Fecha Monto Cuenta contable de gasto / costo / inventario Cuenta contable para créditos IVA Ítem "Class" Detalle	Asistentes Contables
Aplicación de anticipos	Se deben aplicar a todas las facturas en sistema contable QB, todos los anticipos existentes efectuados a proveedores por concepto de adelanto para producto o servicio, antes de la emisión del reporte de cuentas por pagar	Asistentes Contables
Reporte cuentas por pagar	Remite reporte semanal a la Dirección de Operaciones de las facturas que se encuentran vencidas al día de la emisión del reporte, para revisión y visto bueno.	Asistentes Contables



Cuentas por pagar	La Dirección de Operaciones remite reporte de cuentas por pagar a dirección Financiera, por medio de correo electrónico indicando las necesidades de pago de los proveedores específicos.	Dirección Operaciones
Emisión de pagos	La Dirección Financiera realiza las transferencias de pago a los proveedores y envía una copia de la transferencia por correo electrónico a las Asistentes Contables.	Dirección Financiera
Registro de pagos	Se ingresan los pagos realizados, con base en el correo electrónico recibido por parte de dirección Financiera, en el sistema contable en el módulo de "Write Checks" revisando lo siguiente: Cuenta de banco Proveedor Fecha Monto Cuenta contable: cuenta por pagar colones/ cuenta por pagar dólares Ítem "Class"	Asistentes Contables
Aplicación de pagos	Se aplican los pagos ingresados, se debe entrar en el módulo de "Pay Bills" revisando lo siguiente: Aplicación de los créditos habilitados Fecha Factura cancelada en su totalidad o con el saldo correcto	Asistentes Contables



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR

Objetivo

Establecer los lineamientos para el proceso de emisión, control y recuperación de los ingresos por ventas por la ejecución de bienes y servicios de la empresa hacia los clientes.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todo el departamento contable de Herencia del Mueble S.A.

Frecuencia

La emisión de facturas para cobro a clientes debe ser máximo un día hábil después de la solicitud por parte del departamento comercial.

Responsables

Es responsabilidad del Contador General designado la actualización del presente documento y la divulgación del mismo.

Es responsabilidad de todos los colaboradores involucrados en el proceso de emisión de facturas y cobro a clientes el respetar lo estipulado en este documento.

Definiciones

Cuentas por cobrar: Son las deudas que han contraído los clientes con la compañía por los bienes y/o servicios que les han sido entregados pero que aún no han pagado.

Facturas: Documento legal en el que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y valor monetario.



Clientes: Es la persona física o jurídica que compró los bienes o servicios ofrecidos por la empresa.

Comprobante electrónico: Son documentos electrónicos, en formato XML y PDF autorizados por la Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda, que respaldan la venta o adquisición de bienes o servicios los cuales se pueden emitir en el mismo momento que se hace el acto de compraventa por medio de un formato electrónico.

Nota de Crédito: Comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar para efectos contables la factura o comprobante electrónico, sin modificar el documento original emitido.

Nota de Débito: Comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar para efectos contables la factura o comprobante electrónico, sin modificar el documento original emitido.

Disposiciones

Política contable

- **Reconocimiento inicial:**
 - Se reconocerán como cuentas por cobrar, los derechos adquiridos por el desarrollo de las actividades de la empresa Herencia del Mueble S.A. por transacciones de venta de productos o el desarrollo de servicios, de los cuales se espera recibir a futuro la entrada de un flujo de efectivo y cuando la entidad se convierte en parte del contrato.
- **Medición Inicial:**
 - La empresa medirá las cuentas por cobrar comerciales al precio de transacción, si dichas cuentas comerciales por cobrar no tienen un componente financiero significativo.
- **Medición posterior:**



- Las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado mediante el uso del método de la tasa de interés efectiva (TIE), menos cualquier provisión por deterioro del valor.
- El costo amortizado se calcula tomando en cuenta cualquier descuento o prima en la adquisición y las comisiones o los costos que son una parte integrante de la TIE.
- La amortización se reconoce como ingreso financiero en el estado de resultados. Las pérdidas que resulten del deterioro del valor se reconocen en el estado de resultados como costos financieros.
- Se evaluará al cierre de cada periodo si se requiere realizar un test de deterioro de las cuentas por cobrar en relación con la antigüedad que pueden presentar algunas cuentas y la dificultad para su respectivo cobro, para determinar si existe deterioro de valor respecto de ellas.

Política de cobro

- La solicitud de emisión de facturas les corresponde a los colaboradores del departamento comercial, los cuales deben solicitar al facturador la emisión de esos documentos, según lo pactado y aceptado por los clientes con respecto al proyecto y a las entregas en éste.
- Los pagos de las facturas de bienes o servicios otorgados a los clientes podrán recibirse únicamente por medio de transferencia bancaria o cheque; no se aceptarán pagos en efectivo a ningún cliente.
- Cuando un cliente realice un pago por medio de cheque, se deberá depositar máximo al día siguiente de haberlo recibido en las cuentas bancarias de la empresa y se deberá guardar el comprobante del depósito hasta que el dinero se refleje en la cuenta.



- Cuando se produzca un atraso en el pago de una factura que sea mayor a seis meses del crédito otorgado se deberá gestionar administrativamente el cobro de esta, en busca de lograr la recuperación del dinero.
- Cuando se realice el proceso de cobro administrativo y éste no de resultado, se trasladará la información de la cuenta y del proceso administrativo realizado a los abogados de la empresa para que inicien el proceso judicial respectivo.
- Cuando la gestión administrativa de cobro y el proceso judicial interpuesto no logre resultados, se trasladará el importe de la factura a una cuenta nombrada como “Cuentas de dudosa recuperación”

Política de registro contable del cobro

- La Asistente Contable 1 ingresará por medio de las plataformas virtuales todos los viernes y lunes a los respectivos bancos para consultar las cuentas bancarias y determinar si hubo un ingreso de dinero, para su respectiva aplicación a la cuenta por cobrar en el sistema contable *QuickBooks*.
- La Asistente contable 1 tendrá permitido el acceso a las plataformas de banco y estados bancarios únicamente para realizar revisiones y consultas, no puede desembolsar dinero en ninguna circunstancia, ni hacer movimientos entre las cuentas de la misma sociedad.
- Para la emisión de facturas de venta en dólares, en el sistema *QuickBooks* se deberá utilizar el tipo de cambio de venta del día en que se realiza la transacción registrada en el Banco Central de Costa Rica, pero la factura será emitida en la moneda dólares, tal cual fue solicitada. En caso de generarse diferencial cambiario, se reconoce en utilidad o pérdida en el periodo en el que surge.
- La emisión de los estados financieros será en la moneda nacional colones, por lo cual las cuentas por cobrar de la organización que fueran emitidas en dólares serán reflejadas en



colones y calculadas con el tipo de cambio de compra del Banco Central de Costa Rica, calculado con el tipo de cambio del último día del mes del corte de los estados financieros.

- Todos los miembros del departamento contable estarán en la obligación de cumplir con todos los términos y procedimientos estipulados en esta política.

Política de crédito

- Las facturas emitidas a los clientes para el cobro de los bienes o servicios brindados por Herencia del Mueble S.A. tendrán un plazo de crédito mínimo de 30 días y máximo de 60 días según las condiciones pactadas en el contrato previamente firmado con el cliente.
- El plazo del crédito otorgado rige a partir de la fecha que indique la factura o comprobante electrónico y será considerado en días naturales.
- Se le brindará crédito para el pago de las facturas únicamente a los clientes que hayan firmado un contrato para la adquisición de bienes o servicios, de lo contrario el pago de la factura deberá ser de contado.
- Cuando se considere necesario Herencia del Mueble S.A. podrá solicitar a los clientes información adicional para corroborar el récord de crédito con otros de sus proveedores, con el fin de asegurar la recuperación del dinero por parte de esta.

Política de estimación por incobrables

- Se clasificará una cuenta como incobrable únicamente cuando se hayan agotado todos los recursos necesarios para la recuperación de la cuenta y no haya sido posible cobrarla (medios administrativos, medios legales, etc.).
- Se establecerá una cuenta llamada “Estimación por incobrables” la cual para su cálculo utilizará el Modelo Basado en Antigüedad de Saldos, el cual consiste en ponderar de acuerdo con el análisis de antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar, el monto a establecer en la cuenta; se deberá realizar de la siguiente manera:



- a. Definir porcentajes de incobrables según el vencimiento de las cuentas por cobrar presentes en la empresa, se establecerá tomando en cuenta las condiciones de empresas similares en el mercado.
 - b. Realizar una cédula de clientes, para determinar el monto a llevar al saldo de la cuenta de estimación por incobrables, dividida por cliente, vencimiento de la cuenta y totales.
 - c. Calcular una cédula de antigüedad de saldos, la cual consiste en multiplicar los totales por cliente por el valor porcentual establecido según el vencimiento de la cuenta.
 - d. El saldo obtenido de este proceso se llevará la cuenta de estimación por incobrables.
 - e. La cuenta de estimación por incobrables tiene un saldo acreedor por lo tanto debe restar a las cuentas por cobrar para reducir su valor neto en el estado financiero, para efectos de presentación.
- En caso de que una cuenta registrada como cuenta incobrable sea recuperada se confeccionará el asiento necesario para su reversión y el asiento para la cancelación de la cuenta.
 - Los clientes que hayan generado cuentas incobrables a la empresa no tendrán acceso a crédito por parte de Herencia del Mueble S.A. en futuras compras de bienes o servicios, deberán cancelar de forma inmediata a la adquisición del bien o servicio contratado en caso de que se acepte trabajar nuevamente con ellos.

Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Creación de Órdenes de Pedidos	Se ingresa la cotización recibida por correo electrónico por parte de los Project Manager (PM), al encargado de facturación, al módulo "Sales Order" con las mismas especificaciones que el documento recibido: cliente, monto, IVA a cobrar, días de crédito, orden de compra, PM encargado.	Facturador
Solicitud de factura	Los Project Manager (PM) deberán solicitar la emisión de la factura electrónica para el cobro de los productos entregados en proyecto o los servicios brindados a los clientes, la solicitud se deberá hacer al facturador encargado.	Departamento Comercial Project Manager (PM)
Emisión de factura sistema contable	Se genera la factura en el sistema contable utilizando la SO previamente creada, en el módulo "Create invoices" se debe revisar que el documento contenga: Cliente Proyecto Número de factura Fecha del día Monto: dólares o colones Condiciones de crédito Número de orden de compra Tipo de moneda correcta Tipo de cambio del día (Venta del Banco Central) Actividad económica de la empresa Código CABIS Observaciones (en caso de ser necesarias) Código de exoneración (en caso de ser necesario) Tipo de factura: nacional o exportación	Facturador

Emisión de factura electrónica	<p>Se genera la factura electrónica utilizando la aplicación de la plataforma Dimoi, se debe revisar:</p> <p>Número de factura del sistema y electrónica coincidan Fecha del sistema y electrónica coincidan Tipo de documento del sistema y electrónica coincidan Moneda Estado de la factura (verde = Ok) Estado de factura: Aceptada/Rechazada</p>	Facturador
Copia de facturas	<p>Cada vez que se emita una factura se debe descargar el archivo generado, el documento PDF y se le debe enviar por correo electrónico al Project Manager encargado de las gestiones del proyecto, únicamente para el conocimiento de este.</p>	Facturador
Archivo de facturas	<p>Cada vez que se emita una factura se debe descargar el documento PDF generado por el facturador electrónico y se deberá archivar en la carpeta de facturas en el SharePoint indicando número de factura y nombre del cliente.</p>	Facturador
Verificación de aceptación	<p>Cada vez que el encargado de facturación emita una factura, el contador general designado deberá verificar que la misma se encuentre en estado de "aceptado" por parte del Ministerio de Hacienda</p>	Contador General Designado
Notificación de facturación	<p>Una vez emitidas las facturas solicitadas, el facturador notificará a las asistentes contables que el proceso fue terminado por medio de correo electrónico y que ya se encuentra actualizado el control de facturas dentro del sistema contable en el módulo "INVOICES"</p>	Facturador
Aplicación de adelantos	<p>Se deben aplicar en el sistema contable los adelantos recibidos por los clientes una vez emitida la factura correspondiente para mantener actualizado su saldo por cobrar</p>	Asistentes Contables
Aplicación de pagos	<p>Se deben aplicar los pagos recibidos por parte de los clientes en el sistema contable, en el módulo "Receive Payments" se debe revisar:</p> <p>Fecha Monto Número de transferencia Tipo de cambio (en caso de ser necesario)</p>	Asistentes Contables



Aplicación de depósitos	Se debe depositar el pago registrado en la cuenta de banco del sistema contable, en el módulo "Make Deposits" se debe revisar: Cuenta bancaria correcta Fecha Referencia bancaria Monto	Asistentes Contables
Verificación de aplicación de pagos	Se debe verificar diariamente la correcta aplicación de los pagos recibidos por parte de los clientes, como parte de las labores de las asistentes contables.	Contador General Designado
Reporte de cuentas por cobrar	Se deberá generar un reporte semanal, todos los lunes con todas las facturas que se encuentren emitidas pendientes de cobro para su respectiva revisión y control del área comercial	Contador General Designado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DE CAJA CHICA

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para el manejo y control de los fondos destinados para compras menores, viáticos e imprevistos otorgados como “Caja Chica”.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todo el departamento contable de Herencia del Mueble S.A. principalmente para el que esté destinado al manejo del fondo monetario.

Frecuencia

La frecuencia de este procedimiento asociado al fondo de la caja chica debe ser ejecutado diariamente o según la necesidad de dinero que surja en el departamento o la necesidad de compras extraordinarias que tenga la empresa.

Responsables

Es responsabilidad del Contador General designado la actualización del presente documento y la divulgación del mismo.

Es responsabilidad del Contador General designado vigilar que los gastos realizados por caja chica están de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Es responsabilidad de la persona encargada del puesto de compras, el manejo, resguardo y uso adecuado del dinero asignado para caja chica.

Disposiciones

- Se establece como fondo de caja chica la suma de ₡600.000,00 (seiscientos mil colones) mensuales reembolsables, los cuales serán destinados a gastos menores como: gastos administrativos, suministros menores de producción, compras de emergencia para producción y demás gastos necesarios.
- Se designará a una única persona para el manejo de la caja chica la cual será la responsable del manejo, resguardo y uso adecuado de los recursos destinados a este fondo.
- La persona encargada de la caja chica deberá velar porque se presenten las respectivas facturas de gastos para respaldar el dinero desembolsado, las cuales deben cumplir con los requisitos legales y tributarios para funcionar como respaldo para la empresa.
- En caso de que se deba reembolsar a algún colaborador una suma aprobada por la dirección de Operaciones, esta deberá presentar primero la factura del gasto realizado al encargado de la caja chica para revisión, aprobación y control del documento.
- La persona responsable del manejo de la caja chica no podrá realizar funciones del área contable como registro de información, manejo de cuentas, registro de facturas o funciones propias de los puestos de las asistentes contables o contador general designado.
- El encargado de la caja chica no tendrá bajo su cargo la responsabilidad de autorizar pagos o gastos a realizarse con la caja chica, la autorización de estos deberá ser otorgada por parte de la directora de Operaciones.
- Se establecerá un límite máximo para los pagos a realizarse por medio de la caja chica. Los pagos por realizar no podrán exceder el 25% del monto total del fondo, ₡150.000,00 (ciento cincuenta mil colones), cuando el monto a pagar sobrepase esta cifra se deberá solicitar otro tipo de pago con otro tipo de fondos.



- El monto asignado se registrará en el sistema contable *QuickBooks* bajo el rubro de “Fondo de caja chica” en la cuenta asignada según el catálogo de cuentas contables del departamento.
- Se deberán realizar arquezos sorpresivos a la caja chica por parte de la directora de Operaciones en presencia del encargado del manejo de ésta.
- En caso de que la persona encargada del fondo de caja chica se encuentre ausente de forma temporal, se le asignará un fondo adicional provisional a la directora de Operaciones, sobre el cual únicamente esta persona debe rendir cuentas a la directora Financiera una vez se acabe ese fondo provisional.
- La persona designada para el manejo de la caja chica llevará un control en formato de Excel para el control de los gastos efectuados de caja chica, para poder validar el uso del dinero y para asegurarse que cuenta con el respaldo documental (facturas) de todos los depósitos.
- La persona interesada a la que se le entregaran fondos monetarios de la caja chica tiene máximo dos días hábiles para hacer la entrega de la factura física correspondiente al gasto efectuado y a su vez deberá solicitar la factura electrónica de inmediato en el comercio respectivo, en el momento de la compra, en caso de que corresponda.
- El contador general designado será la persona designada para verificar que se recibe en los correos designados, las facturas de gastos o compras efectuadas con dinero de caja chica, que el proveedor ha enviado. a conformidad los PDF de la factura y los dos XML.
- Se realizarán arquezos sorpresivos al fondo de caja chica, verificando el control adecuado de su uso.

Procedimiento

Administración de la caja:

Actividad	Descripción	Responsable
Fondo de caja chica	Se establece el monto para el fondo de caja chica	Directora Financiera
Control de caja chica	Se establece al encargado de administrar el fondo de caja chica	Dirección de Operaciones
Lineamientos	Se establecen los lineamientos y parámetros para el uso y manejo del fondo de caja chica	Dirección de Operaciones
Apertura de caja chica	Se hace la apertura del fondo de caja chica, haciendo el depósito desde las cuentas de la empresa a las cuentas de la persona designada para esta función, entregándole el monto asignado para este.	Dirección Financiera
Autorización	Se solicita la autorización del desembolso del dinero por medio de transferencia bancaria justificando el uso que se la dará al dinero, ya sea por medio de correo electrónico o mensaje de WhatsApp	Empleado solicitante
Permiso para uso de fondos	Se le autoriza el uso del dinero de la empresa a la persona que solicita y se le notifica a la persona encargada del fondo de caja chica y a la persona interesada que pide hacer el depósito	Dirección de Operaciones
Desembolso de dinero	Se realiza el desembolso del dinero a la persona designada para recibirlo y se le envía un comprobante del desembolso ya sea al correo electrónico, al <i>teams</i> o al <i>WhatsApp</i>	Persona Encargada de caja chica
Respaldo de desembolso	Se emitirá un cheque a nombre de la persona designada para el manejo del dinero de la caja chica, el cual deben firmar y cambiar la persona designada y la persona encargada de la caja chica.	Persona Encargada de caja chica
Compra	Se realiza la compra por parte del interesado y se solicita la emisión de la factura electrónica o factura de régimen simplificado	Persona interesada
Presentación de factura	La persona interesada que realizó la compra o gasto presenta comprobante físico de la factura de compra al encargado de la caja chica	Persona interesada
Factura electrónica	Se realiza una verificación de que la factura de gasto o compras del dinero de la caja chica haya llegado de forma electrónica a los correos designados para esto.	Contador general designado
Revisión de saldos	La persona encargada de la custodia de la caja chica validará los gastos, las facturas recibidas y el saldo que queda de dinero en la cuenta bancaria diariamente	Persona Encargada de caja chica

