

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS**



**LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**San Marcos**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

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

**ANÁLISIS DEL MARCO DE LA GESTIÓN DE RIESGO  
EMPRESARIAL EN EL PROCESO DE LOS INGRESOS QUE GENERA  
ICOTEC BAJO EL AMPARO DE LA NORMATIVA VIGENTE DEL  
COSO III, Y LA UTILIZACIÓN DE LAS NORMAS TÉCNICAS DE  
GESTIÓN Y CONTROL DE TECNOLOGÍA ESTABLECIDAS POR LA  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA EN COSTA RICA,  
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022**

**ELABORADO POR**

**MARVIN ANTONIO JIMÉNEZ SOLÍS**

**SAN JOSÉ COSTA RICA**



**MAYO, 2022**

**#1 EN EDUCACIÓN  
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE  
AUMENTADO**

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por el Tribunal Examinador de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad San Marcos, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

Miembros del Tribunal Examinador

Licda. Nancy Mora Salas

Presidente del Tribunal

Firma

Licda. María del Pilar Ugalde Herrera

Tutor Asesor

MARIA DEL PILAR UGALDE HERRERA (FIRMA)  
Firmado digitalmente por MARIA DEL PILAR UGALDE HERRERA (FIRMA)  
Fecha: 2022.05.25 08:14:02  
HERRERA (FIRMA) -06007

Firma

Marvin Jiménez Solís

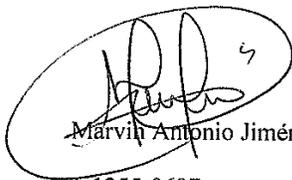
Sustentante

Firma

Martes 24 de mayo 2022

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Marvin Jiménez Solís**, mayor, casado, estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Guayabo de Mora, portador de la cédula de identidad número 1-1255-0697, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: Análisis del marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en CR, durante el primer semestre del 2022. es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 10 del mes de Mayo del año dos mil 2022.



Marvin Antonio Jiménez Solís

1-1255-0697

## **DEDICATORIA.**

A mi Dios por darme las fuerzas cada día para seguir adelante, quien supo guiarme por buen camino, enseñándome a encarar las adversidades sin dejarme desfallecer en el intento.

A mi esposa e hijos, quienes son el motor de mi vida, son el motivo de cada esfuerzo que hago, gracias porque sé que creen en mí y me animan a seguir.

A mi madre, padre y hermanos, quienes me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A la Universidad San Marcos, muy especialmente a cada uno de los profesores que contribuyeron a lograr este proyecto.

## TABLA DE CONTENIDOS.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
Tema de investigación .....	13
Estado actual de la investigación .....	13
Síntesis de antecedentes.....	16
Problema de la investigación .....	17
Justificación de la investigación. ....	18
Objetivos de la investigación.....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
Alcance de la Investigación .....	20
Proyecciones .....	20
Limitaciones.....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	21
Marco Situacional.....	21
Reseña Histórica del Cantón de Puriscal.....	21
Creación del Cantón .....	23
Limites.....	24
Principales Actividades Económica .....	24
Sistema Educativo del cantón .....	24
Valores .....	26
Organigrama.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ubicación .....	26
Misión.....	27
Visión .....	27
FODA .....	27
Marco Teórico Conceptual.....	28
Administración .....	28

Planeación.....	29
Organización.....	29
Dirección .....	29
Control.....	30
Riesgo y rendimiento .....	31
Actitudes hacia el riesgo.....	32
Coso III.....	33
Objetivos de COSO III .....	34
Componentes de COSO III.....	34
Contabilidad .....	35
Objetivo de la Contabilidad.....	36
Usuarios de la contabilidad.....	37
Principios de la contabilidad.....	41
Análisis FODA .....	49
Fortalezas.....	49
Oportunidades.....	50
Debilidades .....	50
Amenazas.....	51
Control interno .....	51
Pasos del control interno .....	53
Importancia del control interno .....	53
Ambiente de control .....	54
Contraloría General de la República .....	55
Funciones.....	55
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO. ....</b>	<b>57</b>
Tipos de investigación .....	58
Estudio Descriptivo .....	58
Estudio Exploratorio .....	60
Métodos de Investigación Utilizados.....	60
Analítico .....	61
Deductivo .....	61

Tipo de investigación.....	61
Estudio Descriptivo .....	61
Diseño de la investigación .....	62
Sujetos y fuentes de información.....	63
Población.....	63
Muestra.....	64
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	67
Variable 1. Riesgo empresarial en el que desarrolla ICOTEC.....	67
Variable 2. Normativa COSO III .....	68
Variable 3. Matriz de riesgo de los datos de la empresa versus normativa vigente.....	69
Variable 4. Propuesta de manejo del riesgo empresarial en base a normativa vigente de COSO III. ....	70
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	72
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
Conclusiones.....	83
Recomendaciones.....	84
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	86
Objetivos de la propuesta.....	86
Objetivo general .....	86
Objetivos específicos.....	86
Modelo del sistema de retroalimentación y corrección anticipante para ICOTEC .....	87
Entradas.....	87
Procesos.....	89
Salidas .....	89
Retroalimentación .....	89
Corrección anticipante.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS.....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Mapa del Cantón del Puriscal. ....	23
Figura 2. Organigrama institucional. ....	26
Figura 3. Modelo del sistema de retroalimentación y corrección anticipante .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Análisis FODA. ....	27
Tabla 2. Matriz de análisis del COSO III. ....	68
Tabla 3. Matriz de riesgo empresarial .....	69
Tabla 4. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de investigación. ....	71
Tabla 5. Conocimiento del COSO III. ....	72
Tabla 6. Información y capacitación. ....	73
Tabla 7. Riesgo en las transacciones. ....	74
Tabla 8. Inconvenientes que se hayan presentado. ....	75
Tabla 9. Información que facilite el ICOTEC para atender riesgos. ....	76
Tabla 10. Proceso de implementación del ICOTEC. ....	77
Tabla 11. Evaluar el riesgo de los ingresos en ICOTEC. ....	79
Tabla 12. Actividades de control para el riesgo. ....	80
Tabla 13. Hay algún procedimiento a seguir. ....	81

## ÍNDICE DE CUADROS.

Cuadro 1. Información que facilite el ICOTEC para atender riesgos. ....	77
Cuadro 2. Proceso de implementación del ICOTEC. ....	78
Cuadro 3. Hay algún procedimiento a seguir. ....	81
Cuadro 4. Procedimiento. ....	88

## ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexo 1. Cuestionario de diagnóstico. ....	92
Anexo 2. Glosario de términos. ....	94

## RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo consiste en un análisis del Marco de la Gestión de Riesgo Empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en Costa Rica, durante el primer semestre del 2022.

El estudio consiste en realizar un análisis del control interno, específicamente en el área de ingreso de ICOTEC y ver si se trata de acuerdo a la normativa COSO III, para minimizar los riesgos existentes y salvaguardar los activos de la empresa.

Una vez hecho el análisis de los datos obtenidos se concluye que la empresa no opera bajo el marco del COSO III lo cual es sumamente preocupante para una sana practica de control, además los trabajadores no tienen capacitación en ninguna área que tenga que ver con el ambiente de control ni con control interno y menos en COSO III

Para mejorar la situación de la empresa se hace una propuesta denominada Modelo del Sistema de Retroalimentación y Corrección Anticipante para ICOTEC la cual podrá la organización implementar si lo tiene a bien, sin embargo, no es vinculante.

**Palabras claves:** Marco de la Gestión de Riesgo Empresarial, ICOTEC, COSO III, Modelo del Sistema de Retroalimentación y Corrección Anticipante

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.**

El presente estudio es el Trabajo Final de Graduación de la Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad San Marcos en Costa Rica, este consta en la realización de un análisis del marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO II, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en Costa Rica durante el primer semestre del 2022.

El Capítulo I Introducción desarrolla el inicio del trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en contaduría pública, lo que se pretende aquí es tener contacto con los lectores y que estos conozcan el fondo del estudio denominado análisis del marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría general de la República en Costa Rica, durante el primer semestre del 2022.

En el Capítulo II Marco Teórico, se realiza un planteamiento teórico, de todas aquellas teorías que sustentan la investigación, para que esta sea más robusta y le dé a la misma mayor validez, los conceptos se desprenden principalmente del tema y de los objetivos que se plantean en la investigación. Este capítulo se divide en dos partes la primera se denomina marco situacional, que es donde habla acerca de la empresa ICOTEC, así como de su misión, visión, valores y su estructura por medio del organigrama.

El segundo apartado es el marco conceptual el cual está formado por diferentes conceptos en los cuales descansa esta investigación, como lo son, COSO III, normas técnicas de gestión y control de tecnología entre otros. También en este apartado se explican conceptos que están inmersos en la contabilidad como control interno, ingresos, ambiente de control que ayudan a proteger los activos de una organización.

En el Capítulo III Marco Metodológico, explica como este se encarga de revisar los procesos a realizar para la investigación. Al respecto Balestrini (2006) define el marco metodológico como: “La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros,

técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (p.125).

Lo anterior quiere decir que no sólo analiza qué pasos se deben seguir para la óptima resolución del problema, sino que también determina, si las herramientas de estudio que se van a emplear ayudarán de manera factible a solucionar el problema. Se refiere a una serie de pasos o métodos que se deben plantear, para saber cómo se proseguirá en la investigación.

En estos procedimientos el enfoque que se utiliza es el mixto, puesto que se aprovecha el cualitativo, apoyado por la perspectiva cuantitativa en el uso de los instrumentos por aplicar, con un alcance exploratorio y descriptivo, utilizando toda la población de la empresa ICOTEC ya que es pequeña. Las fuentes e información de esta investigación están dadas por las fuentes primarias consideradas de primera mano, tal como libros, revistas, periódicos, artículos, adicionalmente se utilizan cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa.

En el Capítulo IV Análisis de Resultados, se exponen los resultados de la investigación obtenidos a partir de los datos que arrojaron instrumentos utilizados con su debido análisis. Este apartado presenta como los objetivos dieron pie a las preguntas que se tabulan para su respectivo análisis.

En el Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones, se presentan las conclusiones y las recomendaciones que se da por parte del investigador a la empresa ICOTEC con el fin de que ayuden a una mejora en el control interno de los ingresos, sin embargo, las conclusiones y recomendaciones puedan ser que sean puestas o no en marcha por parte del dueño de la organización.

Finalmente, En el Capítulo VI Propuesta de Mejoramiento, se presenta la propuesta de mejora con las acciones a seguir con el fin que ICOTEC tome cartas en el asunto para que pueda salvaguardar sus activos, principalmente los ingresos por medio de la misma.

## **Tema de investigación**

Análisis del marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en CR, durante el primer semestre del 2022.

## **Estado actual de la investigación**

Actualmente las empresas operan sus programas de control interno bajo el marco regulatorio COSO III con el objetivo de mejorar la gestión del riesgo empresarial y la prevención de salvamento de activos, para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Ya que el control interno puede ser abordado bajo dos enfoques, uno tradicional y otro contemporáneo; el primero, comprende el plan de organización y conjunto de métodos; el segundo, como un proceso integral de gestión establecido en el Informe COSO.

Por eso es necesario en este estudio trabajos bibliográficos que se encontraron y se consideran importantes en la presente investigación.

En el ámbito internacional se encuentra los siguientes aportes:

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se observaba la contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de Contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, y es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas

Biondi (2009) afirma que “Pacioli, comenzó un estudio sobre la contabilidad de partida doble, el cual indicaba que para mejorar la contabilidad y llevar un mejor control de ella cada vez que se hace una operación contable se deben registrar al menos dos transacciones ” (p.29).

Lo anterior daba sentido y sentaba las bases de lo que más tarde se conocería como control interno en la contabilidad, el cual mostraba el comportamiento de causa y efecto, el cual se mantiene hasta el día de hoy en todos los sistemas contables.

Por otro lado, Santillana (2015) señala que “el control interno es aquel proceso que detecta en la empresa, los riesgos asociados a la protección de los activos, especialmente los circulantes” (p.11).

Lo anterior quiere decir que este proceso salvaguarda los activos de una empresa, ya que son utilizados para producir riqueza en la organización y así garantizar la existencia de esta a través del tiempo, situación que buscan sus inversionistas para maximizar la rentabilidad.

Posteriormente en la revolución industrial, es cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Biondi (2009) indica que “se piensa que el origen del control interno surge con la partida doble, una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses”(p.33).

Además, se dice que el control interno, es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan

Posteriormente en 1985, el gobierno de los Estados Unidos de América hace un estudio para la creación de un grupo de trabajo por la *Treadway Comisión*, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (*Committee of Sponsoring Organization*), Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway, con el objetivo de dar respuesta a lo anteriormente señalado, estando constituido por representantes de las organizaciones siguientes:

Posteriormente el comité tenía como principal objetivo definir un nuevo marco conceptual capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos utilizados en el campo del control interno. Teniendo en cuenta los grandes cambios que han tenido la industria y los avances tecnológicos, el Comité lanzó en mayo de 2013 una versión actualizada que permitirá que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos a un nivel aceptable, y apoyo a la toma de decisiones y al gobierno.

Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados. Un sistema de control interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables.

Mantilla (2003) dice que “ el marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control”(p.326).

De la misma manera, el marco apoya la administración, la dirección, los accionistas y demás partes que interactúan con la entidad, con el fin de apoyar al logro de las metas y objetivos para lograr una rentabilidad aceptable.

En el ámbito nacional encontramos los siguientes aportes:

En Costa Rica un primer estudio surge de la asamblea Legislativa de 1994, Brenes (2013) dice que “debe haber una institución que tenga facultades para emitir disposiciones,

normas, políticas y directrices en materia de gestión y control interno, asignándole este proceso a la Contraloría General de la República (CGR), mediante la ley 7428.”(p.53).

Brenes (2013) señala que “la contraloría general de la república promulgó la Ley General de Control Interno N°8292 y el Manual de Normas Generales de Control Interno, ambas en el 2002, considerando el enfoque COSO” (p.55).

