



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA EMPRESA ILS ARIAS COSTA RICA INT S.A. PARA EL PERIODO 2023 CON EL FIN DE PROPORCIONAR UNA ADECUADA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO Y MEJORAR LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, OPERATIVO Y FINANCIERO ORGANIZACIONAL

ELABORADO POR
BRYAN STEVEN CHAVARRIA OPORTO

SAN JOSÉ COSTA RICA

FEBRERO, 2024



#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

Lic. Jorge González Villegas

Tutor Asesor


Firma

Bryan Steven Chavarría Oporto

Sustentante


Firma

Licda. Nancy Mora Salas

Presidente del Tribunal


Firma

Jueves 15 de febrero 2024

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS.....	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS.....	8
DECLARACIÓN JURADA	10
AGRADECIMIENTOS	11
DEDICATORIA.....	12
RESUMEN EJECUTIVO.....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
Tema de investigación.....	17
Estado de la cuestión de la investigación	17
Síntesis del estado de la cuestión	22
Objetivos de estudio	24
Formulación del problema de investigación	25
Justificación del estudio de investigación	27
Alcances de investigación	28
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	31
Marco situacional	31
Historia de ILS Arias Costa Rica Int. S.A.....	31
Valores institucionales de ILS Arias Costa Rica INT S.A.	32
Organigrama institucional.....	33
Ubicación de la empresa	34
Objetivos institucionales	34

Misión.....	34
Visión	34
FODA	34
Explicación de porque eligieron esa empresa	36
Marco conceptual	37
Auditoría.....	37
Control Interno	44
Normas de Auditoria	48
Procedimientos de Auditoria	54
Riesgos de Auditoria	58
Hallazgos de Auditoria	62
Evidencia de auditoría.....	64
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	69
Enfoque metodológico	70
Tipos de investigación.....	71
Método de la investigación	73
Diseño de la investigación.....	74
Sujetos y fuentes de información	75
Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos	77
Variables de investigación.....	79
Variable 1. Procesos de Auditoria actualmente conocidos por la empresa	79
Variable 2. Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoria 330, 315, 320 y 450 para la reducción de riesgos	80
Variable 3. Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.	82

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	85
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	129
Conclusiones	129
Recomendaciones.....	130
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	132
Objetivos de la propuesta de mejoramiento	132
Acciones concretas.....	132
Recursos necesarios.....	133
Cronograma.....	137
Insumo Extra del Estudiante	138
Programa de Auditoría aplicada a las cuentas de Efectivo y Bancos.....	138
Programa de Auditoría aplicada a las Cuentas por Cobrar.....	142
Programa de Auditoría aplicada a las Cuentas por Pagar.....	145
Programa de Auditoría aplicada a la cuenta de Gastos pagados por adelantados	149
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	154
Anexos	158

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.	33
Figura 2. Contextos de la importancia del Control Interno	45
Figura 3. Imagen ilustrativa costo – beneficio.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. FODA de la empresa ILS ARIAS COSTA RICA S.A.	35
Tabla 2. Responsabilidades y buenas prácticas de la independencia y ética profesional del auditor.	42
Tabla 3. Responsabilidades y buenas prácticas de la independencia y ética profesional del auditor.	46
Tabla 4. Objetivos principales de las Normas Internacionales de Auditoría.	51
Tabla 5. Principales contenidos de las Normas Internacionales de Auditoría.	53
Tabla 6. Características de los procedimientos de Auditoría.	55
Tabla 7. Clasificación de los procedimientos de Auditoría.....	56
Tabla 8. Clasificación de las técnicas de Auditorías.	57
Tabla 9. Tabla sobre las Responsabilidades del Auditor.	61
Tabla 10. Clasificaciones de las evidencias de Auditoría.	66
Tabla 11. Procedimientos o técnicas de Auditoría.	66
Tabla 12. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.	84
Tabla 13. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa.	86
Tabla 14. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa II	89
Tabla 15. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa III.....	92
Tabla 16. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa IV.....	95
Tabla 17. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa V	98
Tabla 18. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Financiera.....	101
Tabla 19. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Recursos Humanos.....	104
Tabla 20. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Tecnologías de Información.	105
Tabla 21. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Operativa.....	107

Tabla 22. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Legal.	108
Tabla 23. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Ética y cultura organizacional.....	110
Tabla 24. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Comunicación Interna	112
Tabla 25. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Seguridad física.....	114
Tabla 26. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Impuestos	115
Tabla 27. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre procesos y operaciones.	117
Tabla 28. Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de Tecnología y Sistemas.	118
Tabla 29. Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de recursos humanos.	119
Tabla 30. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la comunicación Interna.	120
Tabla 31. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre el cliente y su satisfacción.....	121
Tabla 32. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la calidad del producto o servicio. ..	122
Tabla 33. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre las finanzas y presupuesto.....	123
Tabla 34. Cuestionario de mejoramiento sobre la gestión del riesgo.....	125
Tabla 35. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre lo legal y cumplimiento.	126
Tabla 36. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Evaluación del Desempeño Organizacional.	127
Tabla 37. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Ética y Cumplimiento	128
Tabla 38. Perfil de los puestos de Auditor General y Asistente de Auditoria	134
Tabla 39. Perfil del Software de Auditoría.....	135
Tabla 40. Inversión en recursos materiales.	136
Tabla 41. Cronograma de propuesta de mejoramiento sobre la responsabilidades y actividades de Auditoría.	137
Tabla 42. Programa de Auditoría - Cuentas Efectivo y Bancos.....	139
Tabla 43. Manual de Políticas - Gestión de Efectivos y Bancos.....	141
Tabla 44. Programa de Auditoria - Cuentas por Cobrar.....	143
Tabla 45. Manual de Políticas - Gestión de las Cuentas por Cobrar.....	144

Tabla 46. Programa de Auditoria - Cuentas por Pagar.....	146
Tabla 47. Manual de Políticas - Gestión de las Cuentas por Pagar.....	147
Tabla 48. Programa de Auditoría - Gastos pagados por adelantados.....	150
Tabla 49. Manual de Políticas - Gestión de la Cuenta de gastos pagados por adelantados.	151

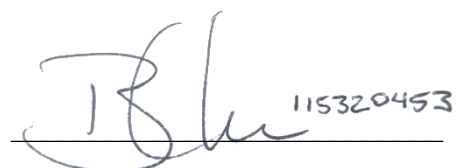
ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa I.....	158
Anexo 2. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa II	159
Anexo 3. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa III	160
Anexo 4. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa IV	161
Anexo 5. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa V	162
Anexo 6. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Financiera.....	163
Anexo 7. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Recursos Humanos.....	164
Anexo 8. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Tecnologías de Información.....	165
Anexo 9. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Operativa.....	166
Anexo 10. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Legal.	167
Anexo 11. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Ética y cultura organizacional.....	168
Anexo 12. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Comunicación Interna.....	169
Anexo 13. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Seguridad física.....	170
Anexo 14. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Impuestos.	171
Anexo 15. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre procesos y operaciones.....	172

Anexo 16. Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de Tecnología y Sistemas. ...	173
Anexo 17. Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de recursos humanos.	174
Anexo 18. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la comunicación Interna.	175
Anexo 19. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre el cliente y su satisfacción.	176
Anexo 20. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la calidad del producto o servicio.	177
Anexo 21. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre las finanzas y presupuesto.	178
Anexo 22. Cuestionario de mejoramiento sobre la gestión del riesgo.	179
Anexo 23. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre lo legal y cumplimiento.	180
Anexo 24. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Evaluación del Desempeño Organizacional.	181
Anexo 25. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Ética y Cumplimiento.	182

DECLARACIÓN JURADA

Yo, (**Bryan Steven Chavarria Oporto**), mayor, (**casado**), estudiante de la Carrera de (**Licenciatura en Contaduría Pública**), de la Universidad San Marcos, domiciliado en (**San José, San Sebastián, Colonia Kennedy**), portador de la cédula de identidad número (**115320453**), en este acto, debidamente apercebido 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: (***Propuesta para la implementación de un departamento de Auditoría Interna en la empresa Ils Arias Costa Rica Int. S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional***) 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 28 del mes de enero del año dos mil 2024.



(Nombre y número de cédula del estudiante)

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por la fuerza y la sabiduría que me dio en todo este proceso de culminar mis estudios en la universidad, fue un trayecto de muchos obstáculos, pero con la fuerza y la fe se pudo lograr hasta el último momento.

Agradezco a mi madre, que siempre creyó en mí, toda su vida nos inculcó los deseos de superación y ante todas las adversidades, siempre nos dio la educación que podía darnos, su ejemplo como madre y persona me dieron las fuerzas y las ganas de terminar mi universidad.

A mi querida esposa, que junto a ella y desde el momento que entré a la universidad me llenó de apoyo y amor, le agradezco mucho a Dios la mujer que puso a mi lado, la compañía que ella me dio en todo momento, ella sabe lo mucho que nos costó terminar este proyecto, pero no me dejó dar ningún paso atrás y me llenó de motivación.

A mis hermanos, familiares y amigos que siempre creyeron en mí y estuvieron a mi lado dándome ánimos y apoyándome en los malos y buenos momentos.

Especialmente un agradecimiento a la Universidad San Marcos, que desde el primer día que entré a sus aulas me recibieron como parte de la familia, los profesores que me acompañaron en toda la carrera les agradezco mucho su paciencia y conocimiento, y a mis tutores que siempre con la mejor disposición me ayudaron a sacar este proyecto que tanto anhelaba.

¡Muchas gracias!

DEDICATORIA

Primeramente, gracias infinitas a Dios por que él quiso que yo pudiera completar este proyecto de vida que tanto soñaba y me dio las fuerzas para que esta lucha se convirtiera en realidad.

Dedico este logro a mi esposa y a mi madre, dos grandes mujeres en mi vida y pilares de mi corazón, dos mujeres que llenaron mi vida y me dieron estas ganas de superarme y nunca dudaron de mí.

Se lo dedico también a mis hermanos para que puedan ver que, si yo pude, ellos también pueden, todos somos capaces de tener grandes éxitos en nuestras vidas y les deseo a ellos también que puedan completar sus sueños.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como finalidad una propuesta para la implementación de un departamento de Auditoría Interna en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. con base en Normas Internacionales de Auditoría y con la finalidad de proteger el activo, minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros. La investigación se identifica con el enfoque cualitativo, dicho enfoque se caracteriza por su naturaleza exploratoria y descriptiva, se aplicó un método analítico que abarcó todas las partes existentes de la organización objeto de estudio, evaluando cada aspecto por separado en relación con los objetivos planteados, teniendo en cuenta beneficios e impactos. La información se recopiló mediante entrevistas y cuestionarios aplicados a diferentes encargados de departamentos importantes de la empresa. Los datos se procesaron por medio de tablas y se analizó cada respuesta de los cuestionarios de los entrevistados, arrojando resultados que ayudaron para concluir y dar recomendaciones. El estudio concluye que se debe de implementar un departamento de Auditoría para establecer políticas y procedimientos de Auditoría Interna, preparar y evaluar la aplicación de los controles operativos, contables y financieros y proponer el modelo de Auditoría Interna a la empresa ILS Arias Costa Rica Int. S.A.

Palabras clave: propuesta, implementación, Auditoría, Auditoría Interna, Normas Internacionales de Auditoría, control interno.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto pretende dar una propuesta para la implementación de un departamento de Auditoría Interna en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. con el fin de complementar estructuras de control adecuadas y mejorar los procesos de control interno, administrativo, operativo y financiero de la organización.

La auditoría interna se ha convertido en una práctica empresarial comúnmente aceptada que hace una contribución significativa al logro de los objetivos de la organización. Su función principal radica en evaluar y mejorar los controles internos, así como proporcionar aseguramiento y consultoría a la gerencia de la empresa. A través de este departamento, las empresas pueden identificar debilidades en sus procesos, prevenir fraudes, garantizar el cumplimiento de las normas y aumentar la eficiencia, eficacia y la economía operativa.

Sin embargo, muchas empresas no crean un departamento de auditoría interna por desconocimiento de su utilidad o no le dan la importancia que este merece. Esto puede generarles problemas de control, calidad, eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo en las actividades de su organización.

Para analizar este problema es importante mencionar sus causas y es que, en un entorno empresarial globalizado como en el que nos desenvolvemos, la conectividad de mercado y la gran competencia, llevan a las empresas a enfrentar desafíos cada vez más serios en términos de transparencia, responsabilidad y gestión de riesgos.

En el mundo actual, dirigir un negocio eficaz es un desafío enorme. Las organizaciones enfrentan una competencia global cada vez mayor, cambios tecnológicos vertiginosos, regulaciones gubernamentales cada vez más estrictas y la necesidad de mantener la confianza de los accionistas. En este contexto, la auditoría interna se ha convertido en una función muy importante para garantizar la transparencia, integridad, eficiencia y eficacia de las operaciones de las empresas.

La propuesta de este proyecto fue basada en el hecho de que la empresa nunca ha contado con un Departamento de Auditoría Interna, por lo tanto, sus procesos, controles y procedimientos no cuentan con normas establecidas y no tienen una guía o un departamento responsable de

garantizar la autenticidad de sus actividades jurídicas y financieras. La importancia de crear un departamento de auditoría interna en una empresa se centra en sus objetivos y beneficios, esto incluye una seguridad razonable de que los objetivos organizacionales se están logrando de manera efectiva y eficiente y que se siguen todas las regulaciones y políticas aplicables.

Por otra parte, el proyecto favorece a un interés académico del estudiante que lo está desarrollando, contribuyendo a desarrollar de competencias profesionales relacionadas con la auditoría interna, tales como el análisis crítico, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la ética y la responsabilidad social, así como a aportar conocimientos teóricos y prácticos sobre los conceptos, principios, normas y técnicas de la auditoría interna; todo esto con miras a ser competente para el mercado nacional e internacional en materia de Auditoría.

En el ámbito profesional, el proyecto genera un valor agregado para la empresa al crear un Departamento de Auditoría Interna para ofrecer soluciones viables y efectivas para mejorar su desempeño, calidad, transparencia y cumplimiento legal, también crea una sensación de respaldo para los colaboradores, permitiéndoles enfrentar problemas reales de gran complejidad de manera sistemática y estandarizada.

El capítulo I muestra los pilares que se irán desarrollando en la investigación y que se relacionan directamente con la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. con respecto a la propuesta de crear un Departamento de Auditoría Interna en su sede de Costa Rica. Para tal efecto, se pretende orientar a la empresa con el fin de establecer dicho departamento y que de esta manera se sienten las bases de estructura y metodología que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa, para esto se abarcaran los temas afines con los conocimientos académicos y opiniones de autores tanto nacionales como internacionales que atañen el tema de investigación.

El Capítulo II expone el marco teórico, el cual se divide a su vez en marcos situacionales que reflejan el negocio de la empresa. En ellos se verán destellados la descripción histórica, visión, misión y objetivos de la empresa. Así mismo, el marco incluye la aplicación práctica de conocimientos adquiridos en la carrera de contaduría pública tales como: conceptos básicos de auditoría, control y auditoría interna, sistemas de control interno bajo el sistema Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission en sus siglas C.O.S.O. y sus componentes.

El Capítulo III explicaremos el marco metodológico que establece la estrategia y los métodos utilizados para abordar la pregunta de investigación. En él, se define el enfoque (cuantitativo, cualitativo o mixto), el diseño de investigación (experimental, descriptivo, correlacional, etc.) y los detalles sobre la población y muestra. Este marco guía la recopilación, análisis e interpretación de datos, asegurando la validez y confiabilidad del estudio.

Para el capítulo IV, ofreceremos un análisis de resultados en base a las entrevistas y cuestionarios que se aplicaran a los diferentes encargados de departamentos de la empresa, que con las diferentes respuestas que obtendremos daremos paso al siguiente capítulo.

El capítulo V concluiremos y recomendaremos el análisis del capítulo anterior, sintetizando y dando sentido a los datos recopilados para proporcionar respuestas a las preguntas de investigación planteadas originalmente.

El último capítulo explicaremos la propuesta de mejora de nuestro proyecto, tomando en cuenta el objetivo principal y los específicos, mencionando las acciones concretas y los recursos necesarios para poder cumplir con la propuesta, así también, creando un cronograma con las actividades a realizar para el cumplimiento de esta.

Tema de investigación

Propuesta para la implementación de un departamento de Auditoría Interna en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. para el periodo 2023, con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control y mejorar los procesos de control interno, administrativos, operativos y financieros organizacionales.

Estado de la cuestión de la investigación

Como parte de la investigación bibliográfica se hallaron diversos estudios que desarrollan el tema desde diversas aristas, por lo que, para efectos de enriquecer el desarrollo de la presente investigación, resulto necesario mencionar dichos estudios.

A nivel internacional y nacional los estudios de mayor relevancia para la presente investigación son:

El primer estudio es un artículo de la Universidad de Camagüey, "Ignacio Agramonte Loynaz", Cuba, por las autoras Lídice Alba Tristá, Lissette Puentes Vasconcellos y Yanelis Junquera Acosta (2019), titulado *Implementación de auditorías internas de los recursos humanos*, esta investigación tiene por objetivo fundamental

Diseñar un procedimiento para implementar una auditoría interna de recursos humanos y dentro de sus resultados se diseñó un procedimiento para la realización de auditorías internas, que constó de seis etapas: Preparación inicial, elaboración de los instrumentos, Auditoría interna de recursos humanos, redacción y entrega del informe final, plan de medidas y control y retroalimentación (p.234)

Por lo tanto, el procedimiento propuesto permite una fácil implementación de auditorías internas de personal en las organizaciones. La viabilidad de los procedimientos desarrollados ha sido probada por estándares profesionales y contribuye a la mejora de la gestión de recursos humanos. Esto muestra que un departamento de Auditoría es un gran apoyo para las empresas, incorporando las herramientas necesarias a la compañía para que puedan desarrollarse en los

ámbitos financieros, operativos y administrativos más eficiente y eficazmente, mediante la guía que puede proporcionar el auditor a la gerencia.

Este artículo concluye en que la auditoría de recursos humanos permite revelar debilidades en la organización y también es un elemento esencial en la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos.

El segundo estudio titulado *Desarrollo de una auditoría Interna en el área de servicio de una agencia Automotriz*, realizado por Dr. Carlos Alberto Contreras Aguilar, Dr. Jaime Osorio López, Mtra. Violeta Alicia Rangel Rodríguez e Ing. David Manuel Meneses Cabrera (2020) en Instituto Tecnológico de Tapachula (Tecnológico Nacional de México), ubicado en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México nos aporta que

La auditoría interna es una actividad muy importante que los gerentes de todas las empresas deben tomar en cuenta, debido a que es un arma que refleja la situación administrativa, operativa, financiera y contable de la organización. En la presente investigación profesional se aplica el concepto de auditoría interna en los ámbitos administrativo y operacional dentro de XYZ Automotores S.A. de C.V., y se verifican puntos muy importantes como son controles y registros que hacen funcionar a la empresa (p.143)

El estudio nos aporta que la auditoría interna es el tema principal de este trabajo, refleja el estado actual de la gestión en la organización y es una inversión en la empresa. El estudio presenta varias secciones.

En primer lugar, se presenta la base teórica que sustenta todo el estudio, la cual proporciona las condiciones básicas para comprender la estructura de auditoría interna y su aplicabilidad y objetivos hasta el informe final. Luego se procede directamente a la auditoría realizada a XYZ Automotores S.A. CV que apoya el punto anterior. Se puede desarrollar la aplicación de conocimientos teóricos en la práctica, en la presentación de planes de auditoría, informes resumidos de reuniones, progreso de auditoría mediante gráficos, informes de auditoría, formatos de reuniones resumidas y solicitudes de acciones correctivas y/o correcciones que se puedan llevar a cabo. Luego analiza el impacto financiero de la auditoría en la empresa, tal como se refleja en sus estados financieros, y los hallazgos que tienen la mayor importancia financiera para la empresa.

Finalmente, este proyecto mencionó varias recomendaciones dirigidas a la empresa. La empresa decidirá si corrige las infracciones detectadas y seguir las conclusiones de las auditorías.

El último estudio Internacional de la Universidad del Quindío, Armenia en Colombia, nos aporta el artículo con el título *Prospectiva de una auditoría interna basada en riesgos* por los señores Carlos Alberto Montes Salazar, Ximena Sánchez Mayorga, Cristian Andrey Vallejo Bonilla y Rubén Antonio Vélez Ramírez (2020) nos muestra que

La auditoría interna realiza un control a los controles establecidos por la organización, los cuales deben ser en esencia preventivos, lo que implica que se tengan claramente identificados los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos. Para la realización de su trabajo el auditor interno debe conocer ampliamente la entidad que audita, para poder prever los riesgos que se puedan presentar, determinar si los controles si contrarrestan dichos riesgos, para realizar su evaluación, es decir, debe mirar prospectivamente a la empresa, planear su trabajo, aplicar el marco internacional para la práctica de la auditoría interna y realizar un trabajo de alta calidad (p.91)

Este artículo examina los temas actuales de la auditoría interna basada en riesgos, destaca el marco teórico y los fundamentos conceptuales, examina la dirección del concepto de auditoría interna y su impacto en la dinámica empresarial; material cognitivo internacional destinado a mejorar y proteger el valor organizacional; proporciona servicios independientes de garantía de riesgos para la evaluación; el papel de la auditoría interna en la empresa como determinante de la eficacia del control interno y su apoyo a la dirección ejecutiva; identificar riesgos en el entorno para garantizar eficazmente las actividades de gestión de riesgos en la organización y realizar auditorías basadas en riesgos. Los procesos, incluida la planificación, la programación y la presentación de informes de auditoría interna, son esenciales para la gestión de una organización.

A nivel nacional encontramos un estudio de la Universidad San Marcos, ubicada en la ciudad de San José, por la estudiante Karla Melissa Rodríguez Araya (2021) titulado *Propuesta de Sistema de Control Interno para la compañía Productos Agrícolas del Norte Kas S.A. de acuerdo con el periodo 2020* por la cual nos muestra

La intención de la investigación es crear en la empresa una estructura de trabajo en donde el personal cumpla una función específica, con eso esperamos que las funciones de producción lleguen a ser más eficientes porque ese trabajador solo se dedicaría a sus obligaciones. Crear un orden en el área contable que ayude a tener más controladas las cuentas por pagar y facturas por cobrar, esto con el fin de ahorrar en pagar multas y que facturas se queden sin cobrar, con todo esto esperamos que los cierres mensuales lleguen a ser mucho más exactos y confiables dando como resultado una empresa mucho más confiable. (p.12)

Por lo tanto, este proyecto a nivel nacional nos muestra la importancia de crear un orden o una guía de procedimientos para empresas donde el control interno es escaso o presenta muchas deficiencias, el departamento de Auditoría brindará la asesoría necesaria para que estos departamentos puedan tener resultados apropiados para la empresa su objetivo general se basó mediante la implementación del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission en sus siglas C.O.S.O. en su tercera versión para proteger la permanencia financiera de la empresa.

Como segundo proyecto aportado desde la Universidad Fidelitas, ubicada en la ciudad de San José, por los estudiantes Geiner Mora Miranda y Ana Patricia Valverde Jiménez (2021) titulado *Auditoría interna en el marco de la empresa privada costarricense*. buscaron como

La auditoría tanto interna como externa, el control interno, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo han evolucionado en la consecución de estrategias que contribuyan eficientemente a lograr los objetivos organizacionales. En esta investigación se analiza la unidad de auditoría interna en las empresas privadas costarricenses. Este estudio se realiza mediante una revisión cuantitativa de los siguientes criterios: normativa vigente, control interno, gestión del riesgo empresarial, gobierno corporativo. El objetivo consiste en determinar la percepción que tiene el sector empresarial a nivel nacional acerca de la necesidad de contar con los servicios de un auditor interno. (p.5)

El propósito del estudio es permitir a los lectores adquirir conocimientos en el campo profesional de la contaduría pública reconociendo y comprendiendo características tales como las calificaciones del auditor interno, la atención profesional, el conocimiento de los riesgos, el control interno y el desarrollo de la gestión empresarial. Un asesor confiable y competente que ayuda (de

manera objetiva e independiente) a la empresa a alcanzar sus objetivos estratégicos y mejorar sus operaciones.

Dentro de su recomendación más importante nos menciona que antes de que los contadores públicos puedan comenzar y progresar en la auditoría interna, primero deben poseer o adquirir las habilidades y herramientas necesarias para la auditoría. La exposición a temas innovadores en la prestación de servicios puede ayudar a guiar la dirección de la empresa y centrarse en cuestiones clave como los controles internos, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo.

El último proyecto nacional encontramos gracias nuevamente la Universidad San Marcos de Costa Rica, elaborado por Valeria Robles Araya (2022) y su proyecto titulado *Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency S.A. en los últimos 6 meses del año 2022* y nos propone la importancia de

Para analizar la problemática de un inadecuado control interno es importante verificar los procedimientos que la empresa está aplicando. Se entiende como procedimientos de control interno, los que buscan establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa (p.3)

Este proyecto nos menciona que el sistema contable juega un papel especial en el control interno porque proporciona a la empresa información financiera que informa las cuentas contenidas en los informes anuales. Esta información es la base del control de gestión y por lo tanto debe ser confiable y oportuna. No obstante, La naturaleza del riesgo puede ser riesgo financiero, riesgo operativo o riesgo de cumplimiento, y los sistemas de información abordan los tres tipos. Sin una evaluación de riesgos adecuada y una buena estrategia para gestionarlos, el logro de los objetivos de la empresa puede verse comprometido.

Síntesis del estado de la cuestión

Este primer estudio Internacional nos recalca que un procedimiento de auditoría es importante para una empresa porque le permite evaluar su desempeño, cumplimiento, eficiencia y calidad en sus procesos, operaciones y estados financieros. Nuestro proyecto propondrá en dar una visión a la empresa sobre la importancia de tener las herramientas necesarias a los diferentes departamentos para que puedan mejorar sus procesos e identificar sus debilidades y procesos de mejoras.

El segundo estudio internacional nos muestra como la elección de este proyecto a nivel académico y en todo el proceso de investigación, nos aporta un gran valor extra en la aplicación de conocimientos en la práctica, ya que como sabemos, desde lo teórico a lo práctico existen muchas formas de ver y entender lo aprendido, esto nos ayuda en aprender a aplicar los conceptos básicos, desarrollar nuestras habilidades de investigación, conocer las normas, metodologías y las propias herramientas de auditoría Interna, y así como identificar y evaluar los riesgos, controles y oportunidades de mejoras.

El tercer proyecto Internacional nos menciona sobre la auditoría interna que es basada en riesgos es importante porque permite a una organización evaluar y mejorar la efectividad de su gestión de riesgos, control interno y gobernabilidad. Al enfocarse en los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la organización, la auditoría interna basada en riesgos proporciona una garantía razonable de que los procesos y operaciones se realizan de forma eficiente, eficaz y segura. Y es lo que haremos en nuestro proyecto, con la elaboración de la propuesta donde nos enfocaremos en los riesgos e identificar las oportunidades de mejora.

Retomando los proyectos nacionales, el primer proyecto y gracias a este, nos da la visión de implementar un Sistema de Control Interno que se ajuste a las necesidades de la empresa, no obstante, aunque se hable de una compañía de productos agrícolas, no quiere decir que el control interno solo se aplique a un tipo de sistema, sino que el control interno da el mismo resultado en mejoramiento de procesos en todas los campos en que los podamos aplicar, este proyecto de implementación de un departamento de Auditoría Interna complementará información significativa en la importancia de los sistemas de control Interno.

Este segundo artículo nacional, nos señala dos puntos importantes, y es en la importancia de tener un departamento de Auditoría en una empresa y en la actualización constante que debe de tener un auditor y la responsabilidad de estar siempre informado, se relaciona mucho con nuestro proyecto ya que tomaremos información actualizada de las Normas Internacionales de Auditoría complementándolas con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Costa Rica facilitando una información actual a los lectores de este proyecto.

Y con relación al último proyecto nacional de la Universidad San Marcos, nos aporta especialmente en los impactos de los diferentes tipos de riesgos que podemos afrontar en nuestra empresa a la que vamos a hacer la propuesta, sabemos que el riesgo siempre ha existido, pero gracias a este proyecto y el nuestro podemos reducirlos en y crear escenarios reales a los cuales podamos mejorar los controles ya establecidos en la empresa.

Objetivos de estudio

El objetivo de estudio al implementar un departamento de auditoría en una empresa es analizar y evaluar los procesos internos de la organización, con el fin de mejorar su gestión, controlar sus riesgos, optimizar sus recursos y aumentar su rentabilidad. El departamento de auditoría debe verificar el cumplimiento de los objetivos, las políticas, las normas y los procedimientos establecidos por la empresa, así como detectar y prevenir posibles irregularidades, fraudes o desviaciones que puedan afectar su desempeño.

Objetivo general.

Proponer la implementación de un departamento de Auditoría Interna en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. con base en Normas Internacionales de Auditoría y con la finalidad de proteger el activo, minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros.

Objetivos específicos.

1. Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.
2. Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
3. Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.

Formulación del problema de investigación

Para la formulación del problema de investigación nos preguntaremos si la firma de abogados, dentro de sus mayores debilidades, es que al ser una empresa en la que iniciaban en Costa Rica y en la cual sus operaciones no se ajustaban a tener un departamento de Auditoría por ser pocos socios en la actividad comercial, han implementado controles y procedimientos básicos en los procesos financieros y administrativos de la empresa, esto ha afectado la eficiencia y eficacia financiera en temas de facturación, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, sin embargo no sabemos qué impacto pueda tener este proyecto a una empresa a la que ha carecido de este tipo de información financiera.

La falta de un control Interno actualizado se expone a mayores riesgos de fraudes, errores y malversaciones, esto debido a que la empresa nunca ha contado con un departamento de Auditoría o una persona encargada de estar actualizándola o darle importancia, ya que la empresa ha cambiado sus gerentes financieros y han tenido que enfocarse más en sus obligaciones tributarias que en los riesgos que estos puedan tener en sus finanzas.

Al no contarse con un Auditor, no existe una persona encargada de supervisar, evaluar y revisar los procesos y procedimientos de las áreas operativas, administrativas y financieras, esto ha incurrido a la empresa en crear procesos que están de más y en confiar ciegamente en procedimientos en la que no tienen control, esto ha creado una ausencia de un control efectivo sobre los recursos y activos de la empresa.

Por último, por la falta de políticas y establecimientos la empresa no ha podido auditar sus cuentas contables según lo establece las Normas Internacionales de Auditoría, tampoco se ha valorado el marco C.O.S.O. ERM en la que se evalúen y se monitoreen los riesgos que puedan presentar en sus estados financieros.

Por consecuente ante este proyecto nos preguntaremos situaciones a la que cuestionaremos la preparación de la empresa a la que aplicaremos el proyecto en materia de Auditoria y su implementación de un nuevo departamento.

Pregunta General:

¿Cuál sería el impacto real de la implementación de un departamento de Auditoría en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. para el periodo 2024?

Preguntas Secundarias:

1. ¿Está definido correctamente el sistema de control Interno en cada departamento y este sistema se encuentra actualizado?
2. ¿Cuál es el grado de eficiencia, eficacia y economía que ha alcanzado la empresa sin un departamento de auditoría y que visión pueden tener en cuanto a la propuesta que se dará por este proyecto?
3. ¿Se respetarán las normativas establecidas y de seguimiento por este proyecto en las áreas operativas, administrativas y financieras de la empresa?

Justificación del estudio de investigación

La firma de abogados ILS Arias Costa Rica INT S.A. es una compañía que como otras empresas están en potencia de crecimiento a nivel nacional e internacional, desde su apertura en El Salvador y a lo largo de los años se ha venido expandiendo sus servicios a nivel centroamericano, no obstante, la compañía en Costa Rica ha dado muy buenas expectativas a nivel nacional, parte de su crecimiento es que a nivel financiero y con esta propuesta la empresa permita evaluar la eficacia de sus procesos, controlar los riesgos, mejorar el desempeño y cumplir con las normas legales y éticas creando un departamento de Auditoría.

La Auditoría es importante en una empresa porque le permite verificar el cumplimiento de sus objetivos, políticas, normas y procedimientos, así como revelar e informar posibles irregularidades, fraudes o riesgos que puedan afectar su desempeño. El departamento de auditoría interna actúa como un órgano de control y asesoramiento que ayuda a la dirección a mejorar la eficiencia, la calidad y la rentabilidad de la empresa.

Hoy en día la empresa nunca ha contado con un departamento de auditoría, mi propuesta va dirigida a la compañía ubicada en Costa Rica, mostrándoles la importancia que tiene para la empresa la creación de este departamento que responda a sus intereses en el logro de sus objetivos, porque es un factor común en la mayoría de las empresas del país, que la finalidad de este departamento pueda velar por su adecuada administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros.

Las propuestas de diseño que se presentará al departamento de auditoría interna de la empresa estarán acompañadas de programas de auditoría, procedimientos y un plan de auditoría interna para mejorar el desempeño y proteger el activo y el patrimonio de la organización en el área administrativo y financiero, todo esto dentro del marco de las Normas Internacionales de Auditoría y Control Interno.

Alcances de investigación

El alcance propuesto para esta investigación es lograr proponer un departamento de Auditoría Interna en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. para que pueda otorgar un servicio de mejoramiento y transparencia en la empresa en Costa Rica y que tiene como objetivo mejorar la gestión operativa y lograr mayores beneficios financieros para la empresa, también se pretende brindar apoyo a la gestión con sugerencias y recomendaciones basadas en situaciones reales y concretas que se presentan en la organización dentro de los marcos financieros, operativos y administrativos.

Proyecciones

Dentro de las proyecciones que se tienen durante el desarrollo de dicho proyecto se encuentran las siguientes:

1. Revisar y evaluar los sistemas de información, contabilidad, administración y operación que cuenta la empresa en estos momentos, esto porque para el año actual 2023, la compañía compró un sistema de Contabilidad llamados Quickbooks en la que la mayor parte del personal no lo sabe utilizar bien, y no se han dado las capacitaciones necesarias para poder utilizar de manera más eficiente el sistema, esto agregando también que cuenta con sistemas propios de la organización donde los mismos desarrolladores buscan el mejoramiento del mismo, pero no existe comunicación ya que la casa matriz se encuentra en el Salvador.
2. Verificar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas internas y externas que aplican en la empresa, esto porque, aunque sea una firma de abogados, sabemos que existen temas y normas que solo los auditores manejamos de manera más profunda y nos apegamos más a las normas que las respaldan.
3. Identificar las áreas de mejora, las oportunidades de ahorro y las buenas prácticas que se pueden implementar en los diferentes departamentos de la compañía, por ejemplo, los departamentos que tienen más movimientos de personal nuevo, departamentos que los procesos son muy complejos y departamentos que no cuentan con un manual de procesos.
4. Colaborar con la gerencia y los demás departamentos en la definición y actualización de los objetivos, políticas, normas y procedimientos, esto porque el departamento de Auditoría

debe de estar involucrado en todos los departamentos, darles una guía y una percepción que la auditoría no busca errores, sino, mejorar procesos.

5. Que dentro de las compañías que pertenece la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A., podamos implementar este departamento de Auditoría a nivel regional, donde cada compañía tenga su propio departamento de Auditoría, trabajando en conjunto para poder dar mejores resultados a la firma y visualizar una estrategia operativa y financiera que pueda mejorar los servicios brindados por los abogados a nivel centroamericano.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones que podemos obtener durante el desarrollo de dicho proyecto se encuentran las siguientes:

1. Que la gerencia destine poco presupuesto, o el presupuesto que destine al departamento de Auditoría no sea suficiente y al tiempo cerrar el departamento por los costos que incurren en el departamento. La gerencia puede decidir que formar y mantener un departamento de auditoría interna puede ser costoso. Los costos incluyen la contratación de personal calificado, la inversión en tecnología y herramientas, y la formación continua. La empresa debe evaluar si puede asumir estos costos y si el retorno de la inversión justifica la creación del departamento.
2. Los empleados operativos o personal de la gerencia pueden resistirse a la idea de un departamento de auditoría interna, ya que puede percibirse como una interferencia en las operaciones normales o una amenaza a la privacidad. Pueden pensar que se crea un departamento solamente para complicar los procesos o en otro caso tener más control sobre ellos.
3. La limitación al acceso a la información, la documentación y las evidencias necesarias para realizar el trabajo de auditoría, esto porque pueden haber empleados que no creen en el mejoramiento de la empresa gracias a la Auditoría y tampoco desean que cambie la forma de trabajar o que se encuentre información que pueda exponerlos, también podemos encontrar información tomando en cuenta que la empresa es una firma de abogados que pueden estar restringidas por cuestiones de confidencialidad, seguridad o legalidad.