Subproceso- Reintegro de caja chica:

Actividad	Descripción	Responsable
Control de gastos	La persona encargada de la custodia de la caja chica llevará un control en formato Excel del dinero entregado, con fecha, monto, persona interesada y razón del desembolso	Persona Encargada de caja chica
Arqueo de la caja	Se realiza el arqueo de la caja para verificar que es o no necesario realizar un reintegro	Persona Encargada de caja chica
Informe de arqueo	Presenta el informe del arqueo realizado para el reembolso del dinero para revisión	Persona Encargada de caja chica
Autorización reintegro	Se revisará que se cuente con todas las facturas, tanto físicas como también de forma electrónica cuando proceda, que las mismas fueron aceptadas a conformidad por el Ministerio de Hacienda y que respalden los gastos efectuados y que el monto a solicitar sea el correcto.	Asistente Contable
Solicitud de reintegro	Se enviará un correo solicitando el reintegro dirigido a la directora financiera, con el arqueo de caja revisado	Asistente Contable
Transferencia bancaria	Se depositará el dinero solicitado para reintegro a la cuenta bancaria destinada para el manejo del fondo de caja chica.	Directora Financiera
Arqueo sorpresivo de caja chica	Se realiza un arqueo sorpresivo a la caja chica, verificando el control de la caja chica que se lleva en formato de Excel, las facturas recibidas y el saldo monetario que tiene la caja chica, para verificar que concuerden los montos con el monto total del fondo de caja chica establecido.	Asistente Contable



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ENTRADAS Y SALIDAS DE PRODUCTO EN INVENTARIO

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para el control, supervisión, custodia y entrega de los materiales, suministros y herramientas que se encuentran bajo la bodega de la planta de producción.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todo el departamento contable de Herencia del Mueble S.A. principalmente para el que esté destinado al manejo de la bodega de la planta de producción.

Frecuencia

La frecuencia de este procedimiento asociado a la entrada y salida de materiales, suministros y herramientas para la fabricación del mobiliario y los servicios brindados por la empresa será de frecuencia diaria.

Responsables

Es responsabilidad del Contador General designado la actualización del presente documento y su divulgación.

Es responsabilidad del Contador General designado vigilar que los procedimientos establecidos para la entrega y custodia de materiales y suministros sea acatada por el encargado de la bodega.



Es responsabilidad del encargado de bodega el resguardo de los materiales y suministros puestos bajo su supervisión y la entrega responsable de los mismos.

Disposiciones

- El encargado de bodega es el único autorizado para recibir materiales de ingreso a bodega y entregar materiales que salen de bodega al área de producción o instalación, bajo la supervisión de la directora de Operaciones
- El encargado de bodega es el único autorizado para hacer salidas de inventario en el sistema contable, bajo la supervisión del contador general designado.
- El encargado de bodega deberá llevar un control de las entregas de material realizadas, el cual se debe actualizar de forma diaria, con un control del producto entregado, persona que recibe y proyecto para el cual fue asignado el material.
- El encargado de bodega debe velar por el resguardo de los materiales, insumos y suministros consignados a la bodega de la empresa.
- El encargado de bodega debe velar por el consumo adecuado de los suministros de producción.
- El encargado de bodega debe mantener el orden en los materiales, herramientas e insumos de menor tamaño dentro de la bodega para su custodia, siempre que éstos se encuentren dentro del inventario.
- El encargado de bodega debe ordenar en racks ubicados en la planta de producción las láminas o material de mayor tamaño. El área deberá permanecer con cadena y candado para que no pueda sacarse o usarse sin autorización.
- El encargado de compras y proveeduría en conjunto con una de las asistentes contables realizará inventarios mensuales de los materiales de mayor valor y lo entregará para revisión a la dirección de operaciones y al contador general designado.



- El contador general designado realizará inventarios aleatorios una vez al mes para comprobar el control de inventarios previamente realizado por la asistente contable designada y el encargado de compras y proveeduría, para confrontar lo detallado en sistema contable versus lo encontrado físicamente en el área de bodega.
- El contador general designado en conjunto con una asistente contable y en presencia del encargado de bodega realizarán inventarios para el cierre anual contable de la empresa en el mes de diciembre, una semana antes del cierre de las instalaciones físicas de la empresa por la temporada de vacaciones, utilizando la información del inventario que arroja el sistema contable y revisarán los materiales e insumos de mayor valor monetario para la empresa.
- Los materiales y herramientas entregados al personal de instalación en modo de consigna para que lleven a los proyectos fuera de la planta deberán estar revisados, inventariados y entregados mediante documento con recibido conforme por parte del bodeguero y el líder de instalación, respaldado con el formulario de entrega de material HDM-CONTA04.
- El encargado de compras y proveeduría será el único responsable de realizar las cotizaciones, contacto con proveedores, comparación de precios, selección de materiales e insumos para la empresa y de emitir las órdenes de compra para la adquisición de los bienes necesarios para la bodega y suministros varios.
- Todo material que se reciba para su ingreso a la bodega de la empresa deberá ser recibido contra una orden de compra que se genera en el sistema contable *QuickBooks* la cual es emitida por el encargado de compras y proveeduría, en caso de existir sobrantes o faltantes de mercadería se deberá llenar el formulario HDM-CONTA06 y se le remitirá al encargado de compras y proveeduría.

Procedimiento

Ingreso de insumos:

Actividad	Descripción	Responsable
Requisición de material	La persona encargada de operaciones solicitará al encargado de bodega los materiales e insumos necesarios para la producción con el formulario HDM-CONTA04	Dirección Operaciones
Revisión de stock	El encargado de bodega deberá revisar el inventario físico con el que cuenta para entregar al área de producción, en caso de no contar con un insumo, debe solicitar con el formulario HDM-CONTA05 al encargado de compras los materiales faltantes.	Asistente de Bodega
Compra de material	El encargado de compras hará la solicitud al proveedor de material requerido, emitirá la orden de compra en el sistema contable y notificará por medio de correo electrónico al proveedor y a su vez al encargado de bodega la apertura de una nueva orden de compra en el sistema contable.	Encargado de compras
Recepción de material	Se debe recibir el material de ingreso a bodega contra la orden de compra física, para revisar: que cantidades ingresadas sean las correctas respecto de las solicitadas, de acuerdo con los requerimientos de encargado de compras y proveeduría, Se realizará supervisión respecto del recibido de materiales por parte de la directora de operaciones.	Directora de Operaciones Asistente de Bodega
Revisión	Se debe revisar el material recibido para confirmar la calidad del producto y su buen estado	Asistente de Bodega
Notificación material	El encargado de bodega notificará al encargado de compras el faltante o el mal estado de algún producto, para que este solicite el cambio, mediante el formulario HDM-CONTA06	Asistente de Bodega
Notificación de cambio	El encargado de compras notificará a las asistentes contables el faltante o devolución de un material, para que estas soliciten la Nota de Crédito al proveedor	Encargado de compras
Resguardo y etiquetado	Los insumos recibidos deben ser etiquetados y resguardados, ya sea dentro de la bodega o en los racks establecidos para almacenaje	Asistente de Bodega



Salida de insumos:

Actividad	Descripción	Responsable
Solicitud de insumos	Los colaboradores de planta deben hacer la requisición de materiales a bodega con el formulario HDM -CONTA04 debidamente firmado por el encargado del área de producción o líder de equipo	Persona interesada
Entrega de insumos	El encargado de bodega deberá hacer la entrega del material solicitado a planta de producción y se dejará el formulario firmado por las partes.	Asistente de Bodega
Salida de materiales	El encargado de bodega debe hacer la salida del material del sistema contable, en el módulo <i>"Create Sales Receipts"</i> revisando: El código del producto La cantidad entregada El proyecto asignado a los insumos Fecha de salida Utilizará el formulario firmado por las partes para su respectivo respaldo	Asistente de Bodega



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para el control, supervisión, custodia, reconocimiento y medición relacionados con los activos de propiedad, planta y equipo presentes en la organización.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación para todo el departamento contable de Herencia del Mueble S.A. principalmente para el que esté destinado al control de los activos denominados propiedad, planta y equipo.

Frecuencia

La frecuencia de este procedimiento asociado al reconocimiento, medición y depreciación de la propiedad, planta y equipo será de frecuencia inmediata cada que se adquiera un nuevo activo y su depreciación tendrá una frecuencia mensual.

Responsables

Es responsabilidad del Contador General designado la actualización del presente documento y su divulgación.

Es responsabilidad del Contador General designado vigilar que los procedimientos establecidos para el reconocimiento y medición de la propiedad planta y equipo sean llevados a cabo de forma correcta por las asistentes contables.

Definiciones

Activo de propiedad, planta y equipo: Son activos tangibles utilizados para la producción o suministro de bienes, para la prestación de servicios y para propósitos administrativos, los cuales se espera usar por más de un periodo. Comprende los siguientes rubros:

- Mobiliario y equipo:
 - Unidades de transporte (vehículos)
 - Muebles y otros enseres (escritorios, sillas, etc.)
 - Equipos de cómputo (computadoras, tabletas, impresoras, etc.)
 - Equipos diversos (comunicación, seguridad, etc.)
- Maquinaria:
 - Maquinaria para fabricación de muebles
 - Herramientas menores de alto valor monetario

Activos intangibles: Son activos no monetarios identificables sin sustancia física y representan erogaciones cuyos beneficios serán recibidos en el futuro. Comprende los siguientes rubros:

- Desarrollo del software y licencias
- Sistemas y aplicaciones

Depreciación: Mecanismo que reconoce el desgaste que sufre un bien por el uso que se haga de él en función a su vida útil estimada.