Asimismo, se emite normativa relacionada con la rendición de cuentas, planes operativos, presupuesto y corrupción en el ejercicio de la función pública que viene a complementar al control interno.

Posteriormente en el 2009 se establecieron las normas de control interno para el sector público, las cuales son materializadas mediante las acciones ejecutadas por la administración de una organización, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los objetivos organizacionales. Dichas regulaciones son transversales en todos los niveles jerárquicos de las instituciones, es decir, las normas son aplicables por igual para cada funcionario (a) público del país.

### **Síntesis de antecedentes**

Los hechos e investigaciones anteriores se reseñan en su totalidad en las siguientes temáticas, los mismos sirven como referentes al realizar el presente trabajo:

1. La contraloría General de la República es la encargada de establecer las normas de control interno en Costa Rica.
2. La contraloría General de la república promulgo la ley General de Control Interno considerando el enfoque COSO.
3. Las bases del control interno aparecieron en la edad media, como mecanismo de control en la contabilidad.
4. Fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

## **Problema de la investigación**

Una empresa sea pequeña, mediana o grande en donde no se haya Implementado un sistema de control interno, no tiene una barrera adecuada de protección de su patrimonio, ya que el control interno mediante la normativa COSO III se enfoca en salvaguardas los activos de la organización, principalmente los activos circulantes que son más propensos al fraude financiero y/u operativo.

En el caso de ICOTEC no se cuenta con un control interno definido que ayude a salvaguardas los activos y por ende se tiene el peligro de arriesgar su capital y no cumplir con las metas establecidas por su junta directiva.

Por lo que resulta imprescindible señalar, que hoy en día es necesario contar con controles internos eficientes debido a que ICOTEC es una empresa familiar que carece de la formalidad adecuada, además de la falta de una serie de manuales y procedimientos.

Es importante acrecentar el control interno, en donde se interrelacionan las diferentes áreas de la organización con la finalidad de tener en cuenta los valores éticos, las políticas y manuales de procedimientos para un adecuado sistema de control interno, en base a los riesgos de la empresa para evitar irregularidades, fraudes, salvaguardar los activos y los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia.

Esta situación ha generado que la administración de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos, teniendo como resultado un control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos. Por consiguiente, se ha podido apreciar que existen deficiencias en el sistema operativo del negocio y de los objetivos institucionales. Por esta razón, resulta trascendental la implementación de un buen Sistema de Control Interno,

Por tanto, el problema que se aborda:

¿Cuál el marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en CR, durante el primer semestre del 2022?

De lo anterior se puede indicar que se desprenden varias interrogantes que se plantean en esta investigación las cuales son:

1. ¿Cuál es el riesgo empresarial en el que se desarrolla ICOTEC?
2. ¿Cuál es la normativa COSO III y la normativa de tecnología de la información que permita proponer un control de riesgo en el proceso de los ingresos de ICOTEC?
3. ¿Como elaborar una matriz de riesgo en comparación con los resultados obtenidos de los datos aplicados a la empresa versus normativa?
4. ¿Cómo Elaborar una propuesta del manejo del riesgo empresarial aplicando la normativa vigente del COSO III?

### **Justificación de la investigación.**

Se ha considerado de importancia la elaboración de este proyecto de investigación, tomando en cuenta que ICOTEC ha mantenido un proceso de crecimiento constante en los últimos años. Además, la empresa cuenta con planes de expansión en el corto y mediano plazo.

Esta investigación se justifica en que es de suma relevancia para la organización que cuente con un sistema de control interno eficiente, y permanente con el cual pueda identificar, cuantificar y mitigar los riesgos en sus procesos operativos en cuanto a sus ingresos; que beneficien a la empresa al proporcionarle un control interno en relación con las operaciones, teniendo así la oportunidad de mitigación de riesgos para el logro de objetivos de la entidad.

Además de los beneficios para ICOTEC, con esta investigación, estarán inmersos grupos de interés externos, al establecer dentro de la entidad mayor confianza en la supervisión, cumplimiento de objetivos, capacidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y cambios que se produzcan en el entorno.

## **Objetivos de la investigación.**

ICOTEC es una empresa que está en crecimiento en el área de la educación técnica, sin embargo, no maneja procedimientos de control interno, a pesar de que hoy día la tecnología facilita la operación de procesos más exactos y adecuados a la hora de que una organización haga sus operaciones como, por ejemplo: llevar a cabo el registro de ingresos u registro de ordenes de compras o cualquier otro proceso que ayude a salvaguardar los activos de la empresa.

Por lo anterior se requiere hacer análisis del marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en Costa Rica, durante el primer semestre del 2022. Para poder hacer este estudio se plantea el siguiente objetivo

### **Objetivo general.**

Analizar el marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las Normas Técnicas de Gestión y Control de Tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en Costa Rica, durante el primer semestre del 2022.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar el riesgo empresarial en el que se desarrolla ICOTEC.
2. Analizar la normativa COSO III y la normativa de tecnología de la información que permita proponer un control de riesgo en el proceso de los ingresos de ICOTEC.
3. Elaborar una matriz de riesgo en comparación con los resultados obtenidos de los datos aplicados a la empresa versus normativa.
4. Elaborar una propuesta del manejo del riesgo empresarial aplicando la normativa vigente del COSO III

## **Alcance de la Investigación**

El desarrollo de la presente investigación permite establecer las siguientes proyecciones y limitaciones a saber:

### **Proyecciones**

1. Reconocer los procesos de control interno en los ingresos y el conocimiento del personal.
2. Lograr un mejor control interno en el Departamento administrativo que marque la pauta a seguir para la consecución de objetivos empresariales.
3. Hacer conciencia en los colaboradores sobre la importancia del control interno empresarial y de cómo este puede transformar una empresa en una entidad más competitiva y rentable, a través del tiempo.
4. Imponer la cultura de control interno en las operaciones de ICOTEC para mejoramiento de las operaciones y maximización de los recursos.
5. Maximizar la rentabilidad de la empresa a través de la puesta en marcha de programas de control interno en la organización.

### **Limitaciones**

1. En esta investigación se ha identificado como limitación la conectividad a internet ya que se debe hacer de un análisis exhaustivo de los elementos que la componen, además de la pandemia que ha limitado el contacto físico con la población en estudio, y se tiene que realizar en el tiempo que los sujetos de la investigación lo indiquen.
2. Otra de las limitaciones que presenta la investigación es que los datos que se obtienen de los trabajadores a veces no son totalmente fidedignos, ya que puede surgir temores en ellos que al proporcionarlos puedan tener algún conflicto en la organización o con la jefatura.
3. La Investigación se limitará al primer semestre del 2022.
4. ICOTEC no cuenta con un programa de control interno, ni documentos que lo respalden.
5. Otra limitación la encontramos en el dueño de la empresa que es una persona un tanto discreta y no es fácil obtener de él algunas apreciaciones o información.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.**

El marco teórico reúne una serie de conceptos técnicos que forman parte del trabajo de investigación, y que ayudan a una mejor comprensión del problema en análisis. Según Hernández, Fernández, y Baptista. (2014) el marco teórico es "un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente" (p.64).

Con base a lo anterior se puede expresar que el marco teórico le da soporte y sustento a la investigación para así hacerla más expedita, y por consiguiente esta obtiene más validez. A continuación, se procede a la definición de algunos conceptos como los siguientes:

### **Marco Situacional.**

Este apartado se refiere a ICOTEC, en donde se desarrolla la investigación en un determinado momento, con el objetivo de entender los procesos de control interno que se dan en la organización y de cómo estos repercuten o no en la empresa.

### **Reseña Histórica del Cantón de Puriscal.**

En la época precolombina, el territorio que actualmente corresponde al cantón de Puriscal fue parte de los dominios del cacique Pacacua; el cual estuvo habitado por indígenas del llamado Reino Huetar de Occidente; que, a inicios de la conquista, el cacique principal era Coquiva, súbdito de Garavito. Testimonio de ese hecho son los múltiples hallazgos arqueológicos, principalmente en las localidades actuales de ciudad de Santiago y villa Barbacoas, las cuales fueron grandes cementerios nativos. Los aborígenes que residieron en el lugar fueron de espíritu belicoso, quienes mantuvieron constantes luchas con sus vecinos de la tribu del cacique Adcerrí o Aczarrí. (Fallas,2012, p.74).

Puriscal desde antes de la llegada de los españoles, ha sido una encrucijada importante, prueba de ello, es que fue lugar de paso de los indígenas que venían del noroeste e iban al suroeste del presente territorio nacional. Posteriormente, el conquistador don Juan de Caballón, antes de internarse en el Valle Central y fundar en 1561 la Ciudad de Garcimuñoz, que se supone en Santa Ana, pasó por Puriscal. Durante la Colonia, el camino de mulas, que, a partir de 1601, se utilizó para comerciar con Panamá, también paso por la zona de Puriscal. (Fallas,2012, p.75).

Se estima que la región comenzó a colonizarse a partir de 1815, con familias provenientes en su mayoría de los cantones actuales de Desamparados, Alajuelita, Tibás, de apellido Gómez, Retana Salazar, Valverde, Barboza, Segura, Chacón, Aguilar, Montero y otros; también de origen francés como Charpantier. La primera ermita se construyó en 1858, en terreno que donó don Pedro Jiménez Meléndez. Durante el episcopado de monseñor don Joaquín Anselmo Llorente y Lafuente, primer obispo de Costa Rica. En el año 1871 se erigió la parroquia, dedicada a Santiago Apóstol; la cual actualmente es sufragánea de la arquidiócesis de San José, de la provincia eclesiástica de Costa Rica. (Fallas,2012, p.76).

En el gobierno de don Alfredo González Flores, se promulgó la Ley No. 20 de 18 de octubre de 1915 sobre división territorial para efectos administrativos, que le otorgó el título de Villa. Posteriormente el 20 de julio de 1926, en la segunda administración de don Ricardo Jiménez Oreámuno, se decretó la ley No. 40, que le confirió a la villa, la categoría de Ciudad. En 1886 funcionó en Santiago una escuela para niñas, en 1891 se inauguró una escuela de música financiada por vecinos del cantón.

La actual escuela Darío Flores Hernández, se construyó en 1900, en el segundo gobierno de don Rafael Iglesias Castro. En el año 1945 se instaló la Escuela Complementaria, con carácter de enseñanza secundaria, ocupando parte de las instalaciones de la escuela Darío Flores Hernández; el 8 de febrero de 1953 se inauguró el edificio de la escuela Complementaria, en la administración de don Otilio Ulate Blanco; tres años después se comenzó a llamar liceo de Puriscal. (Fallas,2012, p.81)



**Limites**

Las coordenadas geográficas medias del cantón de Puriscal están dadas por 09X44'04" latitud norte y 84X22'27" longitud oeste. La anchura máxima es de cuarenta kilómetros, en dirección norte a sur, desde la confluencia del río Chucás con la quebrada La Pita hasta el río Chires, cerca del poblado del mismo nombre. (Fallas,2012, p.87).

**Altitud**

Las elevaciones, en metros sobre el nivel medio del mar, del centro urbano de los distritos del cantón son las siguientes. Ciudad Santiago 1.105, Villa Mercedes Sur 1.125, Villa Barbacoas 1,160, Villa Grifo Alto 1.021, Villa San Rafael Arriba 825, Villa Candelarita 980, Villa Desamparaditos 765, Villa San Antonio 1.090 y Villa Cristo Rey 430. (Fallas,2012, p.87).

**Principales Actividades Económica**

En sus tiempos gloriosos el tabaco por mucho tiempo fue la actividad económica principal de Puriscal. La esfera agrícola es el eslabón importante para la economía de Puriscal, entre sus principales cultivos está el café, hortalizas, caña de azúcar, y plantas ornamentales. (Fallas,2012, p.90).

**Sistema Educativo del cantón**

Puriscal es un cantón que presenta una oferta académica de más de 30 escuelas en toda la región, y 15 colegios, sin embargo, existen apenas tres institutos privados en todo el cantón, lo que hace la necesidad de contar con más oferta académica técnica privada.



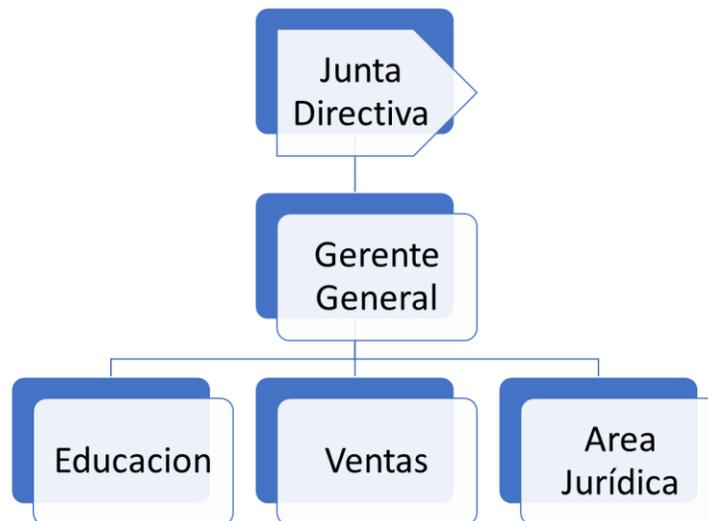
Es así como nace ICOTEC, este es un instituto dedicado a la educación técnica, su fundación se da en el año 2010, como un negocio familia; sin embargo, por la necesidad del mercado y la competencia evoluciono a sociedad anónima, desde sus inicios se enfocó en desarrollar programas de bienestar social, principalmente en jóvenes de escasos recursos, para ICOTEC la responsabilidad social es sumamente importante ya que se trata del bienestar de las personas que lo rodean.