4. Los auditores internos deben ser independientes y objetivos en sus evaluaciones. Sin embargo, pueden surgir conflictos de intereses si se espera que informen a la gerencia de lo que se está auditando. La empresa como muchas tiene empleados de confianza y de muchos años en la cual se podrían oponer en la propuesta de esta.
5. No existe un periodo de capacitación para los colaboradores de la empresa, por ende, los colaboradores siguen realizando su trabajo con los conocimientos básicos del tema, no obstante, la empresa está en un proceso de crecimiento y el personal nuevo se capacita según el conocimiento de la persona más antigua, por la cual al momento de evaluar y mejorar los procesos se tendría la dificultad en encontrar una mejora.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico describe los aspectos claves ya que proporciona el contexto, la base y la orientación necesaria para comprender y abordar problema planteado y los objetivos de este estudio. Consta de dos partes primero muestra el marco situacional, es decir describe el contexto específico en el que se desarrolla el estudio, así como las características de la entidad en la que se basa este proyecto y el marco conceptual que nos permite definir, explicar y relacionar los conceptos clave que se utilizará en este proyecto y que refleja temas relacionados con auditoría interna, normas de auditoría, controles internos y herramientas de auditoría

Marco situacional

El marco situacional es fundamental para proporcionar el contexto necesario de la empresa a la que vamos a aplicar el proyecto, dentro de sus componentes identificaremos su historia, valores institucionales, misión, visión y daremos un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para justificar la investigación. Esto proporcionará una visión completa del estado de la empresa y los factores que la afectan.

Historia de ILS Arias Costa Rica Int. S.A.

La firma de abogados Arias Law ILS Arias Costa Rica INT S.A. empieza su trayectoria en el año 1942 con operaciones únicamente en El Salvador, con raíces fundadas en el pensamiento humanista y en los valores de honestidad, rectitud y profesionalismo que caracterizó al fundador, Dr. Francisco Armando Arias padre, y que años después se convertirían en el legado para Arias en todo Centro América.

Comenzar de cero, con una idea de ejercicio individual de parte del Dr. Arias hasta verla formada en una firma legal, con un equipo especializado de abogados capaces de ejercer su trabajo con dedicación y empeño, poniendo en práctica todo el conocimiento es lo que a cada abogado en Arias nos caracteriza.

Después de 54 años de iniciar, la empresa tuvo la visión que se podía ir más allá de ser una firma local y se abrió camino logrando ser la primera firma legal en establecer el modelo de

expansión regional en Centroamérica, con mucha ilusión y esfuerzo, el primer mercado al decidir cruzar fronteras fue Nicaragua en 1996, una de las decisiones que marcan a la firma, a pesar de los muchos factores que existen al momento de saber en qué país focalizar la expansión que se tuvo la ventaja de contar con personas claves en Nicaragua para poder incursionar con el talento legal en el país; luego se empezó en Costa Rica y Guatemala; posteriormente a Honduras y Panamá, logrando cumplir una visión de formar una firma sólida e integral en los seis países de Centroamérica, creando lazos no solo a nivel nacional o regional, sino internacional que hoy en día sigue apoyando al crecimiento de la firma.

Con el tiempo se ha creado calidad de trabajo, no solo con sus abogados con amplia experiencia en la práctica y académicamente preparados, sino también con el personal interno que son parte importante del buen funcionamiento de la firma. Ser partícipe de transacciones importantes ha demostrado que el bufete es capaz de ejercer y llevar cualquier caso al éxito de sus clientes, donde se han ganado el prestigio que ahora en día obtienen; la firma busca siempre la manera de estar a la vanguardia, para no solo mantenerse posicionados como una firma a nivel centroamericana, sino para ir mejorando a diario la labor que ejercemos y siendo innovadores en todos los servicios.

Valores institucionales de ILS Arias Costa Rica INT S.A.

La empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. cuenta con seis valores claves, cinco de ellos derivados a su nombre ARIAS, que son apasionados, responsables, íntegros, audaces y solidarios, pero hay que rescatar que uno de los valores que han marcado en su trayectoria y su auge empresarial ha sido la diversidad.

La diversidad en Arias promueve la igualdad de oportunidades sin importar género, etnia, orientación sexual, condición o religión. Para lograrlo, la firma está comprometida a impulsar el crecimiento basado en el mérito individual, sin influencia de ningún otro factor.

Nos enorgullece destacar que el 100% de nuestras managing partners son mujeres y que contamos con un equipo de mujeres determinadas, líderes, comprometidas, solidarias y visionarias que marcan la diferencia en todo lo que hacen. Gracias a su visión, convicción

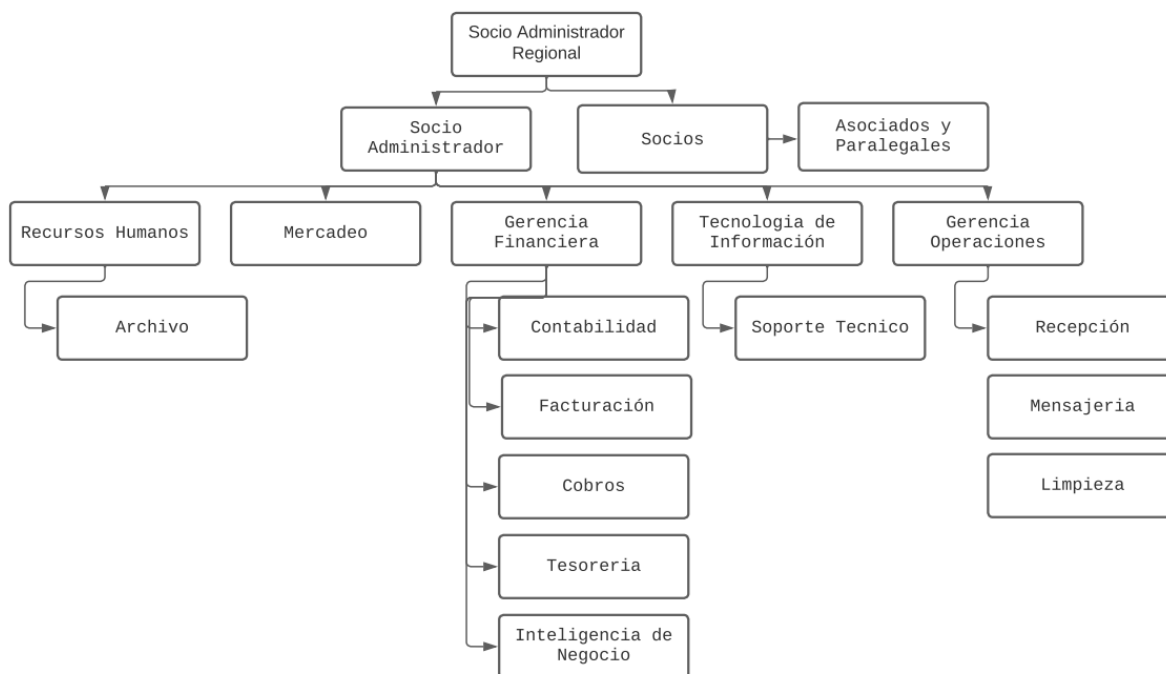
y pasión, inspiran a todos los que formamos parte de la firma a dar lo mejor para continuar haciendo que las cosas pasen.

Nuestras abogadas lideran los proyectos más grandes de la región y están a cargo de los asuntos más importantes de nuestros clientes. Es gracias a ellas que la firma avanza, crece, innova y sobresale en su campo. Aunque como líderes, empresarias, políticas y activistas hemos avanzado en la lucha por la igualdad, sabemos que todavía queda mucho por hacer para crear un mundo lleno de oportunidades equitativas. (Arias. (s. f.))

Organigrama institucional

Un organigrama institucional es una representación gráfica de la estructura, funciones y relaciones de una organización. De seguido mostraremos el organigrama de la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A., este organigrama es importante porque permite una visualización clara y sencilla de la jerarquía, división del trabajo, coordinación y comunicación entre los diferentes niveles organizacionales.

Figura 1 Organigrama de la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.



Fuente: Elaboración propia (2023)

Ubicación de la empresa

La compañía ILS Arias Costa Rica INT S.A. se encuentra ubicada frente al estadio Nacional en el edificio corporativo CLS Business Center, en el noveno piso en la Sabana, San José, Costa Rica.

Objetivos institucionales

Generamos soluciones legales creativas e innovadoras que aportan valor para nuestros clientes, tomándonos el tiempo para conocer y entender sus objetivos de negocio, enfocados en proporcionar servicios legales confiables y precisos, considerando siempre sus mejores intereses.

Misión

Somos una firma legal que acompaña a sus clientes en el desarrollo de sus negocios, con un equipo diverso, especializado y comprometido, que disfruta haciendo suyos los objetivos de sus clientes, maximizando el valor e impacto en la sociedad.

Visión

Ser para nuestros clientes y la comunidad, la firma que ofrece todos los servicios legales de forma integrada, facilitando la sostenibilidad de los negocios y potenciando el talento de nuestro equipo.

FODA

El análisis FODA es un método utilizado para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa, proyecto o persona. Un análisis FODA puede ayudar a evaluar el estado actual y el potencial de crecimiento de una entidad, y desarrollar estrategias para capitalizar sus fortalezas y mejorar sus debilidades. A continuación, se analizarán estos aspectos conforme a la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A. de acuerdo con la finalidad de este proyecto.

Tabla 1. FODA de la empresa ILS ARIAS COSTA RICA S.A.

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente general para las actividades de la oficina es bueno, confianza mutua y respeto entre empleados y gerentes. 2. La gerencia practica un liderazgo democrático, escucha las opiniones de sus empleados y, cuando es necesario, las tiene en cuenta a la hora de tomar decisiones. 3. Al ser una firma legal, siempre busca integrar en todos sus reglamentos interno el apego al cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales. 4. La empresa está siempre en busca de mejorar sus procedimientos y políticas internas por la visión de crecimiento nacional y regional centroamericano. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poder ampliar los procesos, procedimientos y controles en las compañías regionales centroamericanas. 2. Mostrar resultados financieros más precisas en las entidades financieras nacionales e internacionales. 3. Ampliar sus servicios en áreas financieras y enfocados en la auditoria y sus relacionadas con clientes que lo requieran. 4. No muchas empresas en el sector tienen un departamento de Auditoría, por la cual, crearía confianza con el cliente y mejoraría la demanda en sus servicios.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa no cuenta con un manual departamental escrito, actualizado y completo para cumplir adecuadamente con cada política, proceso y procedimiento. 2. El sistema de Contabilidad es nuevo dentro de la empresa, por lo tanto, no muchas personas conocen o están bien capacitadas para poder usarla de la mejor manera. 3. Las capacitaciones no son constantes, a lo que dificulta estandarizar un proceso en los nuevos empleados. 4. Al ser una firma legal, su enfoque se prioriza en reclutar profesionales en leyes y se reduce el presupuesto para el personal financiero. 5. El personal financiero actual en su gran mayoría son empleados que tienen menos de un año en la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la actualidad el mundo se enfrenta a una crisis económica en la que el poder adquisitivo de las personas está cayendo, lo que está provocando que grandes empresas de todo el mundo reduzcan los niveles de gasto o inversión. 2. Se deban enfrentar a leyes o normas internacionales en la cual se dificulte la implementación de un departamento de Auditoría dentro de la región centroamericana. 3. La baja demanda en la carrera de Auditoría limita en la contratación de profesionales aptos para el seguimiento de procesos, procedimientos y controles en las compañías centroamericanas.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Explicación de porque eligieron esa empresa

En el complejo entorno empresarial actual, una gestión eficaz y un estricto cumplimiento legal son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. En este contexto, la elección de un despacho de abogados como tema de mi proyecto de graduación en auditoría se justificó por la profesionalidad del despacho de abogados y la creciente importancia de la gestión legal en la vida empresarial.

La industria legal enfrenta desafíos importantes, que incluyen leyes y regulaciones que cambian rápidamente, la necesidad de mantener altos estándares éticos y una presión constante para mejorar la eficiencia operativa, administrativa y financiera. Por lo tanto, mi interés es comprender cómo las firmas de abogados pueden beneficiarse de la implementación de prácticas de auditoría para abordar estos problemas y mejorar sus operaciones internas y servicios a los clientes.

Al elegir la compañía ILS Arias Costa Rica INT S.A. como tema de mi investigación, mi objetivo académico es explorar cómo la auditoría puede ser una herramienta estratégica para abordar desafíos específicos de la industria y al mismo tiempo mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios legales brindados.

Marco conceptual

El marco conceptual establece las bases teóricas sobre las cuales se desarrolla el proyecto y proporciona una comprensión clara de los conceptos clave, las teorías relevantes y las ideas fundamentales relacionadas con el tema de estudio. El marco conceptual sirve como guía para entender el contexto en el que se lleva a cabo la investigación, su objetivo del presente proyecto de graduación es proporcionar una base teórica sólida y proporcionar la estructura necesaria para llevar a cabo una investigación significativa y bien fundamentada.

Auditoría

“Auditoría Interna es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos”. (Ray Whittington y Kurt Pany, 2000, p56)

Se puede decir que la auditoría es el proceso de examinar y evaluar la información financiera, operativa o de otro tipo de una organización o empresa para verificar su confiabilidad, calidad y cumplimiento de las normas, principios y leyes aplicables. Las auditorías pueden ser internas o externas dependiendo de la persona que las realiza y el propósito. A fin de este proyecto, las auditorías internas son realizadas por los propios empleados de la organización y tienen como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como identificar y prevenir posibles riesgos o fraudes en cambio las auditorías externas son realizadas por profesionales independientes para expresar una opinión sobre la validez y autenticidad de los informes u otra información de la organización y para verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para una definición más técnica “una auditoría, en el contexto de la economía y el mundo empresarial, es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización con el ánimo de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades”.

Siguiendo el mismo concepto de una auditoría, es una evaluación sistemática e independiente de las cuentas, procesos, operaciones o sistemas de una empresa para garantizar que se ajusten a ciertos estándares prescritos, como normas, leyes, reglamentos, principios o buenas prácticas. El propósito de la auditoría es proporcionar información confiable y objetiva sobre el estado u operación de la empresa auditada e identificar áreas donde pueden ser necesarias mejoras o correcciones.

Objetivos de la Auditoría

Un objetivo de auditoría es una meta u objetivo que se debe lograr mediante la evaluación sistemática e independiente de las cuentas, procesos, operaciones o sistemas de una empresa, con el fin de comprobar que cumple ciertos estándares. Dependiendo del tipo y alcance de la auditoría, los objetivos pueden variar, pero generalmente se dividen en las siguientes categorías:

- **Objetivos de aseguramiento:** se refieren a la obtención de evidencia suficiente y adecuada para expresar una opinión profesional sobre el estado o el desempeño de la entidad auditada, de acuerdo con los principios, normas, leyes o buenas prácticas que le son aplicables. Estos objetivos buscan dar credibilidad, confianza y transparencia a la información que se presenta a los usuarios interesados, tales como accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, reguladores, etc. (Auditoría: definición, objetivos, características, origen, limitaciones, Muntasir. 2023, p.285)
- **Objetivos de mejora:** se refieren a la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan a la entidad auditada, así como a la propuesta de recomendaciones o acciones correctivas para mejorar su eficiencia, eficacia, economía y calidad. Estos objetivos buscan optimizar el uso de los recursos, aumentar la productividad, reducir los costos, mitigar los riesgos y satisfacer las expectativas de los usuarios internos y externos de la entidad. (La auditoría en la empresa, Caurin, 2023, p.147)

No obstante, existen objetivos generales que caracterizan la viabilidad de la Auditoría en general, como se mencionó anteriormente, los objetivos dependen del enfoque y de la naturaleza

de la empresa o entidad que vamos a auditar. A continuación, se resumen puntos clave de sus objetivos generales.

1. Verificación de la exactitud de los registros y estados financieros: Asegurarse de que los estados financieros de una entidad reflejen de manera precisa su situación financiera y los resultados de sus operaciones.
2. Cumplimiento con normativas y leyes: Asegurarse de que la entidad cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto puede incluir leyes fiscales, normativas contables, regulaciones gubernamentales y otras normas específicas de la industria.
3. Evaluación del control interno: Revisar y evaluar la eficacia del sistema de control interno de la entidad. Esto implica examinar los procedimientos y políticas que la entidad tiene en marcha para garantizar la integridad y confiabilidad de sus operaciones financieras.
4. Identificación y evaluación de riesgos: Identificar y evaluar los riesgos potenciales que enfrenta la entidad, ya sea en términos financieros, operativos o de cumplimiento, y determinar cómo se están gestionando esos riesgos.
5. Detección y prevención de fraudes: Buscar indicios de fraude o malversación de fondos y proporcionar recomendaciones para prevenir futuros fraudes.
6. Mejora de la eficiencia y eficacia operativa: Proporcionar sugerencias y recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos de la entidad.
7. Revisión de políticas y procedimientos: Evaluar la consistencia y la aplicación adecuada de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad.
8. Proporcionar seguridad y confianza: Proporcionar a las partes interesadas, como accionistas, inversionistas, socios comerciales y reguladores, una mayor seguridad y confianza en la información financiera y operativa de la entidad.

Auditoría Interna

La auditoría interna es un sistema de control interno de una empresa que consiste en un conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización específica para proteger su activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos y optimizar y rentabilizar el negocio.

Esta auditoría se realiza con el objetivo de mejorar los procesos dentro de una empresa y verificar que la empresa actúa dentro de los términos legales en materia contable¹. La auditoría interna ayuda a una empresa a cumplir sus objetivos mediante la evaluación y mejora de la eficacia de sus procesos de gestión de riesgos y control.

Además, la auditoría interna permite llevar a cabo un seguimiento actualizado de la gestión de un negocio, así como un método de control de las gestiones financieras¹. Gracias a la realización de una auditoría interna, el porcentaje de probabilidad de que una organización incremente el logro de sus objetivos es muy elevado.

La auditoría interna es precisa para detectar cualquier desviación de una organización y poder subsanarla lo más rápida y eficazmente posible¹. Esta auditoría será realizada por personas con conocimientos técnicos suficientes, tales como los auditores o una persona de la propia empresa con capacidad profesional suficiente para ello. (Nuño y Nuño, 2023, p.75)

Como interpretación personal la auditoría interna es un proceso sistemático y objetivo llevado a cabo por personal interno o externo independiente para evaluar y revisar las operaciones, procesos, sistemas de control y gestión de una organización. El objetivo principal de la auditoría interna es proporcionar información imparcial, objetiva y relevante a la dirección de la organización sobre la eficacia de los controles internos, la gestión de riesgos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

Objetivos la auditoría interna

1. Evaluación de Controles Internos: Revisar y evaluar la efectividad de los controles internos implementados para garantizar la integridad y confiabilidad de la información financiera, la eficiencia operativa y el cumplimiento de leyes y regulaciones.
2. Gestión de Riesgos: Identificar y evaluar los riesgos significativos que enfrenta la organización y evaluar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos para mitigar esos riesgos.
3. Cumplimiento: Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, leyes y regulaciones aplicables a la organización y sugerir mejoras si es necesario.
4. Eficiencia Operativa: Evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones y procesos internos, identificando áreas de mejora y oportunidades para optimizar recursos.
5. Aseguramiento de la Calidad: Evaluar la calidad de los procesos internos, incluyendo la calidad de la información financiera, la gestión de proyectos y otros aspectos operativos.

A estos objetivos es importante reiterar que la auditoría interna es realizada por profesionales independientes del área evaluada. Estos auditores internos pueden ser empleados de la organización o pueden ser empleados externos. La función de auditoría interna ayuda a fortalecer el gobierno corporativo, ayuda a la dirección de la organización a tomar decisiones informadas y mejorar continuamente los procesos y controles internos.

Papel del Auditor

El auditor interno desempeña un papel crucial en la organización, contribuyendo a la mejora de la gestión, el control interno y la rendición de cuentas. El papel del auditor interno es proporcionar servicios de aseguramiento y consultoría independientes y objetivos que agreguen valor y mejoren las operaciones de la organización.

Independencia y ética profesional del auditor

La ética y la integridad son pilares fundamentales en la profesión de auditoría interna, ya que garantizan la confiabilidad y la calidad en la práctica. Los auditores internos deben ser profesionales íntegros y éticos para mantener la confianza de las partes interesadas y garantizar la buena reputación de la organización. Este artículo profundizará en la importancia de la ética y la integridad en la auditoría interna, abordando las responsabilidades y buenas prácticas para que los auditores internos las incorporen en su trabajo diario.

Tabla 2. *Responsabilidades y buenas prácticas de la independencia y ética profesional del auditor.*

Componentes	Definición
Fomentar una cultura ética en la organización	Los auditores internos tienen la responsabilidad de promover una cultura ética dentro de la organización, lo que incluye modelar comportamientos éticos y liderar con el ejemplo. Esto se logra al adherirse a principios éticos fundamentales, como integridad, objetividad, confidencialidad y competencia. Los auditores internos deben ser conscientes de su papel como guardianes de la ética y trabajar activamente para detectar y prevenir posibles problemas éticos.
La importancia de la comunicación y la toma de decisiones éticas	La ética y la integridad juegan un papel crucial en la comunicación y la toma de decisiones de los auditores internos. Los auditores internos deben comunicarse de manera abierta, honesta y transparente con todas las partes interesadas, incluida la alta dirección y el comité de auditoría. Deben estar dispuestos a abordar y comunicar hallazgos difíciles o desafiantes de manera objetiva y ética, incluso cuando sus conclusiones puedan ser impopulares o generar resistencia.
Mantener la independencia y la objetividad	Para garantizar la ética y la integridad en la auditoría interna, es fundamental que los auditores internos mantengan su independencia y objetividad en todo momento. Esto significa evitar situaciones que puedan generar conflictos de intereses, así como reconocer y gestionar cualquier influencia indebida que pueda afectar la imparcialidad de su trabajo. Los auditores internos deben ser conscientes de sus propias creencias y prejuicios y esforzarse por realizar auditorías imparciales y objetivas.
Abordar los dilemas éticos y buscar orientación	Los auditores internos pueden enfrentar dilemas éticos en el curso de su trabajo. Es crucial que los auditores internos sean capaces de reconocer y abordar estos dilemas de manera efectiva, buscando

	orientación y apoyo cuando sea necesario. Esto puede incluir la consulta con colegas, supervisores, el comité de auditoría o el departamento de ética de la organización.
Compromiso con la educación ética y el desarrollo profesional	Los auditores internos deben comprometerse con la educación ética y el desarrollo profesional continuo para garantizar que estén actualizados en las mejores prácticas y normas éticas en su campo. Esto puede incluir la participación en capacitaciones, seminarios y talleres relacionados con la ética y la integridad en la auditoría interna, así como el seguimiento de las pautas y estándares profesionales establecidos por el Instituto de Auditores Internos (IIA) y otras organizaciones relevantes.
Responsabilidad y autoevaluación	Los auditores internos deben asumir la responsabilidad de su desempeño y comportamiento ético, y ser conscientes de cómo sus acciones pueden afectar a otros y a la organización en su conjunto. La autoevaluación regular es una herramienta valiosa para identificar áreas de mejora y garantizar que los auditores internos sigan cumpliendo con las expectativas éticas.
Establecer canales de denuncia y apoyo	Las organizaciones deben establecer canales de denuncia y apoyo que permitan a los auditores internos, así como a otros empleados, informar de preocupaciones éticas o violaciones de políticas de manera confidencial y sin temor a represalias. Estos canales pueden incluir líneas directas de denuncia, buzones confidenciales o sistemas de denuncia en línea. (La importancia de la ética y la integridad en la auditoría interna: garantizando la confiabilidad y la calidad en la profesión. 2023, 15 mayo)

Fuente: La importancia de la ética y la integridad en la auditoría interna garantizando la confiabilidad y la calidad en la profesión, 2023, p.124

En mis comentarios sobre la ética y la integridad se definen que son elementos fundamentales de la auditoría interna, estos temas siempre deben defenderse y promover los valores no solo en nuestros trabajos sino en nuestra vida personal. Al cultivar una cultura ética, comunicarse libremente y de forma transparente, conservar la independencia y la honestidad, resolver conflictos éticos, emprender una educación y un desarrollo profesional éticos y ser responsables de sus acciones, los auditores internos pueden responder a la confianza en su profesión y prepararse para el éxito. Al mismo tiempo, las organizaciones que apoyan y promueven

la ética y la moralidad de la auditoría interna estarán en mejores condiciones de responder a los desafíos y futuras oportunidades e impactar positivamente a los empleados, los accionistas y la sociedad.

Control Interno

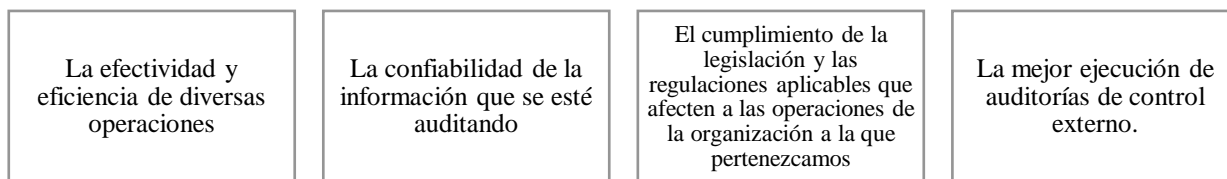
La Norma Internacional de Auditoría 400 define el sistema de control interno de esta forma, todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Esto nos menciona y agregamos que el control interno es un conjunto de procedimientos que se aplican en una empresa para asegurar el cumplimiento de sus objetivos operativos, financieros y de legalidad. El control interno ayuda a prevenir y detectar errores, fraudes, desperdicios y riesgos que puedan afectar el desempeño de la organización. El control interno también facilita la rendición de cuentas y la transparencia ante los diferentes grupos de interés, como accionistas, clientes, proveedores, empleados, reguladores y sociedad en general.

Importancia del Control Interno.

Un sistema de control interno adecuado va a permitir aportar seguridad de manera razonable respecto de los siguientes contextos de una organización:

Figura 2. Contextos de la importancia del Control Interno



Fuente: Qué es el control interno y por qué es importante. (2020, p.17)

De cara a la ejecución de auditorías externas es necesario que el auditor deposite confianza en los controles que realiza la empresa. Para que el auditor decida depositar confianza tendría que evaluar el nivel de desarrollo y si funciona eficientemente dicho sistema de control; esta tarea constituye la evaluación de las actividades de control de los sistemas que son pertinentes a su revisión, siempre que, con relación a su tarea, el auditor decida depositar confianza en tales actividades. (Qué es el control interno y por qué es importante, 2020, p.17)

En lo que rescatamos que la importancia del control interno en auditoría radica en que permite evaluar si los controles internos de una organización son adecuados para garantizar el cumplimiento de sus objetivos operativos, financieros y de legalidad. El control interno también ayuda a prevenir y detectar errores, fraudes, desperdicios y riesgos que puedan afectar el desempeño de la organización.

Su importancia porque contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa, al tiempo que protege sus activos, mejora la calidad de la información, fortalece la cultura organizacional, promueve la eficiencia y la innovación, y genera confianza y reputación en el mercado.

Marco COSO.

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno. (Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable, Mónica Acosta. 2023, p.24)

Para nosotros el control interno es importante porque ayuda a lograr los objetivos estratégicos de una empresa al mismo tiempo que protege sus activos, mejora la calidad de la información, fortalece la cultura organizacional, promueve la eficiencia y la innovación y aumenta la confianza y la reputación en el mercado. El control interno es responsabilidad de todos los miembros de la organización, desde la junta directiva hasta el personal, y debe adaptarse a las características y necesidades de cada entidad.

Componentes del Sistema COSO

Este modelo de control interno está dividido en cinco componentes, 17 principios y 87 puntos de foco:

Tabla 3. *Responsabilidades y buenas prácticas de la independencia y ética profesional del auditor.*

Componentes	Definición
Ambiente de Control.	Engloba el gobierno del sistema y donde se encuentran los lineamientos, normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en la organización. A través de este componente, el directorio y la gerencia establecen el tono con respecto a la importancia del control interno.
Evaluación de riesgos.	Es el componente donde se define un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos para el logro de objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo se deben administrar y tratar sus los riesgos. En este componente, se deben considerar los posibles cambios en el entorno externo o dentro de su modelo de negocio que pueda impedir su capacidad para alcanzar sus objetivos.
Actividades de control	Son las acciones establecidas por las políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas de mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos se llevan a cabo. Las actividades de control son ejecutadas en todos los niveles de la

Información y comunicación.	entidad y en todos los procesos de negocio y en el entorno de la tecnología, enmarcados en el alcance del sistema de control. Este componente tiene como protagonista a la información, la cual es necesaria para que la entidad ejecute las responsabilidades de control interno en apoyo del logro de sus objetivos. La comunicación se produce tanto a nivel interno como externo y proporciona a la organización de la información necesaria para llevar a cabo día a día los controles.
Actividades de monitoreo	Este componente permite monitorear, a través de evaluaciones continuas, independientes y periódicas, el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión. Los resultados deben ser evaluados y las deficiencias comunicadas de manera oportuna a la alta gerencia para poder ser gestionados.

Fuente: Qué es el control interno y por qué es importante. (2020, p.79)

Para poder decir que un sistema de Control Interno se encuentra funcionando bajo el modelo COSO, cada uno de los componentes y principios deben estar presentes y funcionando de manera integrada.

Si bien un Sistema de Control Interno ayuda a aumentar el nivel de percepción del riesgo de la empresa al interno y al externo, debemos reconocer que también existen limitaciones inherentes a todo sistema como los juicios humanos en la toma de decisiones, fallas humanas o errores, colusión de dos o más personas, entre otros, que también deben ser tomadas en cuenta.

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio. (Qué es el control interno y por qué es importante, 2020, p.46)

Complementamos que existen diversos modelos y estándares para la implementación y evaluación de controles internos en las empresas, pero uno de los más reconocidos y utilizados es el marco COSO, que fue desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the

Treadway Commission (COSO) en el año 1992 y actualizado en año 2013, el marco COSO identificó cinco componentes centrales del control interno: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de seguimiento. Cada componente se divide en principios y prioridades que definen la gestión del control interno.

Normas de Auditoría

Las normas de auditoría son los principios y procedimientos que los auditores deben seguir para garantizar una evaluación objetiva y profesional de las cuentas, procesos y sistemas de una organización. El propósito de estas normas es asegurar la calidad, consistencia e independencia de las auditorías, así como la confiabilidad de la información proporcionada a los usuarios.

Por lo tanto, las normas de auditoría son pautas y principios establecidos para guiar el trabajo de los auditores en la realización de auditorías. Estas normas proporcionan un marco general para la ejecución del trabajo de auditoría, asegurando la calidad, la consistencia y la objetividad en el proceso. Las normas de auditoría suelen ser emitidas por organismos profesionales de auditoría y están diseñadas para garantizar que los auditores realicen su trabajo de manera ética y profesional.

Existen diferentes tipos de normas de auditoría dependiendo del organismo que las emite, por ejemplo, Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas o en sus siglas N.A.G.A.S., las Normas Internacionales de Auditoría en sus siglas N.I.A. y las normas de la Auditoría Interna.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas N.A.G.A.S.

Las NAGAS son lineamientos que señalan los cursos de acción o la manera de seguir los procedimientos. Son los requisitos de calidad relativos a la personalidad del auditor y al trabajo que desempeña, que se deriva de la naturaleza profesional de la actividad que desarrolla. Las normas de auditoría rigen la función del auditor. (Auditoría y las normas de auditoría generalmente aceptadas, Falconí, 2006, p.64)

Podemos comentar que las normas de auditoría generalmente aceptadas son los principios y requisitos que debe cumplir el auditor en el desempeño de sus funciones de modo que pueda expresar una opinión técnica responsable.

Las normas de auditoría generalmente aceptadas en Costa Rica son las Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (NIAs), que han sido adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA) desde el año 19981. Estas normas están contenidas en el Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Trabajos para Atestiguar y Servicios Relacionados, que es actualizado periódicamente por el CCPA según las modificaciones, derogaciones y emisiones de nuevas normas por parte del Comité Internacional de Prácticas de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Las NIAs están redactadas en el contexto de una auditoría de estados financieros realizada por un auditor debidamente calificado e incorporado al CCPA, y tienen como objetivo contribuir a mejorar y armonizar las prácticas de auditoría y servicios relacionados de todo el mundo con la finalidad de fortalecer la confianza del público en la profesión de la contaduría pública.

Estas normas se aplican en Costa Rica de acuerdo con el marco legal y regulatorio que rige la actividad de auditoría en el país.

1. El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA) es el órgano que regula la profesión de contaduría pública y adopta las normas internacionales de auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) como base para el desarrollo de los trabajos de auditoría y servicios relacionados en Costa Rica.
2. El CCPA también emite circulares y resoluciones que complementan y actualizan las normas de auditoría, así como orientaciones y recomendaciones para su aplicación práctica.
3. La Contraloría General de la República (CGR) es el órgano superior de fiscalización de los recursos públicos y establece las normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público, así como las normas generales de auditoría para el sector público.
4. La CGR también emite el Manual de Referencia para Auditoría Interna, que contiene los principios, normas y procedimientos que deben seguir los auditores internos de las

entidades públicas, así como las herramientas y técnicas para realizar una auditoría interna eficaz y eficiente.

5. La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) es el órgano que supervisa y regula a las entidades financieras y establece el Reglamento General de Auditores Externos, que contiene las disposiciones que deben cumplir los auditores externos que realizan auditorías a las entidades financieras, así como los requisitos y responsabilidades que deben asumir.
6. La SUGEF también establece el alcance y contenido de la auditoría externa, los informes que deben emitir los auditores externos, los criterios de evaluación y calificación de la auditoría externa, entre otros aspectos. (Colegio de contadores privados de Costa Rica, 2022)

En la importancia que deriva estas normas en Costa Rica es por que mejoran y crean una armonía en las prácticas de auditoria con el fin de fortalecer la confianza en sus clientes y que ellos confien más en los contadores públicos de Costa Rica, además, todas estas normas siempre van a ayudar a los auditores a que puedan cumplir sus responsabilidades profesionales y éticas, proporciona seguridad sobre la información financiera que se revise y que sus informes sean claros y los más acercado a la realidad de la empresa auditada.

Estas normas también ayudan al auditor a que su trabajo sea de más de confianza y transparente entre la información que se brinde.

Normas Internacionales de Auditoria N.I.A.

Las Normas Internacionales de Auditoría, en otras palabras, son un conjunto de reglas que tratan de armonizar o unificar las tareas que realizan los auditores. Es decir, tratan de hacer más homogéneas estas tareas a nivel mundial, con el objetivo de facilitar su lectura ante la globalización que vive el planeta y los intereses globales. Sin embargo, conviene señalar que estas normas no son una imposición, sino que cada país es soberano para decidir si las adopta o no.

Las NIA son emitidas, como decíamos previamente, por la Federación Internacional de Contadores o IFAC, por las siglas de su nombre en inglés (International Federation of Accountants). Institución que hoy se denomina como «Junta de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento» o «IAASB», por su nombre en inglés (International Auditing and Assurance Standards Board). (Guillermo Westreicher, 2021)

A este concepto le sumamos que las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son un conjunto de normas que definen los principios y responsabilidades de los auditores independientes al realizar auditorías de estados financieros. Estos estándares buscan lograr consistencia y calidad en la práctica de auditoría en todo el mundo y aumentar la confianza de los usuarios en la información financiera.

Objetivo de las Normas Internacionales de Auditoría N.I.A.