Valor en libros: Es el importe por el que se reconoce el activo, una vez deducida la depreciación acumulada y la pérdida por deterioro del valor acumulado.

Valor razonable: Es el valor comercial de un bien, obtenido a través de una tasación técnica.

Valor residual: Es el valor final de un bien después de su depreciación, es decir al final de su vida útil.

Vida útil: Tiempo estimado de uso de un activo.

Disposiciones

- Se clasificará como propiedad, planta y equipo a los bienes tangibles o intangibles pertenecientes a la empresa Herencia del Mueble S.A. cuya vida útil supere un año y no se agoten en su primer uso, los cuales son adquiridos para la prestación de servicios o el desarrollo de productos para la venta o el desarrollo de las funciones administrativas.
- **Reconocimiento y medición:**
 - Los activos reconocidos como propiedad, planta y equipo se registrarán al costo, menos la depreciación acumulada y cualquier pérdida por deterioro acumulado. El costo incluye aquellos desembolsos atribuibles a la adquisición del activo. El costo de los elementos de propiedad, planta y equipo pueden contener:
 - El precio de adquisición, incluidos los aranceles de importación y los impuestos indirectos no recuperables
 - Los costos directamente relacionados con la ubicación del activo en el lugar y las condiciones necesarias para su uso.
 - La estimación inicial de los costos del desmantelamiento o retiro del elemento, así como las renovaciones o mantenimientos del lugar sobre el que estaba colocado el elemento.
 - En el caso de terrenos y edificios, se contabilizarán por separado, incluso si han sido adquiridos en conjunto. La utilidad o pérdida en el retiro o venta de estos activos se reconocerán en los resultados del periodo en el que se incurran.
 - El costo de un activo intangible desarrollado internamente comprenderá, todos los costos directamente atribuibles necesarios para su creación, producción y preparación para que pueda operar en un futuro.
- **Medición posterior al reconocimiento:**



- La empresa Herencia del Mueble S.A. utilizará el “Modelo del Costo” para todos los elementos que integren una clase de propiedad, planta y equipo, lo cual consistirá en:
 - Los elementos de propiedad, planta y equipo se contabilizarán por su costo, menos la depreciación y el importe acumulado del deterioro del valor.
 - Herencia del Mueble S.A. determina que sus activos de propiedad, planta y equipo no tienen valor residual.
 - En cuanto a las reparaciones o mantenimiento de los activos de propiedad, planta y equipo, se reconocerán como un gasto en el resultado del periodo.
- La depreciación será calculada utilizando el método de línea recta. Cuando un elemento de propiedad, planta y equipo tiene diferentes vidas útiles, se deberán contabilizar y depreciar como componentes separados.
- Las tasas de depreciación son estimadas por la empresa, tomando en cuenta la información suministrada por el Ministerio de Hacienda, considerando la información que brindan sobre la vida útil estimada de un activo específico.
- La vida útil estimada para los principales activos de la compañía se presenta a continuación:

Activo	Años
Celulares - Tabletas	3
Equipo computo	5
Herramientas	10
Maquinaria	10
Vehículos	10
Reloj Marcador	14

- Se dejará de reconocer un elemento como propiedad, planta y equipo cuando se da de baja o cuando no se espera que surjan beneficios económicos futuros por el uso del activo.



- Se llevará el control de los activos mediante el formulario HDM-CONTA07 “Control de activos”
- Sobre los activos nombrados como propiedad, planta y equipo se le revisará si están sujetos a un deterioro al cierre de cada periodo, entiéndase 31 de diciembre de cada año, y se deberá efectuar una evaluación de los activos para determinar si éstos tienen o no deterioro, de ser así se procederá efectuar el cálculo del deterioro, de lo contrario no.
- Se deberán establecer los parámetros para medir el deterioro de un activo, tomando en cuenta fuentes internas y externas de información, como pueden ser:
 - El valor del activo en el mercado ha sufrido cambios significativos.
 - La entidad se ha visto afectada por su entorno, legal, económico, tecnológico, de mercado, entre otros.
 - Durante el periodo en curso ha habido cambios importantes en las tasas de interés del mercado, incrementos o disminuciones significativas.
 - El activo está obsoleto o deteriorado físicamente.
 - El rendimiento del activo ha bajado significativamente por lo que su rendimiento económico es peor de lo esperado.

Procedimiento

Procedimiento de adquisición o baja de un activo:

Actividad	Descripción	Responsable
Compra activo	Se hace la compra del activo requerido por la empresa (ver procedimiento de Compras en Manual de Procedimientos para Entradas y Salidas de Producto de Inventario)	Encargado de Compras
Clasificación del activo	Se clasifica el activo en una categoría que le corresponda según los activos previos que ya posee la empresa, de no existir una categoría correcta, se crea una categoría nueva según el activo comprado	Asistente Contable

Cuenta Depreciación	De inmediato se crea la categoría del activo, se crea la cuenta para la depreciación de dicho activo	Asistente Contable
Cálculo Depreciación	Se consulta en la página del Ministerio de Hacienda cual es la categoría de años que se le puede asignar al nuevo activo adquirido	Asistente Contable
Control de activo	Se llena el formulario HDM-CONTA07 para llevar el control de los activos, se archiva en el expediente de activos	Asistente Contable
Baja de activos	En caso de que se venda o se dañe un activo se hace la baja tanto en el sistema contable como en el control físico del archivo de activos	Asistente Contable

Procedimiento control de depreciación de los activos:

Actividad	Descripción	Responsable
Cálculo Depreciación	Según la revisión realizada en el Ministerio de Hacienda según el activo, se asignó una cantidad de años de vida útil, por lo que es necesario calcular el monto a depreciar según el método de línea recta	Asistente Contable
Asiento de Depreciación	Se debe realizar mensualmente, el asiento para el control de la depreciación de cada uno de los activos, dicho asiento con fecha del último día del mes en curso.	Asistente Contable

Procedimiento control de deterioro de activos:

Actividad	Descripción	Responsable
Revisión del activo	Al cierre de cada periodo se deben revisar los activos en existencia y medir su rendimiento y funcionalidad según las indicaciones de la política contable relacionada	Contador General Designado
Activos deteriorados	Se debe hacer una lista de los activos que se encuentran deteriorados y el motivo del deterioro encontrado	Contador General Designado
Cálculo del deterioro	Se debe hacer el cálculo correspondiente del deterioro de los activos detectados que tuvieran deterioro	Contador General Designado
Asiento de deterioro	Se debe hacer el asiento en el sistema contable con fecha del cierre del periodo con los montos calculados del deteriorado, afectando a cada activo deteriorado	Contador General Designado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONCILIACIONES BANCARIAS

Objetivo

Revisar la concordancia de los movimientos registrados en el sistema contable con respecto a los movimientos que aparecen en los estados bancarios de forma mensual y verificar que los saldos concuerden.

Alcance

Este procedimiento contempla todas las cuentas de banco y estados de cuenta de las tarjetas de crédito que posee la empresa Herencia del Mueble S.A.

Frecuencia

Los procedimientos deberán ser ejecutados una vez al mes.

Responsables

Las asistentes contables son las encargadas de realizar la conciliación mensual de las cuentas.

El contador general designado será el encargado de verificar el cumplimiento de este procedimiento y verificar que los saldos concuerden.

Definiciones

Conciliación bancaria: Es una comparación que se lleva a cabo entre los registros contables de las cuentas corrientes de la empresa y los movimientos y ajustes que el banco realiza en la misma cuenta, se busca que la contabilidad coincida con los extractos bancarios.

Estado de cuenta bancario: Es un documento que detalla los movimientos bancarios tanto de entrada como de salida que consolidan las entidades bancarias de forma mensual, detallan los saldos de la cuenta, detallando fechas, montos y otros apartados.

Disposiciones

- Se preparará una conciliación de cada una de las cuentas corrientes bancarias de la empresa de forma mensual, deberán estar disponibles en los primeros diez días del mes siguiente al mes que se encuentra en cierre.
- Se descargarán los estados de banco los días 16 y 01 del mes siguiente al mes de cierre y se compartirán en la carpeta de “Estados Bancarios” en el *SharePoint*.
- Semanalmente se ingresarán en el sistema contable las transferencias que no tienen relación con pago a proveedores, por ejemplo: traslados de fondos, pago de dietas, pago de servicios públicos, préstamos, leasing, entre otros.
- Se descargará del sistema contable un respaldo en formato PDF de la conciliación realizada para todas las respectivas cuentas de mayor y se archivarán en la carpeta “Conciliaciones” en el *SharePoint*.