En la actualidad ICOTEC está afiliado a CANAEP (Cámara Nacional de Educación Privada), sus profesores son profesionales incorporados a sus colegios respectivos, garantizando una educación de calidad. Es importante mencionar que ICOTEC cuenta con catorce colaboradores, cuatro en el área administrativa y diez en la parte de educación. Su jornada laboral es de lunes a sábado de 9:00 am a 9:00pm, sus instalaciones se encuentran ubicadas en Santiago de Puriscal 75 metros este de Mutual la Vivienda.

## Valores

1. Responsabilidad.
2. Solidaridad.
3. Esfuerzo.
4. Honestidad.
5. Compañerismo.
6. Respeto.
7. Calidad.

**Figura 2. Organigrama institucional.**



Fuente: Elaboración propia (2022)

## Ubicación

Las oficinas e instalaciones de ICOTEC se encuentran ubicadas en el Puriscal cantón número cuatro de la provincia de San José, Costa Rica, en el edificio Mirian frente al parqueo techado de Super Mora.

Es un edificio de dos plantas en donde se encuentra una oficina, tres aulas equipadas para impartir lecciones, un comedor para los estudiantes y profesores, y sala común de espera.

### **Misión**

Preparar estudiantes con educación de calidad que respondan a los retos del entorno, para insertarlos en el mercado laboral con una ventaja competitiva.

### **Visión**

Ser una institución reconocida a nivel nacional, buscando la excelencia día a día, para dar oportunidades de crecimiento laboral a la sociedad costarricense.

### **FODA**

A continuación, se presenta el análisis FODA de la empresa.

**Tabla 1. Análisis FODA.**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Servicio al cliente	Crecimiento de mercado
Personal capacitado	Demanda educativa técnica
Sistema de becas	Educación virtual
Instalaciones equipadas	Crecimiento de la población
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Clima laboral	Competencia
No tener plataformas propias	Regulaciones de gobierno
Infraestructura que no es propia	Inestabilidad de mercado
Rotación de personal	Pandemia

Fuente: Elaboración propia (2022)

## **Marco Teórico Conceptual.**

El marco teórico reúne una serie de conceptos técnicos que forman parte del trabajo, los cuales contribuyen a una mejor comprensión del problema en análisis. Según el autor Hernández (2014) indica que “el marco teórico es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”. (p.64)

Con base en lo anterior, se puede expresar que el marco teórico le da soporte y sustento a la investigación para así hacerla más expedita; por consiguiente, esta obtiene mayor validez.

A continuación, se procede a la definición de conceptos fundamentales para el desarrollo del presente estudio:

## **Administración**

La Administración les permite a las personas canalizar sus fuerzas al logro de objetivos en conjunto. Koontz y Weihrich (2007) señalan que “la administración es una actividad en donde los seres humanos comenzaron a formar grupos para alcanzar objetivos que no podían lograr como individuos” (p.4).

Es así como las empresas u organizaciones realizan su máximo esfuerzo para lograr los objetivos en conjunto y para obtener una rentabilidad que les permita subsistir a través del tiempo. Los objetivos o metas dentro de las empresas estarán unidos por afinidades, logros, por aspectos formales e informales que marcarán el tipo de administración de la organización.

**Planeación.**

Este proceso administrativo consiste en la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados. Koontz y Weihrich (2007) señalan “la planificación incluye seleccionar misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos, requiere la toma de decisiones, es decir, escoger entre diversos cursos de acción futuros” (p.66).

De este modo, los gerentes en una organización van a maximizar los recursos ya que al tener varias alternativas de accionar podrán minimizar los riesgos de una empresa. Sumado a lo anterior, la planificación permite marcar dentro de un horizonte de vida, el cual permite visualizar las actividades, realizar las correcciones y establecer metas y los objetivos.

**Organización.**

En administración de empresas, la organización es sumamente importante porque define realmente donde deben de estar las personas. Según Hellriegel y Slocum (2004) “la organización es la función administrativa que consiste en crear una estructura de relaciones, que permita a los empleados ejecutar los planes de la dirección y cumplir los objetivos de estos” (p.10).

Por consiguiente, una empresa que permita a sus trabajadores desarrollar sus relaciones ya sean formales o informales creando las bases para lograr los objetivos y metas empresariales. De igual modo, les permite a los colaboradores estar en el lugar idóneo en donde puedan brindar mayor rendimiento en sus quehaceres diarios y así lograr mayor eficiencia y eficacia, elementos que harán de la organización, un ente con mayor proyección.

**Dirección.**

Esta etapa del proceso administrativo, Hellriegel y Slocum (2006) indican que “comprende en la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una

respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación” (p.10).

De igual manera, el administrador debe poseer la capacidad de ejercer influencia sobre sus colaboradores; así, mediante la cooperación, se logren las metas y los objetivos establecidos. Además, una empresa que consiga sus metas siempre tendrá rentabilidad, situación buscada por los inversionistas.

Al respecto, también se puede mencionar, que, si no existiera la dirección dentro de la administración, sería muy difícil saber a dónde se va a llegar, ya que en una organización todos cumplirían funciones diferentes sin unificarse para lograr el mismo fin.

### **Control.**

El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado. Koontz y Weihrich (2007) señalan que “el control es el proceso mediante el cual una persona, grupo u organización vigila atentamente el desempeño y emprende acciones correctivas” (p.67).

De este modo, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Su objetivo radica en señalar las debilidades y errores, a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente, esta corrección se debe hacer por medio de parámetros o estándares de calidad.

Además de describir lo anterior se puede acotar que en el control se deben establecer parámetros o estándares de comparación para así saber si realmente el control está surtiendo efecto; se carece de control, sino no existe, además, de esto correcciones y medidas por tomar. Para concluir, se puede destacar que el control permite mantener la calidad en cualquier proceso requerido.

## Riesgo y rendimiento

El riesgo y rendimiento es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de estos

el riesgo es la incertidumbre que existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro, el rendimiento por otro lado es asociado a la rentabilidad. El riesgo hace que importe la situación del cliente porque incide en el bienestar de ellos. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo (Bodie, 2008, p.70).

Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo a través del uso de herramientas financieras, instrumentos financieros, razones financieras entre otras, en algunos casos:

También es de suma importancia conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta toda empresa, y cuáles de estos son los que traen mayores problemas a la organización. Podemos destacar los siguientes tipos de riesgos financieros:

1. Riesgo de mercado: este riesgo hace referencia a la probabilidad de que el valor de una cartera ya sea de inversión o de negocio, se reduzca debido a los movimientos desfavorables en el valor de los llamados factores de riesgo de mercado.
2. Riesgo de tipos de interés: es el riesgo asociado a los movimientos en contra de los tipos de interés. Por ejemplo, si una empresa es prestamista de otra, le resultará beneficioso que los tipos de interés aumenten. Por el contrario, si esa empresa es la que recibe el préstamo le convendría que los tipos de interés disminuyesen ya que tendría menos gastos financieros.
3. Riesgo cambiario (o de tipo de cambio): es el riesgo asociado a las variaciones en el tipo de cambio en el mercado de divisas. Depende de la posición que se tiene, la volatilidad de la moneda y el período temporal considerado.
4. Riesgo de mercado: de forma restringida, este riesgo hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivado, como ejemplo encontramos el riesgo al que se enfrenta un inversor ante una posible caída del valor

de las acciones de una empresa, pudiendo disminuir el valor de la cartera de dicho inversor.

5. Riesgo de crédito: deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación. Como ejemplo encontramos la imposibilidad de devolver una deuda al contratar un préstamo.

En definitiva, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Se ha desarrollado todo un campo de estudio en torno al riesgo financiero para disminuir su impacto en empresas, inversiones, comercio, etc., de modo que cada vez se pone más énfasis en la correcta gestión del capital y del riesgo financiero para lograr una estabilidad financiera a medio y largo plazo en cualquier tipo de organización.

### **Actitudes hacia el riesgo.**

Desde una perspectiva financiera o económica, el riesgo se refiere a la incertidumbre, pero no necesariamente a algo bueno o malo. Bodie (2008) indica que “las personas con una actitud de búsqueda de riesgos gravitan hacia empresas en las que su valor personal del evento y su resultado es mayor que el valor matemático esperado” (p.72).

Por el contrario, las personas que son reacias al riesgo están felices de avanzar hacia eventos más determinados y / o aquellos en los que su valoración del evento y el resultado es menor que el valor matemático esperado. Un individuo neutral al riesgo es indiferente ante la incertidumbre y está dispuesto a desprenderse de una oportunidad por el valor esperado de la oportunidad.

Las actitudes frente el riesgo son las siguientes:

1. La aversión al riesgo es un tipo de actitud en la que un individuo gravita hacia ciertos eventos, en lugar de inciertos.
2. La búsqueda de riesgos es un tipo de actitud o comportamiento en el que una persona se inclina a realizar actividades menos determinadas en lugar de otras más determinadas.
3. En el medio están los individuos neutrales al riesgo, que tienen una actitud indiferente hacia el riesgo.

### **Coso III**

Es el Marco Integrado de Control Interno, que ha sido aceptado alrededor del mundo y se ha convertido en un marco líder en diseño, implementación y conducción de control interno y evaluación de su efectividad.

Mantilla (2003) indica que “el COSO III tiene como principal objetivo definir un nuevo marco conceptual capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos utilizados en el campo del control interno” (p.325).

Teniendo en cuenta los grandes cambios que han tenido la industria y los avances tecnológicos, el Comité lanzó en mayo de 2013 una versión actualizada que permitirá que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos a un nivel aceptable, y apoyo a la toma de decisiones y al gobierno.

Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados.

### **Objetivos de COSO III**

Los objetivos de COSO III están en función de fortalecer el sistema de control interno y riesgos. Mantilla (2003) señala que “el proceso de planificación estratégica es utilizado en el control interno mediante la definición de la gestión de riesgos empresariales, estrategias y objetivos de trabajo” (p.333). Los objetivos son:

1. Analizar el contexto del negocio.
2. Definir el apetito de riesgo.
3. Evaluar estrategias a seguir.
4. Formular los objetivos de negocio.

### **Componentes de COSO III**

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión estos componentes son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y por último la supervisión.

Mantilla (2003) señala que “el informe COSO define el control interno como un proceso, efectuado por el consejo de directores, la administración u otro personal de la entidad diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos en las categorías de efectividad y eficiencia de las operaciones” (p.326).

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno; además sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente, se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación, no se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Existe también una relación directa entre los objetivos y la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información el cumplimiento de leyes y reglamentos y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

## **Contabilidad**

Siempre se ha confundido a la Contabilidad con la matemática tradicional, visualizándola como una profesión complicada y difícil de entender. La Contabilidad es desarrollada de diversas maneras y sin importar la edad; por ejemplo, un niño que debe saber distribuir correctamente su efectivo disponible durante el día y un adulto que debe asumir los gastos del hogar con su salario mensual, ya que la Contabilidad se centra en los movimientos o transacciones que realicemos a diario.

Dentro de los negocios se abarca un vocabulario contable del cual se puede definir la Contabilidad; Horngren (2012) indica que “la Contabilidad es el sistema de información que mide las actividades de la empresa, procesa los datos hasta convertirlos en informes y comunica los datos a quienes toman las Cuando los profesionales que ejercen la Contabilidad de una empresa los hacen adecuadamente llegan a adquirir una visualización mejor de cada actividad del negocio, puesto que los datos procesados son como la estructura ósea de la empresa y la Contabilidad se vuelve los “rayos x” de esta. Ello contribuye a que se proyecte de mejor manera el proceso organizacional dejando en evidencia las deficiencias contables y

administrativas, a la vez colaborar en la toma correcta las decisiones importantes para efectos futuros.

Horngrén, Harrison y Oliver (2012) afirman que “la Contabilidad es el lenguaje de los negocios Cuando mejor entienda usted los negocios, mejor administra su propia empresa”. (p.2)

### **Objetivo de la Contabilidad.**

Uno de los datos más importantes a revelar en la información de la Contabilidad es la utilidad o pérdida del negocio, ya que la cuantificaron de los resultados o beneficiarios netos de la realización de las actividades comerciales, industriales o de servicios es un dato de suma importancia para los interesados del negocio. Dentro del objetivo de la Contabilidad se rescata el debido conocimiento por parte del contador del marco de referencia a utilizar por parte de la empresa, es decir la normativa contable vigente para aplicar la Contabilidad.

Sánchez (2008) señala que “los objetivos principales de la Contabilidad son presentar información financiera a quienes toman decisiones, y controlar los recursos de la empresa” (p.1).

Se puede determinar cómo la función final de todo proceso de Contabilidad recae en la visión futura, a través de hechos pasados para la toma de decisiones de los dueños del negocio. Por tanto, los contadores tienen el deber de proporcionar los resultados de su labor de la forma más comprensible y fiable posible, con base en una serie de normas.

La Contabilidad busca generar y comunicar información para la oportuna toma de decisiones de los accionistas o dueños de una empresa, así como revelar información a otros públicos interesados de la situación financiera de la organización, estos conocidos como usuarios de la información contable.

## **Usuarios de la contabilidad.**

La información revelada dentro de los balances, informes u otros datos proporcionados por la Contabilidad de una empresa u organización tiene por objetivo cubrir las necesidades de los diferentes tipos de usuarios. Entre las necesidades de mayor relevancia, está la toma de decisiones para fijar el rumbo de las empresas.

Los usuarios de la Contabilidad abarcan tanto a los usuarios actuales que son los que en un determinado momento precisan y utilizan la información que se proporciona, como a los usuarios potenciales, es decir todos aquellos que en un futuro podrían necesitarla, aunque en esos momentos no sea de su interés.

Los propósitos de la información son diferentes para cada usuario, pero todos tienen la común unidad de interés económico en la entidad; entre esos interesados se encuentra la administración, los inversionistas, los trabajadores, los proveedores, los acreedores, las autoridades gubernamentales, entre otros. Los tipos de usuarios de la Contabilidad son los usuarios internos y los usuarios externos, los cuales se definen a continuación:

### **1. Usuarios internos.**

Los usuarios internos son los administradores de una entidad económica, representados principalmente por los funcionarios de niveles superiores tales como directores, gerentes y jefes de departamento. Estos tienen necesidad de monitorear el desempeño de la empresa y el resultado de los proyectos planteados.