Citamos textualmente al licenciado Guillermo Westreicher en que recalca que el objetivo de las Normas Internacionales de Auditoría es que, en un mundo cada vez más globalizado, la tarea de los auditores pueda homologarse. De esa forma, una auditoría realizada en el país A debería tener el mismo resultado (o muy parecido) que en el B.

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) tienen varios objetivos clave que buscan promover la calidad, consistencia y profesionalismo en la ejecución de auditorías. Algunos de los objetivos principales incluyen:

Tabla 4. *Objetivos principales de las Normas Internacionales de Auditoría.*

Objetivos	Definición
Establecer Pautas Consistentes	Las NIA buscan establecer un conjunto de pautas y principios consistentes que los auditores de todo el mundo deben seguir al llevar a cabo auditorías. Esto ayuda a garantizar que haya un enfoque uniforme y de alta calidad en la realización de auditorías en diferentes jurisdicciones.
Mejorar la Calidad de las Auditorías	: Uno de los objetivos principales es mejorar la calidad de las auditorías, asegurando que los auditores sigan procedimientos y prácticas que

	conduzcan a la obtención de evidencia de auditoría suficiente y adecuada, así como a la emisión de informes de auditoría de calidad.
Promover la Objetividad y la Independencia	Las NIA buscan promover la objetividad e independencia de los auditores. Esto implica que los auditores deben ser imparciales y no tener conflictos de interés que puedan comprometer su capacidad para emitir una opinión objetiva sobre los estados financieros de una entidad.
Abordar Riesgos y Evaluaciones de Riesgos	Las normas abordan específicamente la identificación y evaluación de los riesgos de error material en los estados financieros. Esto ayuda a los auditores a enfocarse en áreas críticas y a asignar recursos de manera efectiva para abordar los riesgos significativos.
Mejorar la Transparencia y la Comunicación	Las NIA buscan mejorar la transparencia en el proceso de auditoría y en la comunicación de los resultados. Esto se logra a través de la emisión de informes de auditoría que proporcionan información clara y comprensible sobre la opinión del auditor sobre los estados financieros.
Fomentar la Conformidad con los Principios Éticos	Las NIA incorporan principios éticos que los auditores deben seguir, incluida la integridad, la objetividad, la competencia y la confidencialidad. Esto ayuda a mantener altos estándares éticos en la profesión de auditoría.
Adaptarse a Cambios en el Entorno Empresarial	Las NIA son revisadas y actualizadas periódicamente para asegurarse de que sigan siendo relevantes y aplicables en un entorno empresarial en constante cambio

Fuente: Normas Internacionales de Auditoría Economipedia. (2021, p.45)

Complementamos en esta lista de objetivos de las NIA son importantes porque definen los principios y responsabilidades de los auditores independientes al auditar estados financieros. Las NIA promueve una mejor calidad y uniformidad en las prácticas de auditoría a nivel mundial, lo que ayuda a fortalecer la seguridad de la información financiera del público. Las normas internacionales de contabilidad también promueven la comparabilidad de los estados financieros de diferentes países y brindan una seguridad razonable de que no existen inconsistencias materiales en los estados financieros.

Contenido de las Normas Internacionales de Auditoría N.I.A.

Principios generales y responsabilidades

Tabla 5. Principales contenidos de las Normas Internacionales de Auditoría.

Objetivos	Definición
Principios generales y responsabilidades	<p>NIA 200: Objetivos y principios básicos que rigen la auditoría de estados financieros.</p> <p>NIA 210: Acuerdo de los términos de los trabajos de auditoría.</p> <p>NIA 220: Control de calidad del trabajo de auditoría.</p> <p>NIA 230: Documentación.</p> <p>NIA 240: Responsabilidad del auditor respecto al fraude y error en auditoría.</p> <p>NIA 250: Las leyes y reglamentos en la auditoría de estados financieros.</p> <p>NIA 260: Comunicación de asuntos de auditoría con los encargados del gobierno corporativo.</p> <p>NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad.</p>
Planeación	<p>NIA 300: Planeación de una auditoría de estados financieros.</p> <p>NIA 315: Identificación y valoración del riesgo de incorrección material y modificaciones de concordancia y consecuentes.</p> <p>NIA 320: Importancia relativa o materialidad en la planificación y ejecución de la auditoría.</p> <p>NIA 330: Respuestas del auditor a los riesgos valorados.</p>
Evaluación del riesgo y respuesta a los riesgos evaluados/control interno	<p>NIA 402: Consideraciones de auditoría relacionadas con una entidad que utiliza una organización de servicio.</p> <p>NIA 450: Evaluación de incorrecciones identificadas durante la auditoría.</p>
Evidencia de auditoría	<p>NIA 500: Evidencia de auditoría.</p> <p>NIA 501: Consideraciones específicas de evidencia de auditoría para elementos seleccionados.</p> <p>NIA 505: Confirmaciones externas.</p> <p>NIA 510: Compromisos iniciales de auditoría: Saldos iniciales.</p> <p>NIA 520: Procedimientos analíticos.</p> <p>NIA 530: Muestreo de auditoría.</p> <p>NIA 540: Auditoría de estimaciones contables, incluidas estimaciones contables de valor razonable y divulgaciones relacionadas.</p> <p>NIA 550: Partes relacionadas.</p> <p>NIA 560: Eventos posteriores.</p> <p>NIA 570: Preocupación actual.</p> <p>NIA 580: Representaciones escritas.</p>
Uso del trabajo de otros	<p>NIA 600: Uso del trabajo de otro auditor.</p> <p>NIA 610: Consideraciones del trabajo de auditoría interna.</p> <p>NIA 620: Uso del trabajo de un experto.</p>

Conclusiones y dictamen de auditoría	NIA 700: El dictamen del auditor sobre los estados financieros. NIA 701: Modificaciones al dictamen del auditor independiente. NIA 705: Opinión modificada en el informe emitido por un auditor independiente. NIA 706: Párrafos de énfasis y párrafos sobre otras cuestiones en el informe emitido por un auditor independiente. NIA 710: Comparativos. NIA 720: Responsabilidades del auditor relacionadas con otra información en documentos que contienen estados financieros auditados.
Áreas especializadas	NIA 800: El dictamen del auditor sobre compromisos de auditoría con propósito especial. NIA 805: Consideraciones especiales – auditorías de estados financieros individuales y de elementos específicos, cuentas o partidas de un estado financiero. NIA 810: Encargos para informar sobre estados financieros resumidos.

Fuente: Normas Internacionales de Auditoría Economipedia. (2021, p.9).

Procedimientos de Auditoría

Los procedimientos de auditoría son una serie de actividades que se desarrollan para evaluar una entidad. Esto, para luego entregar un informe con diversas observaciones. Atendiendo al tipo de auditoría desarrollado, existe una amplia variedad de procedimientos distintivos. No obstante, el grueso de las prácticas de los auditores presenta patrones similares. Es decir, los elementos que componen un procedimiento o proceso de auditoría pueden conformar una metodología definida.

De ese modo, los procedimientos de auditoría constituyen la principal fuente de datos para la elaboración de un informe de auditoría formal por parte del auditor.

A través de dicho modelo (de procesos), se planteará el análisis pormenorizado de la empresa objetivo y paso por paso se llevará a cabo su evaluación. (Procedimientos de auditoría, Javier Sánchez Galán, 2022, p.21)

Aportando a este concepto integramos que los procedimientos de auditoría son las acciones que realizan los auditores para obtener y evaluar la evidencia de auditoría, que les permite emitir una opinión sobre la situación financiera de una entidad. Los procedimientos de auditoría pueden

variar según el tipo, el objetivo y el alcance de la auditoría, así como según las normas y regulaciones aplicables.

Características de los procedimientos de Auditoría.

La práctica auditora, pese a ser considerada como una ciencia social y económica por sí misma, se adapta a cada organización objetivo.

En otras palabras, la existencia de diversos tipos de empresas o instituciones deriva en la existencia de características específicas a cada evaluación.

De ese modo, los procedimientos cuentan con ciertas características:

Tabla 6. *Características de los procedimientos de Auditoría.*

Características	Definición
Formalidad	Como se ha indicado, los procedimientos componen conjuntamente una metodología en sí misma como proceso analítico.
Adaptación	Los procedimientos se pueden ajustar a la naturaleza de la compañía evaluada. En ese sentido, estos procedimientos son aplicables a distintos ámbitos.
Especificación	Existen procedimientos configurados a campos como la eficiencia, el empleo de recursos o el análisis de los libros contables.
Regulación	La metodología se enmarca en las distintas regulaciones y legislaciones de cada territorio. Es decir, existe coherencia normativa.
Proceso amplio	Por medio de su aplicación a través de las técnicas de auditoría, los procedimientos abarcan desde el estudio general a plasmar hasta las conclusiones.

Fuente: Sánchez Galán. (2022, p.33).

De estas características que presentan los procedimientos de auditoría rescatamos la importancia de que cada cual forma un papel importante dentro de los procesos de auditoría, así también, podemos mencionar que los procedimientos de auditoría forman parte de una metodología que se aplica de manera sistemática y ordenada, se pueden ajustar a la naturaleza, el tamaño y la complejidad de la entidad auditada, así como a sus objetivos y necesidades específicas, se pueden enfocar en diferentes aspectos de la entidad, como la eficiencia, el uso de recursos, el

cumplimiento de normas o el análisis de los registros contables, se enmarcan en las normas y legislaciones vigentes en cada territorio, tanto nacionales como internacionales, que regulan la actividad de auditoría y abarcan desde el estudio general de la entidad hasta la emisión del informe de auditoría, pasando por las distintas fases de planificación, ejecución y supervisión.

Clasificación de los procedimientos de Auditoría.

Los procedimientos de auditoría son los actos realizados o los métodos y técnicas utilizados por el auditor para recopilar y evaluar auditoría evidencia. Pueden aplicarse a los datos contables subyacentes o a la obtención y evaluación de información que los corrobore.

Tabla 7. *Clasificación de los procedimientos de Auditoría.*

Características	Definición
Procedimientos de evaluación de riesgos	Son los que se realizan para identificar y evaluar los riesgos de incorrección material en los estados financieros y en las afirmaciones de la entidad. Estos procedimientos incluyen consultas, procedimientos analíticos, observación y revisión de la documentación.
Procedimientos de auditoría adicionales	Son los que se realizan para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre los riesgos identificados. Estos procedimientos incluyen pruebas de controles y procedimientos sustantivos.
Pruebas de controles	Son los que se realizan para evaluar la efectividad de los controles internos de la entidad, cuando sea necesario o cuando el auditor haya decidido hacerlo. Estas pruebas pueden incluir indagación, inspección, observación y re-ejecución.
Procedimientos sustantivos	Son los que se realizan para detectar las incorrecciones materiales en los estados financieros y en las afirmaciones de la entidad. Estos procedimientos incluyen pruebas de detalles y procedimientos analíticos sustantivos.

Fuente: Muntasir. (2023, p.41).

Agregamos que estos procedimientos están combinados con técnicas y métodos que utilizan los profesionales de auditoría para obtener la evidencia suficiente y adecuada para respaldar sus conclusiones sobre la fiabilidad de la información financiera de una entidad. La combinación de

pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas ayuda a asegurar una evaluación completa y rigurosa.

Técnicas de Auditoría

Las Técnicas de Auditoría, son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

Los Procedimientos de Auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros, u operaciones que realiza la empresa.

Es decir, las Técnicas son las herramientas de trabajo del Auditor, y los Procedimientos es la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio en particular.

Las Técnicas de Auditoría se pueden clasificar de la siguiente forma:

Tabla 8. *Clasificación de las técnicas de Auditorías.*

Técnicas	Definición
Estudio General	Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.
Análisis	Es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.
Inspección	Son los que se realizan para evaluar la efectividad de los controles internos de la entidad, cuando sea necesario o cuando el auditor haya decidido hacerlo. Estas pruebas pueden incluir indagación, inspección, observación y re-ejecución.
Confirmación	Es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, (efectivos, mercancías, bienes, etc.).
Investigación	Es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.
Declaraciones y Certificaciones	Es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar

	escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones).
Observación	Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.
Cálculo	Es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.

Fuente: Alatrista. (2019, p.34).

Rescatamos la importancia de estas técnicas ya que son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utilizará para obtener la información y comprobación necesaria para emitir su opinión profesional sobre una empresa o entidad, y estos conceptos claves nos darán la visualización de cómo debemos de auditar a la empresa en que vamos a aplicar este proyecto y como lo indicaba el autor del texto antes citado, van a ser nuestras herramientas que aplicaremos en el día a día.

Riesgos de Auditoria

De acuerdo con lo que establece la NIA 200 “Objetivos y Principios que Gobiernan la Auditoria de Estados Financieros”, cuando un auditor independiente emite una opinión acerca de la razonabilidad de los estados financieros de una entidad, éste siempre se enfrentará a la posibilidad de que su opinión sea inapropiada. A esta probabilidad de error se le conoce como “riesgo de auditoria”. En esencia, este riesgo consiste en la posibilidad de que un auditor establezca que las cifras de los estados financieros presentan, razonablemente, la posición financiera, los resultados de operación y los flujos de efectivo de una entidad por un período determinado, cuando en realidad dichos estados financieros no están preparados ni presentados de forma razonable; o, por el contrario, que el auditor dictamine que las cifras de los estados financieros de una entidad no presentan razonablemente su situación financiera, sus resultados de operación y sus flujos de efectivo, cuando en realidad dichos estados financieros sí están adecuadamente preparados y presentados. (Figueroa, 2009, p. 59)

Es importante también mencionar que estos riesgos pueden afectar la calidad y la credibilidad de la auditoría, así como la confianza de los usuarios de la información auditada, los riesgos de auditoría son las posibilidades de que el auditor emita una opinión errónea o incompleta sobre la situación financiera o el cumplimiento de la normativa de una entidad auditada.

Clasificación de los riesgos de Auditoría.

1. **Riesgo Inherente:** es la susceptibilidad de un saldo de cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o en el agregado cuando se acumule con representaciones erróneas en otros saldos o clases, suponiendo que no hubiera un control interno relacionado. En términos prácticos, el riesgo inherente es la susceptibilidad que, por naturaleza, toda partida contable tiene de estar registrada, valuada, presentada o revelada en forma errónea. Las estimaciones y las provisiones son dos de las partidas que suelen presentar mayor riesgo inherente, en vista de que en ambos casos los montos contabilizados por una entidad se basan, fundamentalmente, en suposiciones, juicios, proyecciones, experiencia y cálculos aritméticos hechos por la administración de la entidad auditada, razón por la cual la evidencia de auditoría en estos casos es más persuasiva que conclusiva. Generalmente, se reconoce que la administración de la entidad auditada es la responsable de diseñar e implementar los mecanismos necesarios para reducir los posibles efectos que pueda traer este tipo de riesgo sobre los estados financieros.
2. **Riesgo de Control:** es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad. En la práctica, el riesgo de control es la probabilidad de que los sistemas de control interno y control contable, diseñados e implementados por la administración de una entidad, sean incapaces de prevenir, o en su defecto de

detectar y corregir, errores de importancia relativa en las cifras de sus estados financieros. Por lo anterior, resulta de sumo interés para el auditor independiente evaluar el diseño (si es adecuado) y la operación de los controles establecidos por una entidad, con el fin de poder valorar, de forma precisa, los niveles de riesgo de control a que debe hacer frente durante el desarrollo de su auditoría. Como el diseño e implementación de los sistemas de control interno y de control contable son responsabilidad de la administración de toda entidad, la responsabilidad de minimizar los efectos del riesgo de control recae sobre ésta última.

3. **Riesgo de Detección:** es el riesgo de que un auditor no detecte una representación errónea que exista en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas. Tal y como se desprende de la anterior definición, el riesgo de detección es responsabilidad directa del auditor independiente y consiste, fundamentalmente, en la posibilidad de que este cometa errores a lo largo del desarrollo de la auditoría de los estados financieros de una entidad, los cuales lo conduzcan a emitir una opinión equivocada. Desde el punto de vista técnico, el riesgo de detección se deriva de dos factores, a saber: 1) riesgo de muestreo: es el riesgo de que transacciones o saldos que contienen representaciones erróneas de importancia relativa no sean seleccionados como parte de las muestras que el auditor independiente utiliza para el desarrollo de sus procedimientos de auditoría; y 2) riesgos no asociados con el muestreo: representan el riesgo de que un auditor independiente no sea capaz de detectar representaciones erróneas de importancia relativa, producto de su falta de pericia, conocimiento, experiencia, diligencia y cuidado profesional en diseño y desarrollo de sus procedimientos de auditoría. (Figuerola, 2009, p. 59)

Agrego en base a las clasificaciones de los riesgos de Auditoría que para evitar o reducir los riesgos de auditoría, el auditor debe realizar una adecuada planificación y ejecución de la auditoría, basada en un conocimiento profundo de la entidad y su entorno, una evaluación de los riesgos inherentes y de control, y una selección de los procedimientos de auditoría más apropiados para cada caso.

La gestión del riesgo de auditoría implica un equilibrio cuidadoso entre la eficiencia y la efectividad de los procedimientos de auditoría. Los auditores buscan minimizar los riesgos asociados con la emisión de una opinión incorrecta, pero no pueden eliminar por completo la posibilidad de error debido a limitaciones inherentes, como la posibilidad de fraude, la complejidad de ciertas transacciones y la estimación de montos contables. La comprensión y evaluación continua de estos riesgos son esenciales para realizar una auditoría efectiva y proporcionar una opinión razonable sobre los estados financieros de la entidad auditada.

Responsabilidades de la Dirección.

La responsabilidad de la administración de una entidad en relación con la auditoría y la preparación de los estados financieros es fundamental para garantizar la integridad, exactitud y fiabilidad de la información financiera. A continuación, se detallan las responsabilidades clave de la administración en este contexto:

Tabla 9. *Tabla sobre las Responsabilidades del Auditor.*

Técnicas	Definición
Preparación de Estados Financieros	La administración es responsable de preparar estados financieros que presenten razonablemente la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de la entidad. Esto implica seleccionar políticas contables apropiadas y aplicarlas de manera consistente, así como realizar estimaciones contables cuando sea necesario.
Diseño, Implementación y Mantenimiento de Controles Internos	La administración debe establecer y mantener controles internos efectivos para prevenir y detectar fraudes, errores significativos y asegurar la salvaguarda de los activos de la entidad. Los controles internos deben ser diseñados e implementados para proporcionar una base confiable para la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos.
Cooperación con el Auditor Externo	La administración tiene la responsabilidad de cooperar plenamente con el auditor externo durante la auditoría. Esto implica proporcionar acceso a la información y documentación relevante, así como responder de manera completa y oportuna a las consultas del auditor.
Revelación de Información	La administración debe proporcionar revelaciones adecuadas en los estados financieros para informar a los usuarios sobre los eventos y transacciones significativas que puedan afectar la interpretación de la información financiera.
Evaluación de la Capacidad para Continuar Operando	La administración tiene la responsabilidad de evaluar la capacidad de la entidad para continuar operando y de revelar cualquier

incertidumbre significativa relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas sustanciales sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en funcionamiento.

Fuente: Sanchez. (2019, p.15).

Es importante destacar a través de esta lista de responsabilidades que debería de seguir la administración es que el auditor externo, independientemente de sus responsabilidades de gestión, deba expresar una opinión basada en el requisito de que el informe anual presente una imagen fiel de la situación financiera actualizada que presenta la empresa, no obstante, el auditor puede dar recomendaciones de mejoras pero la prevención de riesgos, la detección de fraudes y el seguimiento de las recomendaciones de auditoría son responsabilidades de la administración.

Hallazgos de Auditoría

Los hallazgos de auditoría son el resultado de un proceso evaluativo. Generalmente, las organizaciones deben desarrollar auditorías internas para determinar el cumplimiento de las mejores prácticas de la industria, los requisitos normativos y sus propias políticas corporativas.

En la auditoría interna se compara las evidencias de la organización con los criterios normativos aplicables. Los criterios de auditoría son la guía que le permite al auditor evaluar los procesos y procedimientos de la organización, incluidos planes, políticas, registros, manuales, etc.

De este proceso puedes obtener resultados conformes que indican que tu organización cumple con los estándares definidos en los criterios de evaluación o resultados no conformes por hallazgos que debes aprovechar para fortalecer y mejorar el sistema.

Cada resultado no conforme se justifica en hallazgos que debes analizar muy bien para tomar las medidas correctivas adecuadas. (Lutz, 2023, p.17)

Comento que los hallazgos de Auditoría se refieren a los resultados identificados por los auditores durante la revisión de la información y procesos de una entidad. Estos hallazgos pueden ser positivos (indicando el cumplimiento adecuado de políticas y procedimientos) o negativos

(señalando deficiencias o incumplimientos). En base a nuestro proyecto los hallazgos serán una base muy importante para la propuesta, ya que respaldará el objetivo principal de este proyecto en la detección y prevención de irregularidades.

Tipos de Hallazgos de Auditoría.

Hallazgos de conformidad: Son aquellos que indican que la organización cumple con los criterios de auditoría establecidos, es decir, con los requisitos, normas, políticas o procedimientos que se aplican al sistema de gestión. Los hallazgos de conformidad pueden ser también oportunidades de mejora o buenas prácticas que se identifican durante la auditoría y que pueden servir para optimizar el desempeño de la organización.

Pero una conformidad puede tener matices que se clasifican en: observaciones y oportunidades de mejora.

1. Una observación es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento pero que en el futuro puede convertirse en un incumplimiento debido a cómo se está desarrollando una actividad, tarea o proceso concreto. En el siguiente apartado te pondré ejemplos de este tipo.
2. Una oportunidad de mejora es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

Las oportunidades de mejora están planteadas desde un punto de vista objetivo para ayudarte a mejorar, pero no tienes obligación de implementar esa mejora si no compartes el criterio de evaluación del auditor o si sabes que el coste que te llevará implementar esa mejora será superior al beneficio que vas a obtener tras implementarla.

Por consiguiente, siempre que te plantees el implementar una oportunidad de mejora como consecuencia de un informe de auditoría que te han entregado pregúntate en términos de costo-beneficio lo siguiente:

Figura 3. Imagen ilustrativa costo – beneficio.

Coste de la mejora > Beneficio de la mejora → No vale la pena implementarla.

Coste de la mejora < Beneficio de la mejora → Sí vale la pena implementarla.

Fuente: Torres (2020, p.6)

Hallazgos de no conformidad: Son aquellos que indican que la organización no cumple con los criterios de auditoría establecidos, es decir, que hay una desviación o incumplimiento de los requisitos, normas, políticas o procedimientos que se aplican al sistema de gestión. Los hallazgos de no conformidad pueden clasificarse en críticos, importantes o menores, según la gravedad de la desviación y el impacto en la calidad del producto o servicio. Los hallazgos de no conformidad requieren de acciones correctivas para eliminar las causas de la desviación y prevenir su recurrencia. (Torres, 2020, p.23)

En relación con esta información proporcionada, los hallazgos de auditoría son cruciales ya que proporcionan información crítica a la dirección y a las partes interesadas sobre la efectividad de los controles internos y la precisión de la información financiera o de gestión. No obstante, estos procesos de gestión de hallazgos son actividades continuas. La retroalimentación de las auditorías anteriores puede utilizarse para mejorar continuamente los procesos y controles internos de una organización.

Y gracias a este tema analizamos que los hallazgos de auditoría son esenciales para garantizar la transparencia, la integridad y la eficacia de las operaciones de una entidad, contribuyendo a la toma de decisiones informadas por parte de la dirección y las partes interesadas.

Evidencia de auditoría

Según la NIA 500 Normas Internacionales de Auditoría, el auditor siempre va a efectuar procesos y procedimientos para obtener evidencia suficiente y competente para emitir sus conclusiones en las que pueda basar su opinión. (Cárdenas, 2018, p.68)

De acuerdo con lo anterior, la evidencia es la documentación o información utilizada por el auditor, para basar sus conclusiones, la evidencia se puede encontrar tanto en la información contable, en este caso registros contables, como en estados financieros o cualquier otra información complementaria que se utilizó durante el análisis.

Sin duda alguna, la evidencia es adecuada y apropiada cuando el auditor considere que la información que tiene es fiable, relevante y contundente.

Como lo indica Cárdenas (2018), hay cierta información relevante que el auditor debe de considerar como evidencia y se detalla en los siguientes puntos:

1. Los procedimientos de Auditoría son el mecanismo utilizado por el auditor para obtener evidencia, estos procedimientos se diseñan y aplican de acuerdo con las circunstancias y con la naturaleza del trabajo, situación que se define en la etapa de planeación, consideraciones como alcance, riesgo, materialidad, son elementos fundamentales para el diseño de los procedimientos usados en el trabajo de Auditoría.
2. Al realizar el diseño de las pruebas de controles y de las pruebas de detalle, el auditor determinará medios de selección de los elementos sobre los que se realizarán pruebas que sean eficaces para conseguir la finalidad del procedimiento de auditoría. (recomendamos ver el artículo de la NIA 330, donde se describen los procedimientos sustantivos, analíticos y de detalle, ya publicado en este portal)
3. Al realizar el diseño y la aplicación de los procedimientos de auditoría, el auditor considerará la relevancia y la fiabilidad de la información que se utilizará como evidencia de auditoría.
4. Si la información/documentación a utilizar como evidencia de auditoría se ha preparado utilizando el trabajo de un experto de la dirección, el auditor, en la medida necesaria y teniendo en cuenta la significatividad del trabajo de dicho experto para los fines del auditor:
 - a. evaluará la competencia, la capacidad y la objetividad de dicho experto.
 - b. obtendrá conocimiento del trabajo de dicho experto; y
 - c. evaluará la adecuación del trabajo de dicho experto como evidencia de auditoría en relación con la afirmación correspondiente.

Gran parte de la evidencia se obtiene aplicando procedimientos de auditoría para verificar los registros contables o procedimientos efectuados, esto mediante análisis y conciliación de las partidas.

La evidencia tiene las siguientes clasificaciones:

Tabla 10. *Clasificaciones de las evidencias de Auditoría.*

Clasificación	Definición
Evidencia física	Se obtiene mediante inspección y observación directa de las actividades, bienes o sucesos; esta evidencia puede presentarse en forma de documentos, fotografías, gráficos, cuadros, mapas o muestras materiales. Cuando la evidencia física es decisiva para lograr los objetivos de la Auditoría Interna, debe ser confirmada adecuada y oportunamente por los auditores internos
Evidencia documental	Puede ser de carácter física o electrónica. Pueden ser externas o internas a la organización. Las evidencias externas abarcan, entre otras, cartas, facturas de proveedores, contratos, auditorías externas y otros informes o dictámenes y confirmaciones de terceros. Las evidencias internas tienen su origen en la organización, incluye, entre otros, registros contables, correspondencias enviadas, descripciones de puestos de trabajo, planes, presupuestos, informes internos, políticas y procedimientos internos.
Evidencia testimonial	Se obtiene de otras personas en forma de declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas.
Evidencia analítica	La administración debe proporcionar revelaciones adecuadas en los estados financieros para informar a los usuarios sobre los eventos y transacciones significativas que puedan afectar la interpretación de la información financiera.

Fuente: Meléndrez. (2006, p.8).

En cuanto a algunos de los procedimientos o técnicas de auditoría utilizadas en los estados financieros se conocen:

Tabla 11. *Procedimientos o técnicas de Auditoría.*

Procedimientos o técnicas	Definición
Inspección	Se obtiene mediante inspección y observación directa de las actividades, bienes o sucesos; esta evidencia puede presentarse en forma de documentos, fotografías, gráficos, cuadros, mapas o muestras materiales. Cuando la evidencia física es decisiva para lograr los objetivos de la Auditoría Interna, debe ser confirmada adecuada y oportunamente por los auditores internos.

Observación	Puede ser de carácter física o electrónica. Pueden ser externas o internas a la organización. Las evidencias externas abarcan, entre otras, cartas, facturas de proveedores, contratos, auditorías externas y otros informes o dictámenes y confirmaciones de terceros. Las evidencias internas tienen su origen en la organización, incluye, entre otros, registros contables, correspondencias enviadas, descripciones de puestos de trabajo, planes, presupuestos, informes internos, políticas y procedimientos internos.
Confirmaciones externas.	Una confirmación externa constituye evidencia de auditoría obtenida por el auditor mediante una respuesta directa escrita de un tercero (la parte confirmante) dirigida al auditor, en papel, en soporte electrónico u otro medio. Los procedimientos de confirmación externa con frecuencia son relevantes cuando se trata de afirmaciones relacionadas con determinados saldos contables y sus elementos. Sin embargo, las confirmaciones externas no tienen que limitarse necesariamente solo a saldos contables. Por ejemplo, el auditor puede solicitar confirmación de los términos de acuerdos o de transacciones de una entidad con terceros; la solicitud de confirmación puede tener por objeto preguntar si se ha introducido alguna modificación en el acuerdo, y, de ser así, los datos al respecto. Los procedimientos de confirmación externa también se utilizan para obtener evidencia de auditoría sobre la ausencia de determinadas condiciones; por ejemplo, la ausencia de un “acuerdo paralelo” que pueda influir en el reconocimiento de ingresos
Recálculo	El recálculo consiste en comprobar la exactitud de los cálculos matemáticos incluidos en los documentos o registros. El recálculo se puede realizar manualmente o por medios electrónicos
Pruebas de recorrido (re-ejecución)	La re-ejecución o prueba de recorrido implica la ejecución independiente por parte del auditor de procedimientos o de controles que en origen fueron realizados como parte del control interno de la entidad. Esta prueba es ideal para verificar la eficacia operativa de los controles.
Procedimientos analíticos	Los procedimientos analíticos consisten en evaluaciones de información financiera realizadas mediante el análisis de las relaciones que razonablemente quepa suponer que existan entre datos financieros y no financieros. Los procedimientos analíticos también incluyen, si es necesario, la investigación de variaciones o de relaciones identificadas que resultan incongruentes con otra información relevante o que difieren de los valores esperados en un importe significativo.
Indagación	La indagación consiste en la búsqueda de información, financiera o no financiera, a través de personas bien informadas tanto de dentro como de fuera de la entidad

Fuente: Meléndrez.(2006, p.10).

La indagación se utiliza de forma extensiva a lo largo de la auditoría y adicionalmente a otros procedimientos de auditoría. Las indagaciones pueden variar desde la indagación formal planteada por escrito hasta la indagación verbal informal. La evaluación de las respuestas obtenidas es parte integrante del proceso de indagación. Las respuestas a las indagaciones pueden proporcionar al auditor información que no poseía previamente o evidencia de auditoría corroborativa. Por el contrario, las respuestas podrían proporcionar información que difiera significativamente de otra información que el auditor haya obtenido; por ejemplo, información relativa a la posibilidad de que la dirección eluda los controles. En algunos casos, las respuestas a las indagaciones constituyen una base para que el auditor modifique o aplique procedimientos de auditoría adicionales. (Cárdenas, 2018, p.68)

Es importante comentar ante este tema que las evidencias de auditoría son la información que utiliza el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información.

La evidencia de auditoría debe ser suficiente y adecuada, es decir, que tenga calidad en relación con su relevancia y confiabilidad, y que tenga cantidad suficiente para respaldar el juicio profesional del auditor.

La evidencia de auditoría se clasifica según su fuente, su naturaleza y su forma. Según su fuente, la evidencia de auditoría puede ser interna o externa, dependiendo de si proviene de dentro o fuera de la entidad auditada. Según su naturaleza, la evidencia de auditoría puede ser física, documental, testimonial o analítica, dependiendo del tipo de información que proporciona. Según su forma, la evidencia de auditoría puede ser escrita, oral, gráfica o electrónica, dependiendo del medio en que se presenta.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la parte de un proyecto de investigación que describe los métodos teóricos y prácticos que se utilizan para analizar el problema o el tema de estudio. En el marco metodológico explicaremos cómo se recopila, procesa y analiza la información, qué técnicas e instrumentos se emplean, y qué tipo, diseño y enfoque de investigación se adopta. El marco metodológico tiene como objetivo dar consistencia, rigor y validez al proceso y a los resultados de la investigación.

El marco metodológico se compone de varios elementos, que pueden variar según el tipo de investigación, pero que generalmente incluyen:

1. El enfoque metodológico, que se refiere al paradigma o perspectiva que orienta la investigación, y que puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto.
2. El tipo de investigación, que se refiere al nivel de profundidad y complejidad con el que se aborda el problema o el tema de estudio, y que puede ser exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.
3. El diseño de investigación, que se refiere a la estrategia o plan que se sigue para recopilar y analizar los datos, y que puede ser documental, de campo o experimental.
4. La población y la muestra, que se refieren al conjunto de elementos o sujetos que poseen las características o atributos que se quieren estudiar, y a la parte o subconjunto de la población que se selecciona para obtener los datos.
5. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que se refieren a los procedimientos y mecanismos que se utilizan para obtener la información de la población o la muestra, como la entrevista, la encuesta, la observación, el experimento, el grupo focal, la comunidad online, el análisis documental, etc.

El marco metodológico de un proyecto es una sección esencial de la estructura de un proyecto de investigación o desarrollo. Este marco proporciona la base teórica y metodológica que guía la planificación, ejecución y evaluación de la investigación o proyecto. Su propósito es establecer un conjunto coherente de métodos y enfoques para abordar los objetivos específicos del proyecto.

El marco metodológico es crucial porque proporciona una guía clara para la investigación o proyecto, asegurando que los métodos seleccionados sean apropiados para abordar las preguntas de investigación o los objetivos del proyecto. Además, ayuda a garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Enfoque metodológico

El enfoque metodológico del proyecto es la forma en que se plantea, se desarrolla y se evalúa una investigación. Es el conjunto de principios, métodos y técnicas que se aplican para abordar un problema, una pregunta o una hipótesis de estudio. La investigación científica se embarca en la búsqueda constante de respuestas a preguntas complejas y fenómenos intrigantes. Para abordar estas inquietudes, los investigadores recurren a diferentes enfoques metodológicos, siendo los más destacados el cualitativo, el cuantitativo y el mixto. Cada uno de estos enfoques ofrece perspectivas únicas y herramientas específicas para la obtención de datos, permitiendo así una comprensión más completa y rica de los fenómenos estudiados, citamos textualmente a Manuel Ruiz y su definición de enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación que son dos: método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa que consiste en ir de los casos particulares a la generalización; mientras que el método deductivo, es asociado habitualmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular. El propósito del siguiente tema es el de explicar los diferentes enfoques que se utilizan en una investigación científica y que representan la clave y guía para determinar resultados congruentes, claros, objetivos y significativos.

1. El enfoque cualitativo se basa en la recolección y el análisis de datos no numéricos, como palabras, imágenes, sonidos o gestos. Su propósito es explorar, describir y comprender los significados, las percepciones, las experiencias y las opiniones de las personas o los grupos involucrados en el fenómeno de estudio. El enfoque cualitativo utiliza métodos como la observación participante, la entrevista, el grupo focal, el análisis de contenido o el análisis del discurso.

2. El enfoque cuantitativo se basa en la recolección y el análisis de datos numéricos, como cantidades, frecuencias, porcentajes o estadísticas. Su propósito es medir, comparar, contrastar y explicar las relaciones, las diferencias o los efectos entre las variables o los indicadores del fenómeno de estudio. El enfoque cuantitativo utiliza métodos como la encuesta, el experimento, la prueba, el análisis factorial o el análisis de regresión.
3. El enfoque mixto se basa en la combinación e integración de los enfoques cualitativo y cuantitativo, buscando aprovechar las fortalezas y compensar las debilidades de cada uno. Su propósito es obtener una visión más completa, profunda y holística del fenómeno de estudio, así como validar, complementar o contrastar los hallazgos obtenidos con cada enfoque. El enfoque mixto utiliza métodos como el estudio de caso, el diseño secuencial, el diseño concurrente o el diseño anidado. (Manuel Ruiz, 2011, p.152)

En conclusión, la elección del enfoque metodológico depende de la naturaleza de las preguntas de investigación y los objetivos del estudio. El enfoque cualitativo, cuantitativo o mixto no es un imperativo único, sino una herramienta estratégica para descifrar la complejidad del mundo que nos rodea. La combinación inteligente de estos enfoques no solo enriquece la calidad de la investigación, sino que también ofrece un panorama más completo y matizado de los fenómenos estudiados, proporcionando así una contribución significativa al conocimiento científico.