Procedimiento

Proceso previo a la conciliación:

Actividad	Descripción	Responsable
Extractos Bancarios	Se deberá descargar los extractos bancarios de todas las cuentas de la empresa, en formato de Excel para su respectiva revisión	Asistente Contable
Comisiones bancarias	Se debe ingresar al módulo de " <i>Batch Enter Transacción</i> " para registrar todos los movimientos de comisiones bancarias del mes	Asistente Contable

Proceso de conciliación:

Actividad	Descripción	Responsable
Conciliación Bancaria	Se debe ingresar al módulo de " <i>Reconcile</i> " y seguir los siguientes pasos: Escoger la cuenta bancaria a conciliar en " <i>Account</i> " Incluir la última fecha del mes en " <i>Statement Date</i> " Indicar el monto de cierre del estado bancario en " <i>Ending Balance</i> " Establecer continuar en " <i>Continue</i> "	Asistente Contable
Movimientos transaccionales	Se debe ir marcando los movimientos de entrada y salida que se encuentren tanto en el sistema contable como en el estado de banco, hasta que los rubros " <i>Ending Balance</i> " y " <i>Cleared Balance</i> " indiquen el mismo monto	Asistente Contable
Cotejar saldos	Se debe ir cotejando el saldo final, según las entradas y salidas de dinero que se vayan marcando en la conciliación, para verificar que el saldo final de la conciliación con el saldo del mayor en los estados financieros como con el de los estados bancarios sometidos al proceso de revisión	Asistente Contable
Cierre de conciliación	Se debe marcar en la opción " <i>Reconcile Now</i> " para terminar el proceso	Asistente Contable
Archivo de conciliación	Se debe descargar la conciliación realizada en formato PDF y archivarlo en el <i>SharePoint</i>	Asistente Contable
Cierre documental	Se debe imprimir la conciliación generada en el sistema contable, una vez finalizada y cotejar los saldos y esta debe incorporarse: Hecho por: - Fecha: Revisado por: Contador General Designado - Fecha Aprobado por: director Financiero - Fecha Los cuales deben agregar las fechas y firmas respectivas	Asistente Contable Contador General Designado Director Financiero



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CIERRE CONTABLE

Objetivo

Establecer los procedimientos necesarios para realizar un cierre contable y los procesos a revisar a final de cada mes para asegurar un cierre exitoso y la emisión de los estados financieros a tiempo.

Alcance

Este procedimiento debe asegurar que todas las actividades necesarias para la preparación de un cierre contable sean realizadas de forma exitosa en tiempo y forma por lo que debe ser de conocimiento de todos los colaboradores del departamento contable.

Frecuencia

El proceso de cierre contable se debe ejecutar de forma mensual.

Responsables

Las responsables de ejecutar los procedimientos establecidos son las asistentes contables que deben alistar la información para la revisión final.

El contador general designado debe hacer la revisión final de todos los procesos y realizar la emisión de los estados financieros.

Definiciones

Cierre contable: Es el proceso en el que se cuadran y finalizan las cuentas de la empresa dentro del ejercicio contable, para la presentación de los estados financieros debe hacerse un balance

de las cuentas de: ingresos, gastos, costos de venta, costos de producción con el fin de poder tomar decisiones basados en los resultados del periodo.

Disposiciones

- Deben estar ingresadas todas las transacciones que afectan tanto las entradas como las salidas de dinero de la empresa.
- Deben estar registrados los asientos de índole tributaria: asientos de IVA, asientos de retenciones al salario, asientos de dietas, asientos de planilla.
- El contador general designado y las asistentes contables serán los únicos encargados de realizar las transacciones y registros necesarios para la ejecución del cierre.
- Se registran como Gastos Financieros las diferencias de tipo de cambio que surjan al liquidar las partidas monetarias, o al convertir las partidas monetarias a tipos de cambio diferentes de los que se utilizaron para su reconocimiento inicial.

Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
Diferencial cambiario	Se debe correr el diferencial cambiario para afectar todas las transacciones del mes, con fecha del último día del mes de cierre y con el tipo de cambio de venta del Banco Central de Costa Rica	Asistentes Contables
Cuentas por pagar	Se debe revisar que no quede ningún saldo negativo en las cuentas por pagar, los adelantos que no tienen respaldo de factura se deben enviar a las cuentas de adelantos a proveedores	Asistentes Contables
Cuentas por pagar	Se debe revisar que no quede ningún saldo negativo en las cuentas por cobrar, los anticipos recibidos por parte de los clientes que no tengan una factura de venta de respaldo, se deben enviar a las cuentas de anticipos de clientes	Asistentes Contables



Diferencial CxP.	Se deben revisar todas las cuentas por pagar ejecutadas durante el mes para limpiar los saldos generados por tema de diferencial cambiario	Asistentes Contables
Diferencial CxC.	Se deben revisar todas las cuentas por cobrar ejecutadas durante el mes para limpiar los saldos generados por tema de diferencial cambiario	Asistentes Contables
Conciliaciones	Deben estar listas y cerradas las conciliaciones de cuentas de banco y cuentas de tarjeta de crédito	Asistentes Contables
Reunión de cierre	Se deben reunir los miembros del departamento contable para revisar el balance y el estado de resultados para verificar que no haya ninguna anomalía	Asistentes Contables Contador general designado
Estados Financieros	Se crea y consolida toda la información financiera para la emisión de estados financieros y sus anexos.	Contador general designado
Cierre de mes	Se crea una clave de bloqueo en el sistema contable que no permite hacer modificaciones al mes que ya se encuentra bloqueado, dicha clave no se comparte con los miembros del equipo	Contador general designado



POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Objetivo

Establecer los lineamientos para mejorar la comunicación entre todos los departamentos y colaboradores de la organización. Además de promover una comunicación más directa y asertiva para que la información llegue a todas las áreas necesarias y se vea una mejora en los procesos de la empresa.

Alcance

Esta política es de aplicación para todas las áreas administrativas, área de producción, área de acabados y el área de instalación, socios, accionistas los cuales estarán sujetos a la aplicación de esta política para llevar a cabo la comunicación entre ellos.

Definiciones

Comunicación: proceso de la organización mediante el cual se transmite información tanto a nivel interno como externo, son el conjunto de elementos que propician la creación de una visión compartida y claridad en las relaciones de los miembros de la entidad y los entes externos.

Herramientas de comunicación: son aquellos dispositivos o plataformas empleadas por las empresas para transmitir o recibir cualquier mensaje. Algunas de estas herramientas son: correo electrónico, redes sociales, teléfonos fijos, entre otros.

Generalidades

- **Responsables del cumplimiento de la política:** Las jefaturas de cada departamento a saber: directora de Operaciones, directora Financiera, directora Comercial, Gerencia del Talento Humano.
- **Fecha de aplicación:** La política se aplicará a partir de enero 2024 y estará sujeta a revisiones y actualizaciones periódicas a partir de su fecha de aplicación.
- **Revisión:** La directora Financiera y la jefatura de Recursos Humanos serán las responsables de revisar el cumplimiento de esta política y su posterior actualización.

Disposiciones

- Las herramientas de comunicación interna con las que cuenta Herencia del Mueble S.A. para transmitir y divulgar información internamente son: correo electrónico, chat de mensajería instantánea *Teams*, *WhatsApp* y pizarras informativas para cada área clave de información de la organización, como, por ejemplo: pizarra de calidad, pizarra de recursos humanos, pizarra de información general, etc.
- La información importante de la organización será almacenada en la nube a través de las aplicaciones de *SharePoint* y *OneDrive* y tendrán acceso a ella únicamente las personas que lo requieran.
- La información de normativas, decisiones de gerencia, procedimientos para fechas importantes y demás temas de relevancia general serán compartidos en el chat empresarial en el que todos los miembros de la organización deben estar y además en las pizarras informativas colocadas en el área del comedor.
- La comunicación interna entre todos los colaboradores de la entidad y de estos con entes externos deberá estar basada en el respeto, diálogo y la cordialidad en procura de una comunicación clara, ágil y exitosa.



- Los colaboradores que por su rol de trabajo en la organización deban comunicarse con personas externas a la entidad por medio de chat de *WhatsApp* deberán tener fotos que guarden el respeto al decoro y las buenas costumbres.
- En el chat de *WhatsApp* institucional estará totalmente prohibido tocar temas de índole sexual, religioso y político, no se podrán enviar cadenas de mensajes, chistes o videos con mensajes que no fomenten el trabajo en equipo, la libre opinión y el respeto.
- Los canales de comunicación externa establecidos por la empresa serán: llamadas telefónicas, correos electrónicos, *WhatsApp*. Siempre que se necesite dejar algún acuerdo establecido o dejar constancia de parámetros acordados se emitirá un correo electrónico de tipo minuta para establecer por escrito los acuerdos y que ambas partes se den por enteradas.
- Toda persona que incumpla con lo establecido en esta política con la finalidad de perjudicar a la empresa o causar un perjuicio a algún compañero de trabajo estará sujeto a una sanción disciplinaria, dependiendo de falta cometida será causal de despido sin responsabilidad patronal.

Procedimiento

Procedimiento de comunicación:

- Se comunicará mediante una circular interna al personal de la organización, la implementación de esta política
- Se explicará al personal los canales de comunicación aprobados por la organización para llevar a cabo las diferentes comunicaciones tanto a nivel interno como a nivel externo de la empresa, así como la forma correcta de uso de los diferentes canales de comunicación aprobados y cuándo deben ser utilizados.
- En las inducciones al personal de nuevo ingreso se explicará la política.



Procedimiento de uso:

- Para efecto de las comunicaciones internas, el personal deberá seleccionar según la información que se deba comunicar y a quién se le deba comunicar uno de los medios aprobados por la organización para dar el mensaje.
- Respecto de cada mensaje a emitir o compartir se anexará la información necesaria y se deberá copiar a las jefaturas y personas que requieran conocer la referida información.
- Se deberá verificar que las personas interesadas hayan recibido la información o el mensaje, por medio de consulta directa o por llamada telefónica.
- Se atenderá con el respecto la posibilidad de diálogo en caso de que el mensaje recibido no haya sido totalmente claro o comprendido por la persona receptora, indicando esto en el correo, mensaje o en el archivo compartido.