La información suministrada a los usuarios internos presenta un detalle más elaborado en comparación a los brindados a los usuarios externos. Por tanto, no están regidos por leyes o marcos de referencia específico, más bien se ajusta a las necesidades de la información y según los planes establecidos o las metas planteadas por la empresa.

Sánchez y otros, (2008) señalan que: “los usuarios internos de la Contabilidad toman decisiones como los empresarios, inversionistas y requieren saber si su dinero y los recursos que han invertido en un negocio se utilizan de la manera más productiva” (p.9).

La información financiera puede ser trabajada de diversas maneras para ser valorada para la toma de decisiones, es por esta que los usuarios internos tienen la posibilidad de tener acceso directo a esta información. Las actividades de la empresa se resumen fielmente en los estados financieros. Por ende, resulta tan significativo en la toma de decisiones relativas a la gestión.

Esta información no posee un estándar en su formato, pues los usuarios internos pueden tomar de la información que requieran, ya sea para hacer proyecciones productivas o realizar diversas revisiones, entre otras. Es decir, pueden constantemente manipular la información para diversas situaciones y momentos indeterminados; lo cual conlleva a que la información contable para estos usuarios sea lo más actualizada posible.

La información para los usuarios internos está presente en la Contabilidad Administrativa, la cual se define como aquella que proporciona informes basados en la técnica contable que ayuda a la administración en la creación de políticas para la planeación cuantitativa de lo realizado con lo planeado, analizando por áreas de responsabilidad y la eficiencia de cada área.

La tendencia actual de los registros y procedimientos contables es la de facilitar las decisiones de los administradores, pasando del aspecto histórico al de planeación y control, desempeñando doble papel dentro de las funciones de la empresa, primero como herramienta básica de la administración y segundo, como parte integrante de ella.

## **2. Usuarios externos.**

Básicamente existen tres diferentes tipos de usuarios externos de la Contabilidad; las personas o instituciones a quienes se les adeuda dinero, las personas físicas o morales que

han aportado sus ahorros para convertirse en propietarios de una empresa y el compromiso de las empresas a cerca de entregar un porcentaje de sus utilidades en forma de impuestos a las autoridades fiscales.

Sánchez (2008) expresa que “los usuarios externos son heterogéneos a la información, es decir separados a las actividades que dan como resultado la información financiera; sin embargo, en ciertas circunstancias estos usuarios requieren de la información para fines de su interés” (p.9).

Los tres diferentes tipos de usuarios externos de la Contabilidad que tiene un interés de carácter económico por los beneficios que reciben son los siguientes:

### **3. Acreedores.**

Este grupo encierran a las empresas, personas o instituciones que se les debe dinero. Esto debido a que una empresa puede verse en la necesidad de recursos económicos, por lo cual recurre a préstamos en instituciones del sistema financiero tales como bancos, arrendadores, casa de bolsa y personas físicas, proveedores e inversionistas.

Montesinos (2007) dice que “sus necesidades de información giran en torno a conocer si las cantidades que les adeudan serán pagadas cuando llegue el momento de vencimiento” (p.58).

Estos diferentes tipos de acreedores necesitan información financiera de la organización para determinar la capacidad de pagos que les retribuya oportunamente las retribuciones del préstamo otorgado. La finalidad de los acreedores es conocer el endeudamiento y la solvencia; por tanto, necesitan evaluar la información financiera y determinar la razonabilidad de recuperar los fondos prestados.

#### **4. Accionistas.**

Los accionistas son las personas físicas o morales que han aportado dinero en la constitución de una empresa para convertirse en propietarios e la misma o al menos en la parte proporcional de su aportación. Montesinos (2007) afirma que “necesitan información que les ayude a valorar el riesgo de su inversión” (p.58)

A través de la administración de la empresa, ellos poseen el derecho de conocer la información financiera y los resultados operacionales en ganancias o pérdidas con la finalidad de evaluar la rentabilidad y beneficios generados; al mismo tiempo determinar la conveniencia de intervenir los fondos en la empresa para rendimientos futuros.

#### **5. Autoridades gubernamentales**

Toda empresa sin distinción del lugar que proceda debe rendir información a algún ente regulador tal como hacienda pública, entidades públicas regulatorias u otros entes similares que precisen de los rendimientos económicos de la información financiera. Lo anterior debido a que la empresa está en la obligación legal y de compromiso de entregar un porcentaje de sus utilidades en forma de impuesto al gobierno o de cumplir con ciertos requerimientos legales.

Montesinos (2007) señala que “las autoridades de Gobierno necesitan Información para efectos de cobro de impuestos” (p.58). Las autoridades gubernamentales están facultadas por la ley para establecer las tasas sobre las cuales se determinarán y cobrarán los impuestos o cualquier otra contribución que deba aportar la empresa al gobierno. Asimismo, la documentación necesaria para ser evaluada.

Los usuarios externos, por tanto, son a quienes les interesa la información brindada por la Contabilidad Financiera, la cual tiene como finalidad llevar en forma histórica la vida económica de una empresa. También proporciona los estados financieros que son sujetos al

análisis e interpretación de terceras personas y a entes estatales del desarrollo de las operaciones de empresa.

### **Principios de la contabilidad.**

El concepto de principios de la Contabilidad surge por la normativa llamada Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados que permitieron estandarizar la aplicación contable en las empresas.

Pellegrino (2001) expresa que “los principios contables no son otra cosa que las normas o criterios fundamentales que delimitan definen y dirigen las prácticas o desarrollos que se llevan a cabo en ámbito de la Contabilidad” (p.11).

A pesar de que fueron sustituidas por las Normas Internacionales de Contabilidad y luego estas últimas por las Normas Internacionales Financiera, estos principios se siguen en la presentación de la información contable dentro de los estados financieros. Los principios de la Contabilidad son los siguientes:

#### **1. Dualidad.**

Este principio conocido también como partida doble establece una aplicación doble en los registros contables, es decir afectar como mínimo dos cuentas o partidas. Para esto se establece el uso de dos columnas llamadas debe y haber, y estos según al lado en que se ubique pueden presentar un saldo acreedor o deudor.

Alcarria (2008) señala que “en cualquier hecho contable hay al menos dos elementos de la ecuación afectados (sufren algún tipo de variación) con lo que exige al menos el registro de dos anotaciones para recoger la variación de cada uno de ellos” (p.61).

La ecuación contable que será más adelante cuenta con tres elementos básicos: el activo, el pasivo y el patrimonio. Por tanto, este principio requiere que dentro del registro de

una transacción contable se afecten al menos dos elementos de los mencionados, para esta aplicación es necesario que se vea afectada una cuenta o partida determinada.

La cuenta o partida es reconocida como la célula básica de la información contable, ya que las transacciones de las empresas deben de separarse en grupos de partidas llamadas cuentas. La cuenta es el lugar donde se anotan los aumentos o disminución de cada partida producidos por una transacción de negocios.

De la misma manera Alcarria (2008), indica que “cada uno de los elementos que integran el patrimonio de un negocio, son representados en la Contabilidad por un instrumento formal de representación económica que se denomina CUENTA” (p.62).

Cada uno de los elementos que integran el patrimonio de un negocio, son representados en la Contabilidad por un instrumento formal de representación económica que se denomina cuenta.

Todo sistema contable tiene una cuenta por separado para cada clase de activo, pasivo, capital, ingreso o gasto, a lo cual la cita se refiere a elementos que integran el patrimonio, cada cuenta, también llamada cuenta del mayor, tiene una columna donde se registra los aumentos y otra para las disminuciones por lo cual se dice que es instrumento ya que ayuda a iniciar la forma de la Contabilidad.

## **2. Debe.**

El debe se puede en la parte izquierda de la cuenta mayor-T-, y es también conocido con los nombres de débito o cargo; en este lado las cuentas de activos y gastos presentan su saldo deudor o sea (saldo normal en positivo) o aumentan en una transacción contable.

Para efectos de transacciones o registros contables, él debe también se utiliza para disminuir las cuentas de los pasivos, los ingresos o el capital social.

### **3. Haber.**

El haber se puede encontrar en la parte derecha de la cuenta del mayor -T-, y es también conocido con los nombres de crédito o abono; en este lado las cuentas de pasivos, ingresos o capital social presentan su saldo acreedor o sea (saldo normal en positivo) o aumentan en una transacción contable.

Para efectos de transacciones o registros contables, el haber también, se utiliza para disminuir las cuentas de los activos y los gastos.

### **4. Saldo deudor**

El saldo deudor es el saldo normal de las cuentas del mayor de los activos y los gastos, es decir el saldo o monto de estas cuentas estará en positivo en las cuentas del mayor.

### **5. Saldo acreedor**

El saldo acreedor es el saldo normal de las cuentas del mayor de los pasivos, los ingresos y el capital social, es decir el saldo o montos de estas cuentas estará en positivo en las cuentas del mayor.

### **6. Entidad**

La entidad es un principio que establece la separación de la empresa con respecto a sus socios u otros individuos. Puesto que la entidad es una estructura jurídica o física individual bajo un entorno económico determinado.

Sánchez y otros (2008) expresan que “es una unidad identificable que realiza actividades económicas, constituida por combinaciones de recursos humanos, materiales y financieros, conducidos y administrados por un único centro de control que toma decisiones encaminadas al cumplimiento de los fines específicos para los que fue creada” (p.18).

Este concepto quiere decir por ejemplo que las actividades de los socios no se deben de combinar con las actividades de la empresa, o realizar salidas a socios por intereses personales. Este concepto define la razón de ser de la empresa constituida, pues permite ver la independencia con respecto a los individuos que la constituyeron y un cumplimiento bajo diferentes regulaciones.

## **7. Periodo contable**

El periodo contable es el lapso para el desarrollo de la Contabilidad, los cuales pueden ser fácilmente medidos a través del tiempo de la vida de la empresa.

Durante estos periodos contables se pueden determinar de igual manera más fácilmente la utilidad por periodo y la acumulación. Sánchez (2008) señalan que “cuando los contadores preparan estados financieros los hacen bajo la suposición de que la actividad económica de una empresa puede dividirse en periodos” (p.22).

A partir de lo supra citado, por ejemplo, Costa Rica cubre un periodo contable de cada primero de octubre al término del mes de septiembre de cada año, tanto para fines fiscales como fines contables de las empresas en sus estados financieros.

## **8. Negocios en marcha**

Toda entidad u organización desde la constitución de su actividad económica se supone una existencia constante y duradera a través del tiempo. Pellegrino (2001) señala que “la asignación de valores a los bienes y derechos se hace tomando en cuenta que la empresa va a operar como negocio de marcha continua” (p.14).

De esta manera; el principio aplica a la Contabilidad, pues se espera una continuidad en las operaciones de la empresa dentro de todas sus actividades económicas en el tiempo.

## **9. Costo de adquisición**

Todo bien o servicio adquirido por la empresa presenta un costo a una unidad de medida determinada; por lo cual este principio implica que dicho costo sea conservado en el registro de la transacción.

Pellegrino (2001) indica que “el costo histórico permite entender que el costo registrado por los bienes o servicios adquiridos deben de conservarse a través del tiempo en la información contable” (p.15).

Lo precitado se refiere a su otro nombre costo histórico permite entender que el costo registrado por los bienes o servicios adquiridos deben de conservarse a través del tiempo en la información contable.

## **10. Objetividad y fiabilidad**

El principio objetividad busca que los cambios en los activos, pasivos y en la expresión contable del patrimonio neto se reconozcan formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible, y deben ser medidos objetivamente según la unidad de moneda determinada.

Chavarría y Roldan (2002) señalan que “los registros y los estados contables se basan en datos más objetivos que se tengan, de modo que aquellos sean precisos y útiles. Este lineamiento es el principio de fiabilidad también llamado principio de objetividad” (p.13).

Es así como los principios e fiabilidad y objetividad buscan que la información presentada en los estados financieros refleje la veracidad de lo que sucede en la empresa en todo momento durante cada periodo contable.

## **11. Devengado**

El devengo es el principio por el cual todo ingreso o gasto nace como incremento o disminución patrimonial a efectos contables y económicos. De igual forma Chavarría y Roldan (2002) acotan que “los efectos de transacciones o hechos económicos se registran cuando ocurran, imputándose al ejercicio al que cuentas anuales se refieren los gastos y los ingresos que afecten al mismo con independencia de la fecha de su pago o de su cobro” (p.13).

El principio de devengo establece el criterio de realización temporal de ingresos y gastos en función de la corriente real de bienes y servicios al momento en que ocurran. La aplicación del principio del devengo a la Contabilidad proporciona una información más fiable.

## **12. Realización**

Este principio implica que la Contabilidad o cada hecho económico realizado por la empresa deben ser registrados oportunamente en la Contabilidad según el periodo o fecha correspondiente.

Chavarría, y Roldan (2002) señalan que “este principio plantea la necesidad de que la Contabilidad cuantifique las operaciones realizadas por la entidad con otros participantes de la actividad económica y en eventos que le puedan afectar” (p.14).

Según este principio en el estado de resultados debe aparecer la utilidad o pérdida resultante específicamente durante el periodo aplicado. Por tanto, los contadores deben determinar a qué periodo deben aplicar los ingresos y los gastos de la empresa.

## **13. Prudencia o conservación**

El principio busca tener prudencia en los cálculos y procedimientos financieros, escogiendo aquellos que no afecten negativamente a la empresa. Audirade (2008) manifiesta

que “se deberá ser prudente en las estimaciones y valoraciones a realizar en condiciones de incertidumbre.” (p.71).

En síntesis, este principio se basa en la cautela o cuidado necesario en las implementaciones de métodos que puedan ser malinterpretados o afecten negativamente a la empresa o irrumpa alguna normativa legal.