El presente proyecto se identifica con el enfoque cualitativo, dicho enfoque en este estudio se caracteriza por su naturaleza exploratoria y descriptiva, buscando comprender a fondo los significados, percepciones y contextos de los fenómenos. La calidad de los datos es prioritaria sobre la cantidad, y las técnicas de recolección de datos suelen incluir entrevistas, observaciones participantes y análisis de contenido.

Tipos de investigación

La investigación metodológica en proyectos es un proceso multidimensional que se adapta a la naturaleza específica de cada iniciativa. Desde la exploración inicial hasta la aplicación práctica, cada tipo de investigación desempeña un papel crítico en el viaje del proyecto. Entender y seleccionar el tipo de investigación más apropiado en cada fase garantiza que los equipos

avancen con una comprensión clara y fundamentada, maximizando así las posibilidades de éxito en la ejecución del proyecto. La investigación metodológica no es simplemente un componente, sino la esencia que da forma y dirección a cada proyecto, guiándolo hacia la consecución efectiva de sus objetivos. Exploraremos algunos de los tipos de investigación metodológica más destacados y sus características distintivas.

1. *Estudio Exploratorio*: Persiguen una aproximación a una situación o problema, se desarrolla cuando los investigadores no tienen conocimientos profundos de los problemas que se estudian, son menos rigurosos en la recopilación de información y sus objetivos de investigación son menos claros.
2. *Estudio Descriptivo*: Se cumple cuando se quiere describir algunas propiedades básicas de un conjunto homogéneo de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que revelen su estructura o comportamiento. El objetivo es obtener información sobre el estado actual de la realidad utilizando frecuencias, promedios y otros cálculos estadísticos. Este tipo de investigación utiliza métodos más estructurados y formales como la observación, cuestionarios, medición o clasificación.
3. *Estudio Correlacional*: Se realiza cuando se quiere establecer la relación que existe entre dos o más variables, sin manipularlas ni controlarlas. El objetivo es medir el grado de asociación o dependencia entre variables mediante coeficientes de correlación, regresión o análisis multivariado. Este tipo de investigación utiliza métodos similares a la investigación descriptiva, pero implica un mayor grado de análisis e interpretación.
4. *Estudio Explicativo*: También conocida como investigación causal, va más allá de describir y busca comprender las relaciones de causa y efecto entre variables. Esta investigación se apoya en experimentos controlados, análisis estadísticos y comparaciones para identificar las conexiones causales que subyacen en un fenómeno. Es como desentrañar los hilos de una madeja para entender la interconexión de variables y cómo una afecta a la otra. La investigación causal no solo describe eventos, sino que busca explicar por qué y cómo ocurren.

Caracterizamos la presente investigación con dos estudios antes mencionados, el primero por ser tipo descriptiva se adentra en la tarea de proporcionar una imagen detallada y precisa de un fenómeno, en este caso la falta de un departamento de auditoría. Se enfoca en responder

preguntas como "¿Qué está sucediendo?" y utiliza métodos como encuestas, análisis de contenido y observaciones para recopilar datos detallados. También se caracteriza por ser tipo correlacional, por que debido a que las mismas variables consideradas en una investigación se relacionan con las funciones y procedimientos de otros departamentos, estos departamentos analizan los mismos tipos de información, simplemente requieren orientación sobre políticas y procedimientos, y el departamento de auditoría no tiene dudas de que puede resolver y facilitar la ejecución de cada tarea.

Método de la investigación

Los métodos de investigación son las formas de proceder para obtener conocimiento sobre un fenómeno o problema determinado, mediante el uso de técnicas y herramientas adecuadas. Por tanto, los métodos de investigación son diferentes modelos procesales que se pueden utilizar para un estudio específico, teniendo en cuenta sus necesidades, es decir, la naturaleza del fenómeno en estudio, por lo que de manera simplificada se detalla que consiste cada uno de ellos.

1. *Método Analítico*: es una aproximación de investigación que se centra en descomponer un fenómeno o problema en partes más pequeñas y analizar cada una de ellas de manera detallada. Este enfoque busca comprender la estructura y funcionamiento de las partes individuales para luego integrar esta comprensión en una visión global. En el método analítico, se presta especial atención a los detalles y a la relación entre las partes, permitiendo un análisis profundo que contribuye a una comprensión más completa del objeto de estudio.
2. *Método Deductivo*: es una forma de razonamiento que parte de una teoría general o una hipótesis y utiliza la lógica para llegar a conclusiones específicas. En este enfoque, se comienza con afirmaciones generales y se desciende hacia afirmaciones más específicas y concretas. La deductiva es una estrategia de investigación que busca verificar la validez de una teoría a través de la observación y la evidencia empírica. Es un método que sigue una secuencia lógica desde lo general hasta lo particular, utilizando la coherencia lógica para validar las afirmaciones.

3. *Método Histórico o Sintético*: Contrario al método analítico, el método sintético se enfoca en la construcción de un todo a partir de las partes individuales. Este enfoque busca integrar elementos dispersos o fragmentados para formar una visión holística o un entendimiento completo de un fenómeno. En lugar de descomponer, el método sintético busca ensamblar, destacando las conexiones y relaciones entre las partes para construir una imagen global. Es particularmente útil cuando se pretende comprender la complejidad y la interdependencia de los componentes de un sistema o fenómeno.

Esta investigación se realizará a partir de un enfoque analítico que abarcará todas las partes existentes de la organización objeto de estudio, evaluando cada aspecto por separado en relación con los objetivos planteados, teniendo en cuenta beneficios e impactos. Además, este método se basa en hechos reales que logran ser comprobados por lo que se aplican procedimientos que van a garantizar que la información es confiable y posee un alto grado de validez, toda la información recolectada, asimismo, esta se analiza, lo que permite generar conclusiones y presentar retroalimentación de acuerdo con lo encontrado.

Diseño de la investigación

La investigación experimental y no experimental son dos enfoques distintos utilizados en el campo de la investigación científica. Cada uno tiene sus propias características y metodologías, y ambos se emplean en función de los objetivos de la investigación y las limitaciones éticas o prácticas. A continuación, se describen ambas investigaciones y se presentan algunas de sus clasificaciones.

La investigación experimental se caracteriza por la manipulación controlada de una o más variables independientes para observar los efectos resultantes en una variable dependiente. Este diseño permite establecer relaciones de causalidad y controlar factores que podrían influir en los resultados. Algunas clasificaciones comunes de la investigación experimental incluyen:

1. *Diseño Preexperimental*: Este tipo de diseño implica la manipulación de variables independientes, pero carece de control riguroso sobre las variables externas. Ejemplos de diseños preexperimentales incluyen estudios de caso y estudios piloto.

2. *Diseño Cuasiexperimental*: En este caso, la manipulación de variables independientes se realiza, pero no se realiza una asignación aleatoria de los participantes a grupos de tratamiento y control. Este diseño se utiliza cuando la aleatorización es difícil o no ética.
3. *Diseño Experimental Puro o Verdadero*: Se refiere a estudios que incorporan una asignación aleatoria de participantes a grupos de tratamiento y control, lo que aumenta la validez interna de la investigación al controlar mejor las variables externas.

La investigación no experimental se centra en la observación y descripción de fenómenos sin la manipulación directa de variables independientes. Algunas clasificaciones comunes de la investigación no experimental incluyen:

1. *Estudios Longitudinales*: Observan y recopilan datos de los mismos participantes a lo largo del tiempo para analizar cambios o patrones en el comportamiento.
2. *Estudios Transversales*: Recopilan datos de una muestra en un momento específico para describir características o relaciones en ese momento.

Esta investigación se caracteriza por tener un diseño NO experimental de tipo transversal o transeccional, con la clasificación descriptiva, porque busca describir las características o el estado de una o más variables en un momento determinado, sin manipular ni controlar ninguna de ellas.

Este enfoque que recopila datos de una muestra en un solo punto en el tiempo para describir características o relaciones en ese momento específico. Este diseño es especialmente útil en nuestro proyecto por que busca comprender la situación actual de un fenómeno o cuando la manipulación de variables no es práctica.

Sujetos y fuentes de información

Los sujetos y fuentes de información son conceptos que se utilizan en el marco metodológico de una investigación, para referirse a las personas o recursos que proporcionan la información necesaria para responder a los objetivos y preguntas del estudio. Los sujetos y fuentes de información se pueden clasificar en diferentes tipos, según el grado de originalidad, proximidad y tratamiento de la información.

Sujetos de información.

Los sujetos de información en el marco metodológico son las personas o grupos de personas que colaboran brindando información clave y necesaria para la investigación, mediante técnicas como la entrevista, la encuesta, el grupo focal o la comunidad. Los sujetos de información se seleccionan según el problema, los objetivos, las hipótesis y las variables que se quieren estudiar, y se debe recurrir a quienes mejor puedan ofrecer la información.

1. *Población de interés:* la población se define como el conjunto de personas, objetos, eventos o situaciones que poseen las características o atributos que se quieren estudiar, y sobre las cuales se pretende generalizar los resultados de la investigación. La población de interés de esta investigación está conformada por el departamento administrativo-financiero, el mismo este compuesto por 14 personas,
2. *Tipo de muestreo:* conveniencia
3. *Tamaño de la muestra:* 3 personas y los estados financieros del 2023
4. *Selección y distribución de la muestra:* La gerente administrativa financiera, el contador, 3 asistentes contables, un analista financiero, el encargado de cobros, 2 asistentes de cobros, la encargada de facturación y 4 asistentes de facturación.

Fuentes de información

Las fuentes de información en el marco metodológico son los medios o recursos que permiten al investigador obtener y registrar la información necesaria para responder a los objetivos y preguntas de su estudio. Las fuentes de información se pueden clasificar en primarias, secundarias, y terciarias según el grado de originalidad, proximidad y tratamiento de la información.

1. *Fuentes primarias:* Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, entre otros. Se obtiene información primaria cuando se observan directamente los hechos (presenciar una huelga, observar sistemáticamente el lugar de trabajo, entre otros), cuando se entrevista directamente a las personas que guardan relación directa con la situación objeto del estudio

(Bernal Torres, 2010, p.60). Las fuentes primarias utilizadas en la presente investigación son, libros, artículos de publicaciones periódicas y tesis académicas.

2. *Fuentes secundarias*: Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian. Las principales fuentes secundarias, para la obtención de la información, son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. (Bernal Torres, 2010, p.60). Dentro de las fuentes secundarias utilizadas para la elaboración de este trabajo están los artículos universitarios, libros, publicaciones periódicas y páginas webs que poseen información importante en cuanto a conceptos, características, métodos, investigaciones y experiencias en la importancia de un departamento de auditoría en las compañías.
3. *Fuentes terciarias*: Las fuentes terciarias en el marco metodológico son aquellas que contienen información sintetizada, que ha sido elaborada a partir de fuentes primarias y secundarias, y que tienen una función de orientación, consulta o referencia. Las fuentes terciarias no aportan información nueva u original, sino que facilitan el acceso y la localización de otras fuentes de información más específicas o profundas. (Bernal Torres, 2010, p.60) Estas fuentes de información no fueron utilizadas en proyecto.

Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos

Los instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos del enfoque metodológico son los medios y procedimientos que permiten al investigador obtener y registrar la información necesaria para responder a los objetivos y preguntas de su estudio. El enfoque metodológico se refiere al tipo de investigación que se realiza, ya sea cuantitativa, cualitativa o mixta, y determina las características y el diseño de los instrumentos y técnicas de recolección de datos. En la presente investigación se utilizarán diferentes instrumentos y técnicas que permitan recolectar la información suficiente para obtener conclusiones favorables con el tema en estudio.

En este proyecto se utilizará la investigación cuantitativa por la cual se realizará mediante instrumentos de medición con lo que representará la variable de investigación y cumplirá con los requisitos de validez, confiabilidad y objetividad de acuerdo con cada una de las variables que se estarán mencionando más adelante.

1. Encuesta: Consiste en un cuestionario de preguntas cerradas o abiertas que se aplica a una muestra representativa de la población de estudio, para obtener datos cuantitativos o cualitativos sobre sus características, opiniones, actitudes o comportamientos.
2. Entrevista: Consiste en una conversación planificada entre el investigador y el entrevistado, en la que se plantean una serie de preguntas o temas de interés para obtener información específica. La entrevista puede ser estructurada, semiestructurada o informal, según el grado de flexibilidad y profundidad que se requiera.
3. Cuadro comparativo de estados financieros: Un cuadro comparativo de estados financieros es una herramienta que permite presentar, analizar y contrastar la información financiera de una o más entidades, en un mismo formato y con los mismos criterios de elaboración. Un cuadro comparativo de estados financieros facilita la comprensión de la situación financiera, el resultado de las operaciones y los cambios en el patrimonio y en el efectivo de las entidades comparadas, así como la identificación de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Las técnicas son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación, y aplicar los instrumentos de recolección de datos. Las técnicas que se utilizaran son:

1. Observación directa: Consiste en el registro sistemático y objetivo de los hechos, fenómenos o comportamientos que ocurren en un contexto determinado, mediante el uso de instrumentos como fichas, guías, cámaras o grabadoras.
2. Cuestionario: Consiste en un conjunto de preguntas escritas que se aplican a una muestra de personas, con el fin de obtener información sobre sus características, opiniones, actitudes, comportamientos o conocimientos.

Variables de investigación

Una variable es un atributo capaz de adquirir diferentes valores. Según Pineda, Alvarado (2008) “una variable es una entidad abstracta que adquiere distintos valores; se refiere a una cualidad, propiedad o característica de personas o cosas en estudio, y varía de un sujeto a otro o en un mismo sujeto en diferentes momentos”.

Por su parte, Pérez (2020), coincide con el autor anterior en que una variable es una característica de las unidades de análisis que se puede medir y que debe asumir al menos, dos valores. Podemos hablar de variable como propiedad, característica o como categorías también, porque justamente ésta requiere de la particularidad de tener al menos dos categorías, características, atributos, valores para que justamente tenga la capacidad de variar, si fuese una sola la categoría o valor no sería una variable. Es muy importante darle el nombre o término adecuado a la variable de manera que sea bien preciso aquello que se quiere medir. (Córdoba, 2023, p.145)

Gracias a este concepto por el autor Córdoba podemos agregar que las variables de investigación son las características o propiedades de los objetos, sujetos o fenómenos que se estudian en una investigación y que pueden variar o cambiar según las condiciones o circunstancias. Las variables de investigación permiten describir, explicar, comparar o predecir los aspectos del problema de investigación que se quiere resolver. Las variables de investigación se clasifican según diferentes criterios, como su naturaleza, su función, su complejidad o su nivel de medición.

Variable 1. Procesos de Auditoría actualmente conocidos por la empresa

1. *Definición conceptual:* Los procesos de auditoría son el conjunto de acciones que realiza un auditor para examinar y evaluar la situación de una empresa u organización, con el fin de emitir una opinión profesional sobre su cumplimiento de las normas, los principios y los objetivos establecidos. Los procesos de auditoría implican la aplicación de técnicas y métodos adecuados para recoger, analizar e interpretar la información relevante, así como la elaboración de un informe de auditoría que refleje los hallazgos y las recomendaciones del auditor. (Empresa en funcionamiento, Sánchez, 2023, p.78.)

2. *Definición operativa:* Para la empresa firma de abogados y sus procesos de auditoria se refiere a las actividades sistemáticas y planificadas que involucran la evaluación y revisión de registros financieros, operativos o de otro tipo, con el objetivo de verificar su exactitud, integridad y conformidad con los estándares y regulaciones establecidos. Estos procesos pueden incluir la identificación de riesgos, la evaluación del control interno, la recopilación de evidencia de auditoría y la emisión de informes para mejorar la transparencia y la calidad de la información financiera y operativa.
3. *Definición instrumental:* esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos observación, entrevistas y cuestionarios de preguntas abiertas, la persona podrá amplificar la respuesta donde podamos generar información para analizarlas.
 - a. Gerente Financiera
 - b. Contador General
 - c. Encargado de Cobros y Facturación

Variable 2. Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoria 330, 315, 320 y 450 para la reducción de riesgos

1. *Definición conceptual:* Las Normas Internacionales de Auditoría, en otras palabras, son un conjunto de reglas que tratan de armonizar o unificar las tareas que realizan los auditores. Es decir, tratan de hacer más homogéneas estas tareas a nivel mundial, con el objetivo de facilitar su lectura ante la globalización que vive el planeta y los intereses globales. Sin embargo, conviene señalar que estas normas no son una imposición, sino que cada país es soberano para decidir si las adopta o no. (Normas Internacionales de Auditoría Economipedia, Westreicher, G. 2022, p.35)
- A. NIA 330 - Respuestas del auditor a los riesgos evaluados: Objetivo: Esta norma establece las responsabilidades del auditor en relación con la evaluación de los riesgos de incorrección material en los estados financieros y la respuesta del auditor a esos riesgos evaluados.

- B. NIA 315 - Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material a través del entendimiento de la entidad y su entorno: Objetivo: La NIA 315 trata sobre la obtención de un entendimiento del negocio y del entorno en el que opera la entidad, con el fin de identificar y evaluar los riesgos de incorrección material en los estados financieros.
 - C. NIA 320 - Importancia relativa de las incorrecciones materiales: Objetivo: La norma NIA 320 aborda cómo el auditor evalúa la importancia relativa (o materialidad) de las incorrecciones identificadas durante la auditoría, teniendo en cuenta su magnitud y el contexto de la entidad.
 - D. NIA 450 - Evaluación de las incorrecciones identificadas durante la auditoría: Objetivo: La NIA 450 se centra en la evaluación de las incorrecciones identificadas durante la auditoría y cómo el auditor determina su impacto en los estados financieros, así como en la conclusión sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de incorrecciones materiales.
2. *Definición operativa:* La aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 330, 315, 320 y 450 en una firma de abogados se enfocaría en reducir riesgos y mejorar la calidad de la información financiera. A continuación, se presenta una definición operativa para cada una de las normas mencionadas anteriormente.
- A. Aplicación de NIA 330 - Respuestas del auditor a los riesgos evaluados: Definición Operativa: la aplicación de la NIA 330 implicaría identificar y evaluar los riesgos específicos asociados con la práctica legal. Esto podría incluir riesgos relacionados con la gestión financiera, conflictos de interés, cumplimiento normativo y otros aspectos únicos del negocio legal. La respuesta del auditor involucraría el diseño de procedimientos de auditoría adecuados para abordar estos riesgos, asegurando una evaluación adecuada de las áreas críticas.
 - B. Aplicación de NIA 315 - Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material a través del entendimiento de la entidad y su entorno: Definición Operativa: La aplicación de la NIA 315 se traduciría en obtener un entendimiento profundo del entorno legal, los servicios ofrecidos, la estructura organizativa y los clientes atendidos. Esto permitiría

identificar y evaluar los riesgos específicos del negocio legal y diseñar procedimientos de auditoría que se centren en las áreas de mayor riesgo de incorrección material.

- C. Aplicación de NIA 320 - Importancia relativa de las incorrecciones materiales: Definición Operativa: La aplicación de la NIA 320 implicaría evaluar la importancia relativa de las incorrecciones materiales identificadas durante la auditoría. Esto se lograría considerando factores como el tamaño de la empresa, la naturaleza de los servicios legales prestados y la relevancia financiera de las áreas afectadas. La evaluación ayudaría a concentrar los esfuerzos de auditoría en las áreas más significativas para reducir riesgos.
- D. Aplicación de NIA 450 - Evaluación de las incorrecciones identificadas durante la auditoría: Definición Operativa: La aplicación de la NIA 450 se centraría en evaluar las incorrecciones identificadas durante la auditoría. Esto incluiría determinar el impacto de las incorrecciones en los estados financieros y en la presentación fiel de la posición financiera de la empresa. La evaluación permitiría al auditor emitir conclusiones sobre la integridad y confiabilidad de la información financiera.
3. *Definición instrumental:* Se deben de aplicar cuestionarios y entrevista a la Gerente financiera, entrevista al contador General, entrevista al encargado de Cobros y Facturación, entrevista al encargado de Recursos Humanos, entrevista al encargado de Tecnologías de Información y revisión de normativa del control Interno, con el fin de determinar hallazgos y control interno de la organización.

Variable 3. Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.

1. *Definición conceptual:* La auditoría interna es una función clave para el mejoramiento de la economía de los procesos administrativos, operativos y financieros de una organización. La auditoría interna se encarga de evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los recursos utilizados, así como de identificar los riesgos, las oportunidades de mejora y las buenas prácticas en la gestión. La auditoría interna también contribuye a fortalecer el control

interno, el cumplimiento normativo y la rendición de cuentas de la organización. (La auditoría interna, Nuño, 2023, p. 148)

2. *Definición operativa:* El departamento de auditoría en una empresa de abogados es una función estratégica encargada de examinar críticamente los procesos, procedimientos y controles internos de la firma para garantizar la transparencia, la conformidad legal y la eficacia operativa. Su importancia se manifiesta a través de diversas actividades clave, por ejemplo, en la evaluación de riesgos, cumplimiento normativo, gestión de riesgos, mejora continua y aseguramiento de la calidad de la información financiera.

3. *Definición instrumental:* esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos observación, entrevistas y cuestionarios a los siguientes colaboradores:
 - d. Gerencia Financiera.
 - e. Contador General.
 - f. Encargado de Operaciones.

Tabla 12. *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.*

Objetivo específico	Variable de estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
1. Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.	Procesos de Auditoría actualmente conocidos por la empresa.	Un proceso de auditoría es una evaluación sistemática e independiente de las actividades, procesos, sistemas o información de una entidad con el propósito de determinar si se están cumpliendo los criterios establecidos.	Cantidad de manuales de políticas y de procedimientos que existen y si están actualizados.	Entrevista a la Gerente financiera. Entrevista al contador General Entrevista al encargado de Cobros y Facturación
2. Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.	Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría 330, 315, 320 y 450 para la reducción de riesgos.	La aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) tiene como objetivo principal mejorar la calidad y consistencia de las auditorías en todo el mundo. Estas normas proporcionan un marco de referencia para que los auditores planifiquen, realicen y documenten sus trabajos, asegurando así la eficacia y la calidad en el proceso de auditoría.	Conocer la normativa actual que se desarrolla en la empresa. Carencias de Control Interno y riesgos a nivel organizacional	Entrevista a la Gerente financiera. Entrevista al contador General Entrevista al encargado de Cobros y Facturación Entrevista al encargado de Recursos Humanos Entrevista a Encargado de TI.
3. Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.	Mejoramiento en la economía de los procesos administrativos, operativos y financieros por parte de la Auditoría Interna	La Auditoría Interna, al desempeñar estas funciones, ayuda a la organización a lograr una mayor economía y eficiencia en sus procesos, lo que a su vez puede traducirse en ahorros de costos y una gestión más efectiva de los recursos.	Identificación de Ineficiencias y Oportunidades de Mejora	Entrevista a la Gerente financiera. Entrevista al contador General Entrevista al encargado de Operaciones.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de resultados es una etapa clave que implica examinar y evaluar los datos recopilados durante la investigación. Este proceso tiene como objetivo principal obtener información significativa que permita responder a la pregunta de investigación o alcanzar los objetivos del proyecto. Este capítulo nos ayuda en el análisis de los resultados obtenidos mediante diferentes instrumentos y donde podamos mostrar datos y clasificarlos para proponer respuestas de los objetivos específicos del presente proyecto.

En este capítulo organizaremos y presentaremos la información recopilada de manera clara y ordenada a través de los instrumentos de medición que son cuestionarios y entrevistas, donde podamos incluir tablas y gráficos visuales que faciliten la comprensión de los datos recopilados

Para el presente proyecto aplicamos entrevistas a personas con preguntas abiertas, este método permitió obtener información más detallada y profunda sobre los temas de interés, basados en el conocimiento y la comprensión de los encuestados. Estas preguntas abiertas también dan la oportunidad a las personas de expresar libremente lo que piensan sin limitarse a un conjunto de opciones predefinidas. Para el presente proyecto aplicamos entrevistas y encuestas a grupos de personas relacionadas a la actividad y que nos pueda dar la idea de la situación actual de la empresa en diferentes áreas.

En las entrevistas aplicamos cuestionarios en base a los objetivos específicos del presente proyecto, sobre temas de control Interno, riesgos y aplicación de normas, estos temas los ampliamos en áreas importantes de la empresa donde tomaremos en cuenta las opiniones de los encuestados y mostraremos en este capítulo mediante tablas y gráficos daremos a conocer las respuestas en conjunto a nuestra opinión y análisis de los resultados obtenidos.

Se interpretará la información obtenida, identificando patrones, tendencias o relaciones significativas. Se discutirá los hallazgos en relación con la literatura existente y se destacará las contribuciones del proyecto al conocimiento en el área de estudio.

1. Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.

El instrumento aplicado corresponde a una serie de entrevistas realizados a la Gerente Financiera, Contador General y el Encargado de crédito y Facturación mediante cuestionarios en las fechas del 26 de diciembre 2023 al 12 de enero del 2024, en el cual se efectúan preguntas abiertas con relación al control Interno actualmente aplicado a la empresa, esto con la finalidad de evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos y controles que se realizan en la organización, así como identificar las áreas de riesgo y oportunidad de mejoras en los procesos que mantiene actualmente la empresa ILS Arias Costa Rica.

Los cuestionarios tienen preguntas generales, que involucran conceptos, objetivos generales, identificación, consultas, identificación y abordaje, estos cuestionarios fueron aplicados a las personas propiamente ligadas a la función inmediata de este objetivo específico.

Tabla 13. *Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo define su empresa el concepto de control interno?	Se define como el conjunto de procesos, políticas y procedimientos diseñados para salvaguardar los activos, garantizar la integridad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de las normativas.	Conjunto de medios, procedimientos y acciones que se implementan en la empresa para asegurar la eficacia, la eficiencia, la fiabilidad y el cumplimiento de las normas.	Conjunto de Controles y normas para evitar cualquier tipo de riesgos en la empresa.
2. ¿Cuál es el objetivo principal del control interno en su organización?	Es mitigar riesgos y asegurar la confiabilidad de la información financiera, facilitando la toma de decisiones informadas y contribuyendo a la eficiencia operativa.	Es evitar y aminorar los riesgos de error, de fraude y de incorrección material en los estados financieros, así como proteger el patrimonio y la información de la empresa	Reducir cualquier tipo de riesgos a que se pueda exponer la empresa.
3. ¿Quién es responsable de la supervisión y ejecución del control interno en su empresa?	Recae en el equipo financiero, con especial énfasis en el departamento de contabilidad y finanzas.	La dirección y el resto del personal de la empresa, quienes deben seguir las políticas y los procedimientos establecidos para el control interno	En lo personal es la administración, la encargada de supervisar el control interno.

4. ¿Cuáles son los principales componentes del sistema de control interno que utiliza su organización?	Incluyen la segregación de funciones, políticas de autorización, procedimientos de documentación y monitoreo continuo	Los principales componentes incluyen la separación de funciones, políticas, procedimientos de conciliaciones y auditorías internas regulares.	N/R
5. ¿Cómo se identifican y evalúan los riesgos en su empresa?	Se identifican a través de evaluaciones periódicas de riesgos legales, financieros y operativos.	A través de, análisis financiero detallado, la colaboración constante con los distintos departamentos y evaluaciones periódicas de procesos	Se identifican mediante las revisiones de procesos y las mejoras de estas.
6. ¿Qué procedimientos tiene implementados para prevenir fraudes y errores?	Procedimientos rigurosos de verificación y conciliaciones, así como controles de acceso a sistemas y bases de datos sensibles.	Tenemos implementados controles de acceso a la información financiera, revisiones cruzadas en la contabilidad y una cultura de ética empresarial que promueve la denuncia de irregularidades.	Para nosotros el seguir el procedimiento dado por la gerencia nos asegura prevenir errores.
7. ¿Cuál es el papel de la alta dirección en el diseño y mantenimiento del control interno?	Desempeña un papel crucial en el diseño y mantenimiento del control interno al establecer políticas, asignar recursos, y respaldar activamente la cultura de cumplimiento y ética en la empresa	La alta dirección juega un papel fundamental en el diseño y mantenimiento del control interno al establecer políticas claras, asignar recursos adecuados y respaldar la implementación de medidas de control.	N/R
8. ¿Cómo se comunica la política de control interno a todos los niveles de la organización?	Mediante sesiones de formación regulares, manuales internos y la integración de principios de control en la capacitación continua del personal.	Se comunica a todos los niveles de la organización a través de sesiones de capacitación, manuales internos y reuniones regulares.	Mediante reuniones, capacitaciones al personal nuevo y retroalimentación al personal más antiguo.
9. ¿Existe un manual de procedimientos que detalle las políticas de control interno?	Sí, contamos con un manual de procedimientos detallado que abarca las políticas de control interno, delineando responsabilidades y procedimientos específicos en cada área de práctica legal y gestión financiera.	Sí, contamos con manuales de procedimientos que documenta las políticas de control interno.	Cada departamento cuenta con un manual de procedimientos que se va actualizando.
10. ¿Cuál es la frecuencia de revisión y actualización de los procedimientos de control interno?	Se revisan anualmente, o con mayor frecuencia si hay cambios significativos en la legislación, la estructura organizativa o los riesgos asociados con nuestras operaciones legales y financieras.	Revisamos y actualizamos los procedimientos de control interno anualmente.	Mensualmente tenemos reuniones de mejoras con nuestros equipos con lluvia de ideas para mejorar los procesos.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la gerencia financiera, contador general y encargado de crédito y facturación.

De acuerdo con la tabla 2 se puede analizar que el concepto de control interno lo tiene bien identificado la parte financiera de la empresa, la definición recalca en todas las respuestas en los procesos, políticas y procedimientos que fueron diseñados para proteger los activos de la empresa, sus objetivos también se comparan con la importancia de mitigar todo tipo de riesgo que pueda presentar la empresa a futuro.

En el caso de los responsables de la supervisión y ejecución del control interno, obtuvimos la respuesta de que los encargados deben de ser la parte financiera y administrativa, solo una respuesta da énfasis en que cada persona debe de seguir las políticas y procedimientos y ser responsable con el control interno que se registra hoy en día dentro de la empresa.

Se responde también que conocen bien cuales son los componentes del sistema interno, aunque no se obtuvo una respuesta por la parte del encargado de Crédito y Facturación, podemos analizar que las otras partes si conocen como se compone, también en las preguntas posteriores podemos analizar que dentro de la identificación, evaluación y procedimientos implementados para prevenir riesgos las respuesta fueron muy buenas, muy generales eso sí pero cumplen con la información que necesitamos para poder dar una conclusión y recomendación al respecto.

Muchas de las respuesta del encargado de Cobro y Facturación van limitadas a las directrices propiamente de la gerencia financiera, como por ejemplo en la respuesta 6 indica que siguen el proceso emitido directamente de la gerencia financiera, esto limita a los departamentos en cuanto a un buen entendimiento del control interno, y lo podemos también analizar dentro de las preguntas 7 y 8, donde la Gerente Financiera y el Contador General definen bien sus preguntas pero la tercera respuesta nos indica que la información siempre viene de la Gerencia.

Finalizando con el análisis del primer cuestionario, obtuvimos que la empresa si cuenta con un manual de procedimientos para cada área, y existen actividades de reuniones mensuales donde se discuten los temas de control interno, su actualización y mejoramiento donde se incluye las opiniones de la personas, no solo de la gerencia sino del personal operativo en lo que llaman como lluvia de ideas, también se apegan dentro de las practicas legales ya que la empresa cuenta con la gran ventaja en tener profesionales legales en el área financiera.

Tabla 14. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa II

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Se realizan auditorías internas para evaluar la eficacia del control interno?	Aunque no contamos con un departamento de auditoría interno, se llevan a cabo revisiones internas regulares para evaluar la eficacia del control interno, con énfasis en la revisión de procesos clave y áreas de riesgo.	Se realizan revisiones internas por parte del personal de contabilidad para evaluar la eficacia del control interno.	No contamos con un departamento de Auditoría, sin embargo, las revisiones las practica la Gerencia Financiera.
2. ¿Cómo se documentan y archivan los resultados de las auditorías internas?	Los resultados de las revisiones internas se documentan de manera detallada, indicando los hallazgos y las recomendaciones.	Estos resultados se envían a la gerencia financiera. Los documentos se archivan de manera segura y accesible para la referencia futura y para proporcionar evidencia de conformidad en caso de auditorías externas.	La Gerencia Financiera es la encargada de archivar esos documentos.
3. ¿Cuál es el proceso para la identificación y clasificación de activos en la empresa?	Se realiza a través de la colaboración con los distintos departamentos, identificando los activos y clasificándolos según su importancia.	Los activos se registran en un inventario, se les asigna un valor y se documenta su ubicación y estado.	Es un proceso que lo lleva la Gerencia Financiera.
4. ¿Cómo se protegen los activos de la empresa contra pérdidas, daños o robo?	Se implementan medidas de seguridad física, como sistemas de acceso restringido y vigilancia, para proteger los activos contra pérdidas, daños o robo.	Mediante sistemas de vigilancia, control de acceso a áreas sensibles, aseguramiento de bases de datos y resguardo de documentos importantes en lugares seguros.	Tenemos control de Acceso al lugar, cámaras de vigilancia, también filtros para dar la información correcta ya sea virtual o en persona física.
5. ¿Existe un sistema de autorización para las transacciones financieras y operativas?	Existe un sistema de autorización para las transacciones financieras y operativas, donde las aprobaciones son gestionadas por la socia legal responsable y la gerente financiera.	Cada tipo de transacción tiene un nivel específico de autorización, garantizando que solo personal autorizado pueda realizar y aprobar dichas transacciones.	Claro, para cualquier transacción financiera u operativa dependemos de autorización para poder proceder.
6. ¿Cómo se gestiona el acceso a la información confidencial dentro de la organización?	El acceso a la información confidencial se gestiona a través de políticas de seguridad de la información, roles de acceso y capacitación del personal.	Se asignan permisos según las funciones y responsabilidades de cada empleado, y se implementan medidas de seguridad informática, como contraseñas seguras y cifrado, para proteger la información confidencial.	Cada área mantiene su propio almacén de información donde solo existen personas encargadas que puedan ingresar, ya que, aparte de información financiera, se cuenta con información

			legal sensible de clientes
7. ¿Se lleva a cabo un monitoreo continuo de las transacciones financieras?	Aunque no hay un departamento de auditoría dedicado, se realiza un monitoreo continuo de las transacciones financieras mediante sistemas informáticos y revisiones periódicas.	Sí, se realiza un monitoreo continuo de las transacciones financieras mediante herramientas de software y revisiones periódicas.	Diariamente nos solicitan un informe financiero de los movimientos y registros que se realizan a diario, donde se monitorea las transacciones diarias.
8. ¿Cuáles son los controles establecidos para garantizar la integridad de la información financiera?	Se establecen controles internos, como conciliaciones y revisiones, para garantizar la integridad de la información financiera.	Controles internos sólidos, como conciliaciones periódicas, revisión de registros contables y auditorías internas.	Mediante revisiones, filtros de información, en nuestros equipos todos conocen la importancia de la información que manejamos.
9. ¿Cómo se asegura la segregación de funciones para prevenir conflictos de interés?	Las políticas y procedimientos se diseñan para asegurar la segregación de funciones y prevenir conflictos de interés entre los empleados.	Se asignan responsabilidades de manera que ninguna persona tenga control completo sobre un proceso, desde la autorización hasta la ejecución y la revisión.	Las funciones se dividen sin recargas de trabajo y con también con el perfil del personal, así también como la rotación de funciones para no caer en riesgo de información o procesos.
10. ¿Se realizan evaluaciones de riesgo de proveedores y socios comerciales?	Se realizan evaluaciones de riesgo periódicas para proveedores y socios comerciales, centrándose en aspectos legales y financieros.	Antes de establecer colaboraciones, se evalúan factores como la solidez financiera, la reputación y el cumplimiento normativo para mitigar riesgos potenciales asociados con estas relaciones comerciales.	Por parte de apertura de cliente, los encargados son los abogados que empiezan los servicios con ellos, por la parte nuestra, hacemos la evaluación en cuanto al pago de las facturas y que tan puntuales son.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la gerencia financiera, contador general y encargado de Crédito y Facturación.