POLÍTICA DE MONITOREO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Objetivo

Brindar las herramientas necesarias para la revisión, uso y acatamiento del marco integrado de control con todos sus componentes entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación, y que estos sean de conocimiento de todos los miembros del departamento de contabilidad y demás miembros de la organización.

Alcance

El alcance de este procedimiento pretende abarcar el cumplimiento del **“Manual de procedimientos preparado según COSO III para el registro de información contable en la empresa Herencia del Mueble S.A.”**

Generalidades

- **Responsables del cumplimiento de la política:** El contador general designado será el responsable por el cumplimiento de esta política, su divulgación y actualización
- **Fecha de aplicación:** La política se aplicará a partir de enero 2024 y estará sujeta a revisiones y actualizaciones periódicas a partir de su fecha de aplicación.
- **Revisión:** El contador general designado deberá ejecutar el procedimiento descrito en esta política al menos una vez al año.

Disposiciones

- Los colaboradores del departamento contable de Herencia del Mueble deberán conocer, comprender y utilizar el Manual de Procedimientos Contables Preparado según COSO III



porque este les brindará los lineamientos para la ejecución de revisiones y evaluaciones del sistema.

Procedimiento

- El contador general designado será el encargado de efectuar las modificaciones y actualizaciones pertinentes a este manual para mantenerlo actualizado a las necesidades del departamento y la organización.
- El contador general designado será el encargado de divulgar e implementar las actualizaciones que se le hagan al manual y brindará acceso a los demás miembros del departamento.
- El contador general designado utilizará el formulario HDM-CONTA08 “Formulario para proceso de monitoreo” para estipular por escrito las fallas detectadas en el proceso, las mejoras a implementar y los encargados de realizarlas.
- El contador general designado realizará una reunión con todo el departamento una vez terminado el proceso y detectadas las necesidades de mejora según el formulario HDM-CONTA08 “Formulario para proceso de monitoreo” para comunicar lo encontrado y tomar decisiones y el plan de acción a seguir para efectuar correcciones.

III PARTE: FORMULARIOS





❖ **FORMULARIO HDM- CONTA01 – Denuncias de índole ética**

	HDM - CONTA01	No. 01
	Denuncias de índole ética	
DENUNCIANTE		
Nombre: _____		
Puesto: _____		
Teléfono: _____		
Fecha de denuncia: _____		
DENUNCIADO		
Nombre: _____		
Puesto: _____		
DENUNCIA		
Descripción cronológica de los hechos ocurridos, indicando las fechas del suceso, personas involucradas, personas afectadas, descripción de las pruebas aportadas, y demás información relevante que considere necesaria para la investigación:		
Aporta pruebas:		
Si <input type="checkbox"/>		
No <input type="checkbox"/>		
** En caso de marcar SI, debe adjuntar todos los documentos, fotos, pruebas junto con el documento de la denuncia.		
Firma del denunciante _____		

Elaboración propia



❖ **FORMULARIO HDM- CONTA02 – Evaluación de capacitación**

	HDM - CONTA02	No. 01
	Evaluación de capacitación	
Nombre de la capacitación recibida: _____		
Institución o persona que imparte la capacitación: _____		
Fecha: _____		
Duración: _____		
PRINCIPALES TOPICOS DE LA CAPACITACIÓN		
Escriba una breve descripción de los principales temas o tópicos tratados durante el proceso de capacitación:		
PUNTOS DE MEJORA		
Describa ampliamente los puntos de mejora que considera se deben realizar para que la capacitación sea mas clara concisa, aspectos de mejora que deba tomar en cuenta el capacitador o cualquier comentario que ayude a la retroalimentación del proceso de capacitación:		
CALIFICACION DE LA CAPACITACION		
Todo los aspectos tratados quedaron claros:		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
Es necesario repetir la capacitación completa:		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
Es necesario repetir algunos aspectos de la capacitación:		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	

Elaboración propia



❖ **FORMULARIO HDM- CONTA03 – Registro de capacitaciones**

 <p>HDM + MILLWORK + BRANDING + WORKPLACE</p>	<p>HDM - CONTA03 Registro de capacitación</p>	<p>No. 01</p>		
<p>Nombre de la capacitación recibida: _____</p> <p>Institución o persona que imparte la capacitación: _____</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Duración: _____</p>				
No.	Nombre y apellidos	Cédula de identidad	Número de teléfono	Puesto que desempeña
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Elaboración propia



❖ **FORMULARIO HDM- CONTA04 – Entrega de materiales**

HDM <small>+ MILLWORK + BRANDING + WORKPLACE</small>	HDM - CONTA04	No. 01	
Entrega de materiales			
Nombre de la persona que entrega: _____			
Proyecto o actividad por la cual se hace la entrega: _____			
Fecha: _____			
TIPO DE MATERIAL			
Herramientas	_ _ _ _	Equipo de computo	_ _ _ _
Suministros menores	_ _ _ _	Material de acabado	_ _ _ _
Materiales de producción	_ _ _ _	Otros	_ _ _ _
Equipo de protección	_ _ _ _		
No.	Cantidad	Descripción del material entregado	Estado del material
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Nombre de la persona que recibe: _____			
Firma: _____			

Elaboración propia



❖ **FORMULARIO HDM- CONTA05 – Requisición de compra de materiales**

HDM <small>+ MILLWORK + BRANDING + WORKPLACE</small>	HDM - CONTA05	No. 01																																																																																					
Requisición de compra de materiales																																																																																							
<p>Nombre de la persona que solicita: _____</p> <p>Proyecto o actividad por la cual solicita la compra: _____</p> <p>Fecha: _____</p>																																																																																							
TIPO DE MATERIAL																																																																																							
<p>Herramientas</p> <p>Suministros menores</p> <p>Materiales de producción</p> <p>Equipo de protección</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>					<p>Equipo de computo</p> <p>Material de acabado</p> <p>Otros</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>																																																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 10%;">Cantidad</th> <th style="width: 60%;">Material requerido</th> <th style="width: 25%;">Departamento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>2</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>3</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>4</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>5</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>6</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>7</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>8</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>9</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>10</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>11</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>12</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>13</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>14</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>15</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>16</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>17</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>18</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>19</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>20</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				No.	Cantidad	Material requerido	Departamento	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12				13				14				15				16				17				18				19				20			
No.	Cantidad	Material requerido	Departamento																																																																																				
1																																																																																							
2																																																																																							
3																																																																																							
4																																																																																							
5																																																																																							
6																																																																																							
7																																																																																							
8																																																																																							
9																																																																																							
10																																																																																							
11																																																																																							
12																																																																																							
13																																																																																							
14																																																																																							
15																																																																																							
16																																																																																							
17																																																																																							
18																																																																																							
19																																																																																							
20																																																																																							
<p>Hecho por: _____</p> <p>Aprobado por: _____</p>		<p>Firma: _____</p> <p>Firma: _____</p>																																																																																					

Elaboración propia



❖ **FORMULARIO HDM- CONTA06 – Material faltante / defectuoso**

HDM <small>+ MILLWORK + BRANDING + WORKPLACE</small>	HDM - CONTA06	No. 01
Material faltante / defectuoso		
Nombre de la persona que recibe: _____		
Orden de compra asociada: _____		
Fecha: _____		
MATERIAL QUE NECESITA EMISION DE NOTA DE CREDITO DEL PROVEEDOR		
Herramientas		Equipo de computo
Suministros menores		Material de acabado
Materiales de producción		Otros
Equipo de protección		

No.	Cantidad	Descripción del insumo
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

Hecho por: _____	Firma: _____
Aprobado por: _____	Firma: _____

Elaboración propia

❖ **FORMULARIO HDM- CONTA08 – Proceso de Monitoreo de CI**

		HDM - CONTA08 Proceso de monitoreo de CI			No. 01
<p>A continuación se presenta un check list para evaluar el cumplimiento del manual de COSO:</p>					
		Preguntas para la revisión del cumplimiento del CI			
Documento	Formulario	¿Se encuentra el manual en una carpeta compartida en el SharePoint?	¿El documento se encuentra, actualizado y aprobado?	¿Las políticas han sido actualizadas durante este nuevo año?	¿Los formularios se están utilizando?
Entorno de Control					
Política de ética empresarial	Formulario para "Denuncias de índole ética"				
Política de capacitaciones	Formulario para "Evaluación de capacitaciones"				
	Formulario para "Registro de capacitaciones"				
Evaluación de Riesgos					
Política de gestión y control de riesgos	No aplica				
Actividades de Control					
Políticas de actividades de control - manuales:					
Registro de cuentas por pagar	No aplica				
Registro de cuentas por cobrar	No aplica				
Caja chica	No aplica				
Entradas y Salidas de materiales - inventario	Formulario para "Entrega de Materiales"				
	Formulario para "Requisición compra material"				
	Formulario para "Material faltante/ defectuoso"				
Propiedad, planta y equipo	Formulario para "Control de Activos"				
Cconciliaciones bancarias	No aplica				
Cierre contable	No aplica				
Información y Comunicación					
Política de comunicación interna y externa	No aplica				
Hecho por: _____ Aprobado por: _____		Firma: _____ Firma: _____			