#### **14. Uniformidad o consistencia.**

Este principio busca que la información concentrada en los estados financieros conserve un mismo formato para que sea comprendida por cualquier usuario interesado.

Para Chavarría, y Roldan (2002) dicen que “este principio establece que es necesario mantener, al elaborar la Contabilidad, procedimientos de cuantificación y de registro, que sean uniformes a través del tiempo” (p.15).

La uniformidad también incluye las notas a estados financieros, los cuales son necesarios para aclarar la información presente en cada periodo contable. Puesto que en los casos que la empresa desee su método de aplicación, este se ajuste al anterior y que las incidencias que el nuevo pueda producir queden debidamente anotadas a los estados financieros.

#### **15. Revelación suficiente**

Para que los socios puedan evaluar la situación de la empresa en los estados financieros deben revelar suficiente la información del periodo contable, con la finalidad de que sea comprensible, clara, concisa y completa.

Chavarría, y Roldan (2002) describen que “la información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación la situación financiera de la entidad” (p.16).

Esto no solamente permite estar acorde a los requerimientos del principio, sino también a los dueños de las empresas contar con una visión más clara de la situación de la empresa para la toma de decisiones y realización de estimaciones o proyecciones futuras con base en resultados actuales.

## **16. Materialidad o importancia relativa.**

Este principio toma en cuenta los datos que se consideran significativos para la empresa en las actividades desarrolladas. La importancia relativa es también implementada en las revisiones de Auditoría evaluando las áreas que considera cruciales o relevantes para emitir su dictamen final.

García (2008) acota que “se administra la no aplicación estricta de algunos principios y criterios contables cuando la importancia relativa en términos cuantitativos o cualitativos de la variación de tal hecho produzca sea escasamente significativa y, en consecuencia, no altere la expresión de imagen fiel” (p.22).

Este principio como bien lo indica su nombre toma en cuenta lo relevante en la aplicación contable, e incluso omitir algunos principios o criterios contables que no se consideran en el momento, esto siempre que se respete la información presente en la Contabilidad y no altere o dañe la imagen de la información contable.

Todos los principios anteriormente estudiados se centran en el registro y presentación de la información contable; con total conocimientos de estos es posible tener una clara visión de situación patrimonial de la empresa al incorporar dentro de la aplicación de ecuación contable básica.

## **Análisis FODA.**

El FODA o DOFA es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar a una estrategia, ya sea de negocios, mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas, entre otras.

Castellanos (2015) dice que “el análisis FODA constituye una herramienta la cual permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos establecidos”(p.49).

## **Fortalezas.**

Consiste en aquellas capacidades especiales que posee una organización, y que le permiten tener una ventaja frente a la competencia. Pueden ser recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan eficientemente, entre otras.

Para Castellanos, (2015) las fortalezas “son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.” (p.50).

Son pues las fortalezas, aspectos positivos que diferencian a una empresa de la competencia y que hacen que la organización trabaje de manera eficiente, llevándola así al logro de los objetivos y metas fijadas por la organización.

Las fortalezas también permiten planificar el mercado de acción empresarial y proyectar rentabilidad.

**Oportunidades.**

Las oportunidades son situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades de mercado para la empresa cuando ésta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas y para avanzar hacia la visión propuesta por la organización.

Para Castellanos (2015) las oportunidades “son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.” (p.51). Así mismo se entiende que una oportunidad es todo aquel recurso externo y aprovechable a futuro para bien de la empresa o institución, generando un positivismo para hacer crecer o mejorar algún aspecto importante de la organización.

Las organizaciones deben estar preparadas para que en el momento que se enfrente a una oportunidad canalizarla y traducirla en rentabilidad y bienestar empresarial.

**Debilidades.**

Las debilidades son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse, son también llamadas puntos débiles; y son aquellos aspectos que limitan o reducen la capacidad de desarrollo efectivo de la estrategia de la empresa y deben, por tanto, ser controladas y superadas.

Castellanos (2015) define las debilidades como “aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.” (p.50). Las debilidades deben enfrentar sin temor canalizando esa debilidad hacia una fortaleza, mediante unión de grupo y comunicación.

De la misma forma las debilidades permiten mostrarle a la organización en que proceso se está fallando para realizar la mejora de manera oportuna y lograr sus objetivos propuestos, y por tal, debe de ser capaz de superar estas debilidades descubiertas, sobrellevarlas y poder dejarlas atrás para seguir en el rumbo hacia la consecución de los objetivos propuestos.

Por último, las debilidades hacen que la organización revise más detalladamente su planificación y las correcciones oportunas que se deban hacer.

### **Amenazas.**

Las amenazas son situaciones que se deben canalizar para enfrentarlas y darles una posible solución. Para Castellanos (2015) “las amenazas son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.” (p.51).

Así pues, se puede decir que las amenazas crean un ambiente incierto en las organizaciones ya que en la mayoría de las veces no se tiene un plan de acción o mitigación contra ellas, por eso es conveniente tener planes de contingencia que puedan solucionar a tiempo cualquier perjuicio que vaya en contra del proceso de planificación y de la rentabilidad empresarial.

### **Control interno**

El control interno salvaguarda las operaciones y procedimientos de una empresa a través del tiempo.

Simón (2000), define al control interno como “un plan de organización entre la Contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una

empresa pública, privada o mixta, para obtener información contable y salvaguardar sus bienes” (p.29).

Por tanto, el control interno constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros y tecnológicos y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a los mayores niveles jerárquicos de una organización.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa, al transformarse en un proceso integrador y dinámico, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas. Aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que esta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea cien por ciento confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre.

Al ser el contador público un gran partícipe en la administración de las compañías como asesor o consultor, es este profesional que debe adquirir el compromiso de propender el desarrollo empresarial con la implementación de nuevos conceptos, concepto como el de control interno moderno que sería de gran utilidad en la consecución de objetivos y metas institucionales sobre todo de las pequeñas y medianas empresas que son las más urgidas de una adecuada asesoría operativa, financiera y normativa, categorías que reúne en su estructura conceptual y aplicativa el control interno.

Estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, es por ello que es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta asignación de responsabilidades bien delimitadas donde

se interrelacionan unas con otras con el fin de que no se rompa la cadena de control fortaleciendo el ambiente de aplicación del mismo, cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena.

### **Pasos del control interno.**

Simón (2000) indica que “las técnicas específicas empleadas para ejercer un control sobre las operaciones y recursos varían de una entidad a otra, según la magnitud, naturaleza, complejidad y dispersión geográfica de las operaciones de la entidad” (p.32).

Sin embargo, los siguientes pasos deben ser considerados para establecer un sistema de control eficaz:

1. Determinación de normas, objetivos y metas.
2. Comparación y análisis del rendimiento.
3. Evaluación de los resultados.
4. Acciones correctivas, cuando sean necesarias. Cada uno de estos pasos implica algún tipo de acción. Su eficacia depende de la competencia y actitud de todos los funcionarios y empleados encargados de llevar a cabo una tarea y de responder por los resultados. El proceso administrativo, cubre todo los niveles y su eficacia es el resultado de los esfuerzos de muchos funcionarios y empleados.

### **Importancia del control interno.**

La importancia del control interno se logra a través de la integración de un sistema de control en el que se definan las políticas, procedimientos, descripciones de puesto e indicadores de desempeño, contemplando los riesgos a los que se encuentra expuesta nuestra actividad, y así generar una adecuada administración y optimización de los recursos de la empresa; a fin de prevenir riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos y estrategias, y en cambio apoyen el desarrollo de estos.

Mantilla (2003) dice que “la gestión de riesgos es una manera de aplicar soluciones alternativas cuando se hay obstáculos en nuevos proyectos”. (p.30). En dichos casos se debe determinar qué sí y qué no funciona, y probar y refinar cada posible escenario. Asimismo, es fundamental identificar todas las amenazas para la empresa, por tal manera es relevante contar con los controles internos que proporcionen confianza con respecto al logro de los objetivos estratégicos, operativos, de información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la empresa.

### **Ambiente de control.**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, en cuanto a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

De igual forma Mantilla (2003) afirma que: “El ambiente de control establece tono de una organización, para influenciar la conciencia del control de su gente” (p.25).

El ambiente de control fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto medio que traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son la filosofía y estilo de la dirección y la gerencia, la estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos así como la integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos, también las formas de asignación de responsabilidades y

de administración y desarrollo del personal. En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

### **Contraloría General de la República**

La Contraloría General de la República encuentra asidero constitucional en los numerales 183 y 184 de la Constitución Política. Alonso (1998) indica que “los constituyentes que promulgaron dicho cuerpo normativo crearon este órgano constitucional para garantizar al pueblo costarricense la fiscalización del manejo de la Hacienda Pública y que los recursos públicos se utilizarán para el fin público que debían cumplir” (p.394).

El numeral 183 establece lo siguiente: “La Contraloría General de la República es una institución auxiliar de la Asamblea Legislativa en la vigilancia de la Hacienda Pública; pero tiene absoluta independencia funcional y administrativa en el desempeño de sus labores.

### **Funciones.**

En cumplimiento del artículo 119 de la Constitución Política de Costa Rica la Contraloría General de la República ejerce, en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación.

Alonso (2008) señala que “la Contraloría General de la República evalúa los resultados obtenidos por las diferentes organizaciones y entidades del Estado” (p.372).

Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

1. Determinar si las entidades de gobierno adquieren, manejan y/o usan los recursos públicos dentro del marco legal, sujetos a los principios de economía, eficiencia, eficacia, equidad y sostenibilidad ambiental.
2. Examina la razonabilidad de los estados financieros de los sujetos de control fiscal y determina en qué medida logran sus objetivos y cumplen sus planes, programas y proyectos.
3. Tiene a su cargo establecer la responsabilidad fiscal de los servidores públicos y de los particulares que causen, por acción o por omisión y en forma dolosa o culposa, un daño al patrimonio del Estado.
4. Impone las sanciones pecuniarias que correspondan y las demás acciones derivadas del ejercicio de la vigilancia fiscal.
5. Procura, igualmente, el resarcimiento del patrimonio público. En ejercicio de la denominada jurisdicción coactiva, intenta recuperar los recursos y bienes públicos que han sido objeto de deterioro como resultado de su mala administración o que han sido apropiados en forma indebida por los funcionarios o por los particulares.
6. Adicionalmente, la Contraloría General de la República genera una cultura de control del patrimonio del Estado y de la gestión pública. El organismo fiscalizador promueve la transparencia en el uso de los recursos públicos, mediante un proceso estratégico y focalizado en aquellas entidades y/o áreas de alto riesgo previamente identificadas. La CGR vincula activamente a la ciudadanía en el control de la gestión pública y apoya técnicamente al Congreso de la República para el ejercicio del control político y el desarrollo de la función legislativa.

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.

El marco metodológico es aquel que se encarga de revisar los procesos a realizar para la investigación, no sólo analiza qué pasos se deben seguir para la óptima resolución del problema, sino que también determina, si las herramientas de estudio que se van a emplear ayudarán de manera factible a solucionar el problema. Se refiere a una serie de pasos o métodos que se deben plantear, para saber cómo se proseguirá en la investigación.

Sabino (2000) indica que “en un proceso de investigación es necesario tener en cuenta todos los factores que influyen en el problema, como su contexto, sus condiciones, sus cambios y principios” (p.23)

Es por este motivo que el marco metodológico nos contextualiza profundamente en el problema, no sólo por parte teórica sino también práctica, viendo la forma de estudiar los diversos factores que afectan al problema.

### **Enfoque de la investigación.**

El tipo de enfoque que se utiliza es el enfoque mixto, puesto que se aprovecha el cualitativo, apoyado por la perspectiva cuantitativa en el uso de los instrumentos por aplicar.

Ambos enfoques resultan fructíferos. La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. Asimismo, brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

Por su parte, la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, así como flexibilidad. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p. 25).

Para ello, se utiliza un cuestionario aplicado a los colaboradores de ICOTEC, así pues, cabe señalar que para efectos del análisis de resultados este se basa en la investigación cualitativa y cuantitativa, por ser este un enfoque mixto, ya que el interés máximo de la investigación radica en la obtención de datos cualitativos apoyados de datos cuantitativos.

Aunado a lo anterior, desde la parte cualitativa, se pretende tener un acercamiento con los colaboradores de la empresa y desde el punto de vista cuantitativo obtener datos estadísticos de impacto en el crecimiento o decrecimiento de los ingresos.

### **Tipos de investigación.**

Los tipos de investigación se clasifican en función de su propósito, del nivel de profundidad con el que se estudia un fenómeno, el tipo de datos empleados, el tiempo que tome estudiar el problema.

### **Estudio Descriptivo.**

El estudio descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno; es decir, no existe manipulación), los estudios descriptivos en que el investigador interacciona con el participante pueden involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria.

La definición de Hernández y otros (2014), sobre este tema indica que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de grupos o población” (p. 103).

Al utilizar el tipo de investigación descriptiva para este proyecto, se conocen las situaciones, las características y propiedades de la empresa objeto en estudio, así como la descripción y evaluación integral de sus procesos operativos y subprocesos actuales.

Lo anterior constituye la base para ordenar y analizar la información, identificar las relaciones entre los procesos y los involucrados, para proceder a emitir las recomendaciones y soluciones que optimicen el manejo de los temas en estudio. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

El presente proyecto tiene como fin describir situaciones, eventos y hechos, para, de este modo, se logre clasificar algunas variables de la empresa, que afecten el análisis y resultado de la investigación. En concordancia con el tema por desarrollar, Arellano (2013) define la investigación descriptiva de la siguiente manera. “Los estudios puramente descriptivos tienen como propósito obtener pronósticos y diagnósticos de realidades dadas” (p. 90).

De esta forma, se utiliza este método de investigación para analizar los factores que inciden en el liderazgo empresarial en ICOTEC, con la finalidad de obtener datos relevantes, los cuales permitan establecer una propuesta acorde a la situación actual de la empresa objeto de estudio.