Para este cuestionario la empresa tiene bien clara que no cuenta con un departamento de Auditoría, sin embargo, la gerencia financiera se encarga de los controles y de realizar las

revisiones periódicamente de los procesos y procedimientos, así también como la encargada de almacenar los archivos y documentos donde solo ellos tienen el acceso para tal información, el control de inventarios observamos que tienen un concepto del proceso que realiza, pero no contamos con la información de ninguna de las respuestas de cuánto tiempo se hace un control de inventarios y con qué frecuencia, aunque podamos observar que los activos físicos de la empresa cuentan con un buen sistema de seguridad que incluye personal encargado y cámaras de seguridad que apoyan el resguardo de la información, se puede analizar que la mayoría de la información sensible de la empresa, se encuentra dentro de documentos físicos y no documentos virtuales, donde tendremos que asegurarnos si estos lugares son aptos para mantener la papelería, es claro este punto ya que muchos de los documentos legales deben de ser impresos y firmados por el cliente, y que el paso de la tecnología debe de llegar también a los clientes, donde estos documentos puedan ser firmados digitalmente y asegurarse dentro de la red de seguridad de TI.

La información financiera en este cuestionario nos muestra que es muy restringida a nivel empresarial, donde cada persona dependiendo de su cargo y funciones tiene accesos limitados a este tipo de información, como se había comentado antes, la empresa da servicios legales, donde la información es sensible y no cualquier persona puede llegar a esta, los controles tanto en las transacciones financieras como en las transacciones operativas siempre van a ser monitoreadas por la gerencia financiera, en cuanto a las preguntas de monitoreo y controles establecidos nos da como resultado que diariamente la empresa vela por sus movimientos y ayuda en la gestión de riesgo que pueda generar si se deja la revisión de las mismas con más tiempo, la empresa en general no cuenta con muchas personas donde los procesos puedan variar o cambiar en el camino, sino que existen personas en específicas donde el procedimiento sigue su trayectoria y donde el personal está consciente de las personas encargadas.

Las funciones de los colaboradores es muy importante también, ya que se cuentan con equipos de trabajos, nos damos cuenta mediante las respuestas, que rotan sus funciones ya como política de la empresa, pero no como criterio de la persona a cargo, ahora bien podemos analizar que cuánto tiempo debe de durar una persona con dicha función, o cuántas funciones cumple una persona en la empresa, está bien dicho que una sola persona no debe de tener completo el proceso de una función, pero es importante que la persona lo conozca perfectamente, esto ayuda en que el

personal comprenda la importancia de cada paso del proceso que hace diariamente para que el obtener un buen resultado final.

En cuanto, a la última pregunta, la empresa como firma de abogados su parte operativa son los servicios que ellos prestan a los clientes, es buena la respuesta donde incluyen un análisis previo al cliente, dado que los servicios que se solicitan son legales y el cliente tiene la información que debe de cumplir con todas las leyes como proveedores, esto se los hace saber el abogado por medio de un contrato antes de aceptar los servicios, no obstante sabemos que las empresas también cuentan con departamentos encargadas de otros servicios, por ejemplo el de cobros, que por una mala gestión por parte de facturación compliquen el pago de los servicios y es donde pueda haber conflictos por culpa de otros departamentos ajenos al buen servicio que se está dando operativamente, pero es un riesgo que no se puede medir hasta que se presente la situación.

Tabla 15. *Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa III*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cuál es el proceso para la elaboración y seguimiento de presupuestos?	La elaboración de presupuestos involucra a los responsables de cada departamento, y el seguimiento se realiza mediante revisiones regulares y ajustes según sea necesario.	El proceso de elaboración y seguimiento de presupuestos comienza con la recopilación de datos históricos y la identificación de metas y objetivos.	N/R
2. ¿Cómo se controla la ejecución de los presupuestos en la empresa?	La ejecución de los presupuestos se controla a través de revisión periódica y comparación del desempeño real con el presupuestado.	Se establecen responsabilidades claras para los gerentes de cada área y se implementan medidas correctivas en caso de desviaciones significativas.	N/R
3. ¿Existen políticas y procedimientos para la gestión de inventarios?	Se implementan políticas y procedimientos para la gestión de inventarios, incluyendo conteos físicos y registros precisos.	Si, se cuenta con métodos de valuación, frecuencia de recuentos físicos, y controles para minimizar pérdidas y garantizar la precisión de los registros contables.	N/R
4. ¿Cómo se realiza la conciliación de cuentas bancarias y otros estados financieros?	La conciliación de cuentas bancarias y estados financieros se realiza de manera regular, asegurando la conciliación entre registros internos y externos.	Se comparan los saldos contables con los registros bancarios y otros estados financieros, identificando y resolviendo cualquier	N/R

		discrepancia de manera oportuna.	
5. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los contratos y acuerdos comerciales?	Si, una revisión periódica de contratos y acuerdos comerciales para garantizar el cumplimiento y gestionar posibles riesgos.	Si por parte de los socios abogados, esto incluye la verificación de plazos, condiciones de pago y cualquier otro aspecto relevante. transacciones.	Los encargados son los abogados, donde se reúnen con nosotros para las indicaciones y retroalimentaciones.
6. ¿Cuáles son los controles implementados para garantizar el cumplimiento de normativas y leyes?	Esto incluye la revisión y actualización periódica de políticas internas, así como la formación continua para asegurar que los empleados estén al tanto de los requisitos legales y regulatorios.	Por parte de los abogados financieros y la gerencia se encargan del cumplimiento de estas.	Controles informados por los socios abogados y la gerencia financiera.
7. ¿Se lleva a cabo una evaluación de la eficacia de los controles internos después de eventos significativos?	Después de eventos significativos, se realiza una evaluación de la eficacia de los controles internos para identificar áreas de mejora.	Si se realizan, esto permite ajustar los controles según sea necesario y fortalecer el sistema en respuesta a cambios en el entorno empresarial.	Si, cada evento que genere un riesgo se analiza y se busca la manera de que no vuelva a suceder.
8. ¿Cómo se manejan los informes de irregularidades o violaciones al control interno?	Los informes de irregularidades se manejan a través de un proceso de denuncia ética, con investigaciones independientes y acciones correctivas según sea necesario.	Se establece un procedimiento para la presentación segura de informes y se lleva a cabo una investigación interna para abordar y corregir las irregularidades identificadas	Se reporta a Gerencia Financiera y ellos proceden con las correcciones a nivel de recursos humanos si este aplica.
9. ¿Existe un programa de capacitación para empleados en relación con el control interno?	Existe un programa continuo de capacitación para empleados sobre control interno, incluyendo la importancia de los procedimientos y políticas establecidos.	Por parte de los socios abogados imparten formación sobre políticas y procedimientos, ética empresarial y la importancia del cumplimiento normativo.	Al inicio cuando entra un empleado nuevo, se le imparte una capacitación de procesos y procedimientos de la empresa.
10. ¿Se monitorean y actualizan regularmente las políticas de seguridad de la información?	Las políticas de seguridad de la información se monitorean y actualizan regularmente, adaptándolas a cambios en la tecnología y amenazas de seguridad, esto lo realiza el departamento de TI.	Si, el departamento de IT se encargada de eso y los empleados son informados sobre las actualizaciones para garantizar el cumplimiento continuo con los estándares de seguridad.	El departamento de TI se encarga de proporcionarnos información al respecto.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la gerencia financiera, contador general y encargado de Crédito y Facturación.

En la continuación de este tercer cuestionario sobre el Control Interno de la empresa, analizamos que las dos primeras preguntas se enfocan en el control de presupuesto, dado que el encargado de Crédito y Facturación no cuenta manejo de presupuesto para sus actividades se restringe en responder estas preguntas, sin embargo, para la Gerencia Financiera y el Contador General, lo manejan mediante revisiones y comparaciones del periodo anterior, también recopilan datos históricos para la verificación de lo que se gastó y no, dejando un análisis para los socios y que puedan decidir la cantidad de presupuesto que se necesite para las áreas que se ocupe.

Las preguntas 3 y 4, el encargado de crédito y Facturación las tomo como más del área financiera, por lo cual, nos damos cuentas que estos departamentos no tienen ningún control sobre los inventarios y datos bancarios que puedan ellos corroborar la información que suministran los clientes con respecto a pagos, aunque la información de inventarios y datos bancarios son muy sensible, es importante que todos los departamentos conozcan la importancia de cada uno y del por qué son informaciones que no pueden obtener, la Gerencia Financiera en cuanto a sus respuestas son muy generales pero si cumplen con la información solicitada.

Para las respuestas de las preguntas 5 y 6, podemos analizar que la Gerencia Financiera tiene un fuerte aliado que son los abogados especializados en Finanzas e impuestos, ya que dentro de las prácticas de revisión de contratos y cumplimiento de normativas y leyes y aunque la Gerente Financiera conoce bien sus procesos, se refuerza mediante la opinión legal que aportan los abogados en esta materia, y esta información en lo que respecta a la tercera respuesta es que viaja a los equipos de trabajo donde cada encargado retroalimenta a su personal.

El riesgo en las últimas cuatro preguntas podemos analizar que siempre están expuestos al riesgo en las áreas financieras y operativas, esto porque ya se mantiene un proceso o control después de los eventos que sean significativos, lo importante es que todas las áreas se juntan para poder analizar la situación de como sucedió, y se ajustan los controles para reforzar cada vez los procesos, no obstante, aunque se mantiene una práctica de capacitación del control interno al empleado, nos damos cuenta que dicha práctica se hace solamente al inicio que es cuando entra el empleado por primera vez, las otras capacitaciones de retroalimentación se promueven solamente luego del evento para que no pueda suceder más.

La última pregunta nos indica que la actualización de las políticas de seguridad de información se actualizan en conjunto con el departamento de TI, no obstante, dos de tres respuesta

indica que ellos son los encargados de tal función, y que solamente se encargan de acatar las instrucciones que da el departamento de TI, por lo cual, nos da a entender que la información que toma el departamento de TI es la que proporciona directamente la Gerencia Financiera, y no las otras áreas que puedan tener incluso más información que pueda ser útil.

Tabla 16. *Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa IV*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se gestiona la continuidad del negocio en situaciones de crisis?	Es un plan que incluye la identificación de riesgos, asignación de responsabilidades, medidas para garantizar la operación mínima en situaciones de crisis y la realización de pruebas periódicas para evaluar su efectividad.	Se cuenta con un plan de gestión de la continuidad del negocio que incluye estrategias para mantener las operaciones en situaciones de crisis	Nos manejamos con las indicaciones de la Gerencia Financiera.
2. ¿Se lleva a cabo una evaluación de los controles de tecnología de la información?	Si, Esto incluye auditorías de seguridad, pruebas de penetración y actualizaciones regulares de software y hardware.	Se lleva a cabo una evaluación regular de los controles de tecnología de la información para garantizar la seguridad de los sistemas y la integridad de los datos.	Las evaluaciones las hace los compañeros de TI.
3. ¿Cómo se asegura la confidencialidad y privacidad de los datos de clientes y empleados?	Se implementan controles de acceso, cifrado de datos, y se capacita a los empleados sobre la importancia de proteger la información confidencial.	La confidencialidad y privacidad de los datos de clientes y empleados se aseguran por parte del departamento de RH y encargados de áreas.	Los compañeros de recursos humanos son los encargados de la privacidad de los empleados, los clientes mantenemos una directriz de privacidad de datos por contrato.
4. ¿Existe un comité de auditoría o un órgano similar en la empresa?	En nuestra empresa, actualmente no contamos con un comité de auditoría formal, pero la responsabilidad de supervisar los aspectos relacionados con el control interno es compartida entre los líderes de los diferentes departamentos.	Aunque no hay un comité de auditoría formal, se establecen mecanismos para la revisión y supervisión regular de controles internos por parte de la dirección.	Solo la gerencia Financiera es la encargada de auditar los procesos.
5. ¿Cómo se realiza la supervisión de los controles internos en las subsidiarias o sucursales?	La supervisión de controles internos en subsidiarias o sucursales se realiza mediante comunicación regular, revisiones y	Es un dato que desconozco. Ya que las subsidiarias son a nivel centroamericano.	N/R

	auditorías específicas según sea necesario.		
6. ¿Se utilizan herramientas tecnológicas para fortalecer el control interno?	Sí, se emplean herramientas tecnológicas para fortalecer el control interno, como software de contabilidad y herramientas de monitoreo y reporte que facilitan la supervisión y mejora continua de los procesos.	Se utilizan herramientas tecnológicas, como software de gestión y sistemas de información, para fortalecer y automatizar los controles internos.	Tenemos varios sistemas que nos ayudan con los procesos de control interno.
7. ¿Cuáles son los indicadores clave de desempeño utilizados para evaluar el control interno?	Los indicadores clave de desempeño incluyen la precisión en la presentación de informes financieros, la efectividad en la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo, y la capacidad para abordar y corregir desviaciones en los presupuestos y objetivos establecidos.	Se establecen indicadores clave de desempeño para evaluar la eficacia de los controles internos, centrándose en la identificación y gestión de riesgos.	N/R
8. ¿Se lleva a cabo una evaluación de la cultura ética dentro de la organización?	Se involucran encuestas, sesiones de retroalimentación y revisiones periódicas para asegurar que los valores éticos estén arraigados en la cultura organizacional.	Si, mediante encuestas y retroalimentación de los empleados.	El departamento de Recursos Humanos una vez por año hace encuestas y promueve la cultura ética entre compañeros con actividades.
9. ¿Cómo se abordan las recomendaciones y hallazgos de auditorías internas o externas?	Se establece un plan de acción para implementar las recomendaciones, se asignan responsabilidades y se realiza un seguimiento para garantizar la implementación efectiva.	Las recomendaciones y hallazgos de auditorías internas o externas se abordan a través de planes de acción específicos, implementando cambios según sea necesario.	Se implementan bajo las indicaciones de la Gerencia Financiera.
10. ¿Cuál es el proceso para la gestión de riesgos relacionados con la ciberseguridad?	La gestión de riesgos relacionados con la ciberseguridad implica la identificación de posibles amenazas, evaluación de vulnerabilidades, implementación de medidas de seguridad, y la realización de evaluaciones periódicas para adaptarse a las amenazas emergentes en el entorno digital.	Aunque no hay un departamento específico, se establece un proceso para gestionar riesgos relacionados con la ciberseguridad en conjunto con el departamento de TI.	El departamento de TI se encarga de proporcionarnos información al respecto.

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la gerencia financiera, contador general y encargado de Crédito y Facturación.

Para el presente cuestionario, el análisis indica correspondiente a la primera pregunta, que un plan de negocios en situaciones de crisis solo lo maneja la Gerencia Financiera, y es bueno ya que estos procesos no deben de ser muy comunes en todas las empresas, sin embargo si deben de tener un plan para cualquier tipo de crisis, la importancia que nos recalca esta pregunta es que la Gerencia Financiera no desea alarmar a los diferentes departamentos capacitándolos en estos temas que pueden ser muy sensibles para los empleados.

En lo que respecta a las preguntas 2 y 3, se mantiene claro que el departamento de TI es el encargado de cada cambio y actualización en los sistemas de la empresa, pero seguimos confirmando que las evaluaciones solo las hace con la gerencia financiera dejando de lado la raíz que son los áreas de crédito y facturación, al igual que los resguardo de la información de clientes y proveedores, los encargados son los departamentos de Recursos Humanos y los departamentos de Facturación según tomamos en las respuestas 2 y 3 ya que la respuesta 1 no nos indica directamente los responsables de cada función.

La empresa tiene bastante clara que no cuenta con un departamento de Auditoria y conoce muy bien las funciones de dicho departamento, en las tres respuestas que obtuvimos de la pregunta 4, una se enfoca en la responsabilidad que debe de tener cada departamento en cuanto al control interno y las otras dos en la responsabilidad que tiene la Gerencia Financiera en esta, provocando una confusión en las partes donde debería de haber claridad.

La empresa cuenta con subsidiarias a nivel centroamericano, no obstante, solo la Gerencia Financiera tiene comunicación con ellos, en relación con la pregunta 5, las respuestas 2 y 3 nos indica total desconocimiento de los controles que pueden tener otras subsidiarias, esto porque según nuestro análisis que cada sucursal presenta su propio control interno y no uno general para todos.

Se confirma en las tres respuestas que se utilizan herramientas tecnológicas que ayudan a fortalecer el control interno, sin embargo, dentro de la respuesta 3 nos mencionan que cuentan con varios sistemas, por la cual, nos preguntamos si la información se encuentra dividida en estos

sistemas o existe la misma información en estos sistemas, lo que nos indica un posible riesgo en cuanto al resguardo de la información.

La evaluación de desempeños y la evaluación de la cultura ética de la empresa en lo que respectan las preguntas 7 y 8 se mide en la precisión de resultados y en la incorporación de cuestionarios por medio del área de Recursos Humanos, dejando una respuesta clara y precisa por parte de la Gerencia Financiera, pero en las respuestas de 2 y 3 estos datos se dejan exclusivamente a Recursos Humanos y dejando una falta de respuesta en cuanto como encargados de su área que harían ellos para evaluar desempeño y cultura ética en sus campos.

Las últimas dos preguntas nos mencionan el papel que juega la Gerencia Financiera como departamento de Auditoría, y como trabaja en conjunto con el departamento de TI estableciendo planes e identificaciones de amenazas como aportes para la ciberseguridad de los sistemas, y analizando las respuestas 3 en ambas preguntas, nos damos cuenta de que no conoce mucho los procesos que se abarcan, pero si identifica las partes encargadas de cada gestión.

Tabla 17. *Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa V*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Se lleva a cabo un análisis de impacto de negocio para eventos adversos?	Se lleva a cabo un análisis de impacto de negocio para eventos adversos, identificando áreas críticas y desarrollando estrategias de mitigación.	Esto nos ayuda a desarrollar planes de contingencia efectivos y a estar preparados para enfrentar situaciones imprevistas.	N/R
2. ¿Cómo se asegura la independencia y objetividad de las funciones de auditoría interna?	La independencia y objetividad se garantizan a través de la asignación de responsabilidades y la revisión de controles por parte de personal no directamente involucrado en los procesos auditados.	Aunque no contamos con un departamento de auditoría interna, se busca la ayuda de personal externo para un análisis diferente al nuestro.	Anualmente tenemos la auditoría externa que nos ayuda con un análisis para mejoramiento de cada área.
3. ¿Cuál es la política de retención de documentos y registros en la empresa?	Se establece una política de retención de documentos y registros, determinando plazos y métodos de almacenamiento de acuerdo con requisitos legales y operativos.	Se asegura de cumplir con las obligaciones legales y garantizar la disponibilidad de información relevante cuando sea necesario.	N/R

4. ¿Se realizan revisiones de seguridad física en las instalaciones de la empresa?	Se realizan revisiones periódicas de seguridad física en las instalaciones para identificar posibles vulnerabilidades y garantizar un entorno seguro.	Sí, esto incluye evaluaciones de acceso, monitoreo de sistemas de vigilancia y aseguramiento de que las medidas de seguridad física estén actualizadas y sean efectivas.	Si hay departamento encargado para estas revisiones periódicas.
5. ¿Cuál es el procedimiento para la gestión de incidentes y crisis?	Existe un procedimiento establecido para la gestión de incidentes y crisis, incluyendo la designación de responsables y la activación de planes de respuesta.	Se cuenta con un plan de que es instruido por la gerencia financiera.	N/R
6. ¿Cómo se garantiza la transparencia en la comunicación de información financiera?	La transparencia en la comunicación de información financiera se garantiza mediante la divulgación adecuada a partes interesadas y la presentación de informes claros y precisos.	Adopción de estándares contables, la presentación clara de informes financieros y la disponibilidad de información relevante para todas las partes interesadas	Mediante correos, donde quede resguardo la información y como parte de la evidencia.
7. ¿Existen políticas y procedimientos específicos para la gestión de recursos humanos?	Se establecen políticas y procedimientos específicos para la gestión de recursos humanos, incluyendo la contratación, evaluación de desempeño y capacitación.	Sí, contamos con políticas y procedimientos, estos abarcan aspectos como la contratación, capacitación, evaluación del desempeño y desarrollo profesional. Se busca garantizar un ambiente laboral ético y justo.	N/R
8. ¿Cómo se monitorean las transacciones con partes relacionadas?	Se monitorean las transacciones con partes relacionadas mediante revisiones y controles, asegurando la transparencia y la prevención de posibles conflictos de interés.	Se establecen políticas claras para la divulgación y aprobación de transacciones con partes relacionadas, y se realiza una revisión continua de dichas transacciones.	N/R
9. ¿Se realizan pruebas de estrés en los sistemas críticos de la empresa?	Aunque no se realizan de manera regular, se considera la posibilidad de realizar pruebas de estrés en sistemas críticos para evaluar la capacidad de respuesta ante situaciones adversas.	Sí, esto nos permite tomar medidas preventivas y garantizar la disponibilidad y estabilidad de nuestros sistemas.	N/R
10. ¿Cómo se promueve la responsabilidad y rendición de cuentas en todos los niveles de la organización?	La responsabilidad y rendición de cuentas se promueven a todos los niveles de la organización mediante la definición clara de roles, la asignación de responsabilidades y la	Se promueven a través de la asignación clara de responsabilidades, establecimiento de metas y objetivos medibles, evaluación periódica del desempeño y reconocimiento de logros.	El departamento de Recursos Humanos es la parte encargada mediante beneficios a los equipos que alcancen sus objetivos.

revisión regular del
desempeño.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la gerencia financiera, contador general y encargado de Crédito y Facturación.

Para este último cuestionario aplicado, se aplicaron preguntas donde se reconoce que la parte de Gerencia Financiera y el Contador General, tiene claros los procesos, políticas y procedimientos de cada una, no obstante, en las respuestas tres se observan que existen bastantes temas que no manejan o no deberían de manejar.

En base a las respuestas mencionamos que aunque no se cuenta con un departamento de Auditoría Interna, se ha trabajado a lo largo de los años la participación de Auditoría Externa con que refuerza los controles internos que actualmente presenta la empresa, las políticas de retención de documentos y seguridad físicas son propiamente a cargo del área financiera y que los procedimientos para la gestión de incidentes, la transparencia de información financiera y políticas y procedimientos de la gestión del recurso humano son instruidos y seguidos también por el área financiera, las respuestas 3 en estas preguntas nos indica que estos tipos de información no son parte del día a día de estos departamentos de Facturación y Cobros.

2. Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.

Para este segundo objetivo el instrumento aplicado pertenece a un conjunto de entrevistas realizados a la Gerente Financiera, Encargada de Recursos humanos, Encargado de Tecnologías de Información, Encargado de Crédito y Facturación y al Contador General mediante cuestionarios en las fechas del 26 de diciembre 2023 al 12 de enero del 2024, en el cual se formalizan preguntas abiertas con relación a la identificación de la aplicación de Normas y los riesgos involucrados en base a temas Financieros y Operativos, esto porque es importante que los encargados de cada área en una empresa sepan la importancia de las normas y riesgos involucrados porque así pueden garantizar el correcto funcionamiento de la organización, la eficiencia y productividad de sus

procesos, la calidad de sus productos o servicios, la satisfacción de sus clientes y la seguridad de sus empleados.

Los cuestionarios tienen preguntas generales propias de este objetivo pero específicas para cada área, no se harán preguntas fuera del tema, sino preguntas que involucran conceptos, objetivos generales, identificación, consultas, identificación y abordaje, estos cuestionarios fueron aplicados a las personas propiamente ligadas a la función inmediata de este objetivo específico, es importante que los encargados de cada área en una empresa deban conocer las normas y los riesgos que les competen, así como las consecuencias de su cumplimiento o incumplimiento, para poder tomar las mejores decisiones, resolver los problemas, mejorar los procesos, innovar, adaptarse al cambio y lograr los objetivos de la empresa.

Tabla 18. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Financiera.*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura la integridad y exactitud de los registros contables?	Por medio las conciliaciones diarias, nos damos cuenta de que los registros en libros y bancos estén al día.
2. ¿Cuál es el proceso de conciliación de cuentas contables?	Se llevan auxiliares de cuentas específicas que cierto tiempo se tienen que dar seguimientos de los movimientos que van quedando pendientes (sin conciliar) y también se actualizan una vez cerrado el mes en que se está trabajando.
3. ¿Se realizan auditorías internas para revisar la información financiera?	Se hacen reportes (diferentes) para verificar que ciertos procesos se estén cumpliendo
4. ¿Cómo se gestionan las transacciones financieras y la autorización de pagos?	Se tiene un responsable de Tesorería, él se encarga de gestionar todos los pagos que necesita la empresa y por medio de la autorización de la gerencia se aprueban los movimientos bancarios.
5. ¿Existe un control de presupuesto y cómo se monitorea su ejecución?	Cada departamento tiene su presupuesto, de manera mensual una vez cerrado el mes contable y hacen reportes de gastos, costo e ingresos por departamento. Cada departamento tiene que ser responsable de la ejecución del presupuesto aprobado y llevar un control sobre eso
6. ¿Cuáles son los procedimientos para la gestión de activos financieros?	Por ahora no un encargado de activo, pero de manera contable se generan los amortizaciones y depreciaciones que se tienen en la cuenta de activos.
7. ¿Cómo se asegura la transparencia en los informes financieros?	Los informes financieros se alimentan de la información de los responsables de facturación, cuenta por cobrar y pagos. Se genera un solo reporte de manera día para darle seguimiento a todos los

- | | |
|---|--|
| | movimientos bancarios que ha tenido la empresa, esto se valida de manera contable. |
| 8. ¿Se implementa la segregación de funciones en las operaciones financieras? | Si en ciertas funciones |
| 9. ¿Cuál es el proceso para la gestión de cuentas por cobrar y pagar? | En cuentas por pagar se tiene un responsable de hacer los registros contables de las facturas emitidas a la empresa, pero este no se encarga de enviar a pagar estas facturas. Cada ejecutor del gasto será responsable de emitir una solicitud de pago al responsable de Tesorería para proceder con el pago. |
| | En cuentas por cobrar se tiene un departamento que gestiona los cobros tanto nacionales e internacionales, los pagos recibidos son aplicados a la cuenta por cobrar al día. |
| 10. ¿Existen controles para la prevención y detección de fraudes financieros? | No tan exactos. |
-

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerencia Financiera.

En base a las respuestas la Gerencia Financiera, nos damos cuenta en la respuesta de las preguntas 1 y 2 que el solamente tienen el filtro para poder asegurar la integridad y exactitud de los registros contables por medio de las conciliaciones que se hacen diariamente, esto puede repercutir a un riesgo alto en cuanto si se deja de hacer ese proceso diariamente, también que no se nos indica cada cuanto tiempo se da el seguimiento y existen incluso registros que quedan sin conciliar, generando información que aún no se identificado en los estados Financieros.

En cuanto a la Auditoria, se menciona los reportes de diferentes tipos que se aplica en diferentes áreas de la empresa, pero no se menciona reportes que se apliquen directamente a la Gerencia Financiera, esto refuerza la propuesta de implementación de un departamento de Auditoria en la empresa.

Conforme a las responsabilidades de las preguntas 4 y 5, se conoce que los procesos de transacciones financieras y procesos de pagos se aplican por medio de una persona a cargo solamente de esas funciones, y que cada proceso debe de ser autorizado por la Gerencia Financiera, esto es un filtro y un control que reduce riesgos en cuanto a los pagos y se aplica bien ya que la persona no puede depositar dineros sin previa autorización, pero la responsabilidad en los presupuesto nos damos cuenta que debe ser controlada por cada área encargada, esto nos indica

que existe un riesgo por el cual si el área no está educada en cuanto al manejo de este presupuesto puede que existan problemas a futuro.

La empresa nos indica que no se tiene un encargado de activos propiamente, pero se nos indica que, si se mantienen los registros de amortización, depreciaciones y controles de inventarios, esta información es libre para las personas que hacen estos registros en el área contable, generando un riesgo en cuanto al seguimiento de información de cada uno de los activos.

En la respuesta de la pregunta 7 y 8 la Gerencia Financiera nos menciona que la transparencia recalca en la revisión diaria de los procesos que se hacen en los diferentes departamentos, conciliándolas con los movimientos bancarios y registros contables, se observa un compromiso por parte de los otros departamentos que mantienen enviando este reporte diario a la Gerencia Financiera, y en cuanto a la segregación de estas funciones nos damos cuenta que no son todas las funciones que pueden ser divididas, y esto muestra también la relación en que las funciones son importantes para que la información financiera llegue de forma transparente a la Gerencia Financiera en base a los reportes que se hacen diariamente debe de haber una persona en cada área destinada hacerlos y deben de ser los encargados.

Los procesos de cuentas por pagar y cobrar en base a la respuesta, analizamos que existe otro filtro en el proceso de pagos y es la persona que registra las facturas recibidas de la empresa, enviándola al encargado de Tesorería y finalmente aprobado el pago por medio de la Gerencia Financiera, el encargado de cuentas por cobrar tiene su dependencia en su área y debe de cumplir sus funciones acordes a las políticas y normas de la empresa.

La parte que más me impresionó respectivamente a la última respuesta es sobre la exactitud de los controles que mantienen para la detección de fraudes Financieros, la empresa confirma que tienen problemas en cuanto a la exactitud, si se realizan los controles, pero no obtienen las respuestas que ellos necesitan para disminuir el riesgo financiero, puede que haya incluso controles que no conozcan para evitar estos tipos de riesgos a que se exponen y lo reconocen por medio de esta respuesta.

Tabla 19. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Recursos Humanos.*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se realiza la verificación de antecedentes en el proceso de contratación?	Solicitamos hoja de delincuencia y nuestra área de laboral realiza las verificaciones.
2. ¿Cuál es el procedimiento para la gestión de la nómina y beneficios?	A través de políticas internas.
3. ¿Existen políticas para prevenir el acoso laboral y discriminación?	Si.
4. ¿Cómo se gestiona la formación y desarrollo del personal?	A través de constantes capacitaciones y cursos internos.
5. ¿Se implementan controles para garantizar la seguridad de la información de los empleados?	Si, nuestra área legal de protección de datos realiza constantes actualizaciones de nuestra política interna de seguridad de datos
6. ¿Cuál es el proceso para la gestión de desempeño y evaluaciones?	Realizamos evaluaciones de desempeño anualmente en donde el colaborador se autocalifica y el supervisor y compañero de equipo también realizan la evaluación y otorgan una calificación, si el porcentaje es mayor al 85% se le otorga un desempeño sólido, si se encuentra por debajo de ese porcentaje, se pone al colaborador en un plan de mejor de 3 a 6 meses.
7. ¿Existe una política de terminación de empleo y procesos de salida?	Si.
8. ¿Se realizan auditorías internas específicas para la gestión de recursos humanos	Si.
9. ¿Cómo se promueve la diversidad e inclusión en la empresa?	Realizamos charlas tanto internas como a nivel externo para promover la diversidad e inclusión y de igual manera contamos con política interna
10. ¿Existen controles para garantizar la salud y seguridad en el trabajo?	Si, los realiza el comité de salud ocupacional.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la encargada de Recursos Humanos.

El presente cuestionario aplicado a la encargada de Recursos Humanos, nos muestra como la parte legal ayuda con los procesos de recursos humanos respectivamente a las verificaciones de antecedentes, gestión de nóminas y beneficios, los controles para la seguridad de información de los empleados, diversidad e inclusión y controles para garantizar la salud y seguridad en el trabajo,

esto dejándolo en manos de profesionales de cada área, lo cual es una gran ventaja que tiene la empresa que se apoya con los abogados, pero que tanto se deja en manos las decisiones que debe de tomar el departamento de recursos humanos y las decisiones que tomen los abogados, este es un riesgo que podemos observar en cuanto a las funciones de este departamento.

El cuestionario también trata de preguntas actualizadas a nuestro tiempo y si se ha logrado adaptar el departamento de Recursos Humanos al cambio, y lo observamos mediante las preguntas de acoso laboral, diversidad, inclusión, y seguridad en el trabajo, donde las respuestas fueron positivas y si existen políticas internas que puedan respaldar los nuevos lineamientos para esos casos.

Tabla 20. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Tecnologías de Información.*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se gestiona y controla el acceso a la red y sistemas de la empresa?	Mediante diferentes protocolos de red que se implementan en las configuraciones del firewall y diferentes servidores para controlar el tráfico de información y quien pueda acceder a ella
2. ¿Existe un plan de continuidad del negocio para contingencias tecnológicas?	Mediante directivas de la organización y sistemas de seguridad como el antivirus, encriptaciones en la red, control de accesos, permisos de red y demás.
3. ¿Cómo se asegura la confidencialidad y protección de datos en TI?	Siempre se realizan pruebas y se implementan nuevas actualizaciones en los sistemas para estar al día y prevenir ataques.
4. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de vulnerabilidades y amenazas cibernéticas?	Se requiere un periodo de prueba donde se genera un grupo de enfoque el cual tendrá la actualización del sistema por un tiempo definido y con esto definimos los posibles problemas que se puedan generar y los puntos positivos para poder partir con la actualización en general.
5. ¿Cuál es el proceso para la gestión de cambios y actualizaciones de sistemas?	En toda empresa hay límites o reglas que definen hasta qué punto es correcto usar los recursos tecnológicos.
6. ¿Existe una política de uso aceptable de tecnologías de la información?	Cada usuario tiene permisos específicos según su área de trabajo por lo cual no podrá acceder a la información de otros a menos que se lo compartan o asignen permisos lo cual lleva todo un protocolo.
7. ¿Existen procedimientos para la gestión de activos de tecnología?	Si, se lleva una lista de activos que incluye toda la información de la compra y demás características del dispositivo, al igual si se desea comprar más equipo se requiere de un proceso de cotización.
8. ¿Cuál es el plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información?	Primero no alarmar a los usuarios, siempre mantener la calma y bloquear o cambiar contraseñas para

- | | |
|---|--|
| 9. ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la infraestructura tecnológica? | cortar la fuga de información hasta asegurar que la amenaza ha sido eliminada.
Si, cada equipo tiene un tiempo definido para realizar un mantenimiento preventivo |
|---|--|
-

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado al encargado de Tecnologías de información.

El encargado de TI nos menciona que se mantiene un control en los accesos y sistemas que tiene actualmente la empresa por medio de protocolos y configuraciones que tienen en cada equipo, también se mantiene un plan de contingencias en los equipos y realizan pruebas para cada casos y actualizaciones en los sistemas para prevenir cualquier tipo de ataque, y estos datos son muy importantes para el resguardo de la información financiera de la empresa.

Conforme a la relación que tiene los sistemas con los empleados, nos damos cuenta de que existen bastantes filtros, donde existen normas que controlan el punto de usar los sistemas internos para prevenir el riesgo tecnológico, políticas que nos muestran grados de permisos en cada usuario y lo que puedan hacer en cada sistema, analizando un poco este punto, en la respuesta de la pregunta 6 se nos comenta sobre la información que puede obtener cada usuario y la información que se puede compartir, aunque el equipo de Tecnologías de información no puede estar controlando la información que se envían entre las personas si existe ese riesgo en la parte financiera en lo que se pueda enviar información que no debería de mostrarse.

Corroboramos en la pregunta 7 que el equipo de TI lleva su propio control de Inventarios, no obstante, también se adentra en un riesgo en el tipo de información que se lleva sobre estos activos, al no contar con un encargado propiamente de activos, los departamentos deben de llevar estos controles y con posibilidad de que no se esté llevando correctamente de acuerdo con las normas contables.