Elaboración propia

REFERENCIAS

- Abarca, N., Córdoba, O., y Gamboa, M. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para una empresa de la industria mueblera, dedicada a la elaboración de muebles de diversa índole: industrial, habitacional y productos relacionados* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica] <http://repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/6442/1/42930.pdf>
- Aviña Castro, N., Valencia Juárez, E. S., Rivera Guerra, F., López Orozco, O. J., y Ortiz Arceo, M. (2019). La Importancia De Los Manuales De Procedimientos Para Crecimiento De Las Pymes. *Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*, 11(2), 191–195. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=60d187f7-672e-473b-ae4a-0838a9ddfeaf%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZSZzY29wZT1zaXRI#AN=140758567&db=fap>
- Cáceres, A., Flores, A. (2019). *Desarrollo de cumplimiento de procedimientos de control interno, contables y obligaciones tributarias en fundaciones sin fines de lucro del sector construcción de viviendas en el departamento de San Salvador*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador] <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/19795/1/DESARROLLO%20DE%20CUMPLIMIENTO%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20CONTROL%20INTERNO,%20CONTABLES>
- Castillo, P., Pérez, D., y Ruiz, L. (2022). *Diseño e implementación de un manual de control interno contable administrativo en la empresa ServiTech ubicada en la ciudad de Estelí en los meses de abril a noviembre 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN)] <http://repositorio.unan.edu.ni/18009/1/20455.pdf>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (“COSO”) (2013). [Resumen-Interior coso \(auditoresinternos.es\)](https://www.auditool.org/blog/control-interno/)
- Control Interno, principios de COSO. Recuperado el 13 de julio 2023, de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/>

- Díaz Pando, J. C., Castaño de Armas, R., Falcón Corrales, D., y Rodríguez Navarro, B. (2021). Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una Cooperativa Agropecuaria. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 314-342. <http://coodles.upr.edu.cu/index.php/coodles/article/view/313>
- Elías, Y. (2017). *Propuesta de diseño de manual de procedimientos requeridos para el departamento contable y operativo en la empresa Tegra Medical de Costa Rica S.A. para el periodo 2018 en adelante* [Tesis licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana] <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/268>
- Escalante, R. (2022). *Procedimientos de control interno que aplica la empresa Lion Resources Costa Rica S.A. a sus cuentas de balance para las agencias de Bélgica y Países Bajos, según los requerimientos del marco integrado de control denominado COSO III, para el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2021* [Tesis licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana] <http://13.87.204.143/xmlui/handle/123456789/7216>
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. (2a. ed.) Ecoe Ediciones. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/70422?page=10>
- Estupiñán Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraudes: análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (4a. ed.). Ecoe Ediciones. <https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/191458?page=3>
- Gómez, M. C., y Lazarte Barbeito, C. (2019). *Control interno* [Trabajo de Seminario, Universidad Nacional de Tucumán]
- González Martínez, R. (2014). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III Manual del Participante*. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com:443/?il=721>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza T. C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

<http://www.ebooks724.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/stage.aspx?il=6443&pg=&ed=>

Íñigo Fernández, L., (2012). *Breve Historia de la Revolución Industrial*. Ediciones Nowtilus <https://www-digitaliapublishing-com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/a/84611>

Longarini, C. (2011). La Matriz RACI, una herramienta para organizar tareas en la empresa, 10, 08-15. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24831w/la-matriz-raci1.pdf>

Louffat, E., (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo (3a. ed.)* Cengage Learning. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/123902?page=63>

Mantilla Blanco, A., (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/114316?page=1>

Mantilla Blanco, S. A. (2018). *Auditoría del control interno: (4 ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://elibro-net.uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/70533?page=14>

Marín, L. K. E. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5), 217-226. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>

Martínez Candil, I., (2017). *Registros contables*. Cano Pina. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/45041?page=48>

Martínez, V. (2020). *Administración: de lo simple a lo complejo*. Pluma Digital Ediciones. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/131583>

Montaño Orozco, E., (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Programa Editorial Universidad del Valle. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/129501?page=12>

Norma Internacional de Contabilidad 1, Presentación de Estados Financieros <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>

- Orozco Alvarado, J. C. y Díaz Pérez, A. A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa? *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Practicas*, (1), 66-82. <https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>
- OVCHINNIKOVA A, O., y GREBNEVA E, M. (2020). Improving the quality of management based on internal control system. *Revista Espacios*, 41(49), 98–103. DOI: 10.48082/espacios-a20v41n49p08
- Peña Rivera, A. X. y Cuervo Pesca, A. F. (2020). Importancia De Las Políticas Contables en Las Pymes. *Revista Faccea*, 10(2). <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n2a5>
- Ramón Ruffner, J. G. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81-87. <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. [Tesis licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Mayor de San Andrés] <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26559>
- Reglamento del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica <https://ccpa.or.cr/wp-content/themes/maximus/pdf/normativa-vigente/Reglamentos/Reglamento%20del%20Colegio%20de%20Contadores%20P%C3%ABlicos%20de%20Costa%20Rica%20a%20la%20Ley%20N%201038.pdf>
- Retamazo, M. (2014) ¿Cómo hacer un proyecto de tesis doctoral en Ciencias Sociales? *Ciencia, Docencia y Tecnología*, XXV(48), 173-202. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14531006007>
- Salas, A. (2021). *Propuesta para la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, TTDA., a partir del 1° de enero del 2022* [Tesis licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana] <http://13.87.204.143/xmlui/handle/123456789/6873>
- Salazar, E. (2017). *Propuesta de un procedimiento de control interno para el inventario de la empresa Agro Negocios Costa Rica para el Mundo S.A. para el periodo contable 2016* [Tesis

licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana]

<http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/237>

Sánchez Chinchilla, A., (2017). *Teoría del control*. Ediciones de la U. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/70298?page=2>

Santa Cruz Marín, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>

Torres Hernández, Z., (2015). *Planeación y control*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/ereader/sibdi/39408?page=261>

Vargas Alvarado, E., (2017). Importancia en la definición de las políticas contables dentro del ciclo contable de la organización. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17489>

Vargas, K. (2021). *Evaluación del sistema de control interno aplicable a los activos de propiedades, planta y equipo en la empresa Britt Shared Services ubicada en la provincia de Heredia (Costa Rica) en el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre 2020 para la elaboración de un manual de procedimientos de control interno* [Tesis licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana] <http://198.27.66.206:8080/xmlui/handle/123456789/6642>

Vásquez Montoya, O. P. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (69), 139-154. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.328434>

Villareal, M. (2022). *Procedimientos de control interno administrativo y contable que aplica la Asociación Solidarista ASOPLASMO de la empresa Plásticos Modernos S.A. y afines en la gestión administrativa, según el marco integrado de control interno COSO III, para el año 2021* [Tesis licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Hispanoamericana] <http://13.87.204.143/xmlui/handle/123456789/7121>

Vivanco Vergara, I. M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637>

Zhao, Y. (2022). Mutual Trust Influence on the Correlation between the Quality of Corporate Internal Control and the Accounting Information Quality Using Deep Learning Assessment. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/8257880>

ANEXOS

Anexo No. 1 – Entrevista

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

1. ¿Cuál es el marco de información contable que se sigue en la empresa?
2. ¿Se cuenta con un contador de planta?
3. Describa de forma breve cuáles son sus principales funciones dentro de la empresa
4. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con manuales de políticas o procedimientos documentados? En caso afirmativo, indique cuáles conoce
5. Describa los principales procedimientos establecidos para el registro de la información contable de la empresa
6. ¿Existe un manual de procedimientos para el registro de la información contable de la empresa? En caso de existir, ¿cuándo se dio la última actualización? Si se carece de manual de procedimientos, indique cómo realizan los reconocimientos, valuaciones y mediciones para realizar los registros contables.
7. ¿Qué entiende usted por control interno en una organización?
8. Describa los mecanismos de control interno para el registro de la información
9. ¿Cuáles son los principales riesgos de control que considera puede tener el registro de la información contable de la empresa?
10. ¿Por qué considera usted que es necesario tener procedimientos de control en el área contable y en el registro de la información?
11. ¿Cómo procede usted en caso de tener dudas para realizar un registro contable? ¿Quién toma la decisión y aprueba el registro contable?

REGISTRO DE INFORMACIÓN CONTABLE

12. ¿Cuál es el sistema de información contable que utiliza la empresa?
13. ¿El sistema contable utilizado suministra la suficiente información íntegra, completa, actualizada sobre las operaciones de la empresa y le ayuda para la toma de decisiones específicas de su puesto? Justifique su respuesta
14. ¿Se tiene un código de cuentas y un manual de cuentas contables actualizado? ¿Se le brindó una inducción o aportó algún documento a leer a su ingreso a la empresa que le permitiera conocer respecto de cómo debe registrar cada transacción contable realizada por la empresa? ¿De qué modo obtuvo ese conocimiento?

ENTORNO DE CONTROL

15. ¿Cuál es la misión y visión de la compañía? ¿De qué manera le fueron dadas a conocer?
16. ¿Cuáles son los valores de la compañía?
17. ¿Cuál es la estructura actual de la organización? ¿Conoce su organigrama?
18. ¿Cuenta la empresa con un Código de Conducta? ¿De qué manera se lo dieron a conocer?
19. ¿Cuáles son los comportamientos esperados y no esperados dentro de la organización?
20. ¿Cómo resuelve la empresa cualquier conflicto que se presente en relación con temas éticos?

21. ¿La empresa ha hecho de conocimiento público mediante alguna actividad los requerimientos de comportamiento en cuanto a integridad y ética, a los empleados?
22. ¿La gerencia da importancia al comportamiento ético y la integridad como parte de la cultura organizacional? Justifique su respuesta
23. ¿Cuáles son los mecanismos establecidos para que los colaboradores presenten denuncias relacionadas a una falta de comportamiento ético?
24. ¿Cuenta la empresa con descripciones de puestos debidamente documentadas?
25. ¿De qué manera se le hace de conocimiento cualquier modificación en las funciones que realiza? ¿Cómo se documentan esas modificaciones para consultarlas?
26. ¿Conoce usted las funciones de otros colaboradores? ¿Podría desempeñarlas con normalidad?
27. ¿De qué manera se garantiza una adecuada segregación de funciones para el departamento de contabilidad/bodega?
28. ¿De qué manera la empresa garantiza que los colaboradores poseen las habilidades necesarias para desempeñar las funciones de registro contable?
29. ¿Cuáles mecanismos de control interno aplica la compañía para el registro de la información contable?
30. ¿Se brindan capacitaciones que permitan fortalecer los mecanismos de control interno? Brinde algunos ejemplos

EVALUACIÓN DE RIESGOS

31. ¿Cuentan con controles preventivos para evitar riesgos no deseados en el registro de la información?
32. ¿La empresa monitorea si se están alcanzando los objetivos de registro contable? ¿De qué manera se toman acciones correctivas en caso de ser necesarias?
33. ¿Cuenta la empresa con un comité de evaluación de riesgos?
34. ¿Cuáles son los riesgos del departamento de Contabilidad, respecto del registro contable?
35. ¿Cómo administra la empresa los diferentes riesgos que se pueden presentar en relación con el registro contable?
36. ¿Cómo se determina la importancia de los riesgos mencionados y su nivel de probabilidad de ocurrencia?
37. ¿Quién es el encargado de tomar acciones correctivas respecto de los riesgos identificados? ¿Cómo se comunican esas acciones correctivas al personal?
38. ¿Se brindan capacitaciones al personal sobre riesgos y su manejo? ¿Cuál es la periodicidad con que se brindan capacitaciones al personal en materia de riesgos ligados al proceso de registro de la información contable?
39. ¿Con qué frecuencia se presentan cambios que puedan afectar el desempeño de los procesos del departamento
40. ¿Qué mejoras implementaría usted que ayuden a mitigar los riesgos y favorezcan el alcance de los objetivos?

ACTIVIDADES DE CONTROL

41. ¿Cuáles actividades de control generales de la compañía conoce usted que facilitan el registro contable?
42. Mencione cuales son las actividades de control propias del departamento de Contabilidad/Bodega
43. ¿Cuáles y cuántas capacitaciones se han brindado sobre la aplicación de controles y acciones correctivas para el periodo 2022-2023?
44. ¿Considera usted que hay algún proceso realizado por el departamento contable/bodega, en relación con el registro de la información contable que no tiene actividades de control que ayuden a prevenir o mitigar riesgos? ¿Cuál proceso es?
45. ¿Qué actividades de control implementaría para el proceso o procesos mencionados en la pregunta anterior?
46. ¿Se han detectado fallas en las actividades de control? ¿Qué acciones se han implementado para corregirlas?
47. ¿Cuáles documentos se pueden consultar para revisar las actividades de control respecto del manejo de los sistemas contables?
48. ¿Cuáles cuentas tiene a su cargo en el proceso de registro de la información contable de la empresa?
49. Describa el proceso que sigue para realizar un correcto registro de la información contable de la empresa
50. ¿Qué tipo de documentación utiliza para sustentar el proceso de un correcto registro de la información contable procesada en su departamento
51. ¿Existe un criterio definido y establecido por escrito en cuanto a que debe incluirse en cada tipo de cuenta contable? ¿Conoce un documento de políticas contables para sustentar los registros contables que se realizan?
52. ¿Qué criterios utiliza usted que le permita considerar que el proceso de registro realizado es correcto?
53. ¿Considera usted que el proceso está funcionando adecuadamente? Justifique su respuesta
54. ¿Qué mejoras le haría usted al proceso de registro de la información contable generada y recibida en la empresa?

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

55. ¿Cuáles son los canales de comunicación que son utilizados en la empresa, para garantizar el adecuado registro contable de las cuentas?
56. ¿Cuáles son las principales políticas de comunicación interna y externa, en relación con el registro de información contable?
57. ¿Qué sistemas se utilizan para el desarrollo de las diferentes funciones? ¿Qué tipo de información se puede generar u obtener de ellos?
58. ¿De qué manera se promueve la comunicación directa, transparente y honesta con los colaboradores y entre ellos?
59. Describa el manejo que se da a la información confidencial
60. ¿Existe algún proceso relacionado con el registro de la información contable que no cuente con información suficiente y adecuada para su elaboración o análisis?

61. ¿Cuáles de los procesos del departamento se les podría mejorar la calidad de la información?
62. ¿Existe un plan de respaldo de la información? ¿De qué manera se garantiza la empresa que en relación con el registro de la información contable solo los colaboradores autorizados pueden acceder y atender las necesidades de clientes internos y externos?

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN- MONITOREO

63. ¿Cuál es el mecanismo utilizado para dar seguimiento al sistema de control interno por parte de la administración de la empresa, en relación con el registro de la información contable?
64. ¿Qué mejoras se han hecho en el sistema de control interno de la empresa, durante el periodo comprendido entre los años 2022 y 2023?
65. ¿Qué mejoras se podrían implementar dentro del proceso de control interno de la empresa, para mejorar el registro de la información contable?
66. ¿Quién y con qué frecuencia se monitorean los procesos del departamento de Contabilidad?
67. En caso de que se detecten debilidades en los controles, ¿se evalúa su impacto y se definen planes de mitigación?
68. ¿Cómo se evalúan los controles establecidos en relación con el registro de la información contable? ¿Quién se encuentra designado para realizar esas evaluaciones?
69. ¿Se encuentra definido de forma escrita, el proceso de monitoreo del sistema de control interno?
70. ¿De qué manera se determina si la información generada por el departamento de Contabilidad/Bodega es útil para verificar si se están cumpliendo los objetivos organizacionales? ¿Quién se encarga de esto?

Anexo No. 2 – Proceso observación

Nombre de la entidad:

Departamento a observar:

Fecha de observación:

ASPECTO A OBSERVAR	COMENTARIO
Revisión de expedientes de personal, de los miembros del departamento contable	
Revisión de políticas existentes	
Revisión de catalogo de cuentas y manuales contables	
Visualización de misión, visión y valores organizacionales	
Revisión de código de ética	
Revisión de manuales descriptivos de puestos	
Revisión de esquema de trabajo por procesos	
Revisión de los canales de comunicación utilizados	

Anexo No. 3 – Declaración jurada

Yo, Laura Dayanna Mora González, mayor de edad, cédula de identidad número 1-1470-0302, en condición de egresada de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado “Procedimientos de control interno según Marco Integrado COSO III en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., para el 2do semestre 2022” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Llorente de Tibás, el 28 de diciembre, del año dos mil veintitrés.

Laura Dayanna Mora González

Cédula de identidad: 1-1470-0302

Anexo No. 4 – Autorización de la entidad



Cartago, 20 de setiembre de 2023

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente yo Lorena Álvarez Gallegos, cedula número 1-0821-0472 hago constar que, en mi condición de Directora de Operaciones y Administración en Herencia del Mueble S.A., brindo autorización para que la estudiante Laura Dayanna Mora González, cédula de identidad 1-1470-0302, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "Procedimientos de control interno según Marco Integrado COSO III en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., para el 2do semestre 2022".

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

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico lorena.alvarez@hdmcr.com, o al teléfono 2201-8311.

Atentamente,

Lorena Álvarez Gallegos
Directora de Operaciones y Administración
Herencia del Mueble S.A.

Anexo No. 5 – Carta de Aprobación del Tutor (a)

CARTA DEL TUTOR

San José, 31 de octubre de 2023

Lic. Gerardo Calderón Zuñiga
Director
Carrera Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Laura Dayanna Mora González, cédula de identidad número 1-1470-0302, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Procedimientos de control interno según Marco Integrado COSO III en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., para el 2do semestre 2022**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría.

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

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	16
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19
	TOTAL		90

En virtud de la calificación obtenida, se aprueba la tesis de la estudiante.

Atentamente,

VICTORIA EUGENIA ROJAS MENESES
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por VICTORIA EUGENIA ROJAS MENESES (FIRMA)
 Fecha: 2023.11.01 14:07:44 -06'00'

Licda. Victoria Rojas Meneses
Cédula identidad N. 3-0240-0045
Carné Colegio Profesional N.1180

Anexo No. 6 – Carta de Aprobación del Lector (a)

CARTA DE LECTOR

San José,

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Contaduría Pública

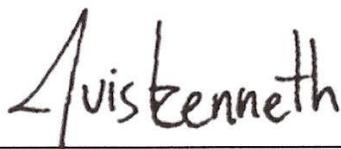
Estimado señor

La estudiante MORA GONZALEZ LAURA DAYANNA, cédula de identidad 1-1470-0302, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Procedimientos de control interno según Marco Integrado COSO III en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., para el 2do semestre 2022", el cual ha elaborado para obtener su grado de LICENCIATURA.

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

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

Atte.



Lic. Luis Kenneth Sánchez Villalobos

Cédula: 1-1313-0278

Carné: 6764

Anexo No. 7 – Licencia y Autorización al CENIT

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

San José, 28 de diciembre, de 2023.

Señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, **Laura Dayanna Mora González**, con número de identificación 1-1470-0302, autora del trabajo de graduación titulado “Procedimientos de control interno según Marco Integrado COSO III en el registro de la información contable de Herencia del Mueble S.A., para el 2do semestre 2022”, presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública; **SI** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

Laura Dayanna Mora González
Cédula 1-1470-0302

ANEXO 1

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

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

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

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

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