## **Estudio Exploratorio**

La investigación exploratoria se utiliza para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información para llevar a cabo una investigación más concreta sobre un tema particular, identificar conceptos o variables importantes, establecer precedentes para investigaciones más complejas o sugerir afirmaciones verificables. Hernández y otros (2014), sugieren que. “Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos” (p. 100).

Esta metodología se aplica en la presente investigación, con el afán de detectar las generalidades circunstanciales del problema de estudio, además de reforzar temas aplicables al proyecto desde nuevas perspectivas y obtener información de variables que afectan el tema en desarrollo.

La investigación exploratoria se caracteriza por ser más flexible en su metodología en comparación con los estudios descriptivos y explicativos, asimismo, implica paciencia. En esta investigación que se realiza en ICOTEC, se hará un estudio exploratorio, ya que no se cuentan con estudios previos similares a este y se necesita obtener la información necesaria para su mejor entendimiento.

## **Métodos de Investigación Utilizados**

A continuación, se presentan los métodos de investigación.

## **Analítico**

Este trabajo ofrece el método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. Baena (2019) señala que: “También es posible concebirlo como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas” (p.133).

## **Deductivo**

En el estudio otro de los métodos que se utiliza es el deductivo, Baena (2019) indica que “es cuando se predice los resultados que se pueden obtener, por lo tanto, se establece hipótesis” (p.134).

## **Tipo de investigación**

A continuación, se presentan los tipos de investigación.

### **Estudio Descriptivo**

El estudio descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno; es decir, no existe manipulación), los estudios descriptivos en que el investigador interacciona con el participante pueden involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria.

La definición de Hernández y otros (2014), sobre este tema indica que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de grupos o población” (p. 103).

Al utilizar el tipo de investigación descriptiva para este proyecto, se conocen las situaciones, las características y propiedades de la empresa objeto en estudio, así como la descripción y evaluación integral de sus procesos operativos y subprocessos actuales.

Lo anterior constituye la base para ordenar y analizar la información, identificar las relaciones entre los procesos y los involucrados, para proceder a emitir las recomendaciones y soluciones que optimicen el manejo de los temas en estudio. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

En concordancia con el tema por desarrollar, Arellano (2013) define la investigación descriptiva de la siguiente manera. “los estudios puramente descriptivos tienen como propósito obtener pronósticos y diagnósticos de realidades dadas” (p. 90).

### **Diseño de la investigación.**

Para esta investigación se utiliza el diseño no experimental transversal descriptivo, ya que no se manipulan las variables deliberadamente ni las categorías de análisis, aunque si se describen, esto se hace como aporte del enfoque cuantitativo.

En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos, de hecho, no existen condiciones o

estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos se observan en su ambiente natural. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. (Kerlinger, 2006, p. 267).

De igual manera, Kerlinger (2006) señala que “la investigación no experimental se utiliza en un gran número de estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos” (p.268). Así pues, el diseño no experimental tiene alcances y finales descriptivos.

### **Sujetos y fuentes de información.**

Para la obtención de la información requerida se necesita contar, tanto con fuentes como con sujetos de investigación. Esto por cuanto las fuentes están respaldadas por investigaciones previas que presentan información básica para descubrir nuevos campos a explorar dentro de la indagación que se realiza.

### **Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “una población es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes, sobre la cual se realiza el estudio estadístico con el fin de sacar conclusiones.” (p .98).

Para el caso de esta investigación la población corresponde a 14 trabajadores de la empresa ICOTEC.

## **Muestra**

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “la muestra es una porción de estudio de la población y esta se hace a veces porque dicha población es muy extensa (p.99). Para el caso de esta investigación no se va a trabajar con muestra, ya que la población de estudio no es extensa.

Para esta investigación la muestra es la misma que la población ya que esta es pequeña y se va a trabajar con toda la población. Los sujetos de investigación son validadores del material consultado que con fundamento y propiedad validan los datos encontrados en las fuentes consultadas. Los sujetos para esta investigación son los 14 colaboradores de ICOTEC.

En el caso de esta investigación, no se tomará muestra ya que la población es de 14 colaboradores, por ser una población pequeña se trabaja con todos. Por consiguiente, los resultados tendrán un grado de error menor; o sea, que la incertidumbre del resultado es más confiable.

Gómez (2011) indica que “la muestra es tomar una parte de una población como subconjunto representativo de dicha población. Además, afirma que, para que la muestra sea representativa de la población, debe seleccionarse siguiendo un procedimiento.” (p. 9).

## **Fuentes de información.**

Ahora bien, si hablamos de las fuentes de la información, tenemos un conjunto diverso de fuentes que aportan información las cuales podemos clasificar de la siguiente manera:

1. *Fuentes primarias*: Son las consideradas de primera mano, tal como libros, revistas, periódicos, artículos, éstas se utilizan en todas las variables Hernández (2014) indica que “las fuentes primarias constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura, proporcionan datos de primera mano” (p. 66). Adicionalmente, las fuentes primarias se utilizan para fundamentar y confeccionar herramientas de recolección de datos de primera mano, que permitan obtener datos fiables de los expertos e involucrados en los procesos objeto de investigación.
2. *Secundarias*: Las fuentes secundarias consisten en análisis que se realizan a fuentes primarias; según Hernández (2014), consisten en: “compilaciones, resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, estas se utilizan en todas las variables. Es decir, reprocesan información de primera mano” (p. 66). Por otra parte, se realiza una revisión bibliográfica que fundamenta el marco teórico, el análisis de los datos de primera mano obtenidos, y el uso de herramientas de contabilidad, fiables y probadas para la detección de oportunidades de mejora en los procesos de control interno de la organización.
3. *Terciarias*: se trata de todas aquellas fuentes que hacen referencia a las fuentes secundarias, aunque pueden hacer alusión a una fuente primaria, como lo son los catálogos de libros. Su característica principal consiste en que el autor no tiene acceso a la fuente primaria, no puede leer los informes originales, ni puede hablar con las personas que presenciaron los fenómenos. Por lo que el solo tiene acceso a fuentes secundarias, Hernández dice que Se trata de documentos que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombres de boletines, conferencias y simposios; nombres de empresas, asociaciones industriales y de diversos servicios. (2014, p.28)

Para esta investigación se van a utilizar los tres tipos de fuentes, teniendo presente que las primarias son los colaboradores de ICOTEC.

### **Instrumentos y técnicas de recolección de datos.**

Por ser un estudio mixto el instrumento que se va a aplicar a los colaboradores de ICOTEC es un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas para optimizar información.

El cuestionario permite medir la perspectiva de los involucrados, evidenciando conocimiento suficiente para el tema de investigación y poder lograr los objetivos planteados. Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir.” (p.310).

La recolección de datos se puede hacer mediante técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, u otros. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común.

La recolección de datos permite tabular la información para así poder analizarla de una forma más coherente, de uno u otro fenómeno, en una forma más despejada y precisa de la descripción de los hechos a investigar, es importante indicar que el recolectar los datos se vuelve equivalente a poder medir lo que se traduce en la buena utilización de diferentes instrumentos.

Es importante conocer de qué trata la tabulación y es que esto, consiste propiamente en realizar un recuento de los datos que están contenidos en los cuestionarios que se han aplicado para la recolección de información para una investigación.

El proceso de tabulación está esencialmente, en el recuento de los datos contenidos en los cuestionarios. Sin embargo, también se incluyen en este proceso todas aquellas operaciones encaminadas a la obtención de resultados numéricos relativos a los temas de estudio que se trata en los cuestionarios. Cuando se hace la tabulación, existen dos acciones

que representan de mejor manera los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, estos son las tablas y los gráficos, y es que estos, son la forma de ordenar los datos en filas y columnas, de representar de forma ordenada los resultados de un trabajo para que se pueda entender de mejor forma la información encontrada, a esta información se le darán valores relativos y valores absolutos para su mayor comprensión, y con ella hacer tablas y gráficos.

Por otra parte, el gráfico es la representación en el plano de datos numéricos, con el fin de obtener una impresión visual conjunta que facilita la comprensión del material presentado, el objetivo de la mayoría de los gráficos es presentar distribuciones de frecuencia o asociaciones entre dos o más variables investigada.

### **Variables de investigación.**

A continuación, se presentan las variables de investigación que se utilizan en el presente trabajo con la finalidad de evaluar los objetivos plantados, dichas variable se utilizan en preguntas en el cuestionario, para posteriormente tubular la información y hacer el análisis de los datos

#### **Variable 1. Riesgo empresarial en el que desarrolla ICOTEC.**

1. *Definición conceptual:* se refiere a aquellos riesgos que estén presentes en un sistema económico o en un mercado en su conjunto. Sus consecuencias pueden aquejar a la totalidad del entramado comercial.
2. *Definición operativa:* permite describir, analizar y evaluar de manera particular los procesos que llevan riesgo en el manejo de ingresos de la empresa.
3. *Definición instrumental:* el instrumento aplicable a esta variable es el cuestionario a colaboradores de la empresa.

## Variable 2. Normativa COSO III

1. *Definición conceptual:* es el Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son, aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación.
2. *Definición operativa:* permite comparar si la empresa realiza el control interno de acuerdo con COSO III.
3. *Definición instrumental:* el instrumento aplicable a esta variable es el cuestionario a colaboradores de la empresa

**Tabla 2.** Matriz de análisis del COSO III.

Área	Interrogante	Respuesta	Observaciones
Entorno de control	¿El personal de ICOTEC vinculado recibe inducción sobre misión, visión, valores, código de ética?	NO	NA
	¿Los colaboradores conocen los procedimientos para denunciar irregularidades?	NO	NA
	¿Se cuenta con procedimientos para la recepción, investigación y entrega de denuncias?	NO	NA
	¿Se realizan evaluaciones de desempeño?	NO	NA
	¿Existen indicadores clave para verificar el cumplimiento de actividades de control?	NO	No ninguno
Evaluación del riesgo	¿Se realiza periódicamente análisis de riesgos en el área de ingresos u otra área?	NO	NA
	¿Existe acceso y contraseñas proporcionada por la administración para registrar ingresos?	NO	NA
	¿Alguna área es monitorea lo que se hace en computo?	NO	NA
	¿La información recopilada es custodiada bajo accesos autorizados?	NO	NA

Actividades de control	¿Existe proceso para la gestión de riesgo de fraude?	NO	NA
	¿Existen documentos sobre procedimientos frente al fraude en ICOTEC?	NO	NA
	¿No se permite que los colaboradores acumulen vacaciones?	NO	NA
	¿Se hacen encuestas para evaluar cómo los colaboradores actuarían frente una sospecha de fraude o alguna entrevista?	NO	NA
Información comunicaciones	¿Están documentados lo procedimientos relacionados con la administración de la información y los ingresos?	NO	NA
Actividades de supervisión	¿Existe un plan de seguridad de la información en ICOTEC ?	NO	No hay planes
	¿Se realizan inventarios de activos circulantes?	NO	No existen
	¿Existe cifrado de Si información?		NA

---

Fuente: Elaboración propia (2022)

### Variable 3. Matriz de riesgo de los datos de la empresa versus normativa vigente.

1. *Definición conceptual:* consiste en comparar como opera la empresa en su proceso de control interno en relación con la normativa vigente.
2. *Definición operativa:* esta variable permite medir si la empresa esta apegada a la normativa COSO III
3. *Definición instrumental:* el instrumento aplicable a esta variable es el cuestionario a colaboradores de la empresa

**Tabla 3.** Matriz de riesgo empresarial

	Ocurrencia	Significado	Valor
Características principales del riesgo	Frecuente	Casi certeza	5
	Probable	Probable que	4
	Ocasional	ocurra	3
	Posible	Probable a veces	2

Improbable

Puede ocurrir  
Nunca ocurre

1

---

Fuente: Elaboración propia. (2022)

**Variable 4. Propuesta de manejo del riesgo empresarial en base a normativa vigente de COSO III.**

1. *Definición conceptual:* consiste en crear una propuesta que minimice el riesgo empresarial basándose en la normativa COSO III.
2. *Definición operativa:* esta variable permite medir si la organización opera en el margen de riesgo según la normativa vigente de control interno.
3. *Definición instrumental:* el instrumento aplicable a esta variable es el cuestionario a colaboradores de la empresa

**Tabla 4.** Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de investigación.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental</b>
1. Identificar el riesgo empresarial en el que se desarrolla ICOTEC.	Riesgo empresarial en el que se desarrolla ICOTEC.	Se refiere a aquellos riesgos que estén presentes en un sistema económico o en un mercado en su conjunto. Sus consecuencias pueden aquejar a la totalidad del entramado comercial.	Diagnóstico del riesgo que se da en los ingresos de ICOTEC.	Cuestionario de diagnóstico. (Véase anexo 1)
2. Analizar la normativa COSO III y la normativa de tecnología de la información que permita proponer un control de riesgo en el proceso de ingresos de ICOTEC.	Normativa COSO III.	Es el Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son, aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación.	Existencia de procesos COSO III.	Cuestionario de diagnóstico. (Véase anexo 1)
3. Elaborar una matriz de riesgo en comparación con los resultados obtenidos de los datos aplicados a la empresa versus normativa.	Matriz de riesgo de los datos de la empresa versus normativa vigente.	Consiste en comparar como opera la empresa en su proceso de control interno en relación con la normativa vigente.	Conocer los procesos COSO III.	Cuestionario de diagnóstico. (Véase anexo 1)
4. Elaborar una propuesta del manejo del riesgo empresarial aplicando la normativa vigente del COSO III	Propuesta de manejo del riesgo empresarial en base a normativa vigente de COSO III.	consiste en crear una propuesta que minimice el riesgo empresarial basándose en la normativa COSO III.	Alcance de una propuesta que satisfaga las necesidades de la empresa en base a COSO III	Cuestionario de diagnóstico. (Véase anexo 1)

Fuente: Elaboración propia. (2022)

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos a la hora de aplicar el instrumento que se describió anteriormente. De este modo para cada objetivo se presenta el instrumento aplicado y el análisis correspondiente.