Tabla 21. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Operativa.*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuáles son los controles establecidos para la gestión de inventarios?	Los controles los incluimos en un sistema de gestión de documentos, seguimiento de casos, y asegurarse de que los recursos estén disponibles y actualizados.
2. ¿Cómo se asegura la calidad en los procesos de producción o prestación de servicios?	La calidad en una firma legal se relaciona con la precisión, exhaustividad y profesionalismo en la prestación de servicios legales. Se puede implementar un sistema de revisión por pares, procesos estandarizados y capacitación continua para garantizar altos estándares.
3. ¿Existe un sistema de gestión de la calidad y cómo se monitorea?	Puede no haber un sistema de gestión de calidad formal, pero se pueden establecer prácticas internas para revisar y mejorar continuamente los procesos legales, con retroalimentación constante y evaluación de desempeño.
4. ¿Cómo se gestiona y controla la producción y eficiencia operativa?	Esto podría relacionarse con la optimización de los flujos de trabajo internos y la eficiencia en la asignación de recursos para garantizar la productividad en la resolución de casos
5. ¿Se realizan auditorías internas específicas para las operaciones?	No contamos con un departamento de auditoría que nos pueda ayudar con tal auditorías, pero la revisión de procesos las hacemos periódicamente tratando de mejorarlas
6. ¿Cómo se gestionan los riesgos operativos en la empresa?	Incluyendo la evaluación continua de casos para anticipar posibles problemas y la implementación de medidas preventivas.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la encargada de Gerencia Financiera.

La Gerencia Financiera nos mencionó que la primera pregunta sobre los inventarios los maneja en un sistema de gestión de documentos y no en un sistema propiamente de Inventarios, ya que como la actividad económica de la empresa es por servicios profesionales, sus inventarios recalcan en documentos legales que se encargan de revisar periódicamente y actualizarse.

En base a la respuesta de la segunda, tercera y cuarta pregunta, deducimos que no se tiene actualmente un proceso de control de calidad en los servicios, aunque la gerencia indica que se puede implementar el control, no es una situación que tenga urgencia en relación a las finanzas, estos controles se dejan por cada área y la responsabilidad recae en los encargados, en la entrevista

la encargada de Gerencia Financiera nos comentaba que ellos proyectaban un ingreso mensual y daban esa meta a las áreas operativas para cumplirlas, por lo cual, los socios son los responsables de la eficiencia y eficacia que pueda tener sus propios equipos en cuanto se cumpla la meta proyectada por la Gerencia Financiera, ahora bien, no se nos menciona que haya un control general para cada equipo o si cada equipo tiene controles diferentes, esto es un proceso que puede ser monitoreado e incluso como parte de la función del auditor revisarla y mejorarla.

Se nos indica en las dos últimas preguntas que se hacen revisiones periódicamente con respecto a los procesos y tratan de mejorarlas, nos quiere decir que siempre va a existir el riesgo y que conforme a este proyecto es importante que deba haber una persona que esté enfocado a estos procesos de auditoría y reduzca el riesgo al que se exponen diariamente.

Tabla 22. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Legal.*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se gestiona el cumplimiento de normativas y regulaciones?	Se asigna a abogados responsables de mantenerse actualizados sobre los cambios en las leyes y reglamentaciones aplicables. Se implementan procedimientos para garantizar que todas las prácticas y operaciones de la empresa estén alineadas con las normativas vigentes
2. ¿Se realiza una revisión legal de contratos y acuerdos de la empresa?	Se realiza una revisión exhaustiva de todos los contratos y acuerdos antes de su firma. Se asignan abogados especializados en revisión contractual para evaluar los términos legales y asegurar que se ajusten a los intereses de la empresa.
3. ¿Existen políticas para prevenir prácticas comerciales ilegales o antiéticas?	Se implementan políticas internas que prohíben prácticas comerciales ilegales o antiéticas. Se proporciona capacitación periódica a los empleados sobre ética empresarial y conformidad legal.
4. ¿Cuál es el proceso para la gestión de litigios y riesgos legales?	Se designa un equipo legal de Litigios encargado de evaluar y gestionar los riesgos legales. Se establece un proceso para la gestión eficiente de litigios, incluyendo la contratación de servicios legales externos cuando sea necesario.
5. ¿Se implementan controles para cumplir con las obligaciones tributarias?	Se establecen procesos para el cumplimiento de obligaciones tributarias, incluyendo la presentación de declaraciones y el pago oportuno de impuestos.

6. ¿Existen procedimientos para la gestión de propiedad intelectual y derechos de autor?	Se establecen procedimientos para identificar, proteger y gestionar la propiedad intelectual de la empresa y de sus clientes ya que contamos con un equipo de IP. Se realiza un análisis regular de la cartera de propiedad intelectual para asegurar su validez y protección.
7. ¿Cómo se asegura la confidencialidad y seguridad de la información legal?	Se establecen políticas de acceso restringido y se utilizan herramientas de seguridad informática para proteger la información sensible.
8. ¿Existe un comité de ética y cumplimiento en la organización?	Se considera la posibilidad de establecer un comité de ética y cumplimiento en la organización para supervisar y asesorar en cuestiones éticas y legales.
9. ¿Cuál es el proceso para la gestión de investigaciones internas?	Se establece un protocolo para la gestión de investigaciones internas en caso de sospechas de violaciones legales o éticas.
10. ¿Se realizan auditorías internas específicas para el área legal y de cumplimiento?	Se considera la realización de auditorías internas específicas para evaluar el cumplimiento normativo y la eficacia de los procesos legales. Se busca la colaboración con auditores externos especializados en legalidad y cumplimiento, si es necesario.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la encargada de Gerencia Financiera.

Al ser un empresa de abogados, estas preguntas tuvieron bastante reforzamiento con respecto a las políticas legales que mantiene la empresa, analizando las preguntas la organización cuenta con varias áreas que participan por el bien común de la compañía, por ejemplo áreas que se designan para el cumplimiento de normas y regulaciones en materia de revisiones de contratos y acuerdos de empresa, que son las áreas de laboral para contratos de empleados y el área comercial para contratos con proveedores, también estas mismas áreas son las encargadas de prácticas ilegales o anti éticas de la empresa, la empresa también se encuentra preparada para los casos de posibles litigios y riesgos legales, y su parte financiera para las asesorías en sus obligaciones tributarias, así también como su equipo de propiedad intelectual que en caso de que se requiera puedan ayudar con los temas que se les compete.

Pero si analizamos las últimas tres preguntas, la parte legal nos comenta que no existe un comité de ética y cumplimiento pero se considera la posibilidad que se puede obtener un comité sin embargo no es un tema que está en el escritorio de ellos seguramente porque no son prioritarios

o son muy escasos, aunque no es obligatorio, estos comités deben ser parte neutral de la empresa para poder dar una mejor resolución a conflictos en los empleados, y me parece que es muy importante ya que todas las empresas están expuestas a estos conflictos, así también, como el protocolo de gestión de investigaciones internas que nos mencionan en la respuesta de la pregunta 9 donde sabemos que existe pero no sabemos quién la aplica y con qué frecuencia, puede incluso que esté dentro de las políticas de la empresa pero no dentro de las funciones de una persona en específica.

Todo esto recae en la última pregunta de este cuestionario donde la parte legal también es consciente que deben de contratar servicios de Auditorías, aunque sean externos, se mantiene la importancia de los procesos que ellos como firma de abogados no tienen control y guía, estos procesos mejorarían mucho si se cuenta con la participación de un Auditor propia de la empresa.

Tabla 23. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Ética y cultura organizacional*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se promueve una cultura ética dentro de la organización?	Se fomenta la comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización.
2. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de la cultura organizacional?	Se llevan a cabo encuestas y evaluaciones regulares para medir la cultura ética. Se analizan los resultados para identificar áreas de mejora y fortalezas.
3. ¿Existen políticas para la prevención de conflictos de interés?	Se establecen políticas claras que identifican y previenen conflictos de interés.
4. ¿Cómo se gestiona la ética en la toma de decisiones empresariales?	Se fomenta la reflexión ética y la consulta con expertos en ética cuando sea necesario
5. ¿Existe un código de conducta y ética en la organización?	Se desarrolla y distribuye un código de conducta y ética que refleje los valores de la empresa.
6. ¿Se llevan a cabo programas de capacitación sobre ética empresarial?	Los empleados reciben formación sobre situaciones éticas comunes y cómo abordarlas.
7. ¿Cómo se gestionan los dilemas éticos y denuncias internas?	Se establece un proceso claro para la presentación de denuncias éticas.

8. ¿Existen incentivos para la promoción de comportamientos éticos? Los empleados que demuestran conducta ética pueden ser considerados para ascensos y reconocimientos.
-

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la encargada de Recursos Humanos.

En nuestro análisis del presente cuestionario, conocemos que la empresa promueve la cultura ética dentro de la organización y se fomente la comunicación abierta entre el personal de la empresa, también las encuestas son un canal donde el departamento de recursos humanos utiliza para medir la cultura ética de la empresa y poder encontrar puntos de mejoras y sus fortalezas.

En la respuesta de la pregunta 3 con respecto a la prevención de conflictos de interés, indican mantener políticas clara que identifican y previenen los conflictos de interés, pero un riesgo aquí que podemos observamos es que si los empleados reciben la orientación sobre cómo manejar las situaciones de conflictos de interés y en qué tipo de instrumento se utiliza para que pueda llegar esa información, por lo cual, otra vez tenemos la política pero desconocemos la forma en que se está aplicando.

Para el código de conducta y ética en la organización en lo respondido de la pregunta 5, la empresa distribuye un código de ética que incluye los valores de la organización, pero este código no tenemos la certeza si se actualiza de manera periódica y que tipos de programas tienen actualmente para las capacitaciones en ética empresarial, como ellos lo indicaban en la respuesta de la pregunta 4, hacen las consultas a expertos en ética cuando sea necesario, y esto nos cuestiona si los temas de éticas son bien analizados y capacitados dentro de la empresa.

Tenemos claros que existe un proceso para la presentación de denuncias éticas, sin embargo, en la entrevista con la encargada de recursos humanos, nos indicaba que todo el personal sabe que puede hacerla con ella directamente y de forma neutral buscar la ayuda necesaria para poder abordar el tema de la forma más profesional, ahora bien, podemos analizar y preguntarnos si este canal es el más eficiente para tratar este tipo de denuncias, en lo que no hay suficientes canales para que el personal tenga la confianza en hacer una denuncia de forma anónima y pueda minimizar los riesgos de conflictos.

La empresa cuenta con un programa de incentivo de comportamientos éticos, sabemos que esto no es obligatorio para las empresas, pero es un buen camino para poder mantener al colaborador a gusto de sus funciones y que se pueda sacar el mayor rendimiento a sus actividades diarias.

Tabla 24. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Comunicación Interna*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura la transparencia y eficacia en la comunicación interna?	Se fomenta la transparencia mediante comunicaciones abiertas y honestas.
2. ¿Existen canales formales para la retroalimentación de los empleados?	Se fomenta la participación y se valora la opinión de los empleados en la mejora continua.
3. ¿Cuál es el proceso para la gestión de comunicados internos?	Se hace una reunión de equipo para tratar los temas de interés y buscar las opiniones de los compañeros.
4. ¿Se realizan encuestas de satisfacción sobre la comunicación interna?	Se realizan encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los empleados con los canales de comunicación interna.
5. ¿Cómo se comunica la información clave sobre el control interno a los empleados?	Se incorpora información clave sobre el control interno en comunicados regulares y sesiones informativas.
6. ¿Existen protocolos para la gestión de la comunicación en situaciones de crisis?	Se desarrollan protocolos de comunicación específicos para situaciones de crisis designados por la Gerencia financiera.
7. ¿Cuál es el proceso para la divulgación de políticas y cambios internos?	Se utiliza una variedad de canales, como correos electrónicos, reuniones y documentos compartidos, para asegurar que la información llegue a todos los empleados.
8. ¿Existen prácticas para la promoción de la colaboración y trabajo en equipo?	Se incentiva el trabajo en equipo mediante asignaciones conjuntas y proyectos colaborativos.
9. ¿Cómo se asegura la confidencialidad en la comunicación interna?	Se educa a los empleados sobre la importancia de la confidencialidad y se implementan controles de acceso cuando sea necesario.
10. ¿Existen programas de formación en habilidades de comunicación para empleados?	Se desarrollan protocolos designados por la Gerencia financiera.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado al Encargado de crédito y Facturación

Para este cuestionario aplicado al encargado de Crédito y Facturación obtuvimos respuestas que son muy importantes, ya que estos departamentos son los encargados de dar informaciones muy significativas a los estados financieros mensuales de la empresa, y para que esta información pueda ser precisa y concisa, los equipos deben de trabajar de una manera en la que todos entiendan los procesos, la comunicación es un factor que influye mucho en las funciones del trabajador, y en el análisis de la respuestas obtenemos que la transparencia en las comunicaciones abiertas es clave como se indica en la pregunta 1, las reuniones entre equipos, la participación de las personas, las encuestas y la información clave de control interno en reuniones regulares hacen que la comunicación fluya en cada de uno de los equipos y se pueda entender el trabajo que se está haciendo y la importancia de cada uno de los procesos como se menciona en las respuestas.

Pero al igual que muchos temas, la comunicación debe llegar a los empleados de la mejor manera, y con esto analizamos si esta comunicación está siendo promovida por los canales correctos, el riesgo en esto aplica en las situaciones diferentes o incluso situaciones similares de cada uno de los miembros de los equipos, la retroalimentación debe de ser periódica y la comunicación de los encargados de los equipos deben de ser con un lenguaje claro y comprensible para poder explicar los aspectos relacionados al control interno, en la respuesta de la pregunta 4 se nos menciona que se aplican encuestas para la evaluar la satisfacción del cliente, pero estas encuestas también deben de ser analizadas por cada encargado y no por el departamento de recursos humanos y poder implementar mejoras basadas en lo recibido.

La comunicación incluso en situaciones de crisis, como se menciona en la pregunta 6, se mantiene un protocolo para estos temas, pero por parte de la Gerencia Financiera, pero es importante recalcar que debe de haber un equipo especializado para estos tipos de temas ya que son muy críticos en el pensamiento de un empleado que no conoce la situación actual de la empresa.

La empresa cuenta con varios canales exclusivamente para la comunicación de políticas y cambios internos, y es una gran ventaja por que se aseguran de que la información llegue a los empleados, así como existen canales de divulgación, también deben de haber medidas para proteger la confidencialidad de las mismas, y aunque se eduque a los empleados sobre la importancia como se indica en la respuesta de la pregunta 9, también se deben de establecer

medidas para proteger la confidencialidad en la comunicación interna, especialmente en temas sensibles.

Tabla 25. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Seguridad física.*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura la seguridad en las instalaciones físicas de la empresa?	Se implementan medidas de seguridad física, como sistemas de acceso con tarjetas, cerraduras y alarmas.
2. ¿Existen controles para la protección de activos físicos y tecnológicos?	Se implementan controles de acceso y monitoreo para proteger equipos y activos físicos.
3. ¿Cuál es el plan de respuesta a emergencias y evacuación?	Se designan equipos de respuesta y se proporciona capacitación a los empleados sobre procedimientos de emergencia.
4. ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la seguridad física?	Se llevan a cabo evaluaciones periódicas de la seguridad física para identificar posibles vulnerabilidades.
5. ¿Existen procedimientos para la gestión de seguridad en eventos especiales?	Se coordina con servicios de seguridad adicionales en eventos que requieren medidas de protección especiales.
6. ¿Cómo se gestiona el acceso a áreas críticas y restringidas?	Se establecen controles de acceso, como tarjetas de identificación y sistemas biométricos, para áreas críticas y restringidas.
7. ¿Existen controles para prevenir intrusiones y robos en la empresa?	Se establecen medidas de seguridad, como iluminación adecuada, cercas y sistemas de alarma, para prevenir intrusiones y robos.
8. ¿Existen políticas para la protección de la información física y confidencial?	Si, existen políticas para la protección de la información física y confidencial.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la encargada de Recursos Humanos

En lo que resulta este cuestionario, y como la empresa asegura la seguridad física de las instalaciones nos responden que se implementan medidas de seguridad físicas como sistemas de accesos para cada empleado, además de todas las seguridad que cuenta el edificio, pero no se nos indica si se promueve o como se promueve una conciencia de seguridad en los empleados, la implementación de un equipo de respuesta ante emergencias y evacuación nos demuestra que si se

puede tener capacitaciones al personal y realizar simulacros para asegurar la efectividad del plan incluso también se nos indica que se llevan a cabo revisiones físicas periódicas de las instalaciones, y con esto analizamos si en realidad el equipo está bien preparado o se contrata personal externo para estos tipos de temas.

El cuestionario nos indica que, en la parte de seguridad, la empresa coordina con servicios de seguridad adicionales para eventos especiales que se requiera, así también como establecer controles para los accesos de áreas críticas y restringidas del lugar, no se nos menciona una auditoria regular a estos tipos de controles y la comunicación de los empleados sobre la importancia de estos controles.

La empresa cuenta con políticas para la protección de la información física y confidencial, sabemos que, como empresa de abogados, existen mucha información que se mantiene física, pero no se nos menciona un procedimiento para la correcta manipulación, almacenamiento e incluso la destrucción segura de la información física sensible.

Tabla 26. *Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Impuestos*

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de obligaciones fiscales y regulaciones tributarias?	Se asigna a profesionales legales para asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones fiscales y regulaciones tributarias.
2. ¿Existen procedimientos para la presentación oportuna de declaraciones fiscales?	Se utiliza un calendario fiscal para el seguimiento de fechas límite y obligaciones tributarias.
3. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de la legislación tributaria aplicable?	Se realiza una revisión regular de la legislación tributaria aplicable para mantenerse al día con posibles cambios.
4. ¿Cómo se gestionan los riesgos asociados a cambios en normativas fiscales?	Se establecen estrategias de gestión de riesgos y medidas de contingencia para adaptarse a cambios imprevistos.
5. ¿Existen controles para garantizar la exactitud en la contabilidad fiscal?	Se realizan conciliaciones regulares entre registros contables y declaraciones fiscales.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado al Contador General

Con relación al cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias, conocemos por medio de esta entrevista que la empresa recibe ayuda por parte de los abogados financieros para poder estar al día en las legislaciones tributarias del país, así también, apegándose a las normas del Ministerio de Hacienda en cuanto al calendario Fiscal y sus fechas de presentación, el trabajo en conjunto de la Gerencia financiera con los abogados especializados en materia tributaria hace que estos controles se fortifiquen y disminuyan los riesgos al que puedan estar expuestos.

Esta ayuda en conjunto da como resultado una empresa solida en sus presentaciones de Estados financieros y también en la disminución de errores para la elaboración de las mismas, también en esta entrevista se refuerza el proceso de conciliación de cuentas como parte importante de la confirmación de información financiera, así también, como un plan de contingencias contables, que muchas empresas desconocen.

3. Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.

Para nuestro tercer objetivo el instrumento aplicado pertenece a un conjunto de entrevistas realizados a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General mediante cuestionarios en las fechas del 26 de diciembre 2023 al 12 de enero del 2024, en el cual se formalizan preguntas abiertas con relación al análisis de mejoramientos de los procesos administrativos, operativos y financieros de la empresa que se realiza el presente proyecto.

Los cuestionarios también contienen preguntas generales propias de este objetivo pero específicas para cada área, no se harán preguntas fuera del tema, sino preguntas que involucran conceptos, objetivos generales, identificación, consultas, identificación y abordaje, estos cuestionarios fueron aplicados a las personas propiamente ligadas a la función inmediata de este objetivo específico, es importante que los encargados de cada área en una empresa permitan identificar y resguardar los recursos valiosos de la empresa, como son los empleados, los bienes, los clientes y la reputación de la empresa, así también como ayudar a prevenir o reducir los riesgos o perdidas potenciales que en un futuro afectan la rentabilidad, el funcionamiento y la continuidad de la empresa.

Tabla 27. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre procesos y operaciones.

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se documentan y evalúan los procesos clave en la empresa?	Se documentan los procesos clave de la empresa mediante manuales operativos y procedimientos detallados.	Se asignan responsabilidades específicas para la ejecución y supervisión de cada paso en los procesos identificados.	Se lleva a cabo evaluación periódica para garantizar que los procesos estén actualizados y sean eficientes.
2. ¿Se ha realizado un análisis de flujo de trabajo para identificar cuellos de botella?	Si, se han realizado un análisis de flujo de trabajo para identificar posibles cuellos de botella y áreas de mejora.	Se implementan cambios basados en el análisis para optimizar la eficiencia y la productividad en los procesos.	No es un proceso que se haga constantemente.
3. ¿Existen políticas y procedimientos para la gestión de inventarios?	Si, Se establecen procedimientos estandarizados para tareas repetitivas con el objetivo de mejorar la consistencia y eficiencia.	Los empleados son entrenados para seguir estos procedimientos de la gerencia Financiera.	Si existen procedimientos, pero muy estándar.
4. ¿Se realizan revisiones periódicas para identificar ineficiencias en la cadena de suministro?	Si, se llevan a cabo revisiones periódicas en la cadena de suministro para identificar posibles ineficiencias.	Se establecen colaboraciones eficaces con proveedores y se ajustan los procesos según sea necesario.	Solamente si observamos que existe un riesgo.
5. ¿Cuál es el tiempo promedio de ciclo para los principales procesos operativos?	Depende mucho del proceso que se haga, pero no monitoreamos los tiempos.	Se establecen metas y se implementan medidas para reducir el tiempo de ciclo cuando sea posible, mejorando así la eficiencia.	Los encargados de los equipos establecen sus tiempos

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

Para este primer cuestionario mediante las respuestas que obtuvimos, analizamos que los procesos son documentados, no obstante, estos procesos deben de ser controlados por los encargados de cada equipo, y en los casos que existan un cuello de botella, se nos indica que deben de ser tratados por el mismo personal operativo, ya que son procesos que no se monitorean constantemente por parte de la gerencia financiera.

Los inventarios obtuvimos que el procedimiento es muy básico, como no es una empresa que no tiene inventarios de alto volumen, se conoce que existe un procedimiento estandarizado

para lo poco que puedan tratar, así también como al trato de los proveedores, no se tiene un control completo sobre los procedimientos y se llevan a cabo revisiones periódicas cuando se observa que existe un riesgo.

En cuanto a los principales procesos operativos, obtenemos que no se tiene un tiempo promedio calculado que sea conocido por los altos cargos, sino que establecen metas para lograr los objetivos por parte de la gerencia y que se les asignan a los equipos para que cada encargado de cada área pueda establecer, mejorar y estudiar los tiempos.

Tabla 28. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de Tecnología y Sistemas.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se evalúa la eficiencia de los sistemas y herramientas tecnológicas utilizados?	Esto sucede en el planeamiento anual donde se toma en cuenta las metas y objetivos que se deben de presentar al finalizar el año con esto se crean rubricas que indican el porcentaje de éxito que presento cada herramienta.	Evaluamos la eficiencia de nuestros sistemas mediante la monitorización del flujo de trabajo.	Evaluamos la eficiencia de los sistemas mediante la rapidez en la conciliación de cuentas, la precisión en los registros contables y la facilidad en la generación de informes financieros.
2. ¿Existen sistemas integrados para mejorar la comunicación entre departamentos?	Implementamos sistemas integrados que facilitan la comunicación entre departamentos. Utilizamos plataformas que permiten compartir datos relevantes en tiempo real, mejorando la colaboración entre áreas.	Implementamos sistemas integrados que mejoran la comunicación entre departamentos y optimizan la colaboración en proyectos.	Contamos con sistemas integrados que facilitan la comunicación con otros departamentos.
3. ¿Se lleva a cabo una evaluación de la ciberseguridad y vulnerabilidades del sistema?	Dada la sensibilidad de la información financiera, realizamos evaluaciones regulares de ciberseguridad. Colaboramos con profesionales de seguridad informática para identificar y abordar vulnerabilidades potenciales.	Dada la dependencia de sistemas para nuestras operaciones diarias, evaluamos regularmente la ciberseguridad.	Realizamos evaluaciones regulares de ciberseguridad para proteger la integridad de los datos financieros.
4. ¿Cuál es la frecuencia de actualización de los sistemas y software?	Mantenemos una política de actualización regular de sistemas y software críticos	Buscamos actualizar nuestros sistemas y software de manera continua para garantizar que nuestras operaciones sean compatibles con las últimas tecnologías.	Como parte de nuestras prácticas estándar, actualizamos nuestros sistemas y software de contabilidad de forma anual.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

En relación con este cuestionario basado en los sistemas informáticos que cuenta la empresa, la evaluación de los sistemas informáticos se hace de forma anual, evaluándolos mediante el flujo de trabajo que reportan cada área de trabajo mediante los procesos diarios, así como que los sistemas que utilizan son integrados que pueden ser utilizados por otros departamentos, aunque se facilite la comunicación podemos observar un riesgo en cuanto al tipo de información que puede ver cada equipo y que tan seguro sea.

En cuanto a la evaluación de la ciberseguridad, si se tiene presente que existe la evaluación, no tenemos datos de cada cuanto se realiza y en cuales sistema se aplica, se observa en las respuestas que se colabora con profesionales de seguridad informática pero no tenemos datos si es el mismo personal de la empresa o contrata personal externo para estos tipos de evaluaciones, también podemos observar en la respuesta de la última pregunta del cuestionario, que se aplica la política de actualizar los sistemas pero con la misma incertidumbre de la pregunta pasada, estas actualizaciones que tan periódicas son y quienes son los encargados de hacerlas.

Tabla 29. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de recursos humanos.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se mide la productividad y desempeño de los empleados?	Medimos la productividad y desempeño de los empleados mediante indicadores financieros y metas establecidas.	Medimos la productividad y desempeño de los empleados mediante la eficiencia en la gestión de casos legales, el tiempo de respuesta a clientes y la calidad en la prestación de servicios legales.	Utilizamos indicadores contables para evaluar la contribución individual al éxito financiero de la empresa.
2. ¿Existe un sistema de retroalimentación para identificar áreas de mejora en el personal?	Implementamos un sistema de retroalimentación que incluye revisiones periódicas del desempeño financiero individual y sesiones de retroalimentación personalizadas.	Contamos con un sistema de retroalimentación continuo que involucra revisiones regulares, evaluaciones de desempeño y sesiones de retroalimentación abierta.	Si, contamos con un sistema de retroalimentación que incluye revisiones regulares del desempeño contable y sesiones de retroalimentación personalizadas.
3. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de la carga de trabajo y asignación de responsabilidades?	Realizamos evaluaciones periódicas de la carga de trabajo y asignación de responsabilidades desde una perspectiva financiera.	Realizamos evaluaciones regulares de la carga de trabajo y asignación de responsabilidades para garantizar una distribución equitativa y eficiente de las tareas	Ajustamos las asignaciones para garantizar una gestión eficiente de registros contables y presentación de informes financieros.

4. ¿Cómo se manejan las capacitaciones para mejorar las habilidades del personal?	Planifico capacitaciones centradas en habilidades financieras y de gestión de recursos.	Se organizan capacitaciones centradas en habilidades operativas y técnicas específicas para el ámbito legal.	La Gerencia Financiera es la encargada de organizar capacitaciones para el área contable en caso de que se necesite.
---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

Este cuestionario nos muestra que el desempeño de los empleados se mide mediante indicadores financieros y metas que se establecen a cada equipo, aunque no contamos con la información de cada cuanto se hacen estas evaluaciones, obtenemos el dato que cada equipo cuenta con diferentes indicadores de medición.

La retroalimentación y las evaluaciones de carga de trabajo se trabaja mediante un sistema que no se obtuvo mucha información, pero en cada área si la tienen aplicada, la retroalimentación en el área operativa es aplicada mediante sesiones grupales en cambio la financiera son retroalimentación personalizadas, del mismo modo se trabajan las capacitaciones en las dos partes, se trabajan según las necesidades del sector pero no existen capacitaciones del sector financiero que conozca el lado operativo y viceversa.

Tabla 30. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la comunicación Interna.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se evalúa la eficacia de los canales de comunicación interna?	Se utilizan métricas específicas para evaluar la productividad, como la eficiencia en la resolución de casos legales, el tiempo dedicado a tareas clave, etc.	Se realizan revisiones de desempeño regulares basadas en objetivos y resultados medibles.	N/R
2. ¿Existen reuniones regulares para discutir problemas y oportunidades de mejora?	En aplica reuniones para revisiones de desempeño y sesiones de retroalimentación entre supervisores y empleados.	Se fomenta la comunicación abierta para discutir oportunidades de mejora y proporcionar orientación constructiva.	Si, tenemos reuniones regulares que son acompañadas por el encargado de Recursos Humanos y encargado de área.
3. ¿Cómo se recopila y utiliza el feedback de los empleados para identificar ineficiencias?	Se realizan reuniones sobre y se tratan temas sobre la carga de trabajo para evitar sobrecargas y distribuir tareas de manera equitativa.	Se ajustan las asignaciones de responsabilidades según sea necesario para optimizar la eficiencia y el bienestar de los empleados.	En las reuniones de revisión de desempeño se hace un feedback para tratar temas.

4. ¿Cómo se manejan las capacitaciones para mejorar las habilidades del personal?	Se ofrecen programas de capacitación continuos para mejorar las habilidades del personal en áreas legales específicas y competencias profesionales.	Se fomenta la participación en seminarios y cursos externos para mantenerse actualizados en nuevas tendencias legales.	A nivel regional abogados dan capacitaciones y se ofrece a los empleados.
---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

El cuestionario presenta temas sobre la comunicación de interna de la empresa, en la cual, la evaluación de dichos canales se da mediante el logro de los objetivos y los resultados por cada área, los problemas y las oportunidades de mejoras se tratan mediante reuniones en la cual se evalúa el empleado y se retroalimenta, en esa oportunidad se trabaja el bienestar del empleado y es donde se toman todos estos datos, no tenemos datos de que tan periódicas son estas evaluaciones.

La empresa brinda la oportunidad de dar capacitaciones a los empleados, sin embargo, no son obligatorias ya que en las respuestas se indican que ofrecen programas, se fomentan y se ofrece a los colaboradores, el empleado puede elegir si asiste o no, dependiendo de la carga de trabajo que presenta el equipo en el momento.

Tabla 31. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre el cliente y su satisfacción.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se recopila y analiza la retroalimentación de los clientes?	El equipo legal es la encargada de esos procesos.	Se realiza un análisis regular de la retroalimentación de los clientes para identificar áreas de mejora y fortalezas.	N/R
2. ¿Existen encuestas de satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora?	El equipo legal es la encargada de esos procesos.	No tenemos encuestas de satisfacción, pero tenemos la comunicación constante con el cliente que nos abarca sus quejas.	N/R
3. ¿Se lleva a cabo un análisis de la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto?	El equipo legal es la encargada de esos procesos.	Se buscan oportunidades para mejorar la experiencia del cliente a lo largo de su interacción con la empresa.	Los maneja el equipo operativo

4. ¿Cómo se gestionan las quejas y reclamaciones de los clientes?	Se establece un procedimiento formal para gestionar quejas y reclamaciones de clientes.	Se analizan las quejas para identificar áreas de mejora y se toman medidas correctivas según sea necesario.	Los maneja el equipo operativo
---	---	---	--------------------------------

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

Este tema aplicado al riesgo sobre el cliente y su satisfacción, nos indica en base a las respuestas, que el equipo financiero no tiene certeza de cómo se trabajan esta información, por la cual notamos que la mayor parte la trata el equipo operativo y con más razón tienen el entendimiento de cómo mantener un control.

El análisis por parte del equipo operativo se relaciona a la contribución que tiene el área legal hacia los clientes, se indica que no se puede medir el cliente mediante encuestas de satisfacción porque no tienen una, pero la medición la pueden hacer mediante las conversaciones y los servicios que solicitan, analizando las quejas y dando una respuesta por la parte legal.

El equipo financiero, no presenta conocimiento sobre estos procesos, pero no toman en cuenta que ellos también trabajan con otros tipos de clientes que pueden incluso mejorar sus procesos y grado de satisfacción.

Tabla 32. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la calidad del producto o servicio.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Se realizan auditorías de calidad de forma regular?	Buscamos constantemente mejorar la calidad de nuestra información financiera	Se explora mantener altos estándares en la entrega de servicios legales.	Realizamos auditorías de calidad de manera regular para evaluar la precisión y confiabilidad de los registros contables
2. ¿Cómo se gestiona el control de calidad en la producción o prestación de servicios?	En términos financieros, gestionamos el control de calidad asegurando que los recursos financieros se asignen eficientemente para respaldar la prestación de servicios legales.	Gestionamos el control de calidad asegurando que los procesos legales se ejecuten de manera eficiente y efectiva.	Los maneja el equipo operativo
3. ¿Existen programas de mejora	Desde la perspectiva financiera, implementamos programas de mejora	Existen programas de mejora continua que se centran en la optimización	Los maneja el equipo operativo

continua para los productos o servicios ofrecidos? continua enfocados en la eficiencia operativa y la optimización de recursos financieros de procesos operativos y la mejora en la calidad de los servicios legales.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

Para este sector, la calidad del servicio se divide de manera financiera y operativa, la parte financiera nos indica que, aunque no tengan un departamento de Auditoria, buscan mejorar la calidad de la información financiera que construyen mes a mes, gestionando un control de calidad en base a los recursos financieros y proponiendo programas de mejoras continuas enfocados a la eficiencia operativa.

Mientras que el sector operativo de la empresa, exploran por su propia cuenta mantener los altos estándares en materia legal, así gestionando por ellos mismo a que exista un control de calidad que asegure los servicios legales de manera eficiente y efectiva.

En cuanto, a la tercera respuesta, mantenemos que se delegan esas funciones más al sector operativo que al sector financiero, donde se cree que el mayor riesgo puede estar en esa parte y no puede alcanzar otros sectores que afecten la calidad de los servicios.

Tabla 33. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre las finanzas y presupuesto.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se evalúa la eficiencia en el uso de recursos financieros?	Evaluamos la eficiencia en el uso de recursos financieros mediante indicadores clave de rendimiento.	Monitoreamos la asignación de recursos para casos legales, optimizamos la utilización del tiempo del personal y buscamos maneras de maximizar la eficiencia en la ejecución de proyectos legales	Analizamos la relación entre los gastos y los ingresos, garantizando que la gestión de recursos financieros esté alineada con los objetivos contables y financieros de la empresa
2. ¿Se realizan análisis de presupuestos para identificar áreas de exceso o insuficiencia?	Si, comparamos los presupuestos planificados con los gastos reales, permitiéndonos ajustar de manera proactiva las	Es una evaluación que aplica el equipo financiero.	Comparamos los presupuestos con los resultados reales, identificando desviaciones y ajustando estrategias

	asignaciones presupuestarias.		presupuestarias según sea necesario.
3. ¿Cuál es el proceso para identificar y reducir costos innecesarios?	Revisamos periódicamente los gastos operativos, identificamos áreas de posible optimización y buscamos soluciones para reducir costos sin comprometer la calidad de los servicios legales.	Revisamos de manera regular los procesos operativos, identificamos áreas de mejora y buscamos formas de reducir costos sin comprometer la calidad de los servicios legales.	Implementamos un proceso contable para identificar y reducir costos innecesarios.
4. ¿Existe un sistema de monitoreo de gastos y rendimiento financiero?	Utilizamos herramientas de seguimiento y análisis financiero para supervisar de cerca los gastos operativos y evaluar el rendimiento financiero en tiempo real.	Es una evaluación que aplica el equipo financiero.	Contamos con un sistema de monitoreo contable que nos permite evaluar el rendimiento financiero en tiempo real

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

Para el presente cuestionario analizamos que la evaluación de los recursos financieros en la parte financiera se analiza por medio el rendimiento que presenta los empleados, al igual que el sector operativo se evalúa por medio del tiempo del personal en casos legales.

El presupuesto es un tema que solo la parte financiera maneja, ya que el sector financiero indica que comparan los gastos reales con el presupuesto planificado, el sector operativo no nos proporciona información si se analiza el presupuesto y queda a la espera de las alertas o notificaciones del área financiera para poder usar correctamente los recursos.

El monitoreo de gastos al igual que el presupuesto es un control que solo lleva la parte financiera de la empresa, provocando riesgos en el sector operativo, aunque se indican en ambas partes que mantienen un proceso de revisiones periódicas de los gastos, el mayor responsable se dele al área financiera.

Tabla 34. *Cuestionario de mejoramiento sobre la gestión del riesgo.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se identifican y gestionan los riesgos operativos?	Evaluamos dependiendo de las posibles amenazas a la rentabilidad.	Analizamos posibles desafíos en la ejecución de casos legales, como demoras en los tribunales o cambios en la legislación.	Desde la perspectiva contable, identificamos y gestionamos riesgos operativos mediante la revisión de prácticas contables.
2. ¿Se lleva a cabo un análisis de riesgos a nivel estratégico y operativo?	En el ámbito financiero, evaluamos riesgos relacionados con inversiones y financiamiento	Evaluamos riesgos específicos relacionados con la prestación de servicios legales.	Realizamos análisis de riesgos tanto a nivel contable como operativo
3. ¿Existen planes de contingencia para situaciones de riesgo identificadas?	No, tenemos plan de contingencias, sin embargo, se analiza y se toman decisiones.	Mantenemos planes de contingencias cuando se estudia previamente el caso que se lleva.	Desarrollamos planes de contingencia específicos para situaciones de riesgo identificadas en la gestión financiera y contable
4. ¿Cómo se evalúa la eficacia de las medidas tomadas para mitigar riesgos?	Evaluamos la eficacia de las medidas tomadas para mitigar riesgos mediante seguimientos regulares y revisiones financieras	Evaluamos la eficacia de las medidas tomadas para mitigar riesgos mediante revisiones operativas y retroalimentación del equipo	Evaluamos la eficacia de las medidas tomadas para mitigar riesgos mediante revisiones contables y análisis de la calidad de la información financiera.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

El tema del presente cuestionario es importante ya que trata de la gestión de riesgos, en base a las respuestas tomamos en consideración que los riesgos operativos en la parte financiera solamente los evalúa cuando se presenta la amenaza en la rentabilidad de las operaciones, en cambio el sector operativo toman en cuenta que el riesgo lo asocian a las demoras en los tribunales y cambios en las legislaciones, se indica que se evalúa el riesgo, pero sin indicación de como del tipo de medición y la periodicidad.

Tomamos nota de que no se tiene un plan de contingencia por parte de la gerencia financiera, al igual que el sector operativo que nos indica que se toman decisiones a los riesgos en el momento que se lleva un caso y buscan todas sus variantes.

La evaluación de la eficacia de las medidas para mitigar el riesgo se trata en la parte financiera y operativa mediante revisiones, no tenemos más información del proceso que se hace y que detalles se revisan en las revisiones.

Tabla 35. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre lo legal y cumplimiento.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de normativas y regulaciones relevantes?	Aseguramos el cumplimiento de normativas y regulaciones relevantes mediante una supervisión constante de las transacciones financieras.	Supervisamos de cerca la ejecución de casos legales para asegurar que se realice de acuerdo con las normativas legales vigentes	Colaboramos estrechamente con auditores externos para verificar el cumplimiento y ajustamos nuestras prácticas según sea necesario
2. ¿Existen revisiones periódicas de políticas y procedimientos para garantizar su vigencia?	Realizamos revisiones periódicas de políticas y procedimientos financieros para garantizar su vigencia y conformidad con las normativas cambiantes.	Mantenemos un enfoque adaptativo, actualizando nuestras prácticas operativas en respuesta a cambios en regulaciones.	Realizamos análisis regularmente, esto asegura que nuestras políticas sean siempre conformes con los estándares contables aplicables
3. ¿Se lleva a cabo una auditoría interna de cumplimiento de forma regular?	Tratamos de hacer nuestras propias auditorías.	N/R	La gerencia financiera es la encargada de las revisiones de control.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

El cumplimiento de las normativas para el sector financiero se mantiene mediante supervisiones constante de las transacciones financieras, y en la parte operativa se indica una respuesta similar, no obstante, el contador general nos indica que se colabora con auditores externos que ayudan en la labora de verificar el cumplimiento.

La auditoría interna se tiene claro que se trabaja mediante las revisiones de la gerencia financiera, pero para el sector operativo no tienen la certeza de las revisiones que se hacen a nivel operativo y que pueden ser de utilidad contar con un profesional que ayude en estas revisiones que pueden aportar mucho, el contador general no tiene la potestad de hacer revisiones de auditoría y se considera que solo la gerencia financiera es la encargada de auditar procesos.

Tabla 36. *Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Evaluación del Desempeño Organizacional.*

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se mide el desempeño global de la empresa?	Evaluamos la rentabilidad, la liquidez y la eficiencia en la gestión de recursos financieros.	Mediante la evaluación de la eficiencia en la prestación de servicios legales.	Analizamos la eficacia de los controles internos contables y la conformidad con normativas contables
2. ¿Existen indicadores clave de desempeño establecidos y monitoreados?	Utilizamos la relación costo-beneficio de casos legales y la eficiencia en la facturación.	Monitoreamos métricas como la tasa de resolución de casos, la eficiencia en la gestión de tiempo y la satisfacción del cliente	Evaluamos como la exactitud en la presentación de informes, la eficiencia en la reconciliación de cuentas y el cumplimiento de normativas contables.
3. ¿Se realiza una revisión periódica de los objetivos estratégicos y su alineación con el desempeño organizacional?	Evaluamos si los objetivos financieros y operativos contribuyen eficazmente a la misión general de la empresa.	Evaluamos si nuestros objetivos contribuyen a los logros estratégicos de la empresa.	Evaluamos cómo nuestros objetivos contables contribuyen a los objetivos estratégicos de la empresa

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

Para este cuestionario sobre el mejoramiento de riesgos sobre la evaluación del desempeño, tomamos nota que el desempeño global de la empresa se mide por la rentabilidad en la gestión de recursos financieros y mediante la eficiencia en los servicios operativos legales que brindan a los clientes, dos practicas muy importante de la empresa.

Los únicos indicadores que se manejan en el área financiera es la de la relación costo beneficio de los casos legales, y que tan eficiente es el departamento de facturación, observamos que este departamento es importante para el desempeño de la empresa, el lado operativo y contable se evalúan con datos importantes en sus campos.

Las revisiones periódicas de los objetivos estratégicos para el desempeño organizacional, obtuvimos una misma respuesta en las tres partes que se aplicaron este cuestionario, dándonos una visión de que se compara la evaluación con los objetivos de la empresa.

Tabla 37. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Ética y Cumplimiento

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3
1. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de políticas éticas en todas las áreas?	Colaboramos estrechamente con el equipo de recursos humanos para integrar principios éticos en las políticas financieras y asegurar que todas las transacciones se realicen con integridad y transparencia	El equipo de recursos humanos se asegura que las prácticas operativas sean coherentes con las políticas éticas establecidas y promovemos una cultura que valore la ética en la prestación de servicios legales.	El departamento de recursos humanos es el área que maneja los casos de ética
2. ¿Existen mecanismos para fomentar la denuncia de comportamientos no éticos?	Contamos con mecanismos para fomentar la denuncia de comportamientos no éticos en el ámbito financiero.	Existen mecanismos efectivos para fomentar la denuncia de comportamientos no éticos en las operaciones diarias.	El mecanismo que se tiene es la comunicación abierta entre las partes y el departamento de recursos humanos.
3. ¿Se realiza una revisión periódica del código de ética de la empresa?	El código de ética es un distintivo de los estándares más recientes y las mejores prácticas en el ámbito financiero.	Aseguramos que el código de ética refleje los valores fundamentales de la empresa y se alinee con las expectativas éticas en la prestación de servicios legales.	El código de ética es muy presente en la empresa, ya que es uno de los valores que los caracteriza.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este cuestionario fue aplicado a la Gerente Financiera, Encargado de Operaciones y al Contador General

Para nuestro último cuestionario sobre el tema de riesgos en la ética y cumplimiento, analizamos que las políticas éticas son tratadas exclusivamente por el departamento de recursos humanos, dejando que estas políticas y procedimientos se manejen por ellos mismos, al igual que el mecanismo de denuncias para los comportamientos no éticos, en las tres respuestas contamos que se fomenta la comunicación entre las partes con una persona arbitraria que sería la encargada de recursos humanos.

La revisión de este código es como se indica en las respuestas, que son el reflejo de los valores de la empresa y se aplica en las políticas de estas, pero la pregunta trata de cual periódica es esta revisión, que no obtuvimos respuesta, pero si tenemos claro que son datos que cada sector ya sea financiero y operativo tiene bien claros.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo sintetizaremos y daremos sentido a los datos recopilados del análisis de resultados para proporcionar conclusiones a las preguntas de investigación planteadas originalmente. Además, no se limita a sacar conclusiones, sino que también brindaremos la oportunidad de desarrollar recomendaciones prácticas y orientadas a la acción y, por lo tanto, hacer una contribución significativa al presente proyecto. Esta sección vamos a destacar la relevancia de los resultados obtenidos, y establecer conexiones con los resultados que obtuvimos en capítulo anterior.

Conclusiones

A continuación, las conclusiones del presente proyecto se desglosan y enumeran:

1. La empresa al no tener implementado un departamento de Auditoría Interna, no ve reflejada los beneficios que pueda brindar dicho departamento, la auditoría proporcionará un desarrollo constante, enriquecer las políticas, objetivos y metas propuestas referente al control interno, al riesgo asociado, eficiencia, eficacia y economía en los procesos administrativos, operativos y financieros de la empresa, a través de los informes que el departamento genere y los seguimientos que les den el auditor.
2. Se conocieron los procesos por parte de los departamentos financieros, administrativos y operativos, sin embargo, sus procesos no cuentan con un programa de auditoría interna actualizado, los departamentos trabajan mediante reuniones y revisiones constantes de los procesos, pero no cuentan con una guía y seguimientos de estas.
3. No se pudo identificar la aplicación de Normas Internacionales de Auditoría, ya que la empresa no cuenta con un departamento de Auditoría que los esté aplicando, se identificaron riesgos a las cuales los seguimientos podrían mejorarse en todos los aspectos.
4. Los análisis en cuanto a los procesos operativos, administrativos y financieros mostraron resultados en cuanto a los seguimientos que se dan en relación con el riesgo, los departamentos por tratar de evitar un riesgo exponen otros riesgos a la cual no toman en consideración a futuro, sino que se canalizan por medio de lo que está pasando la empresa en este momento.

5. El concepto de presupuesto es un dato que no es fuerte en los departamentos de la empresa, la comunicación y el control se lleva por parte de la parte financiera, no obstante, los otros departamentos trabajan el presupuesto mediante su propio análisis, pero no cuentan con una guía en la que puedan basarse y mejorarse.
6. La empresa cuenta con una rotación de funciones, pero de manera que no se capacita a los empleados la importancia de estas y el por qué, a lo cual genera confusión en los empleados y desconocen el proceso final que conlleva sus funciones.
7. Los departamentos de facturación y cobro desconocen los procesos de prevención de riesgo y fraudes, rigiéndose de las directrices de la gerencia financiera sin tener independencia ellos mismo en cuanto a la identificación y prevención de posibles riesgos.
8. La Gerencia Financiera es la encargada de la realización de controles de Auditoría en los diferentes departamentos de la empresa, esto carece de independencia en cuanto a las decisiones y resultados de los controles.
9. La empresa cuenta con varios sistemas de información que no están integrados entre ellos, se conservan sistemas que tiene informaciones muy antiguas y no hay una actualización de datos en un solo sistema.
10. No se actualizan los documentos de procesos en los departamentos, existe un manual de procedimientos, pero los empleados se encargan de actualizarlos de la manera que ellos puedan entender el cómo deben de proceder.

Recomendaciones

A continuación, las recomendaciones del presente proyecto se desglosan y enumeran:

1. Se recomienda la implementación de un departamento de Auditoría Interna, para que los recursos sean evaluados de forma eficaz y eficiente, y que los controles se evalúen constantemente a nivel administrativo, operativo y financieros, para que los departamentos se puedan centrar en sus actividades y delegar la supervisión en los procesos y procedimientos al Auditor Interno.
2. Al contar con un plan de Auditoría, los programas y seguimientos de control interno, permitirán una participación constante del auditor, evitando perdidas innecesarias de tiempo en reuniones y ahorro de recursos materiales y humanos.

3. El auditor ayudaría con la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, garantizando la calidad, objetividad y la confiabilidad de los resultados.
4. Se recomienda realizar una evaluación integral de riesgos con el auditor que abarque todos los aspectos de los procesos operativos, administrativos y financieros. Esto ayudará a identificar y comprender los riesgos potenciales y sus interconexiones.
5. Proporcionar capacitación continua al personal en aspectos claves de gestión financiera y presupuestaria, así también como establecer un proceso estructurado para la elaboración y revisión del presupuesto. Esto incluye la comprensión de cómo las decisiones operativas afectan al presupuesto y cómo cada empleado puede contribuir a la eficiencia financiera.
6. Establecer políticas y directrices claras sobre la rotación de funciones para garantizar una implementación justa y equitativa. Esto incluye criterios de elegibilidad, duración de las rotaciones y procesos de evaluación.
7. Efectuar programas de capacitación continua para todos los empleados, principalmente aquellos en roles susceptibles a fraudes. Estos programas deben contener la identificación de riesgos, técnicas de prevención y procedimientos para reportar actividades sospechosas.
8. Al contar con un Auditor se garantiza la calidad y objetividad de los procesos de control interno, como papel del auditor contribuye a la mejora de la gestión, el control interno y la rendición de cuentas.
9. Evaluar la posibilidad de consolidar sistemas cuando sea práctico y beneficioso. Esto puede reducir la complicación y los costos asociados con el mantenimiento de múltiples plataformas.
10. Establecer un proceso formal de gestión de documentos que incluya revisiones periódicas y actualizaciones cuando sea necesario. Se asegura que la información esté siempre al día y refleje con precisión los procedimientos y políticas actuales. Se recomienda crear un perfil adecuado para la creación del departamento de auditoría interna para los funcionarios responsables de este departamento, que deben cumplir con todos los requisitos de calidad, ética y preparación académica debidamente actualizada de acuerdo con lo que dictan las normas internacionales de auditoría en cuanto al control de calidad. (deben ser al menos dos funcionarios: Auditor general y auditor asistente).

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

El presente capítulo refleja un compromiso claro con la mejora continua, ya que es una parte esencial del trabajo, este capítulo presenta las acciones concretas y recursos necesarios para resolver el problema y aprovechar las oportunidades identificadas en el estudio, por la cual se elabora esta última parte del proyecto de una manera que exprese rigor, creatividad y lo más importante, compromiso.

Objetivos de la propuesta de mejoramiento

Objetivo general.

Crear una propuesta de para la implementación de un departamento de Auditoria con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional

Objetivos específicos.

1. Preparar y evaluar la aplicación de los controles operativos, contables y financieros en la empresa Ilse Arias Costa Rica Int. S.A.
2. Establecer políticas y procedimientos de Auditoría Interna en la empresa Iles Arias Costa Rica int. S.A.
3. Proponer el modelo de Auditoría Interna a la empresa lis Arias Costa Rica Int. S.A.

Acciones concretas

1. Revisar documentos y manuales de procedimientos actuales.
2. Realizar entrevistas con los responsables de cada área para comprender los procesos y controles implementados.
3. Realizar un análisis de riesgos para identificar posibles vulnerabilidades.
4. Implementar tecnologías que faciliten la automatización de ciertos controles.
5. Proporcionar capacitación a los empleados sobre los nuevos procedimientos.
6. Establecer indicadores clave de rendimiento para evaluar el desempeño de los controles.
7. Programar revisiones periódicas para asegurarse de que los controles estén operando de manera efectiva.

8. Proporcionar material educativo sobre los cambios implementados.
9. Comparar resultados antes y después de la implementación.
10. Recopilar comentarios de los empleados sobre la efectividad percibida.
11. Identificar las áreas críticas que requieren una auditoría interna.
12. Colaborar con la dirección para establecer objetivos claros y específicos para la auditoría interna.
13. Establecer procedimientos detallados para la planificación, ejecución y seguimiento de auditorías internas.
14. Realizar auditorías internas piloto para probar la efectividad de las políticas y procedimientos recién establecidos.
15. Diseñar un modelo de auditoría interna que se adapte a las necesidades específicas de la empresa.
16. Personalizar el modelo según las características y operaciones particulares de la empresa.
17. Investigar y revisar las normativas y regulaciones aplicables al sector y la industria.

Recursos necesarios

Los recursos necesarios nos permiten estimar los costos y el tiempo necesario para el presente proyecto, por la cual nos ayuda a definir el presupuesto y elaborar un cronograma, así también como contribuir la calidad de la propuesta asegurando que se disponga de los recursos apropiados para cada tarea y se logren los objetivos planteados en este capítulo.

1. Recurso humano: Se requiere de un Auditor General que sea responsable de planificar, coordinar y supervisar las auditorías que se realicen en la empresa y un asistente de Auditoría encargado de apoyar al auditor general, realizando las pruebas, análisis y confirmaciones necesarias para conseguir la evidencia suficiente que respalde las conclusiones de auditoría.

A continuación, detallaremos estos perfiles en la siguiente tabla.

Tabla 38. *Perfil de los puestos de Auditor General y Asistente de Auditoría*

Puesto	Perfil del puesto	Funciones	Salario Mensual
Auditor General	<p>Licenciatura en Contabilidad Pública.</p> <p>Inscrito en el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.</p> <p>Conocimientos Avanzados en Normas y Procedimientos de Auditoría.</p> <p>Experiencia sustancial en auditoría y conocimiento profundo de principios contables y financieros</p> <p>Experiencia en sistemas de Auditoría</p> <p>Al menos 3 años de experiencia en Auditorías Internas</p>	<p>Diseñar estrategias y planes de auditoría.</p> <p>Evaluar riesgos y determinar el alcance de las auditorías.</p> <p>Realizar pruebas y análisis detallados</p> <p>Revisar controles internos y procedimientos.</p> <p>Identificar y documentar hallazgos de auditoría.</p> <p>Preparar informes de auditoría detallados.</p> <p>Presentar hallazgos y recomendaciones a la alta dirección.</p> <p>Mantener una comunicación efectiva con los equipos auditados.</p> <p>Supervisar y dirigir equipos de auditores.</p> <p>Coordinar con otras áreas de la empresa para obtener información necesaria.</p> <p>Asegurarse de que las prácticas de la organización cumplan con regulaciones y normativas.</p>	<p>¢1,350,000.00</p>
Asistente de Auditoría	<p>Bachillerato en Contaduría Pública o estudiante en Licenciatura de Contabilidad Pública.</p> <p>Conocimientos en Excel, Power BI, finanzas, auditoría y control Internos.</p> <p>Conocimiento de leyes y normativa aplicable a las entidades financieras.</p> <p>Manejo de los estándares internacionales respecto a: COSO, NIAS, NIIF.</p> <p>Conocimiento del ciclo contable.</p>	<p>Asistir en la planificación y ejecución de auditorías.</p> <p>Realizar procedimientos de auditoría bajo supervisión.</p> <p>Recopilar y revisar documentos y registros contables.</p> <p>Verificar la precisión y validez de la información proporcionada.</p> <p>Realizar análisis preliminares de datos y transacciones.</p>	<p>¢750,000.00</p>

Experiencia Deseada 1 año.	Identificar posibles áreas de riesgo o anomalías.
	Mantener documentación detallada de los procedimientos de auditoría realizados.
	Colaborar en la preparación de informes de auditoría.
	Mantenerse actualizado sobre las normativas y procedimientos de auditoría.
	Participar en programas de formación y desarrollo profesional.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

2. Recurso tecnológico: La tecnología como herramienta, juega un papel crucial en la eficiencia y la calidad del trabajo de un auditor, se necesita utilizar plataformas de software especializadas en auditoría que faciliten la planificación, ejecución y documentación del proceso de auditoría. Se requiere de un software de gestión financiera y auditorías que faciliten la labor del auditor y asistente.

Tabla 39. *Perfil del Software de Auditoría.*

Software	Perfil del Software	Funciones del Software	Inversión Mensual
Trackmedium QMS	Software de QMS (sistema de gestión de calidad, por sus siglas en inglés) basado en la nube e ideal para pymes. TRACKMEDIUM es un servicio de suscripción mensual con módulos que incluyen gestión de auditoría, CAPA, control de documentos, gestión de cambios, NCM (gestión de no conformidad, por sus siglas en inglés) y gestión de capacitación. TRACKMEDIUM permite a las empresas crear productos mejores y más seguros, mejorar la eficiencia y cumplir con los estándares del sector, incluidos ISO 9001, ISO 14001 y OSHA (Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, por sus siglas en inglés), a la vez que reduce los costos y riesgos.	Gestión de problemas Evaluación de riesgos Gestión de tareas Gestión de formularios y doc. Alertas y notificaciones Gestión de flujos de trabajo Almacenamiento de documentos Registro de auditoría Gestión de inspecciones Acciones preventivas y correctivas	USD \$ 650.00

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

3. Recurso Físico: La inversión en infraestructura y equipos de calidad contribuirá a la eficiencia operativa y al éxito a largo plazo del despacho de auditoría, aunque la empresa ya cuenta con espacios disponibles para los nuevos puestos de auditoría, la empresa ya cuenta con el escritorio, sillas ergonómicas, conexión de internet rápida, fotocopidora, teléfonos, material de oficina como papel, bolígrafos y carpetas existen materiales que deben ser necesarios y deben de invertir. A continuación, se detalla en una tabla.

Tabla 40. *Inversión en recursos materiales.*

Materiales	Cantidad	Costo unitario	Total
Mueble para archivos	2	¢350,000.00	¢750,000.00
Computadoras portátiles	2	¢750,000.00	¢1,500,000.00
Caja fuerte	1	¢250,000.00	¢250,000.00
AMPOS	10	¢2600.00	¢26,000.00
Total			¢2, 526,000.00

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

4. Fondos para la formación del personal y consultoría externa si es necesario.
5. Compromiso y apoyo de la alta dirección para respaldar los cambios propuestos.
6. Desarrollo de materiales de formación y documentación clara de los nuevos procedimientos.

Cronograma

El presente cronograma da una visión al tiempo, la responsabilidad y la actividad que se implementará para ejecutar las acciones concretas antes descritas en la empresa IIs Arias Costa Rica Int. S.A., estas actividades se cumplirán como parte de trabajo del nuevo departamento de Auditoría mensualmente abarcando todas las áreas de mejoramiento, el cronograma propuesto abarcará los próximos cuatro meses empezando del mes de febrero finalizando en mayo del 2024.

Tabla 41. *Cronograma de propuesta de mejoramiento sobre la responsabilidades y actividades de Auditoría.*

Responsable	Actividad	Meses			
		Feb	Mar	Abr	May
Auditor General y Asistente	Reunión Inicial de Planificación	■			
Auditor General y Asistente	Reunión para revisar el alcance de la auditoría, objetivos y riesgos.	■			
Directivos de la empresa.	Aprobación del Plan de Auditoría.	■			
Auditor General	Identifique y evalúe de riesgos significativos.		■		
Asistente de Auditoría	Recopile de información relevante para la planificación.		■		
Auditor General	Revise y ajuste el plan de auditoría.		■		
Asistente de Auditoría	Asiste en la preparación de la documentación del plan.		■		
Asistente de Auditoría	Realice pruebas iniciales, revise documentos y recopile evidencia.		■		
Auditor General	Supervise y revise el progreso, abordar problemas.		■		
Asistente de Auditoría	Realice entrevistas con personal clave, analice procesos en detalle.		■		
Auditor General	Coordine con otros equipos, asegurar la integración de hallazgos.		■		
Asistente de Auditoría	Documente hallazgos, preparar papeles de trabajo.		■		
Auditor General	Revise y valide la documentación, proporcionar orientación.		■		
Auditor General	Inicie la redacción del informe preliminar.		■		
Asistente de Auditoría	Asiste en la preparación de secciones específicas del informe.		■		
Auditor General	Revise y apruebe el informe preliminar.		■		
Asistente de Auditoría	Realice ajustes según las sugerencias del Auditor General.		■		
Auditor General	Presente hallazgos y recomiende a la alta dirección.		■		
Auditor General	Responde a preguntas y discute planes de acción.		■		
Asistente de Auditoría	Sigue el progreso de las recomendaciones, documentar respuestas.		■		
Auditor General	Coordine con la alta dirección, cerrar formalmente la auditoría.		■		

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Nota: El periodo de implementación se considera del periodo de febrero 2024 hasta mayo 2024.

Insumo Extra del Estudiante

El como parte de la propuesta de mejoramiento se desarrollarán cuatro programas de Auditorías que se aplicaran a las cuentas Efectivo y Bancos, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar y Gastos pagados por adelantados, estos programas nos ayudaran ya que son herramientas críticas para gestionar los riesgos, garantizar la calidad de los servicios legales, mantener la confidencialidad y el cumplimiento normativo, y mejorar continuamente las operaciones y la gestión de la firma.

Programa de Auditoría aplicada a las cuentas de Efectivo y Bancos.

Para el presente programa enfocado a las cuentas de Efectivos y Bancos recalamos la importancia que se presenta al auditar estas cuentas, tomando en cuenta la prevención de fraudes, el mejoramiento de recursos, la rentabilidad, la identificación de oportunidades financieras y la ubicación de amenazas y debilidades.

Objetivo General

Asegurar la confiabilidad, exactitud y legalidad de los saldos de efectivo y bancos de la entidad, así como la efectividad de los controles internos implementados para su gestión.

Objetivos específicos

1. Confirmar la exactitud de los saldos de las cuentas de efectivo y bancos mediante pruebas directas y conciliaciones.
2. Evaluar la efectividad de los controles internos relacionados con la gestión de efectivo y bancos para prevenir errores, irregularidades y fraudes.
3. Identificar y analizar cualquier diferencia significativa entre los registros contables y los saldos bancarios, y tomar medidas correctivas.
4. Confirmar la existencia física de efectivo mediante inspecciones físicas y reconciliaciones.

5. Revisar la documentación respaldatoria de las transacciones en efectivo y bancos para asegurar su validez y exactitud.
6. Identificar y evaluar los riesgos asociados con la cuenta de efectivo y bancos, así como las contingencias que puedan afectar los saldos.
7. Verificar el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables a la gestión de efectivo y bancos.
8. Identificar áreas de mejora en los procesos relacionados con efectivo y bancos y presentar recomendaciones para su implementación.

Programa de Auditoría – Cuenta de Efectivo y Bancos

En seguida se presenta el programa de Auditoría enfocada a las cuentas de Efectivo y Bancos.

Tabla 42. *Programa de Auditoría - Cuentas Efectivo y Bancos*

Etapas	Actividad	Procedimiento
I. Evaluación de Controles Internos	Revisión de Políticas y Procedimientos	Revise y comprenda las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de efectivo y bancos. Identifique los controles internos clave implementados.
I. Evaluación de Controles Internos	Entrevistas con el Personal Responsable	Entreviste al personal clave encargado de la gestión de efectivo y bancos para comprender la efectividad de los controles internos
II. Pruebas de Transacciones	Confirmación de Saldos Bancarios	Obtenga confirmaciones directas de los saldos bancarios de las principales cuentas. Compare los saldos confirmados con los registrados en los libros contables.
II. Pruebas de Transacciones	Revisión de Conciliaciones Bancarias	Revise las conciliaciones bancarias para asegurarse de que se realicen de manera oportuna y adecuada
II. Pruebas de Transacciones	Revisión de Transacciones en Efectivo	Revise las transacciones en efectivo para identificar posibles errores, irregularidades o fraudes.

		Verifique que los depósitos y retiros estén respaldados por documentación adecuada.
III. Pruebas de Saldo	Revisión de Extractos Bancarios	Compare los extractos bancarios con los registros contables para verificar la exactitud de los saldos. Identifique y analice las diferencias significativas.
III. Pruebas de Saldo	Inspección de Cajas y Depósitos en Tránsito	Realice inspecciones físicas de cajas y depósitos en tránsito para verificar la existencia y la correcta contabilización.
III. Pruebas de Saldo	Confirmación de Compromisos Financieros	Obtenga confirmación directa de compromisos financieros relacionados con cuentas bancarias, como préstamos o garantías.
IV. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Identificación de Riesgos	Evalúe y documente los riesgos asociados con la cuenta de efectivo y bancos. Identifique posibles contingencias que puedan afectar los saldos.
V. Informe y Documentación	Informe Preliminar	Prepare un informe preliminar que destaque los hallazgos significativos y las recomendaciones preliminares.
V. Informe y Documentación	Revisión y Aprobación	Revise el informe con el equipo de auditoría y obtener la aprobación del Auditor General.
V. Informe y Documentación	Informe Final	Prepare el informe final con detalles completos sobre los procedimientos realizados, hallazgos y recomendaciones finales.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Manual de Políticas - Gestión de Efectivo y Bancos

El presente manual de políticas enfocado a la gestión de efectivos y bancos nos permite establecer criterios, las normas y los procedimientos que se deben de seguir para controlar, registrar y reportar todas las operaciones relacionadas con el efectivo y los depósitos bancarios de la empresa.

Tabla 43. Manual de Políticas - Gestión de Efectivos y Bancos

Capítulos	Política	Procedimiento
I. Introducción	Objetivo	Defina el propósito y los objetivos del manual.
I. Introducción	Alcance	Establezca los límites y la aplicabilidad del manual en la gestión de efectivo y bancos.
II. Políticas de Controles Internos	Separación de Funciones	Establezca la separación adecuada de funciones en la gestión de efectivo y bancos para prevenir conflictos de intereses.
II. Políticas de Controles Internos	Autorizaciones	Defina los niveles de autorización necesarios para realizar transacciones relacionadas con efectivo y bancos.
III. Procedimientos Operativos	Conciliaciones Bancarias	Establezca procedimientos detallados para la conciliación mensual de los saldos bancarios.
III. Procedimientos Operativos	Depósitos y Retiros	Especifique los procedimientos para la realización, registro y documentación de depósitos y retiros en cuentas bancarias.
IV. Seguridad y Resguardo	Seguridad Física	Establezca medidas de seguridad física para la protección del efectivo almacenado en la entidad.
IV. Seguridad y Resguardo	Política de Firmas Autorizadas	Defina la política de firmas autorizadas para la emisión y aprobación de cheques y documentos relacionados.
V. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Cumplimiento Normativo	Asegure el cumplimiento de las normativas legales y regulaciones aplicables a la gestión de efectivo y bancos.
V. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Procedimientos de Auditoría Interna	Establezca procedimientos para la realización de auditorías internas regulares enfocadas en la cuenta de efectivo y bancos.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Programa de Auditoría aplicada a las Cuentas por Cobrar.

El presente programa abarcaremos la importancia de los procesos en cuanto a las Cuentas por Cobrar, ya que estas representan los activos adquiridos por la empresa, por lo tanto, todos estos procedimientos deben de registrarse de una manera correcta así también como todos los movimientos relacionados a estos documentos, este programa nos ayudará en mejorar el control de las cuentas por cobrar, detectar posibles errores y riesgos de fraudes asegurando el cumplimiento de las normas y proporcionando información confiable a la gerencia.

Objetivo General

Verificar la existencia, exactitud y valoración adecuada de las cuentas por cobrar, así como evaluar la efectividad de los controles internos implementados para su gestión

Objetivos Específicos

1. Verificar la existencia física de las cuentas por cobrar mediante la revisión de la documentación respaldatoria.
2. Evaluar la efectividad de los procedimientos de facturación para asegurar que las cuentas por cobrar estén debidamente registradas
3. Realizar pruebas de corte para asegurar que los saldos de las cuentas por cobrar estén registrados de manera precisa
4. Identificar y analizar cualquier diferencia significativa entre los registros contables y la documentación respaldatoria.
5. Evaluar la existencia de contingencias que puedan afectar el cobro de cuentas por cobrar.

Programa de Auditoría – Cuentas por Cobrar

En seguida se presenta el programa de Auditoría enfocada a las cuentas por cobrar.

Tabla 44. *Programa de Auditoría - Cuentas por Cobrar*

Etapas	Actividad	Procedimiento
I. Evaluación de Controles Internos	Revisión de Políticas y Procedimientos	Revise y entienda las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar.
I. Evaluación de Controles Internos	Entrevistas con el Personal Responsable	Entreviste al personal clave encargado de la gestión de cuentas por cobrar para evaluar la efectividad de los controles internos.
II. Pruebas de Transacciones	Revisión de Facturación	Verifique la exactitud y validez de las facturas emitidas.
II. Pruebas de Transacciones	Análisis de Cuentas Dudosas	Evalúe la razonabilidad de la provisión para cuentas dudosas
III. Pruebas de Saldo	Confirmación de Saldos con Clientes	Obtenga confirmaciones directas de los saldos de cuentas por cobrar con clientes seleccionados.
III. Pruebas de Saldo	Revisión de Documentación de Soporte	Verifique la existencia de documentación de soporte para las cuentas por cobrar registradas.
IV. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Identificación de Riesgos	Identifique y evaluar los riesgos asociados con las cuentas por cobrar.
IV. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Evaluación de Contingencias	Evalúe la existencia de contingencias que puedan afectar el cobro de cuentas por cobrar.
V. Informe y Documentación	Informe Preliminar	Prepare un informe preliminar que destaque los hallazgos significativos y las recomendaciones preliminares.
V. Informe y Documentación	Revisión y Aprobación	Revise el informe con el equipo de auditoría y obtener la aprobación del Auditor General.
V. Informe y Documentación	Informe Final	Prepare el informe final con detalles completos sobre los procedimientos realizados, hallazgos y recomendaciones finales.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Manual de Políticas - Gestión de las cuentas por Cobrar

Este manual sobre las cuentas por Cobrar nos permite establecer políticas, procedimientos y responsabilidades donde se establecerán puntos importantes que ayudarán a definir funciones, reducir riesgos de morosidad, errores, incobrabilidad y fraudes que afecten la rentabilidad de la empresa, y a la vez nos beneficia mejorando la calidad de la información financiera en las cuentas por cobrar.

Tabla 45. *Manual de Políticas - Gestión de las Cuentas por Cobrar*

Capítulos	Política	Procedimiento
I. Introducción	Objetivo	Establezca políticas y procedimientos para la gestión efectiva y segura de las cuentas por cobrar en la entidad.
I. Introducción	Alcance	Aplice este manual a todos los departamentos y empleados involucrados en la gestión de cuentas por cobrar.
II. Políticas de Controles Internos	Separación de Funciones	Mantenga una clara separación de funciones entre la generación de facturas, la autorización y la contabilización de transacciones.
II. Políticas de Controles Internos	Autorización de Crédito	La concesión de crédito se basa en criterios bien definidos y autorizarse de acuerdo con límites establecidos.
III. Procedimientos Operativos	Facturación y Registro	Registre todas las transacciones de manera oportuna y precisa, y las facturas deben emitirse de acuerdo con los términos acordados.
III. Procedimientos Operativos	Plazos de Pago	Establezca claramente los términos de pago para cada cliente y monitorearse de cerca para garantizar el cumplimiento.
IV. Seguimiento y Cobranza	Seguimiento Regular	El equipo de cuentas por cobrar realice un seguimiento regular de saldos pendientes y se comunicará proactivamente con los clientes para asegurar pagos oportunos.
IV. Seguimiento y Cobranza	Procedimientos de Cobranza	Establezca procedimientos escalonados de cobranza para abordar atrasos en el pago y se registrará toda comunicación.

V. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Evaluación de Riesgos	Evalúe periódica de riesgos asociados con cuentas por cobrar, identificando posibles incumplimientos y tomando medidas preventivas
V. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Reservas para Cuentas Incobrables	Establezca una política para la creación y revisión regular de reservas para cuentas incobrables
VI. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Cumplimiento Normativo	Asegure que todas las actividades relacionadas con cuentas por cobrar deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables
V. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Procedimientos de Auditoría Interna	Lleve a cabo auditorías internas regulares para evaluar la eficacia de los controles internos y la precisión de los registros.
VII. Comunicación y Capacitación	Comunicación Interna	Establezca canales claros de comunicación interna para asegurar la colaboración efectiva entre los departamentos involucrados.
VII. Comunicación y Capacitación	Capacitación del Personal	Proporcione capacitación periódica al personal involucrado en la gestión de cuentas por cobrar para mantenerlos actualizados sobre políticas y procedimientos.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Programa de Auditoría aplicada a las Cuentas por Pagar.

Para este programa proporcionaremos los procedimientos que ayuden a verificar la autenticidad, razonabilidad y cumplimiento de las operaciones de las cuentas por pagar, este programa nos guiará en mejorar el control, detectando y previniendo posibles errores o irregularidades que afecten la integridad de las cuentas por pagar, asegurando el cumplimiento de las normas internacionales de Auditoría.

Objetivo General

Verificar la existencia, exactitud y valoración adecuada de las cuentas por pagar, así como evaluar la efectividad de los controles internos implementados para su gestión

Objetivos Específicos

1. Verificar la existencia física de las cuentas por pagar mediante la revisión de la documentación respaldatoria.
2. Evaluar la efectividad de los procedimientos de registro para garantizar que las cuentas por pagar estén debidamente registradas.
3. Evaluar la razonabilidad de las provisiones para cuentas por pagar, incluyendo cuentas dudosas y descuentos anticipados.
4. Obtener confirmaciones directas de los saldos de cuentas por pagar con proveedores seleccionados.
5. Revisar la documentación respaldatoria para las cuentas por pagar, como facturas, contratos y órdenes de compra.
6. Analizar la efectividad del proceso de aprobación de pagos para garantizar la autorización adecuada.
7. Identificar y analizar cualquier diferencia significativa entre los registros contables y la documentación respaldatoria.

Programa de Auditoria – Cuentas por Pagar

En seguida se presenta el programa de Auditoria enfocada a las cuentas por pagar.

Tabla 46. *Programa de Auditoria - Cuentas por Pagar*

Etapas	Actividad	Procedimiento
I. Evaluación de Controles Internos	Revisión de Políticas y Procedimientos	Revise y entienda las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de cuentas por pagar.
I. Evaluación de Controles Internos	Entrevistas con el Personal Responsable	Entreviste al personal clave encargado de la gestión de cuentas por pagar para evaluar la efectividad de los controles internos.
II. Pruebas de Transacciones	Revisión de Registro de Facturas	Verifique la exactitud y validez del registro de facturas y otros

		documentos relacionados con cuentas por pagar.
II. Pruebas de Transacciones	Análisis de Provisiones	Evalúe la razonabilidad de las provisiones establecidas para cuentas por pagar.
III. Pruebas de Saldo	Confirmación de Saldos con Proveedores	Obtenga confirmaciones directas de los saldos de cuentas por pagar con proveedores seleccionados.
III. Pruebas de Saldo	Revisión de Documentación de Soporte	Verifique la existencia de documentación de soporte para las cuentas por pagar registradas.
IV. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Identificación de Riesgos	Identifique y evalúe los riesgos asociados con las cuentas por pagar.
IV. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Evaluación de Contingencias	Evalúe la existencia de contingencias que puedan afectar las cuentas por pagar.
V. Informe y Documentación	Informe Preliminar	Prepare un informe preliminar que destaque los hallazgos significativos y las recomendaciones preliminares.
V. Informe y Documentación	Revisión y Aprobación	Revise el informe con el equipo de auditoría y obtener la aprobación del Auditor General.
V. Informe y Documentación	Informe Final	Preparare el informe final con detalles completos sobre los procedimientos realizados, hallazgos y recomendaciones finales.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Manual de Políticas - Gestión de las cuentas por Pagar

El siguiente manual proporcionará políticas que nos proporcionará directrices detalladas sobre políticas y procedimientos que pueden ayudar a asegurar la eficiencia y la integridad en la gestión de cuentas por pagar.

Tabla 47. Manual de Políticas - Gestión de las Cuentas por Pagar

Capítulos	Política	Procedimiento
I. Introducción	Objetivo	Establezca políticas y procedimientos para la gestión efectiva y segura de las cuentas por pagar en la entidad.

I. Introducción	Alcance	Aplice este manual a todos los departamentos y empleados involucrados en la gestión de cuentas por pagar.
II. Políticas de Controles Internos	Separación de Funciones	Mantenga una clara separación de funciones entre la autorización de compras, la recepción de bienes, servicios, y la autorización de pagos.
II. Políticas de Controles Internos	Autorización de Pagos	Autorice los pagos de acuerdo con límites establecidos y basarse en documentación respaldatoria.
III. Procedimientos Operativos	Registro de Facturas	Registre todas las facturas de manera oportuna y precisa, asegurando que reflejen con exactitud las obligaciones de pago
III. Procedimientos Operativos	Aprobación de Órdenes de Compra	Apruebe las órdenes de compra antes de realizar cualquier compra y deben coincidir con las facturas presentadas.
IV. Plazos de Pago y Descuentos	Plazos de Pago	Cumpla los plazos de pago y monitoree de cerca para evitar retrasos injustificados.
IV. Plazos de Pago y Descuentos	Descuentos por Pago Anticipado	Aproveche los descuentos por pago anticipado siempre que sea financieramente beneficioso y cumpla con las políticas internas.
V. Evaluación de Proveedores	Registro y Evaluación de Proveedores	Mantenga un registro actualizado de proveedores y se realizará una evaluación periódica de su desempeño y confiabilidad.
V. Evaluación de Proveedores	Comunicación con Proveedores	Mantenga una comunicación abierta y transparente con los proveedores para resolver problemas y asegurar una relación comercial sólida.
VI. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Cumplimiento Normativo	Cumpla todas las actividades relacionadas con cuentas por pagar con las leyes y regulaciones aplicables.
V. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Procedimientos de Auditoría Interna	Lleve a cabo auditorías internas regulares para evaluar la eficacia de los controles internos y la precisión de los registros.
VII. Comunicación y Capacitación	Comunicación Interna	Establezca canales claros de comunicación interna para asegurar la colaboración efectiva entre los departamentos involucrados.

VII. Comunicación y Capacitación del Personal
Capacitación

Proporcione capacitación periódica al personal involucrado en la gestión de cuentas por pagar para mantenerlos actualizados sobre políticas y procedimientos.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Programa de Auditoría aplicada a la cuenta de Gastos pagados por adelantados

Para nuestro último programa de auditoría, nos enfocaremos a la cuenta de Gastos pagados por adelantados, ya que la empresa al ser una firma de abogados incurre mucho a estos tipos de gastos por conceptos de certificaciones legales, publicaciones, pólizas entre otros, por la cual es muy importante hacer énfasis en esta cuenta y proporcionar una guía para que la información financiera sea lo más clara posible.

Objetivo General

Verificar que el importe de los gastos pagados por adelantado se determine de acuerdo a los principios contables aceptados y que su monto sea razonable considerándolo en función de las ganancias futuras que han de alcanzarse.

Objetivos Específicos

1. Obtener certeza de la realidad de los valores registrados.
2. Verificar que las cuentas han sido adecuadamente clasificadas y que se expongan todos los aspectos necesarios para una adecuada comprensión de saldos y transacciones que afecten a la cuenta.
3. Verificar que las transacciones estén registradas en el periodo correcto.
4. Evaluar la razonabilidad de los métodos de amortización y verificar que los gastos pagados por adelantado estén registrados con base en sus fechas de vencimiento.
5. Identificar y analizar cualquier diferencia significativa entre los registros contables y la documentación respaldatoria.

Programa de Auditoría – Gastos pagados por adelantados

En seguida se presenta el programa de Auditoría enfocada a las cuentas de gastos pagados por adelantados:

Tabla 48. *Programa de Auditoría - Gastos pagados por adelantados*

Etapas	Actividad	Procedimiento
I. Evaluación de Controles Internos	Revisión de Políticas y Procedimientos	Revise y entienda las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de gastos pagados por adelantado.
I. Evaluación de Controles Internos	Entrevistas con el Personal Responsable	Entreviste al personal clave encargado de la gestión de gastos pagados por adelantado para evaluar la efectividad de los controles internos.
II. Pruebas de Transacciones	Revisión de Registro de Gastos Pagados por Adelantado	<p>Verifique la exactitud y validez del registro de gastos pagados por adelantado y otros documentos relacionados.</p> <p>Prepare un análisis de cargas diferidas y gastos pagados por anticipado, indicando la base y determinando la corrección de los costos de las acumulaciones y las cancelaciones.</p> <p>Revise los asientos de gastos pagados por anticipados para identificar partidas inusuales o significativas</p>
II. Pruebas de Transacciones	Análisis de Amortización y Vencimientos	<p>Evalúe la razonabilidad de los métodos de amortización y revisar la concordancia con las fechas de vencimiento.</p> <p>Determine si es correcto que se difieran o amorticen cargos diferidos poco comunes</p>
III. Pruebas de Saldo	Confirmación de Saldos con Proveedores	Obtenga confirmaciones directas de los saldos de gastos pagados por adelantado con proveedores seleccionados.
III. Pruebas de Saldo	Revisión de Documentación de Soporte	<p>Verifique la existencia de documentación de soporte y revisar contratos para respaldar los saldos registrados.</p> <p>Prepare cédula de diferidos</p>

		Investigue los saldos, anormales o antiguos y obtener una explicación para ellos.
IV. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Identificación de Riesgos	Identifique y evalúe los riesgos asociados con los gastos pagados por adelantado.
IV. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Evaluación de Contingencias	Evalúe la existencia de contingencias que puedan afectar los gastos pagados por adelantado.
V. Informe y Documentación	Revisión de Contingencias	Prepare un informe preliminar que destaque la revisión de contingencias y su riesgo asociado.
V. Informe y Documentación	Informe Preliminar	Prepare un informe preliminar que destaque los hallazgos significativos y las recomendaciones preliminares.
V. Informe y Documentación	Informe Final	Prepare el informe final con detalles completos sobre los procedimientos realizados, hallazgos y recomendaciones finales.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

Manual de Políticas - Gestión de la cuenta de gastos pagados por adelantados

Para nuestro último manual mostraremos las políticas sobre la cuenta de gastos pagados por adelantados, ya que esta cuenta es importante porque permite registrar los costos que el cliente ha pagado por adelantado por los servicios que consumirá en el futuro.

Tabla 49. *Manual de Políticas - Gestión de la Cuenta de gastos pagados por adelantados.*

Capítulos	Política	Procedimiento
I. Introducción	Objetivo	Establezca políticas y procedimientos para la gestión adecuada de gastos pagados por adelantado con el fin de garantizar la exactitud y legalidad de los registros contables.
I. Introducción	Alcance	Aplice este manual a todos los departamentos y empleados que participan en la autorización, registro y gestión de gastos pagados por adelantado.

II. Políticas de Controles Internos	Autorización de Gastos Pagados por Adelantado	Autorice todo gasto pagado por adelantado por un responsable designado antes de realizar cualquier pago.
II. Políticas de Controles Internos	Documentación de Soporte	Acompañe toda solicitud de pago por adelantado de documentación de soporte, como contratos, facturas proforma o presupuestos detallados.
III. Procedimientos Operativos	Registro de Gastos Pagados por Adelantado	Registre los gastos pagados por adelantado de manera oportuna y precisa en el sistema contable.
III. Procedimientos Operativos	Amortización de Gastos Pagados por Adelantado	Establezca métodos claros y consistentes para amortizar los gastos pagados por adelantado durante el período beneficioso.
IV. Seguimiento y conciliación	Seguimiento Regular	Realice un seguimiento regular de los gastos pagados por adelantado para garantizar la amortización adecuada y la conciliación con los saldos contables.
IV. Seguimiento y conciliación	Conciliación con Proveedores	Realice conciliaciones periódicas con los proveedores para asegurar que los saldos registrados coincidan con las obligaciones reales.
V. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Evaluación de Riesgos	Lleve a cabo una evaluación de riesgos asociados con los gastos pagados por adelantado para identificar posibles inconvenientes.
V. Evaluación de Riesgos y Contingencias	Reservas para Gastos Incobrables	Establezca una política para la creación y revisión regular de reservas para gastos pagados por adelantado que puedan volverse incobrables.
VI. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Cumplimiento Normativo	Cumpla con todas las actividades relacionadas con gastos pagados por adelantado con las leyes y regulaciones aplicables.
V. Cumplimiento Normativo y Auditoría	Cooperación con Auditorías	Colabore plenamente con auditorías internas y externas proporcionando la documentación necesaria y facilitando la revisión de procesos.
VII. Comunicación y Capacitación	Comunicación Interna	Establezca canales claros de comunicación interna para asegurar la colaboración efectiva entre los departamentos involucrados.

VII. Comunicación y Capacitación del Personal
Capacitación

Proporcione capacitación periódica al personal involucrado en la gestión de gastos pagados por adelantado para mantenerlos actualizados sobre políticas y procedimientos.

Fuente: Elaboración Propia. (2023).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ¿Qué es el control interno y por qué es importante? (s. f.). <https://www.marsh.com/mx/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Actualícese. (2022, 22 octubre). *Control interno: definición, objetivos e importancia*. Actualícese |. <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Alba Tristá, L., Puentes Vasconcellos, L., & Junquera Acosta, Y. (2019). Implementación de auditorías internas de los recursos humanos. *Folletos Gerenciales*, 23(4), 234–242.
- Alberto Montes-Salazar, C., Sanchez-Mayorga, X., Andrey Vallejo-Bonilla, C., & Antonio Vélez-Ramírez, R. (2020). Prospectiva de una auditoría interna basada en riesgos. *Libre Empresa*, 17(2), 91–118. <https://doi.org/10.18041/16572815/libreempresa.2020v17n2.8021>
- American Institute of Certified Public Accountants. «Control interno para la auditoría». Recuperado el 15 de abril de 2021, de <https://www.aicpa.org/content/dam/aicpa/interestareas/frc/assuranceadvisoryservices/downloadabledocuments/control-internal-audit.pdf>
- Arias. (s. f.). <https://www.ariaslaw.com/>
- AuditNet. «La evaluación del control interno en auditoría». Recuperado el 15 de abril de 2021, de <https://www.auditnet.org/es/la-evaluacion-del-control-interno-en-auditoria>
- Auditoría interna. (s. f.). <https://www.auditool.org/auditoria-interna#sort=name&sortdir=asc>
- Biblioteca Central. (s. f.). <http://www.biblioteca.usac.edu.gt/>
- Caurin, J. (2023, 9 agosto). '---> *La auditoría en la empresa: definición y objetivos*. Emprendepyme. <https://emprendepyme.net/auditoria>
- CCPA |. (s. f.). <https://www.ccpa.or.cr/>
- Contreras Aguilar, C. A., Osorio López, J., Rangel Rodríguez, V. A., & Meneses Cabrera, D. M. (2020). Desarrollo De Una Auditoría Interna en El Área De Servicio De Una Agencia Automotriz. *Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals*, 12(4), 143–148.

Córdoba, N. S., Astorquia, L. E., Alegrechy, A. H., Díaz Ferrari, A., & Luques, V. (2023). Metodología de la investigación I.

de Auditoría, N. I. (2014). *Normas internacionales de Auditoría*. evaluación de Riesgos y Control interno.

ENFOQUES CUANTITATIVO, CUALITATIVO y MIXTO. (s. f.). https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

Equipo editorial, Etecé. (2021, 5 agosto). *Métodos de investigación - concepto, función y ejemplos*. Concepto. <https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>

Falconí, O. (2006). *Auditoría y las normas de auditoría generalmente aceptadas*. Contabilidad y negocios, 1(2), 16-20.

Figueroa, V. M. (2009). *El riesgo de auditoría y sus efectos sobre el trabajo del auditor independiente*. TEC empresarial, 3(1), 9-12.

Galán, J. S. (2022, 24 noviembre). *Auditoría*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>

Galán, J. S. (2022b, noviembre 24). *Procedimientos de auditoría*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/procedimientos-de-auditoria.html>

La importancia de la ética y la integridad en la auditoría interna: garantizando la confiabilidad y la calidad en la profesión. (2023, 15 mayo). <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/la-importancia-de-la-etica-y-la-integridad-en-la-auditoria-interna-garantizando-la-confiabilidad-y-la-calidad-en-la-profesion>

Meléndrez, E. E. H. (2021, 5 enero). *Evidencias y papeles de trabajo en auditoría* • Gestipolis. gestipolis. <https://www.gestipolis.com/evidencias-papeles-trabajo-auditoria/>

Melissa, R. A. K. (2021, 1 mayo). *Propuesta de sistema de control interno para la compañía Productos Agrícolas del Norte KAS S.A. de acuerdo al periodo 2020*. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1848?show=full>

- Mora Miranda, Geiner, y Valverde Jiménez, Ana Patricia. (2021). Auditoría interna en el marco de la empresa privada costarricense. *Revista Nacional de Administración*, 12(1), e3513. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v12i1.3513>
- Muntasir. (2023, 29 agosto). *Auditoría: definición, objetivos, características, origen, limitaciones*. iEduNota. <https://www.iedunote.com/es/auditoria>
- Muntasir. (2023b, agosto 29). *Procedimientos de auditoría: definición, tipos de procedimientos de auditoría*. iEduNota. <https://www.iedunote.com/es/procedimientos-de-auditoria>
- NIA 500, *Evidencia de auditoría. Lo que todo auditor debe saber*. (s. f.). <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber/>
- Nuño, P., & Nuño, P. (2023, 9 agosto). *La auditoría interna*. Emprendepyme. <https://emprendepyme.net/auditoria-interna.html>
- Olmedo González Paula Pilar. (2005, junio 17). *Programa de auditoría de cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://gestiopolis.com/programa-auditoria-cuentas-por-cobrar/>
- Paola. (2023, 1 junio). *Qué son los hallazgos de la auditoría, para qué sirven y cómo gestionarlos en tu organización*. Grupo Fraga. <https://grupo-fraga.com/que-son-los-hallazgos-de-la-auditoria/>
- Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE: *página de inicio*. (s. f.). <https://repositorio.espe.edu.ec/>
- Rosmery, & Rosmery. (2019, 23 diciembre). *Libro: Auditoría, un enfoque integral*. Libros de Contabilidad Administrativa, Costos, Financiera. <https://contabilidadparatodos.com/libro-auditoria-un-enfoque-integral/#:~:text=Auditor%C3%ADa%2C%20un%20enfoque%20integral%20es%20una%20introducci%C3%B3n%20a,un%20trimestre%20o%20un%20semestre%20de%20nivel%20licenciatura.>
- Sanchez, F. (2019). *Empresa en funcionamiento*. socunicen. https://www.academia.edu/39087841/Empresa_en_funcionamiento

Sujetos y fuentes de información - *Marco metodológico*. (s. f.). <https://1library.co/article/sujetos-y-fuentes-de-informaci%C3%B3n-marco-metodol%C3%B3gico.yr315joy>

Suscriptor. (2019, 30 septiembre). *¿Por qué es importante un sistema de control interno en las auditorias?* Software ISO. <https://www.isotools.us/2019/09/11/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-las-auditorias/>

Técnicas y procedimientos de auditoría. lo que todo auditor debe conocer. (s. f.). <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>

The Institute of Internal Auditors. «*Evaluación del control interno*». Recuperado el 15 de abril de 2021, de <https://na.theiia.org/standards-guidance/practice-guides/Pages/Evaluación-del-Control-Interno.aspx>

Tic, C. (s. f.). *Conozca un poco más la NIA 500 – Evidencia de Auditoría* – Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. <https://incp.org.co/conozca-poco-mas-la-nia-500-evidencia-auditoria/>

Torres, I. (2020, 20 octubre). *Qué son los hallazgos de Auditoría + 21 ejemplos para que lo entiendas*. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/hallazgos-de-auditoria/>

Valeria, R. A. (2023, 1 febrero). *Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency S.A. en los últimos 6 meses del año 2022*. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1881>

Westreicher, G. (2022, 24 noviembre). *Normas Internacionales de Auditoría (NIA)*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad/normas-internacionales-de-auditoria-nia.html>

Whittington, O. R., & Pany, K. (2000). *Auditoría: un enfoque integral*.

Whittington, O. R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa I

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Cuestionario sobre el Control Interno actualmente aplicado en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Encargado de Crédito y Facturación.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo define su empresa el concepto de control interno?	
2. ¿Cuál es el objetivo principal del control interno en su organización?	
3. ¿Quién es responsable de la supervisión y ejecución del control interno en su empresa?	
4. ¿Cuáles son los principales componentes del sistema de control interno que utiliza su organización?	
5. ¿Cómo se identifican y evalúan los riesgos en su empresa?	
6. ¿Qué procedimientos tiene implementados para prevenir fraudes y errores?	
7. ¿Cuál es el papel de la alta dirección en el diseño y mantenimiento del control interno?	
8. ¿Cómo se comunica la política de control interno a todos los niveles de la organización?	
9. ¿Existe un manual de procedimientos que detalle las políticas de control interno?	
10. ¿Cuál es la frecuencia de revisión y actualización de los procedimientos de control interno?	

Observaciones Generales

Anexo 2. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa II

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Cuestionario sobre el Control Interno actualmente aplicado en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Encargado de Crédito y Facturación.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Se realizan auditorías internas para evaluar la eficacia del control interno?	
2. ¿Cómo se documentan y archivan los resultados de las auditorías internas?	
3. ¿Cuál es el proceso para la identificación y clasificación de activos en la empresa?	
4. ¿Cómo se protegen los activos de la empresa contra pérdidas, daños o robo?	
5. ¿Existe un sistema de autorización para las transacciones financieras y operativas?	
6. ¿Cómo se gestiona el acceso a la información confidencial dentro de la organización?	
7. ¿Se lleva a cabo un monitoreo continuo de las transacciones financieras?	
8. ¿Cuáles son los controles establecidos para garantizar la integridad de la información financiera?	
9. ¿Cómo se asegura la segregación de funciones para prevenir conflictos de interés?	
10. ¿Se realizan evaluaciones de riesgo de proveedores y socios comerciales?	

Observaciones Generales

Anexo 3. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa III

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Cuestionario sobre el Control Interno actualmente aplicado en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Encargado de Crédito y Facturación.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuál es el proceso para la elaboración y seguimiento de presupuestos?	
2. ¿Cómo se controla la ejecución de los presupuestos en la empresa?	
3. ¿Existen políticas y procedimientos para la gestión de inventarios?	
4. ¿Cómo se realiza la conciliación de cuentas bancarias y otros estados financieros?	
5. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de los contratos y acuerdos comerciales?	
6. ¿Cuáles son los controles implementados para garantizar el cumplimiento de normativas y leyes?	
7. ¿Se lleva a cabo una evaluación de la eficacia de los controles internos después de eventos significativos?	
8. ¿Cómo se manejan los informes de irregularidades o violaciones al control interno?	
9. ¿Existe un programa de capacitación para empleados en relación con el control interno?	
10. ¿Se monitorean y actualizan regularmente las políticas de seguridad de la información?	

Observaciones Generales

Anexo 4. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa IV

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Cuestionario sobre el Control Interno actualmente aplicado en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Encargado de Crédito y Facturación.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se gestiona la continuidad del negocio en situaciones de crisis?	
2. ¿Se lleva a cabo una evaluación de los controles de tecnología de la información?	
3. ¿Cómo se asegura la confidencialidad y privacidad de los datos de clientes y empleados?	
4. ¿Existe un comité de auditoría o un órgano similar en la empresa?	
5. ¿Cómo se realiza la supervisión de los controles internos en las subsidiarias o sucursales?	
6. ¿Se utilizan herramientas tecnológicas para fortalecer el control interno?	
7. ¿Cuáles son los indicadores clave de desempeño utilizados para evaluar el control interno?	
8. ¿Se lleva a cabo una evaluación de la cultura ética dentro de la organización?	
9. ¿Cómo se abordan las recomendaciones y hallazgos de auditorías internas o externas?	
10. ¿Cuál es el proceso para la gestión de riesgos relacionados con la ciberseguridad?	

Observaciones Generales

Anexo 5. Cuestionario sobre el Control Interno de la empresa V

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Cuestionario sobre el Control Interno actualmente aplicado en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Conocer los procesos de auditoría interna de la empresa LS Arias Costa Rica INT S.A. en el año 2023.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Encargado de Crédito y Facturación.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Se lleva a cabo un análisis de impacto de negocio para eventos adversos?	
2. ¿Cómo se asegura la independencia y objetividad de las funciones de auditoría interna?	
3. ¿Cuál es la política de retención de documentos y registros en la empresa?	
4. ¿Se realizan revisiones de seguridad física en las instalaciones de la empresa?	
5. ¿Cuál es el procedimiento para la gestión de incidentes y crisis?	
6. ¿Cómo se garantiza la transparencia en la comunicación de información financiera?	
7. ¿Existen políticas y procedimientos específicos para la gestión de recursos humanos?	
8. ¿Cómo se monitorean las transacciones con partes relacionadas?	
9. ¿Se realizan pruebas de estrés en los sistemas críticos de la empresa?	
10. ¿Cómo se promueve la responsabilidad y rendición de cuentas en todos los niveles de la organización?	

Observaciones Generales

Anexo 6. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Financiera.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Gerencia Financiera

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura la integridad y exactitud de los registros contables?	
2. ¿Cuál es el proceso de conciliación de cuentas contables?	
3. ¿Se realizan auditorías internas para revisar la información financiera?	
4. ¿Cómo se gestionan las transacciones financieras y la autorización de pagos?	
5. ¿Existe un control de presupuesto y cómo se monitorea su ejecución?	
6. ¿Cuáles son los procedimientos para la gestión de activos financieros?	
7. ¿Cómo se asegura la transparencia en los informes financieros?	
8. ¿Se implementa la segregación de funciones en las operaciones financieras?	
9. ¿Cuál es el proceso para la gestión de cuentas por cobrar y pagar?	
10. ¿Existen controles para la prevención y detección de fraudes financieros?	

Observaciones Generales

Anexo 7. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Recursos Humanos.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Encargada de Recursos Humanos

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se realiza la verificación de antecedentes en el proceso de contratación?	
2. ¿Cuál es el procedimiento para la gestión de la nómina y beneficios?	
3. ¿Existen políticas para prevenir el acoso laboral y discriminación?	
4. ¿Cómo se gestiona la formación y desarrollo del personal?	
5. ¿Se implementan controles para garantizar la seguridad de la información de los empleados?	
6. ¿Cuál es el proceso para la gestión de desempeño y evaluaciones?	
7. ¿Existe una política de terminación de empleo y procesos de salida?	
8. ¿Se realizan auditorías internas específicas para la gestión de recursos humanos?	
9. ¿Cómo se promueve la diversidad e inclusión en la empresa?	
10. ¿Existen controles para garantizar la salud y seguridad en el trabajo?	

Observaciones Generales

Anexo 8. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Tecnologías de Información.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Encargado de Tecnologías de Información

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se gestiona y controla el acceso a la red y sistemas de la empresa?	
2. ¿Existe un plan de continuidad del negocio para contingencias tecnológicas?	
3. ¿Cómo se asegura la confidencialidad y protección de datos en TI?	
4. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de vulnerabilidades y amenazas cibernéticas?	
5. ¿Cuál es el proceso para la gestión de cambios y actualizaciones de sistemas?	
6. ¿Existe una política de uso aceptable de tecnologías de la información?	
7. ¿Existen procedimientos para la gestión de activos de tecnología?	
8. ¿Cuál es el plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información?	
9. ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la infraestructura tecnológica?	

Observaciones Generales

Anexo 9. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Operativa.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Gerencia Financiera

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuáles son los controles establecidos para la gestión de inventarios?	
2. ¿Cómo se asegura la calidad en los procesos de producción o prestación de servicios?	
3. ¿Existe un sistema de gestión de la calidad y cómo se monitorea?	
4. ¿Cómo se gestiona y controla la producción y eficiencia operativa?	
5. ¿Se realizan auditorías internas específicas para las operaciones?	
6. ¿Cómo se gestionan los riesgos operativos en la empresa?	

Observaciones Generales

Anexo 10. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Legal.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Gerencia Financiera

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se gestiona el cumplimiento de normativas y regulaciones?	
2. ¿Se realiza una revisión legal de contratos y acuerdos de la empresa?	
3. ¿Existen políticas para prevenir prácticas comerciales ilegales o antiéticas?	
4. ¿Cuál es el proceso para la gestión de litigios y riesgos legales?	
5. ¿Se implementan controles para cumplir con las obligaciones tributarias?	
6. ¿Existen procedimientos para la gestión de propiedad intelectual y derechos de autor?	
7. ¿Cómo se asegura la confidencialidad y seguridad de la información legal?	
8. ¿Existe un comité de ética y cumplimiento en la organización?	
9. ¿Cuál es el proceso para la gestión de investigaciones internas?	
10. ¿Se realizan auditorías internas específicas para el área legal y de cumplimiento?	

Observaciones Generales

Anexo 11. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área Ética y cultura organizacional.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Encargada de Recursos Humanos

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se promueve una cultura ética dentro de la organización?	
2. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de la cultura organizacional?	
3. ¿Existen políticas para la prevención de conflictos de interés?	
4. ¿Cómo se gestiona la ética en la toma de decisiones empresariales?	
5. ¿Existe un código de conducta y ética en la organización?	
6. ¿Se llevan a cabo programas de capacitación sobre ética empresarial?	
7. ¿Cómo se gestionan los dilemas éticos y denuncias internas?	
8. ¿Existen incentivos para la promoción de comportamientos éticos?	

Observaciones Generales

Anexo 12. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Comunicación Interna.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Encargado de crédito y Facturación

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura la transparencia y eficacia en la comunicación interna?	
2. ¿Existen canales formales para la retroalimentación de los empleados?	
3. ¿Cuál es el proceso para la gestión de comunicados internos?	
4. ¿Se realizan encuestas de satisfacción sobre la comunicación interna?	
5. ¿Cómo se comunica la información clave sobre el control interno a los empleados?	
6. ¿Existen protocolos para la gestión de la comunicación en situaciones de crisis?	
7. ¿Cuál es el proceso para la divulgación de políticas y cambios internos?	
8. ¿Existen prácticas para la promoción de la colaboración y trabajo en equipo?	
9. ¿Cómo se asegura la confidencialidad en la comunicación interna?	
10. ¿Existen programas de formación en habilidades de comunicación para empleados?	

Observaciones Generales

Anexo 13. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Seguridad física.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Encargada de Recursos Humanos

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura la seguridad en las instalaciones físicas de la empresa?	
2. ¿Existen controles para la protección de activos físicos y tecnológicos?	
3. ¿Cuál es el plan de respuesta a emergencias y evacuación?	
4. ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la seguridad física?	
5. ¿Existen procedimientos para la gestión de seguridad en eventos especiales?	
6. ¿Cómo se gestiona el acceso a áreas críticas y restringidas?	
7. ¿Existen controles para prevenir intrusiones y robos en la empresa?	
8. ¿Cómo se gestionan los riesgos asociados a la seguridad física?	
9. ¿Existen políticas para la protección de la información física y confidencial?	

Observaciones Generales

Anexo 14. Entrevista sobre aplicación de Normas, control interno y medición de riesgos en el área de Impuestos.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista sobre las normas, control interno y medición de riesgos actualmente aplicadas en la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Identificar la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de los riesgos involucrados en la empresa.
Aplicado a:	1 persona, Contador General

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de obligaciones fiscales y regulaciones tributarias?	
2. ¿Existen procedimientos para la presentación oportuna de declaraciones fiscales?	
3. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de la legislación tributaria aplicable?	
4. ¿Cómo se gestionan los riesgos asociados a cambios en normativas fiscales?	
5. ¿Existen controles para garantizar la exactitud en la contabilidad fiscal?	
6. ¿Cuál es el proceso para la revisión y respuesta a auditorías fiscales externas?	
7. ¿Existen políticas para la gestión ética de asuntos fiscales?	
8. ¿Cómo se asegura la transparencia en la comunicación de asuntos fiscales?	
9. ¿Se realizan auditorías internas específicas para el área de impuestos?	

Observaciones Generales

Anexo 15. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre procesos y operaciones.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se documentan y evalúan los procesos clave en la empresa?	
2. ¿Se ha realizado un análisis de flujo de trabajo para identificar cuellos de botella?	
3. ¿Existen procedimientos estandarizados para las tareas repetitivas?	
4. ¿Se realizan revisiones periódicas para identificar ineficiencias en la cadena de suministro?	
5. ¿Cuál es el tiempo promedio de ciclo para los principales procesos operativos?	

Observaciones Generales

Anexo 16. Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de Tecnología y Sistemas.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se evalúa la eficiencia de los sistemas y herramientas tecnológicas utilizados?	
2. ¿Existen sistemas integrados para mejorar la comunicación entre departamentos?	
3. ¿Se lleva a cabo una evaluación de la ciberseguridad y vulnerabilidades del sistema?	
4. ¿Cuál es la frecuencia de actualización de los sistemas y software?	

Observaciones Generales

Anexo 17. Cuestionario de mejoramiento de riesgos para el área de recursos humanos.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se mide la productividad y desempeño de los empleados?	
2. ¿Existe un sistema de retroalimentación para identificar áreas de mejora en el personal?	
3. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de la carga de trabajo y asignación de responsabilidades?	
4. ¿Cómo se manejan las capacitaciones para mejorar las habilidades del personal?	

Observaciones Generales

Anexo 18. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la comunicación Interna.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se evalúa la eficacia de los canales de comunicación interna?	
2. ¿Existen reuniones regulares para discutir problemas y oportunidades de mejora?	
3. ¿Cómo se recopila y utiliza el feedback de los empleados para identificar ineficiencias?	
4. ¿Cómo se manejan las capacitaciones para mejorar las habilidades del personal?	

Observaciones Generales

Anexo 19. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre el cliente y su satisfacción.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se recopila y analiza la retroalimentación de los clientes?	
2. ¿Existen encuestas de satisfacción del cliente para identificar áreas de mejora?	
3. ¿Se lleva a cabo un análisis de la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto?	
4. ¿Cómo se gestionan las quejas y reclamaciones de los clientes?	

Observaciones Generales

Anexo 20. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la calidad del producto o servicio.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Se realizan auditorías de calidad de forma regular?	
2. ¿Cómo se gestiona el control de calidad en la producción o prestación de servicios?	
3. ¿Existen programas de mejora continua para los productos o servicios ofrecidos?	

Observaciones Generales

Anexo 21. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre las finanzas y presupuesto.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se evalúa la eficiencia en el uso de recursos financieros?	
2. ¿Se realizan análisis de presupuestos para identificar áreas de exceso o insuficiencia?	
3. ¿Cuál es el proceso para identificar y reducir costos innecesarios?	
4. ¿Existe un sistema de monitoreo de gastos y rendimiento financiero?	

Observaciones Generales

Anexo 22. Cuestionario de mejoramiento sobre la gestión del riesgo.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se identifican y gestionan los riesgos operativos?	
2. ¿Se lleva a cabo un análisis de riesgos a nivel estratégico y operativo?	
3. ¿Existen planes de contingencia para situaciones de riesgo identificadas?	
4. ¿Cómo se evalúa la eficacia de las medidas tomadas para mitigar riesgos?	

Observaciones Generales

Anexo 23. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre lo legal y cumplimiento.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de normativas y regulaciones relevantes?	
2. ¿Existen revisiones periódicas de políticas y procedimientos para garantizar su vigencia?	
3. ¿Se lleva a cabo una auditoría interna de cumplimiento de forma regular?	

Observaciones Generales

Anexo 24. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Evaluación del Desempeño Organizacional.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se mide el desempeño global de la empresa?	
2. ¿Existen indicadores clave de desempeño (KPIs) establecidos y monitoreados?	
3. ¿Se realiza una revisión periódica de los objetivos estratégicos y su alineación con el desempeño organizacional?	

Observaciones Generales

Anexo 25. Cuestionario de mejoramiento de riesgos sobre la Ética y Cumplimiento.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Cuestionario sobre mejoramiento de los procesos administrativo, operativos y financieros la empresa ILS Arias Costa Rica S.A.

Fecha: ___/___/___	Hora: _____
Título del proyecto:	Propuesta para la implementación de un departamento de auditoría interna en la empresa ILS Arias costa rica Int S.A. para el periodo 2023 con el fin de proporcionar una adecuada estructura de control interno y mejorar los procesos de control interno administrativo, operativo y financiero organizacional
Objetivo del instrumento:	Analizar la protección del activo, el minimizar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos, operativos y financieros en la empresa ILS Arias Costa Rica INT S.A.
Aplicado a:	3 personas, Gerente Financiera, Contador General y Gerente de Operaciones.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cómo se asegura el cumplimiento de políticas éticas en todas las áreas?	
2. ¿Existen mecanismos para fomentar la denuncia de comportamientos no éticos?	
3. ¿Se realiza una revisión periódica del código de ética de la empresa?	

Observaciones Generales