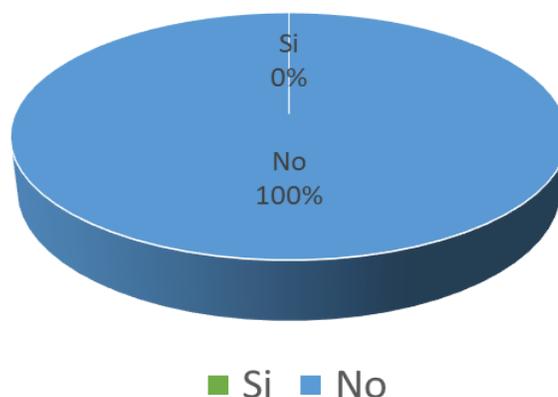
### Riesgo empresarial en el que se desarrolla ICOTEC.

**Tabla 5.** Conocimiento del COSO III.

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	0	0 %
NO	14	100 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 1.** Conocimiento del COSO III.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

Del cuadro y gráfico anterior se puede ver que el 100% de los encuestados manifiestan que no conocen el COSO III, lo cual hace que esto sea preocupante para el manejo del riesgo

en la empresa y control interno, ya que sin este conocimiento es difícil salvaguardar los activos de la empresa y esta podría tener problemas de rentabilidad a futuro. También es importante destacar que si no se conoce el COSO III no se puede implementar ninguna mejora de control interno en el ambiente contable.

**Tabla 6.** Información y capacitación.

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	0	0 %
NO	14	100 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 2.** Información y capacitación.



Fuente: Elaboración propia 2022.

En lo anterior se puede vislumbrar que 100% de los encuestados carecen de conocimientos y de capacitación en COSO III, así mismo si no se implementa en ICOTEC el COSO III esto va en contra de los requerimientos del control interno, y no se actualiza el

contexto interno a muchos cambios en la empresa y en el ambiente operativo, de esta manera si no hay capacitación se amplía su desconocimiento en los colaboradores de los objetivos operativos y de emisión de informes y esto hace que exista un mayor riesgo operativo.

**Tabla 7.** Riesgo en las transacciones.

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	2	14 %
NO	12	86 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 3.** Riesgo en las transacciones.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

Se puede analizar de lo anterior que el 14% de los encuestados si saben que es el riesgo en las transacciones y el 86% indican que no, lo cual hace ver que la mayoría de los colaboradores no lo saben y están propensos a cometer errores, se puede también indicar que si estuviesen frente a situaciones riesgosas como no las conocen no reportarían nada anómalo a la administración lo cual es problemático desde el punto de vista de control interno.

**Tabla 8.** Inconvenientes que se hayan presentado.

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	2	14 %
NO	12	86 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 4.** Inconvenientes que se hayan presentado.

Fuente: Elaboración propia 2022.

De lo anterior se puede indicar que un 14 % de los colaboradores si conocen de inconvenientes que se hayan presentado en las transacciones y 86 % no, esto hace ver que la mayoría desconocen de los inconvenientes porque no tienen conocimiento de los riesgos y este resultado es muy congruente con la pregunta anterior, por lo que se le debe poner especial atención.

**Tabla 9.** Información que facilite el ICOTEC para atender riesgos.

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	1	7 %
NO	13	93 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 5.** Información que facilite el ICOTEC para atender riesgos.

Fuente: Elaboración propia 2022.

Del cuadro y gráfico anterior se puede indicar que cuando se les hace la pregunta a los encuestados si existe alguna información que facilite el ICOTEC para atender riesgos el 7% indican que si y el 93% que no, esto es sumamente preocupante ya que debe ser la misma empresa o la administración quien debe minimizar el riesgo en las transacciones y de no hacerlo así se pueden dar fraudes en el manejo de los ingresos.

**Cuadro 1.** Información que facilite el ICOTEC para atender riesgos.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Cómo manejaría usted el riesgo en los ingresos de ICOTEC?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que la administración de ordenes de cómo manejar los ingreso.</li> <li>2. Que se estandarice documentos.</li> <li>3. Reuniones con los trabajadores, para ponerse de acuerdo.</li> <li>4. La tecnología debe ser mejor.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

Se puede interpretar que a los colaboradores les gustaría varias cosas que harían que el riesgo en los ingresos fuese menor, entre las respuestas más encontradas a esta pregunta los encuestados manifiestan que les gustaría que la administración gire ordenes de cómo hacerlo, también creen los colaboradores que se debe estandarizar los documentos o procedimientos de cómo se debe recaudar los ingresos, lo cual es muy importante para su buen funcionamiento, de igual manera los colaboradores consideran reuniones periódicas para esto y mejor tecnología.

**Normativa COSO III****Tabla 10.** Proceso de implementación del ICOTEC

<b>Parámetro</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
SI	0	0 %
NO	14	100 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 6.** Proceso de implementación del ICOTEC.

Fuente: Elaboración propia 2022.

De lo anterior se puede interpretar que nadie conoce la implementación de COSO III en la empresa, esto debido a que los procedimientos en este momento no siguen ningún patrón, posiblemente por que ICOTEC nació como un negocio familiar y se han ido implementado las cosas como más le convengan, otro aspecto podría ser que la empresa es un organismo privado y no tiene ninguna regulación de la Contraloría General de la República.

**Cuadro 2.** Proceso de implementación del ICOTEC.

Pregunta	Respuesta
¿Le gustaría hacer alguna recomendación en este aspecto a la empresa?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que la administración capacite al personal.</li> <li>2. Que la administración indique cual procedimiento para captar los ingresos de la empresa.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

De lo anterior básicamente los colaboradores indican en su mayoría que la empresa debe capacitarlos y establecer procedimientos en cuanto a la captación de los ingresos, ya

que pareciera que no hay una línea de trabajo en este sentido, lo cual es sumamente preocupante porque está en juego la rentabilidad de la empresa.

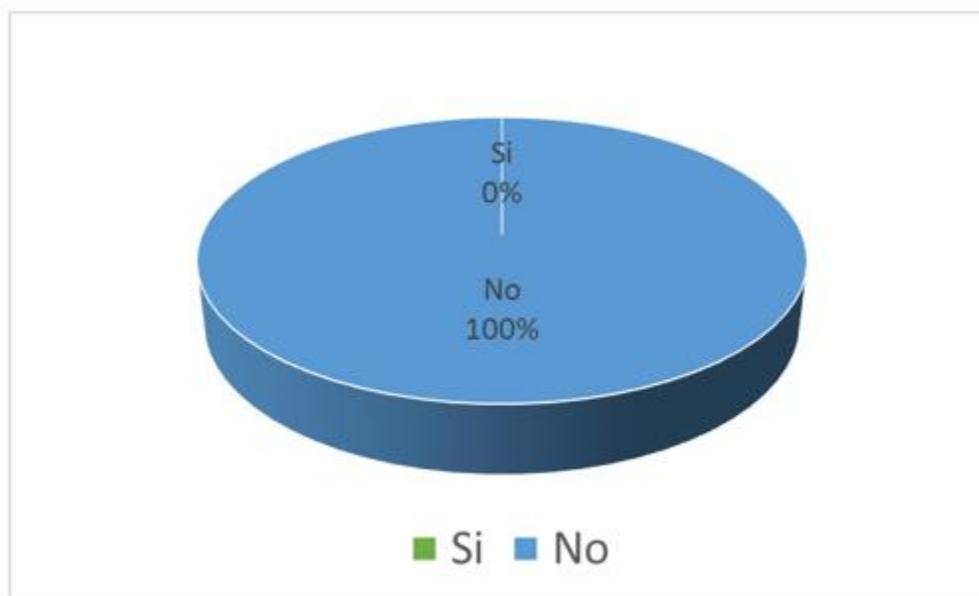
**Objetivo 3: Elaborar una matriz de riesgo en comparación con los resultados obtenidos de los datos aplicados a la empresa versus normativa.**

**Tabla 11. Evaluar el riesgo de los ingresos en ICOTEC.**

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	0	0 %
NO	14	100 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 7. Evaluar el riesgo de los ingresos en ICOTEC.**



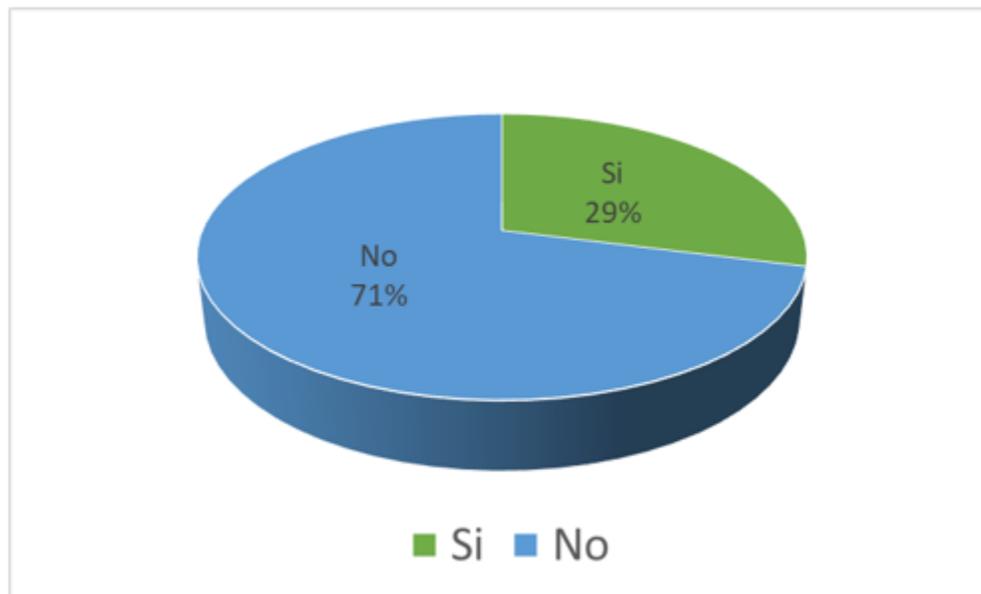
Fuente: Elaboración propia 2022.

Lo anterior indica que del 100% de los encuestados dicen que no se evalúa el riesgo en ICOTEC, lo cual es muy delicado en la administración de un negocio ya que esto puede dar pie a fraudes o puede que el negocio pierda su rentabilidad y desaparecer del mercado, esto hace pensar que la empresa tiene muy poco conocimiento de lo que el riesgo significa dentro del control interno.

**Tabla 12. Actividades de control para el riesgo.**

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	4	29 %
NO	10	71 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 8** Actividades de control para el riesgo.

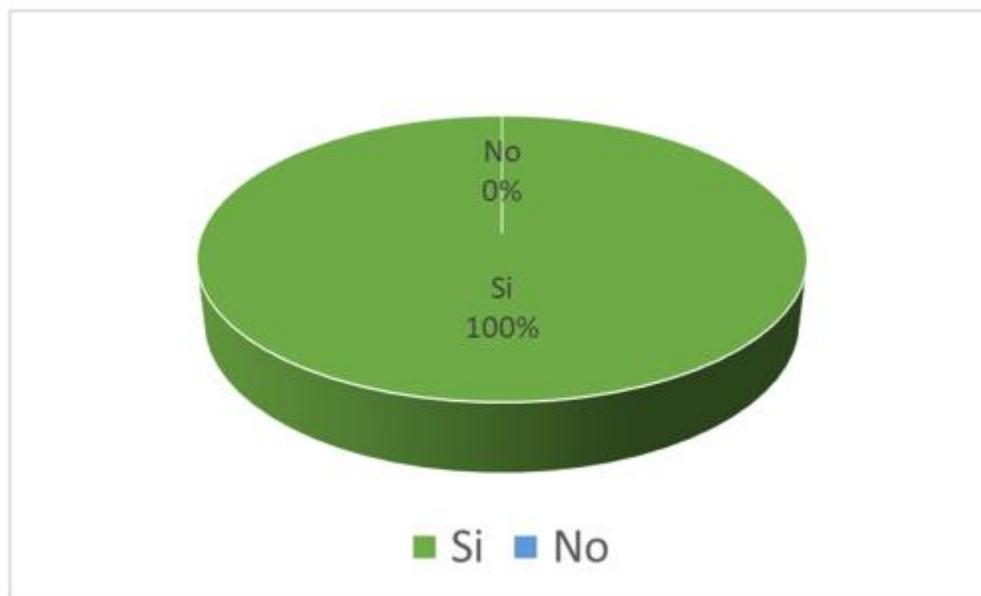
Fuente: Elaboración propia 2022.

Del gráfico y cuadro anterior se puede ver que cuando se les pregunta a los encuestado si existen actividades de control para el riesgo el 29% indican que si y un 71% indican que no lo cual hace ver que posiblemente hay un control, pero este no es complejo como para evitar fraudes, se puede indicar que cuando el control no es definido con procedimientos este está latente aún más en cualquiera de las operaciones de la empresa.

**Tabla 13.** Hay algún procedimiento a seguir.

Parámetro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
SI	14	100 %
NO	0	0 %
Total	14	100 %

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

**Gráfico 9.** Hay algún procedimiento a seguir.

Fuente: Elaboración propia 2022.

Se puede indicar que de los encuestados el 100% indican que, si hay procedimientos para controlar el riesgo, esto puede indicar que existen directrices de parte de la administración de cómo controlar el riesgo, aunque posiblemente son procesos muy propios y que no están apegados a la normativa COSO III.

**Cuadro 3.** Hay algún procedimiento a seguir.

Pregunta	Respuesta
¿Puede aportar alguna recomendación para mejorar el riesgo de los datos en ICOTEC?	Que la administración nombre a un encargado analizar situaciones de riesgo. Que se capacite al personal en aspectos de riesgo.

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en el cuestionario aplicado a colaboradores de ICOTEC)

Del cuadro anterior se puede observar que lo que más opinaron los trabajadores de ICOTEC es que la administración nombre un encargado que analice el riesgo en la empresa y que se capacite al personal, con lo anterior se puede llevar control del riesgo y además minimizar operaciones fraudulentas amparadas al COSO III.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

En este capítulo se presentan las conclusiones y las recomendaciones relacionadas con el trabajo realizado en ICOTEC.

### **Conclusiones.**

1. El personal de ICOTEC carece de conocimiento del Marco de Gestión de Riesgo Empresarial (COSO III), lo cual es perjudicial para el buen funcionamiento de las actividades de control y prevención de fraudes en la institución.
2. El personal de la empresa no tiene capacitación en la normativa COSO III, por lo que es difícil que tengan criterios de riesgo empresarial o control interno aplicado a las operaciones de la empresa lo cual hace que esta sea muy vulnerable a fraude.
3. No existen evaluación del riesgo ni procedimientos para este fin en ICOTEC, lo cual es perjudicial para el desarrollo de las actividades de control interno, y para llevar un control sobre los ingresos.
4. Sí existen actividades de control, ya que se cuenta con procedimientos para algunas operaciones; sin embargo, al no valorarse el riesgo, estos procesos no dan seguridad al a la empresa.
5. La empresa no facilita información para minimizar el riesgo lo cual hace que la operación y registro de ingresos es sumamente débil, y que sea vulnerable ante situaciones anormales y estas van en detrimento del riesgo y control interno.
6. A los colaboradores les gustaría contar con una propuesta para ayudar con el riesgo en las transacciones de ICOTEC, lo cual sería de mucha ayuda para tener proceso claros y estandarizados dentro de la organización, que respondan a la normativa COSO III
7. Existen algunos procedimientos para detectar el riesgo en la empresa, sin embargo, las deficiencias que se detectan se realizan por pericia o por experiencia, ya que los procedimientos son muy propios y no están apegados a la normativa de COSO III.

8. No se evalúa el riesgo de los ingresos en ICOTEC, ni en ningún otro aspecto, lo cual es sumamente preocupante para el funcionamiento del control interno y para el ambiente de control basado en COSO III-
9. La administración no está muy interesada en un proceso estricto de control interno, por ser un negocio familiar y piensan que así pueden existir.
10. El poco control interno que tiene ha sido rudimentario y sin ningún parámetro de comparación, lo cual es perjudicial, para la empresa.

### **Recomendaciones.**

1. Conocer la propuesta que se presenta en esta investigación, para que la empresa valore el ponerla en práctica con el fin de contar con un sistema de control interno de acuerdo con COSO III.
2. Capacitar al personal en la normativa COSO III, para operar con un sistema de control interno robusto de acuerdo con la normativa y que ayude a salvaguardar los activos de la empresa.
3. Revisar las actividades de control existentes y someterlas a la valoración de COSO III, con el fin de llevar el control interno a la realidad de la empresa para poder enfocarse en los problemas que la aquejan.
4. Evaluar el riesgo periódicamente por medio de un calendario en el que estén programadas las fechas, con el propósito de realizar su revisión continua.
5. Mantener todos los procesos actualizados, con datos fidedignos y al día, esto permitiría tener la información actualizada para la toma de decisiones.
6. Incorporar tecnología de punta en el desarrollo de sus actividades diarias para un mejor manejo de los ingresos.
7. Diseñar un procedimiento para comunicar las deficiencias encontradas en la administración de los ingresos.
8. Asignar personal al control interno que permita periódicamente evaluar los procesos en la empresa.

9. Contratar un auditor externo para que proponga un sistema de control interno en la empresa amparado a COSO III, y que esta persona les pueda periódicamente hacer auditorias.
10. Contar con presupuesto para para atender diferentes situaciones referentes a la puesta en marcha del programa COSO III.

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

### **MODELO DEL SISTEMA DE RETROALIMENTACION Y CORRECCION ANTICIPANTE PARA ICOTEC EN LA GESTION DEL CONTROL INTERNO.**

La propuesta de mejoramiento consiste en la elaboración de un modelo de retroalimentación y corrección anticipante para ICOTEC en la gestión del control interno. La propuesta está estructurada en función de que se puede hacer una corrección anticipada.

#### **Objetivos de la propuesta**

Se presentan los objetivos planteados en la propuesta a presentar a la administración de ICOTE C, con la finalidad de esta sea evaluada y sometida a consideración para su posible autorización y ejecución, sin embargo, se debe tener claro que esta no es vinculante.

#### **Objetivo general**

Desarrollar mecanismos para la mejora del sistema de control interno que posee ICOTEC tomando como referencia el marco de gestión empresarial (COSO III) con el fin de ayudar al logro de los objetivos de la empresa.

#### **Objetivos específicos**

1. Contribuir a hacer conciencia en la empresa de la aplicación del control interno en sus actividades diarias.
2. Establecer la importancia del Marco de Gestión de Riesgo Empresarial (COSO III).
3. Establecer periodos continuos de capacitación al personal para el buen funcionamiento del control interno.

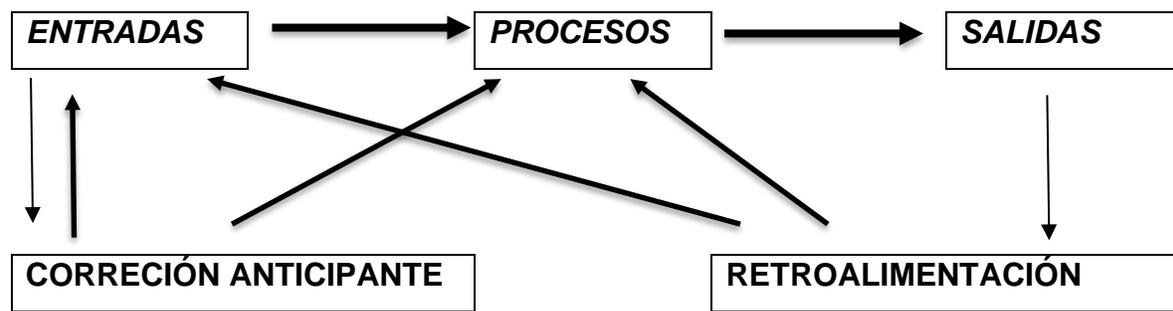
### Acciones concretas de la propuesta de mejoramiento para ICOTEC

Como un aporte final por parte del investigador a ICOTEC, con base en la teoría contable de control interno, a continuación, se presenta un sistema de retroalimentación para corregir los factores que dificultan el buen ambiente de control en la empresa, y así de esta forma, mejorar el riesgo y sus deficiencias.

Además, el sistema contempla la opción de corrección anticipante, para que la administración lo pueda implementar si lo considera conveniente.

### Modelo del sistema de retroalimentación y corrección anticipante para ICOTEC.

**Figura 3.** Modelo del sistema de retroalimentación y corrección anticipante



Fuente: Elaboración propia (2022)

Para efectos de someter a revisión cada una de las variables analizadas durante el proceso investigativo, se propone implantar el modelo anterior, con el objetivo de evaluar los factores que dificultan el ambiente de control en ICOTEC

Para la aplicación del sistema entiéndase:

#### Entradas

Todos los factores identificados que dificultan el control interno en ICOTEC como:

1. Implementación de COSO III.

2. Procedimiento para evaluación del riesgo.
3. Procedimiento para evaluación de deficiencias.

#### **Cuadro 4. Procedimiento.**

Controles periódicos de cada proceso en ICOTEC como:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fechas calendarizadas.</li> <li>2. Boleta comparativa del proceso actual con el proceso designado.</li> </ol>
Deficiencias encontradas:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lista de deficiencias encontradas en cada proceso.</li> <li>2. Responsable del proceso.</li> </ol>
Análisis con el responsable del proceso de ICOTEC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corrección del proceso.</li> <li>2. Fijar metas en mejoras del proceso.</li> <li>3. Plazos de mejoras.</li> <li>4. Procedimiento para comunicación de deficiencias de ICOTEC.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia. (2022)

#### **Procedimiento**

Por medio de memorándum físico con copia por triplicado y correo electrónico de la persona que encuentra la deficiencia, para:

1. Departamento o encargado donde se encontró la deficiencia.
2. Copia al encargado de planeamiento, gestión y control.
3. Copia al responsable del proceso.

Quien recibe el memorándum debe contestar en plazo máximo de tres días por memorándum y por correo electrónico a:

1. Encargado de departamento donde se detectó la deficiencia.
2. A su jefatura.

El encargado de planeamiento, gestión y control agenda reunión con un plazo máximo de cinco días después de haber recibido el memorándum con el jefe del departamento en donde se encontró la deficiencia, para analizar los pasos por seguir. Este procedimiento puede ser adoptado por todos los departamentos.

1. Capacitación del personal.
2. Análisis de la cantidad del personal del personal de ICOTEC.

### **Procesos**

1. Calendarización de las actividades.
2. Mezas de trabajo.
3. Capacitaciones de personal.
4. Delegación de responsabilidades de supervisión de actividades.

### **Salidas**

1. Grado de seguridad del control interno.
2. Grado de satisfacción de los clientes externos.
3. Grado de satisfacción de los clientes internos.

### **Retroalimentación**

Una vez obtenidas las salidas del proceso, se inicia una reevaluación del proceso puesto en práctica, ya sea para mejoras o para correcciones del sistema, por parte de la empresa.

### **Corrección anticipante**

Prever posibles fallas, considerar las relaciones interpersonales entre el personal de ICOTEC y el resto de los colaboradores y el entorno en donde se desenvuelven.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alonso, M. J. (1998). *La solución justa en las resoluciones administrativas*. Valencia, España. Tirant lo Blanch y Universitat de Valencia.
- Biondi, M. (2010). *Teoría de la Contabilidad*. Buenos Aires. Ediciones Macchi.
- Bodie, C. (2008). *Finanzas corporativas empresariales de vanguardia*. México. Editorial Prentice Hall.
- El control interno* Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>, Contabilidad y Finanzas, empresariales.
- Generalidades del sistema de control interno*. Obtenido de <https://inec.cr/sites/default/files/documentos-bibliovirtual/cigeneralcontrolupi2017.pdf>
- Gómez, M. (2011). *Elementos de Estadística Descriptiva*. Costa Rica: Editorial UNED
- Hernández, R. Fernández, Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial McGraw Hill.
- Informe COSO III* Obtenido de: [https://www.Control interno – Informe Coso](https://www.Controlinterno.com) (monografias.com).
- Mantilla, S. (2003). *Auditoría del Control Interno*. Colombia. Eco Ediciones limitada R.L.
- México, P.J. (2021). *Conceptos Jurídicos Fundamentales*. Obtenido de: [https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/ifsp\\_conceptosjuridicosfundamentales-1.pdf](https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/ifsp_conceptosjuridicosfundamentales-1.pdf)
- Sabino, C. (2000). *El proyecto de investigación*. Caracas Venezuela. Editorial EPISTEME.
- Sánchez, O. (2008). *Introducción a la Contaduría Pública*. México. Prentice-Hall
- Santillana, J. (2015). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO*. España. PERSON EDUCATION.
- Simón, C. (2001). *Auditoría de Estados Financieros*. México. Ediciones UNAM.

México,P.J. (2021). *Conceptos Jurídicos Fundamentales*. Obtenido de:  
[https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/ifsp\\_conceptosjuridicosfundamentales-1.pdf](https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/pdfs/ifsp_conceptosjuridicosfundamentales-1.pdf)

*Generalidades del sistema de control interno*. Obtenido de  
<https://inec.cr/sites/default/files/documentos-biblvirtual/cigeneralcontrolupi2017.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de diagnóstico.

Universidad San Marcos.

Licenciatura en Contaduría Pública

Título: Análisis del Marco de la Gestión de Riesgo Empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las normas técnicas de gestión y control de tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en Costa Rica, durante el primer semestre del 2022.

Objetivo: Analizar el marco de la gestión de riesgo empresarial en el proceso de los ingresos que genera ICOTEC bajo el amparo de la normativa vigente del COSO III, y la utilización de las Normas Técnicas de Gestión y Control de Tecnología establecidas por la Contraloría General de la República en Costa Rica, durante el primer semestre del 2022.

1-¿Conoce el COSO III?

SÍ ( )            NO ( )

2-¿Ha recibido alguna información y capacitación?

SÍ ( )            NO ( )

3-¿Sabe usted que es el riesgo en la transacciones?

SÍ ( )            NO ( )

4-¿Conoce algunos inconvenientes que se hayan presentado?

SÍ ( )            NO ( )

5-¿Existe alguna información que facilite el ICOTEC para atender riesgos?

SÍ ( )            NO ( )

6-¿Cómo manejaría usted el riesgo en los ingresos de ICOTEC?

-----  
-----  
-----

7-¿Conoce el proceso de implementación del ICOTEC?

SÍ ( )            NO ( )

SÍ ( )            NO ( )

8-¿Le gustaría hacer alguna recomendación en este aspecto al empresa?

-----  
-----  
-----

9-¿Se evalúa el riesgo de los ingresos en ICOTEC.

SÍ ( )    NO ( )

10-Existen actividades de control para el riesgo

SÍ ( )    NO ( )

11-¿Hay algún procedimiento a seguir?

SÍ ( )    NO ( )

12-¿Puede aportar alguna recomendación para mejorar el riesgo de los datos en ICOTEC?

-----  
-----  
-----

## **Anexo 2. Glosario de términos.**

### **Control interno**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

### **Ambiente de control**

Consiste en la evaluación del departamento u unidad de Auditoría Interna de su organización, en orden a determinar el cumplimiento con las normas internacionales que regulan la práctica de auditoría interna y la efectividad en el cumplimiento de la misión de dicha área.

### **ICOTEC**

Icono de tecnología

### **Contraloría General de la República**

Es el órgano constitucional, auxiliar de la Asamblea Legislativa que fiscaliza el uso de los fondos públicos para mejorar la gestión de la Hacienda Pública y contribuir al control político y ciudadano.

### **Riesgo**

El riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros