



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN AUDITORÍA

PROYECTO TERMINAL

**IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO COSO EN LAS PYMES
DE SERVICIOS ALIMENTARIOS, EN EL MUNICIPIO DE
PACHUCA DE SOTO 2022. CASO CIA. G.G.**

Para obtener el grado de

Maestra en Auditoría

PRESENTA

C.P. Fabiola Pineda Rodríguez

Director disciplinar

Dr. Sergio Demetrio Polo Jiménez

Director metodológico

Dr. Danae Duana Ávila

San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, diciembre 2022



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
Instituto de Ciencias Económico Administrativas
School of Commerce and Business Administration

Oficio Núm. OF.ICEA/MAu/025/2022
Asunto: Autorización de impresión

Mtra. Ojuky del Rocío Islas Maldonado
Directora de Administración Escolar
Presente.

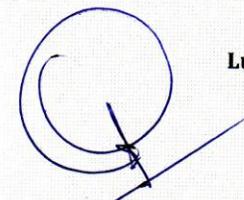
El Comité Tutorial del **PROYECTO TERMINAL** del programa educativo de posgrado titulado **"Implementación del modelo COSO en las PYMES de Servicios alimentarios, en el Municipio de Pachuca de Soto 2022. Caso Cía. G. G."**, realizado por el sustentante **Fabiola Pineda Rodríguez**, con **número de cuenta 417353** perteneciente al programa de **MAESTRÍA EN AUDITORÍA**, una vez que ha revisado, analizado y evaluado el documento recepcional de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 110 del Reglamento de Estudios de Posgrado, tiene a bien extender la presente:

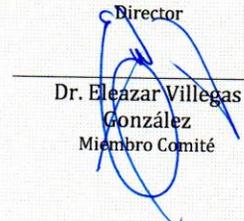
AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Por lo que el sustentante deberá cumplir los requisitos del Reglamento de Estudios de Posgrado y con lo establecido en el proceso de grado vigente.

Atentamente
"Amor, Orden y Progreso"
Lugar, Hidalgo a 10 de noviembre de 2022

El Comité Tutorial


Dr. Sergio Demetrio Polo
Jiménez
Director


Dr. Eleazar Villegas
González
Miembro Comité



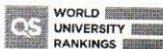

Dr. Danae Duana Ávila
Codirector


Mtra. Graciela Muñoz
Arteaga
Miembro Comité


Mtra. Flor de María
Mendoza Austria
Miembro Comité

c.c.p. archivo.

Circuito la Concepción Km 2.5, Col. San
Juan Tilcuautila, San Agustín Tlaxiaca,
Hidalgo, México; C.P. 42160
Teléfono: 771 71 72000 ext. 4101
icea@uaeh.edu.mx



www.uaeh.edu.mx

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESCRIPCIÓN	2
PROPÓSITO DEL PROYECTO	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
JUSTIFICACIÓN	7
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO	9
1.1 Control interno	9
1.1.1 Concepto	10
1.1.2 Modelo tradicional	12
1.1.3 Modelo contemporáneo COSO	14
1.1.4 Limitaciones al Control Interno	33
1.2 Normas Internacionales de Auditoría.	33
1.2.1 Las NIAS aplicables al control interno	34
1.3 El fraude.....	35
1.3.1Concepto	35
1.3.2 Corrupción	37
1.3.3 Historia de la corrupción en México	37
1.3.4 Impunidad	38
1.3.5 Corrupción en empresas privadas.	38
1.3.6 Los antecedentes del compliance	40
1.4 ISO 19600	45
CAPITULO II. DIAGNÓSTICO	47
2.1 Resultados de las pruebas de cumplimiento.	47
2.1.1 Gerencia de operación	48
2.1.2 Almacén de loza y cristalería	50
2.1.3 Almacén de blancos.....	52
2.1.4 Mantenimiento	54
2.2. Diagnóstico por componente	56
2.2.1 Ambiente de control	56
2.2.2 Evaluación de riesgos	56
2.2.3 Actividades de control.....	57
2.2.4 Información y comunicación.	58
2.2.5 Quinto componente supervisión.....	58

CAPITULO III. PROPUESTA DE MEJORA.....	60
3.1. Ambiente de control.....	60
3.2 Evaluación de riesgos	61
3.3 Actividades de control	61
3.4 Información y comunicación.	62
3.5 componente monitoreo	63
CONCLUSIONES	64
REFERENCIAS.....	65

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ambiente de control: uno de los cinco componentes funcionales del control interno. Comprende el conjunto de factores del ambiente organizacional que el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios deben establecer y mantener, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa del patrimonio público.

Actividades de control: Uno de los cinco componentes funcionales del control interno. Corresponde a las políticas y los procedimientos que los jefes y los titulares subordinados deben establecer para asegurar que se realicen las actividades necesarias para un desempeño institucional satisfactorio, como base para una administración eficaz del riesgo con miras al logro de los objetivos de la organización.

Compliance: conjunto de procesos destinados a asegurar el respeto de normas jurídicas y éticas por parte de la empresa, sus dirigentes y sus empleados.

COSO ERM: proceso continuo realizado por el personal de todos los niveles de la organización y no únicamente por un departamento de riesgos o área similar. No es la mera conjunción de políticas, encuestas y formularios, sino que involucra personal de los distintos niveles de la organización y está diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos.

Cultura corporativa: Es el conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten los miembros de una organización

Eficiencia: Uso adecuado de los medios disponibles para alcanzar un objetivo.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Gestión del riesgo empresarial (ERM): la cultura, las capacidades y las prácticas integradas con el proceso de definición de la estrategia y su desempeño de las que las organizaciones dependen para gestionar el riesgo a la hora de crear, preservar y materializar valor.

IASB: International Accounting Standards Board (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad), organismo independiente del sector privado que desarrolla y aprueba las Normas Internacionales de Información Financiera.

IFAC: International Federation of Accountants (Federación Internacional de Contadores) es la organización mundial para la profesión de la contabilidad.

IMCP: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, organismo eminentemente social que persigue como propósito primordial atender a las necesidades profesionales y humanas de sus miembros, para así elevar su calidad y preservar los valores que han orientado la práctica de la carrera de contador público.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, organismo público autónomo responsable de normar y coordinar el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, así como de captar y difundir información de México en cuanto al territorio, los recursos, la población y economía, que permita dar a conocer las características de nuestro país y ayudar a la toma de decisiones.

Informe COSO: Documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que éstos se mantenga funcionales, eficaces y eficientes.

Materialidad: La magnitud de una omisión o declaración errónea de la información contable que, en vista de las circunstancias que la rodean, hace que sea posible que el criterio de una persona legítima que confía en la información haya cambiado o se viera influido debido a la omisión o declaración errónea.

Matriz de riesgo: Herramienta que permite evaluar el riesgo inherente y residual de los procesos de una entidad.

Modelo de gestión: Forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones.

Modelo COSO: Informe sobre el “Marco Integrado de Control Interno” (Internal Control—Integrated Framework) elaborado en 1992 por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por las siglas en inglés de Committee of Sponsoring Organizations of Theo Treadway Commision),

Monitoreo: Evaluación constante y periódica por parte de la administración de la calidad del desempeño del control interno para determinar que los controles están operando como se tenía previsto y que se modifican cuando es necesario.

Objetivos estratégicos: Propósitos definidos en términos generales que identifican las finalidades hacia las cuales deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión y los propósitos institucionales.

Riesgo: Posibilidad de que se produzcan eventos que afecten al cumplimiento de la estrategia y los objetivos de negocio.

Sistemas de información y comunicación: Uno de los cinco componentes funcionales del sistema de control interno.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos, y para lograr dichos objetivos.

TI: Tecnologías de Información.

RELACIÒN DE TABLAS

Tabla 1	47
Tabla 2	48

RELACIÒN DE IMÁGENES

Imagen 1 Salòn Perla	2
Imagen 3 Salòn Regina, capacidad para 450 personas	2
Imagen 4 Salòn Jardín Para 600 personas	3
Imagen 5 Salòn Palace, con capacidad para 300 personas	3
Imagen 6 Salòn Real, para 500 personas	3
Imagen 7 Jardines, capacidad 10000 personas	4

RELACIÒN DE FIGURAS

Figura 1 Enterprise Risk Management _____	31
Figura 2 Triángulo del fraude _____	36

RELACIÒN DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Valoración por componente	48
Gráfica 2 Nivel de cumplimiento	49
Gráfica 3 Combinación de valoración y cumplimiento	49
Gráfica 4 Valoración por componente	50
Gráfica 5 Nivel de cumplimiento	51
Gráfica 6 combinación de valoración y cumplimiento	51
Gráfica 7 Valoración por componente	52
Gráfica 8 Nivel de cumplimiento	53
Gráfica 9 Combinación de valoración y cumplimiento	53
Gráfica 10 Valoración por componente	54
Gráfica 11 Nivel de cumplimiento	55
Gráfica 12 Combinación de valoración y cumplimiento	55

RESUMEN & ABSTRACT

Este caso de estudio analiza una empresa familiar de servicios que creció exponencialmente durante los últimos 15 años. Hoy en día se ha convertido en una sociedad mercantil y, para operar a un nivel superior, se necesita crear nuevos manuales de políticas y procedimientos, enfocados a fortalecer su sistema de control interno.

La investigación es descriptiva con un enfoque cualitativo. Se utilizó como técnica principal para el diagnóstico de control interno el cuestionario modelo COSO, y como instrumentos para evaluar las pruebas de cumplimiento también se utilizó la observación y la entrevista.

Se elaboró una propuesta para mejorar los procedimientos de control interno que actualmente se ejecutan mediante la aplicación del modelo COSO 2013. Se intervinieron los almacenes de loza, platería, cristalería y mantelería, en pos de la mejora de sus procesos.

Palabras clave. Control interno, COSO, cuestionario, mejora. inventario

This case study analyzes a family service business that grew exponentially during the last 15 years. Nowadays it has become a trading company and, in order to operate at a higher level, creating new policies and procedures manuals, focused on strengthening its internal control system, is needed.

The research is descriptive with a qualitative approach. The COSO model questionnaire was used as the main technique for internal control diagnosis, and observation and interview were also used as instruments for evaluating compliance tests.

A proposal was developed to improve the internal control procedures that are currently being executed through the application of the COSO 2013 model. The crockery, silverware, glassware, and linen goods warehouses were intervened, in pursuance of the improvement of its processes.

Key words: Internal control, COSO, questionnaire, improvement, crockery

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las pymes representan el 90% del total de unidades económicas en el mundo¹, posiblemente más; en México el 39.6% están contempladas en el renglón de servicios con un crecimiento del 16%, de 2013 a 2018; en su mayoría surgen como un negocio familiar, carentes de una estructura organizacional, automatización en las actividades y controles operativos.

Los propietarios de Pymes por lo tanto, desconocen las ventajas que trae a implantación de un sistema de control interno que responda a las necesidades actuales relacionadas con la generación de valor, protección de sus activos y la sistematización de sus procesos como lo es el modelo COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway comisión) del control interno un recurso útil a nivel internacional para la dirección de cualquier organización y un apoyo para el cumplimiento de los objetivos, no importando el giro ni el tamaño de la empresa.

En el trabajo se plantea una propuesta para mejorar el control interno de la Cía. G. G. dedicada a la prestación de servicios para eventos sociales, en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo. Se incluye un caso práctico en el área de inventarios, tomando como referencia el modelo COSO, acorde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's).

Se desarrolla en tres capítulos. En el primero se plantea el marco teórico. La investigación es de tipo descriptivo con enfoque cualitativo. Como técnica principal de diagnóstico de control interno se utilizó el cuestionario por cada uno de los componentes modelo COSO, la observación y la entrevista.

En el segundo capítulo se presenta la evaluación diagnóstica mediante la aplicación de los instrumentos de evaluación de las pruebas de cumplimiento.

En el tercero se plantea la propuesta de mejora a los procedimientos actuales de control interno tomando como base el modelo COSO, específicamente en el área de los almacenes de blancos y materiales que permitan generar políticas enfocados a los usos correctos y eficientes.

¹ Tomado del INEGI 2021

DESCRIPCIÓN

Cía. G. G. ubicada en Pachuca de Soto, Hidalgo,² tiene como giro principal proporcionar servicios relacionados con la realización de eventos sociales, empresariales y masivos. Actualmente, ofrece servicios para eventos sociales dirigidos al ámbito privado familiar y de relaciones sociales, al ámbito empresarial en eventos varios, con servicio catering y de alimentos. Cuentan con la capacidad para la realización de eventos masivos por contar con instalaciones amplias, espacios y jardines, dirigidos a sindicatos, partidos políticos y dependencias gubernamentales. Lo conforman 6 salones y jardines.

Imagen 1 Salón Perla



Fuente: (glez, 2022)

Imagen 2 Salón Regina,
capacidad para 450 personas



Fuente: (glez, 2022)

² Tomado de <https://salonesperla.com>

Imagen 3 Salón Jardín

Para 600 personas



Fuente: (glez, 2022)

Imagen 4 Salón Palace,

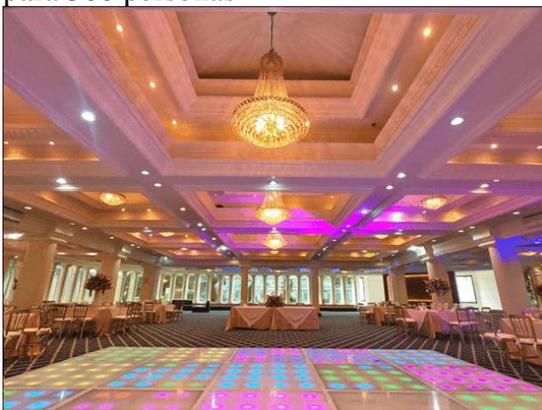
Con capacidad para 300 personas



Fuente: (glez, 2022)

Imagen 5 Salón Real

para 500 personas



Fuente: (glez, 2022)

Figura 6 Salón Grand Perla
para 1500 personas



Fuente: (glez, 2022)

Imagen 6 Jardines,
capacidad 10000 personas



Fuente: (glez, 2022)

Misión. Brindar a sus clientes las mejores opciones para satisfacer todas las necesidades en sus eventos. Así mismo, ofreciendo el mejor servicio y una atención personalizada. Del mismo modo, creamos platillos con la más alta selección de materias primas y cuidadosa elaboración. Además, utilizando equipo moderno de excelente calidad. Es por ello por lo que contamos con tecnología de punta y personal con inagotable voluntad de servicio, asegurándonos de optimizar todos los procesos para que nuestros clientes disfruten de un servicio de primera clase con estilo y buen gusto.

Visión. Ser una empresa con alto prestigio en la realización de todo tipo de eventos, creando, innovando, perfeccionando y buscando siempre nuevas tendencias en el ramo. Así mismo una forma de servicio que garantice y responda a las más altas exigencias.

Nace como una empresa familiar en el año de 1999.³ ubicada, en ese entonces, en la carretera Pachuca-Tulancingo en la ciudad de Pachuca de Soto, en el estado de Hidalgo. En esa época había muy pocos salones para eventos sociales que ofrecieran los servicios de música, maestro de ceremonias, decoración y variedad de menús.

El crecimiento en la población de la ciudad de Pachuca (2.53%) y los municipios de la zona metropolitana como Mineral de la Reforma (6.19%) y Zempoala (4.99%) y Zapotlán de Juárez (2.72%) los ayudó a que la organización creciera de forma acelerada. El 7 de junio de 2017 se constituye como S.A. de C.V. con el propósito de fortalecer la atención al mercado necesitado de los servicios relacionados con la realización de eventos sociales, empresariales y eventos masivos.

Cuenta con dos áreas principales, que son la financiera a cargo de las funciones de compras, gastos, cobranza y tesorería. La de operación, encargada de promoción y ventas de los servicios ofrecidos, incluyendo la planeación y organización de la logística del evento según el contrato realizado con el cliente.

El área de operación, que tiene a su cargo el Lic. Jorge García, cuenta con los departamentos de mantenimiento, almacén de plaqué, loza y cristalería, lavandería, servicio de meseros y limpieza. En el área de operación, se requiere mejorar el control, eficiencia y eficacia en la utilización, custodia y mantenimiento de los activos en específico el mobiliario y equipo necesario en la prestación del servicio. En este caso se trata de loza, cubertería, cristalería, lencería, mesas y sillas.

La cantidad de eventos⁴ se incrementan en ciertas épocas del año. Graduaciones en mayo, junio, julio, noviembre y diciembre; eventos de fin de año para empresas, centros educativos y familiares. Del resto de los meses en su mayoría son eventos de tipo familiar, en promedio para 200 personas. La planeación de cada evento comienza 30 días antes se gira la orden con los detalles de cada evento como número de personas color de manteles, tipo de menú, ambientación y adornos. El proceso de operación estipula que 10 días antes de cada evento debe pagarse en su totalidad. Solo así se girará la orden de servicio a las áreas de operación que son almacenes de blancos, loza, plaqué y cristalería, a mantenimiento y a decoración.

El área de oportunidad se encuentra en los almacenes de plaqué, loza, cristalería y lencería debido a la merma en la cantidad de piezas por ruptura en el caso la loza,

³ Dato obtenido con el gerente de operación Sr. Jorge Hernández

⁴ Dato obtenido en entrevista con la encargada de atención al cliente.

cristalería y plaqué. La disminución en la cantidad de piezas, así como determinar la cantidad de personal para cada una de las áreas operativas para lograr la eficiencia y eficacia en el proceso de suministro de los materiales necesarios para el desarrollo del evento y el resguardo de estos activos.

Dado que el modelo COSO de control interno, es un recurso útil para la dirección de cualquier organización y un apoyo para el cumplimiento de los objetivos, no importando el giro ni el tamaño de la empresa. Se pretende realizar el diagnóstico para evaluar mediante entrevistas y cuestionarios el grado de cumplimiento en los componentes del modelo COSO, para posteriormente proponer un modelo de control interno que se adecúe al área de operación de la empresa G. G. (Medina López, 2016).

La investigación aportará dentro del estado de Hidalgo, un modelo de control interno actual para empresas similares. Será un medio que proporcionará herramientas valiosas para crear valor en la organización estratégica, en la gestión de riesgos, en la creación de fuentes de empleo. Impulsar la economía estatal y por consecuencia familiar, además de aportar un modelo de gestión para que otras empresas con el tamaño semejante puedan adoptarlo, por consiguiente, se mejorará la economía, el crecimiento interno y el nivel de la localidad y del estado.

PROPÓSITO DEL PROYECTO

Objetivo general

Desarrollar una propuesta de mejora a los procedimientos de control interno mediante la aplicación del modelo COSO, tomando como referencia tanto los almacenes de plaqué, loza, cristalería y blancos, determinando la cantidad de personal necesario para cada una de las áreas operativas, como el departamento de blancos que incluye el lavado y custodia de manteles, cubremanteles y cubre sillas.

Objetivos específicos

Diagnosticar la práctica de control interno por medio del modelo COSO, por medio de la aplicación del cuestionario, por la disminución en la cantidad de piezas, así como determinar la cantidad de personal necesario para cada una de las áreas operativas

y además el departamento de lencería que incluye el lavado y custodia de manteles, cubremanteles y cubre sillas.

Analizar las áreas de oportunidad encontradas por medio de los componentes del modelo COSO, sus principios y los procedimientos de auditoría para generar estrategias de acuerdo a las necesidades de la Cía.

Plantear la propuesta de mejora a los procedimientos actuales de control interno tomando como base el modelo COSO, específicamente en el área de los almacenes de blancos y materiales que permitan generar políticas enfocados a los usos correctos y eficientes.

JUSTIFICACIÓN

El estudio de caso surge de la necesidad de crear nuevas políticas y manuales de procedimientos, centrados en fortalecer su sistema de control interno de un negocio familiar que se constituyó hace un par de años como sociedad mercantil. El caso específico de la empresa de renta de salones para eventos especiales en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo. (Medina López, 2016).

Dado que el modelo COSO, implementado en 2013 cuenta con mejores beneficios, en la evolución de la gestión de riesgos como estrategia desde la operación y no desde la dirección. Es un recurso que responde a las necesidades de cualquier empresa y mediante su aplicación ha demostrado que es un medio para que las organizaciones de cualquier tamaño logren sus objetivos, considerando que nos encontramos dentro de un mundo en constante transformación y dinamismo (Medina López, 2016).

La investigación aportará dentro del estado de Hidalgo un modelo de control interno actual para empresas similares, será un medio que proporcionará herramientas valiosas para crear valor en el ámbito financiero, en la organización estratégica, en la gestión de riesgos, en la creación de fuentes de empleo, en el impulso de la economía estatal y por consecuencia familiar, además de aportar un modelo de gestión para que otras empresas con el tamaño semejante puedan adoptarlo se espera que la implementación genere mejorar en la economía, el crecimiento interno y a nivel de la localidad y del estado.

Considerando que en el estado de Hidalgo, el 55% de la población tiene menos de 30 años, se puede afirmar que muchos jóvenes emigran a las ciudades del estado,

especialmente a la ciudad de Pachuca pertenecientes a otras comunidades con el propósito de iniciar estudios de bachillerato o licenciatura, lo que provoca que esos jóvenes se establezcan en la ciudad para formar una familia, también se conoce que el PIB al primer trimestre de 2022, se incrementó ubicando al estado de Hidalgo entre los estados con mayor crecimiento económico.(INEGI, 2020)

En la época que inició la Cía. G. G. en el año 1999 aproximadamente, el estado de Hidalgo tenía una economía estable. En la ciudad de Pachuca no había otro negocio con las mismas características, en ofrecer un servicio completo de renta de salón para eventos especiales, incluyendo el banquete y otros servicios como la música y algunos otros detalles como maestro de ceremonias. En consecuencia, durante los primeros 10 años provocó un crecimiento acelerado, posicionándose como una empresa líder, sin considerar que debía cumplir con algunas obligaciones fiscales que la forzaron a cambiar las políticas de la administración. A pesar de esta implementación, se evidencia la falta de herramientas para minimizar los riesgos,

El sistema de control interno es una herramienta de la auditoría que ayuda a salvaguardar los bienes de cualquier compañía, promover la eficiencia de las operaciones y lograr los objetivos de cualquier empresa, reduciendo los riesgos. Por lo tanto, es de vital importancia proporcionar a la empresa de la estrategia necesaria para lograr la eficacia en su funcionamiento. (Torres Hernández, 2008).

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Control interno

El control interno se definió por primera vez en 1936 por el Instituto Americano de Contadores para describir aquellas medidas y métodos adoptados dentro de la organización, con la finalidad de salvaguardar el efectivo y otros activos de la empresa, así como verificar la exactitud del registro en los libros contables (Mock & Turner, 1998).

Se ha convertido en una herramienta fundamental en cualquier organización. Ha tenido cambios en su concepción acorde a las diferentes formas de organización de las empresas y las medidas que van siendo necesarias para estar a la vanguardia. A continuación, cito algunas definiciones considerando las transformaciones que ha tenido en la auditoría.

La primera etapa se consideró como por no haber investigación formal en esta área del conocimiento, caracterizada por su interacción con los controles administrativos y contables.

La segunda etapa inicia en los años 90 y finaliza en 2002 aproximadamente. Esta se caracterizó por llevar un rumbo legal, aplicado principalmente a las áreas de gobierno, interpretó enfocado al cumplimiento, no considerando el nivel técnico, convirtiéndose en un medio para establecer el alcance de las pruebas de auditoría. Entonces, el control interno “el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrollan eficazmente según las directrices señaladas por la administración” (Rivas Marquez, 2011, pág. 118) .

Dentro de la tercera generación que inicia posterior a 2002, la metodología del control interno se centra en la calidad con el fin de posicionarse en los más altos estándares estratégicos y directivos resulta indispensable para garantizar la eficiencia, admitiendo el esfuerzo del modelo COSO. En esta generación se ha implementado, sobre todo, a la diversidad en las organizaciones.

En la segunda década del presente siglo, el control interno se redireccionó hacia el nuevo COSO 2013 para apoyar a las entidades tanto públicas como privadas, sean de producción, distribución, servicios, cooperativas y de cualquier índole, incluyendo en éste el incremento en la complejidad de las transacciones, y a los cambios en la tecnología,

detección y respuesta a los riesgos, el logro de los objetivos, propiciando que la información financiera y de gestión sea confiable. (Estupiñan Gaytan, 2015).

El cumplimiento de los controles en las entidades económicas siempre se debe evidenciar mediante el uso de formatos para comprobar la honestidad con la que se llevan a cabo las transacciones, aunque por lo que se puede observar en algunos negocios pequeños o empresas familiares, resulta un costo adicional el uso de formatos y el uso de nuevas tecnologías de la información resulta poco atractivo para los dueños, justificando que conocen muy bien el negocio y no es necesario el uso de medidas de control interno. Una organización sin control interno no crecerá debido a la tendencia a la mayor automatización en todos los procesos sea contables, administrativos y financieros.

Considerando que toda organización económica realiza actividades básicas como: compraventa de bienes y servicios, ya sea que los pague de contado o a crédito; contrata así de mano de obra y de paga: lleva el control de sus inventarios y sus costos de producción según sea el caso. También son susceptibles de riesgos potenciales, por mencionar algunos, transacciones que no están autorizadas, contabilizadas, valuadas, clasificadas, registradas en el periodo correspondiente, indebidamente anotadas, sin evidencia física y algunos otros según el caso.

El control interno resulta un medio adecuado para lograr el fortalecimiento de la administración y el logro de sus objetivos. (Pereira Palomo, 2019)

1.1.1 Concepto

En 1949, el AICPA (American Institute of Certified Public Accountants) definió formalmente que el control interno incluye el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

“Control interno es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno”. (Infante Alfonso et al., 2017)

Lybrand, (1997) define al control interno como “Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables”.

Como se indica en la definición es un plan de organización que utiliza la dirección de la organización, mediante el uso de normas y procedimientos operacionales que sirvan como herramienta para coordinar el flujo de la información, determinar si la empresa está trabajando de acuerdo con las políticas establecidas y tener información de primera mano actualizada sobre la situación de la empresa.

En congruencia con esta definición sus objetivos son: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la organización, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los estados financieros e informes administrativos, promover la congruencia con las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

“Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de : mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos, mantener una ejecutoria eficiente, determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas”.(Estupiñán, 2015).

Control y controlar son conceptos que deben ser claros dentro de la dirección o administración de la empresa. El Control es comprobación, inspección, examen. Controlar es comprobar, inspeccionar y revisar, es decir, es poner en acción el control. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa, y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro (Auditores Internos, Coopers. & Lybrand S.A., 2007, p.13).

1.1.2 Modelo tradicional

El control interno en su modelo tradicional que tiene cinco componentes y se enlistan a continuación:

1.-Entorno de control. Se refiere a los recursos humanos que son el motor que impulsa a la entidad y la base.

2. Evaluación de riesgos. La organización debe tener bien planteados los objetivos en cada una de las áreas de la organización, así como objetivos a nivel dirección, también debe medir los posibles riesgos a los que se enfrentará.

3. Actividades de control. Aquí es necesario que se establezcan y se lleven a cabo políticas, procedimientos para obtener certeza de que se están llevando a cabo dichos controles y enfrentar los riesgos que obstruyan el logro de los objetivos.

4. Información y comunicación. Se refiere a las líneas de comunicación e información en el personal a todos los niveles en los que intercambia para lograr el control de las operaciones.

5. Supervisión. El ciclo de las operaciones debe ser supervisado, llevando a cabo las adecuaciones necesarias de acuerdo con las circunstancias.

1.1.2.1 Elementos

los controles en el control interno pueden ser caracterizados bien como contables o como administrativos.

Organización. Se refiere a un plan lógico de las funciones estableciendo líneas claras de autoridad y responsabilidad para la entidad y para los trabajadores y que se den las funciones de registro y custodia.

Sistemas y procedimientos. Debe ser adecuado que ayude a que la autorización de las operaciones y procedimientos tengan la seguridad de estar acorde a las normas internacionales de auditoría.

Personal. Que se lleven a cabo prácticas éticas y seguras para el ejercicio de las funciones y obligaciones de todo el personal dentro de la organización. Que el personal esté debidamente calificado y motivado. Que se cumpla con las normas de calidad que sean transmitidas a todo el personal.

Supervisión. Se lleva a cabo mediante la auditoría interna y externa de todas las operaciones y según las áreas en que se requiera.

Los controles en el control interno pueden ser caracterizados bien como contables o como administrativos.

1.1.2.2 Normas y principios

En el modelo tradicional se han llevado a cabo normas y principios en renglones específicos del balance general. En el caso de inventarios son los siguientes:

En el control físico se realizan las funciones de recepción, almacenaje, expedición de comprobantes, proceso y embarque. El control con base en registros mediante la contabilidad de costos y los sistemas de producción. Los procedimientos relacionados con los registros de inventarios son el monitoreo de pedidos con el auxiliar, evitando el exceso de mercancía en existencia.

Registrar por separado la cuenta de mercancías en consignación y que por alguna razón se encuentran fuera de la entidad, solicitando informes semanales o mensuales del personal encargado de la custodia de dicha existencia. Por último, tener actualizado el valor de las existencias en los diferentes almacenes, ya sea por obligaciones contraídas o por modificaciones en los precios.

Los controles contables comprenden el plan de organización todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en la empresa, vinculados a la eficiencia operativa de la dirección y por lo regular pasan indirectamente en los registros contables.

Es obvio que el auditor independiente debe centrar su trabajo en los controles contables por la representación que estos tienen en la preparación de la información financiera y por consiguiente a los efectos de las normas técnicas, el control interno se relaciona con los controles contables sin embargo algunos controles administrativos pueden tener importancia respecto a la contabilidad; por lo que el mantenimiento de un

sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de la entidad.(Gaitán & Niebel, 2015).

1.1.3 Modelo contemporáneo COSO

Tiene su origen en EUA, en el año 1985, en el que se creó una, comisión voluntaria llamada Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO), con el fin investigar sobre la causa de la preparación de los estados financieros fraudulentos en empresas públicas. Publicaron su informe en octubre de 1987, para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como la SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros), con temas como la gestión de riesgo, control interno y disuasión del fraude.

Una de las recomendaciones que hizo sobre control interno fue, que todas las empresas públicas debían alinearse a las reglas de la SEC. También se recomendó que se incluyeran en los estados financieros presentados a los accionistas, la firma del director ejecutivo (CEO) y el director financiero (CFO). El informe de la gerencia debía reconocer su responsabilidad por la elaboración de los estados financieros, el control interno y la forma como se llevó a cabo, entregando un reporte sobre la evaluación de la gerencia sobre la efectividad de los controles internos de la organización.

Posterior a este estudio se llevó a cabo otro más amplio, ordenado por la comisión Treadway. En septiembre de 1992, COSO publicó “Internal Control - Integrated Framework” (marco integrado de control interno), con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de control interno.(Luna, 2013).

Según COSO, el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

1.1.3.1 Beneficios

Define las normas de conducta y actuación funcionando como conductor del establecimiento de normas y procedimientos.

Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos provee feedback del funcionamiento del negocio

Establece las normas de actuación en todos los niveles de la organización a través de la fijación de objetivos claros y medibles y de actividades de control.

Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.(Delloitte, 2015).,

1.1.3.2 COSO ERM

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” COSO II (Marco integrado de Gestión de Riesgos), que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

“La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos”(Abella Rubio,Ramón, 2006).

Clasifica los objetivos de las organizaciones en 4 categorías. Objetivos estratégicos, relacionados a la misión visión. Operativos, relacionados con la eficiencia y eficacia, el desempeño y la rentabilidad. Objetivos relacionados con la información suministrada a terceros, sobre la información suministrada interna y externa, no solo se refiere a la información financiera. Por último, los relacionados con el cumplimiento regulatorio, es decir cumplimientos de todas las obligaciones de las entidades.

Interrelaciona los objetivos con sus 8 componentes:

- Ambiente de control. Son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de estos.

- Establecimiento de objetivos. Estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
- Identificación de eventos. Que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
- Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
- Respuesta a los riesgos. Determinación de acciones frente a los riesgos.
- Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
- Información y comunicación. Eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
- Supervisión. Para realizar el seguimiento de las actividades.

1.1.3.3 Marco integrado 2013

Mantiene la definición de control interno y los 5 componentes del control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las entidades.

En mayo de 2013, se implementa el COSO, adaptándole el nombre de COSO III (control interno marco integrado). Considera que permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio (Mamani Chavez, 2015). Propone desarrollar el marco original empleando principios y puntos de interés, con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

A través de esta actualización al marco original le incluye los 17 principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente de control y que deben de estar operando en forma conjunta, proporciona puntos de enfoque o características importantes de los principios. Al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente requiere de juicio, y serán diferentes de acuerdo con la organización.

Los principales cambios son la adaptabilidad del marco de COSO, inclusión de buenas prácticas de Gobierno; fortalece la rendición de cuentas, relevancia del fraude; mayor nivel de competencia de los funcionarios; integración de conceptos como riesgo

inherente nivel de tolerancia, consideraciones sobre los servicios de outsourcing; y como la administración los monitorea, relevancia de los sistemas de información se relaciona con 14 de los 17 principios el tema de tecnologías de la información.

Es importante considerar que el control interno es un proceso dinámico iterativo e integral, por lo que el control interno no es un proceso lineal en el que uno de los componentes afecta solo al siguiente, más bien es un proceso integrado en el que los componentes impactan en cualquier otro.

De los 5 componentes del control interno que establece COSO se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo sistema de control interno.

Los componentes del COSO marco integrado de control interno según la estructura del estándar se divide en cinco componentes:

Ambiente control. Hace referencia a esa cultura de conciencia por el control de sus empleados y de sus actividades que desarrollan dentro de ella, incluyen la integridad, los valores éticos y el estilo de operación de la administración.

Los principios y los puntos de enfoque interrelacionados a cada uno de los componentes son:

1.-Ambiente de control son:

a.-La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Establece el tono de la gerencia, Junta Directiva. La Alta Gerencia y el personal Supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos reforzándolo en sus actuaciones.

Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Junta Directiva y la Alta dirección con respecto a la integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización, los proveedores de servicio externos y socios de negocios.

Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los Procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados de la entidad.

Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna. Las desviaciones de los estándares de conducta esperados de la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.

b. Demuestra independencia en la gestión y supervisa de manera responsable.

Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.

Aplica experiencia relevante. La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros para que puedan hacer preguntas de sondeo de la alta dirección y tomar medidas proporcionales.

Opera de manera independiente. La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en las evaluaciones y toma de decisiones.

Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno. La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:

c. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad en la consecución de los objetivos.

Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva considera las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.

Establece líneas de reporte. La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.

Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización

d. Demuestra compromiso para ser competente.

Establece políticas y prácticas. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

Evalúa la competencia y direcciona deficiencias. La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.

Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

Planea y se prepara para sucesiones. La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de responsabilidad importante para control interno.

Define las responsabilidades de las personas a nivel de control.

e.-Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.

Establece medidas de desempeño, incentivos y premios. La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.

Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso. La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.

Considera presiones excesivas. La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos, así como ellos asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño.

Evalúa desempeño y premios o disciplina de los individuos. La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.

2.-Evaluación de Riesgos. Una empresa enfrenta muchos riesgos tanto internos como externos, al ser consciente de esto, debe evaluar el riesgo, proceso que consiste en la identificación y análisis de los riesgos para determinar cómo se deben administrar, en primera instancia se debe identificar el riesgo, luego valorarlo de acuerdo a los factores que contribuyen a incrementar estos mismos, así mismo se valora a nivel de actividad esto quiere decir que dependiendo de la función o unidad de negocio que se ve afectada se puede valorar, y finalmente se procede a realizar el análisis de riesgo.

a. Valora el riesgo de fraude.

Este principio define los objetivos operativos, de reporte financiero externo, de reporte no financiero externo, de reporte interno y objetivos de cumplimiento.

Objetivos operativos. Refleja las decisiones de la dirección. Considera la tolerancia al riesgo. Incluye las metas de desempeño operativo y financiero. Forman una base sobre la cual se asignan recursos.

Objetivos de información financiera externa. Cumple con las normas contables aplicable.

Considera la materialidad. Refleja las actividades de la organización.

Objetivos de información no financiera externa. Cumple con las normas y marcos establecidos externamente. Considera el nivel necesario de precisión. Refleja las actividades de la organización.

Objetivos de información. Refleja las decisiones de la dirección.

Objetivos de cumplimiento. Refleja las leyes y regulaciones externas. Tiene en cuenta la tolerancia al riesgo. Para cada uno de los objetivos, es necesario verificar si la entidad cuenta con los puntos de enfoque en cada uno de los principios del componente:

b. Identifica y analiza el riesgo. Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y función. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.

Analiza factores externos e internos. La identificación de los riesgos tiene en cuenta factores internos y externos y su impacto en la consecución de los objetivos.

Involucra a los niveles apropiados de la dirección. La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que implican a los niveles oportunos de la dirección.

Estima la importancia de los riesgos identificados - Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo.

Determina cómo responder a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo deben gestionar el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.

c. La organización considera la probabilidad de fraude.

Este principio considera los siguientes puntos de enfoque:

Tiene en cuenta distintos tipos de fraude. La evaluación del fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se pueden producir casos de fraude y conductas irregulares.

Evalúa los incentivos y las presiones. La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.

Evalúa las oportunidades. La evaluación del riesgo de fraude tendrá en cuenta oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables de la organización o realización de otros actos irregulares.

Evalúa las actitudes y justificaciones. La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal, podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.

d. Identifica y analiza los cambios importantes.

Evalúa los cambios en el entorno externo - El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización.

Evalúa los cambios en el modelo de negocio. - La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios efectuados en las líneas de negocio existentes, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento, los grandes cambios con respecto a la dependencia de una organización de distintas geografías extranjeras y de nuevas tecnologías.

Evalúa cambios en la alta dirección - La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y las respectivas actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno.

3. Actividades de Control. Consiste en ejecutar políticas y procedimientos de control, que hacen posible operar y controlar el negocio y de esta manera manejar los riesgos en la obtención de los objetivos de la entidad. Son las normas reglas que debe hacerse y actividades de control todas las actividades. Son el elemento fundamental del control interno, estas actividades se orientan a minimizar los riesgos; cada control debe estar de acuerdo con el riesgo, se debe llevar a cabo en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de gestión de esta, a fin de disponer los controles destinados a prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios, minimizar el impacto de las consecuencias de estos restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

a. Especifica Objetivos adecuados y confiables, son 3 categorías. Operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento de las leyes y reglamentos. Algunos solo se relacionan con un área específica dentro de una organización, pero frecuentemente las tareas de control definidas para un objetivo específico pueden utilizarse para lograr el cumplimiento de objetivos.

b. Identifica y analiza el riesgo. En cada una de estas 3 categorías se pueden distinguir otros tipos de control preventivos de detección correctivos manuales informatizados automatizados gerenciales, operativos en todos los niveles. Existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto cada individuo debe saber que actividades de control le compete, los mecanismos de control, segregación de funciones. Las responsabilidades deben ser claramente segregadas, la dirección analiza y verifica la confiabilidad.

Comparación de datos históricos análisis de información pronosticada con real, todas las transacciones deben estar documentadas para su verificación y asentadas en las políticas y procedimientos debe incluir datos de los objetivos.

c. Valora el riesgo de fraude. Definición de niveles de autorización. Es la forma más conocida para comprobar que cualquier operación ha sido debidamente revisada y autorizada, las autorizaciones deben comunicarse y en las competencias establecidas por la normativa de las organizaciones.

Registro oportuno de y adecuado de las transacciones y hechos debe realizarse en el momento oportuno y adecuado de las transacciones, el acceso debe ser restringido a los recursos activos y registros, todo recurso debe estar protegido por mecanismos de seguridad, cada activo de valor debe asignarse a una persona que responda para su custodia y protecciones adecuadas.

El almacenaje debe estar debidamente registrado, analizando los riesgos y comparando con los costos por la implementación.

La rotación de personal en las tareas claves ayuda a que ningún empleado tenga la posibilidad de cometer algún tipo de irregularidad por un tiempo prolongado al realizar su tarea, al ser rotados por otros empleados, se asegura la eficacia debido a la idea errónea del empleado imprescindible.

Control en el sistema de información. Deben ser controladas las entradas procesos almacenamiento y salidas. Flexible ante los requerimientos de la información, debe dar apoyo para mantener registros financieros.

Controles físicos. Se deben realizar periódicamente recuentos físicos de los elementos de naturaleza tangible, conciliando la información con los registros contables de los mismos.

Por medio de los indicadores de desempeño se obtendrán resultados, cualitativos y cuantitativos, sobre los sistemas de procesamiento de datos y la información.

Controles sobre las operaciones del centro de procesamientos de datos. El área de sistemas debe ser supervisada y debe aplicar las normas y procedimientos relacionados por proveedores externos, control de seguridad física de sistemas con creación y mantenimiento adecuadas, acceso restringido al área de procesamiento central, aire acondicionado y autenticación.

Los principios y los puntos de enfoque interrelacionados a las Actividades de Control son los siguientes:

a. Selecciona y desarrolla las actividades de control.

Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.

Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.

Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina cual importancia de los procesos del negocio requiere las actividades de control.

Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que, y pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección.

Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.

Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.

b. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

Determina la dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de Tecnología: La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.

Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: La Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.

Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.

Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.

c. La organización despliega las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: La administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.

Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: La administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.

Funciona oportunamente: El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente como es definido en las políticas y procedimientos.

Toma acciones correctivas: El personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.

Trabaja con personal competente: Personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.

Reevalúa políticas y procedimientos: La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.

4.-Información y Comunicación. Apoya los otros componentes del control interno, es decir la gerencia debe comunicar información pertinente a la responsabilidad de los empleados, que le permitan tener un panorama más claro de la operación del negocio. Los principios y sus puntos de enfoque aplicables al componente de actividades de información y comunicación son los siguientes:

a. La organización genera y utiliza información relevante.

Identifica requisitos de información. Se dispone de un proceso para identificar la información necesaria y que se espera para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos de la organización.

Capta fuentes de datos internos y externos. Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas.

Procesa datos relevantes y los transforma en información. Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad.

Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información generan información actualizada en el momento oportuno, la cual es precisa, íntegra, accesible, protegida, verificable y que se custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes del control interno.

Evalúa costos y beneficios. La naturaleza cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos.

b. La organización comunica la información internamente.

Comunica la información de control interno. Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.

Se comunica con el consejo de administración. Hay una comunicación entre la dirección y el consejo de administración de forma que ambas partes dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones en línea con los objetivos de la organización.

Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como canales de denuncias, que actúan como mecanismos seguros, de forma que la comunicación de información se haga de manera anónima o confidencial en

aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.

Define el método de comunicación relevante. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público y la naturaleza de la información.

Comunicar externamente.

c. Se comunica con las partes interesadas externas. Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otras.

Permite la recepción de comunicaciones. La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen contribuciones, lo cual permite que la dirección y el consejo de administración reciban información relevante.

Se comunica con el consejo de administración. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros externos se comunica al consejo de administración.

Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como los canales de denuncia, que actúan como mecanismos seguros que permiten la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.

Define el método de comunicación pertinente. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y la naturaleza de la comunicación, así como los requisitos y asuntos de carácter jurídico, normativo y fiduciario.

5. Actividades de monitoreo. Hace un seguimiento de las acciones del sistema de control interno, se realiza por medio de evaluaciones de procesos o de resultados, busca comprobar la efectividad y eficacia del proceso de ejecución de dichos controles, de esta manera el control puede reaccionar dinámicamente, modificándose a medida que las circunstancias lo requieran

a. Desarrolla evaluaciones continuas o separadas.

Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.

Tiene en cuenta el ritmo de cambio. La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los procesos de negocio a la hora de definir y poner en funcionamiento evaluaciones continuas e independientes.

Establece referencias para las evaluaciones. El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes. Emplea personal capacitado. Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen de suficientes conocimientos para comprender lo que están evaluando.

Se integra con los procesos de negocio. Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones.

Ajusta el alcance y la frecuencia. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.

Evalúa de forma objetiva. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.

b. Evalúa y comunica deficiencias.

Evalúa los resultados. La dirección o el consejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.

Comunica las deficiencias. Las deficiencias se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.

Controla las medidas correctivas. La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntal.

Las novedades que introducirá este Marco Integrado 2013 son la mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos, mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos y mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

Algunos de los beneficios de utilizar el COSO-2013 son que promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades y ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados, ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad, mejora la comunicación en la organización y por último también mejora el control interno de la organización (AEC, 2019).

A partir de lo anterior se puede concluir que los principios son apoyo a los componentes y que están directamente relacionados entre sí, con el fin de lograr un efectivo Sistema de control Interno. Los Objetivos de una empresa están directamente relacionados con los componentes del control interno, ya que estos representan un

mecanismo para lógralos. Estos principios de control interno son la base para se logre el éxito en la administración de la sociedad.

1.1.3.4 COSO EMR 2017

Se decidió hacer unos cambios fundamentales en su última publicación que venía desde 2004, estos cambios que se publicaron en 2017 reestructurado a 5 componentes y 20 principios.

Los componentes y principios son:

Gobierno y Cultura.

1. Ejerce la función de supervisar los riesgos del consejo.
2. Establece estructuras operativas.
3. Define la cultura deseada.
4. Demuestra compromiso con los valores básicos.
5. Atrae, desarrolla y retiene al personal capacitado.

Estrategia y definición de objetivos.

6. Analiza el contexto de negocios
7. Determina el apetito de riesgo
8. Evalúa estrategias alternativas
9. Formula objetivos de negocios.

Desempeño

10. Identifica riesgos
11. Evalúa la severidad de los riesgos
12. Prioriza riesgos
13. Implementa las respuestas ante los riesgos.
14. Desarrolla la visión de la cartera.

Análisis y Revisión

15. Evalúa cambios importantes.

16. Revisa los riesgos y el desempeño
17. Busca mejorar la administración de riesgos empresariales

Información, comunicación y presentación de informes

18. Aprovecha la información y la tecnología
19. Comunica información sobre los riesgos
20. Elabora reportes de riesgos cultura y desempeño.

Con este nuevo documento se creó la cultura, siendo un cambio sustancial y que debemos desarrollar dentro de cada una de las organizaciones. Hola sí dale y parece parte dice sí estoy aquí tocas un poco de su experiencia a desarrollar bueno tenido la experiencia pues agradecerle sí esto Claro moderno y que vaya enfocado desde la estrategia hasta la ejecución para que con base en eso podamos tener reglas más claras y le ayudamos a nuestros clientes.

COSO control interno que se emitió en el año 1992, actualizado en el año 2013, COSO ERM gestión de riesgos complementa al control interno que fue emitido originalmente en 2004 y actualizado en 2017 que incorpora como un nuevo componente completo lo que es cultura y Gobierno corporativo. COSO gestión de riesgo (ERM) 2004. Actualmente plantea que más allá del establecimiento de objetivos debe tener en cuenta, además de la estrategia para poder gestionar correctamente riesgos del establecimiento de objetivos de la estrategia, que es prioritario un buen gobierno corporativo y una adecuada cultura organizacional.

Establece que la cultura pertenece a los valores éticos, los comportamientos deseados y la comprensión del riesgo en la entidad. Asimismo, si no se agrega el componente Gobierno corporativo y cultura de COSO ERM 2017, el primer componente habla sobre Gobierno corporativo y cultura con 5 principios nos dice que un buen gobierno corporativo y adecuada cultura organizacional.

COSO- ERM 2017 propone como prioridad la integración de la gestión de riesgos empresariales con la estrategia y el rendimiento de la organización.

Algunos riesgos internos con sistemas de información defectuosos, problemas con las aptitudes o actitudes del personal poco cuestionables de los valores éticos. Indica que para identificar los riesgos más importantes es necesario realizar un mapeo de éstos, que

incluya la especificación de los dominios o puntos clave de la organización de las interacciones significativas entre la organización y los terceros.

Es necesaria la identificación de los objetivos generales y particulares, amenazas y riesgos que se pueden adoptar. Analizar los factores que pueden contribuir a afectarlos. Los procesos mediante los que se establecen objetivos pueden ser formales e informales pueden ser identificados o implícitos existir indicadores cualitativos es necesario asignarles una ponderación cuantitativa. Los objetivos deben ser parametrizados para ser medibles.

Para llevar a cabo la medición y evaluación de riesgos se debe identificar la frecuencia y el impacto que pueden causar a la entidad, construye una matriz de riesgos que permitirá identificar riesgos prioritarios.

La cuantificación se puede llevar a cabo mediante un método sencillo que es útil para la valoración de riesgos y que permitirá disponer de un índice de importancia, el cual considera la frecuencia de ocurrencia de cada riesgo y el impacto que puede causar a la organización, puede estar referido a la pérdida de activo, pérdida de tiempo, disminución de la eficiencia y eficacia de las operaciones o el control, efectos negativos en los recursos humanos y alteración en la exactitud de la información de la organización entre otras.

El método consiste en asignar una frecuencia **F** según un intervalo de tiempo igual para todos los riesgos. Puede ser anual, el impacto **I** que genera en el mismo intervalo medido en dinero luego se obtiene un índice de exposición de acuerdo con la fórmula **E=F por I**. Después se procede a su ordenamiento para determinar la prioridad de atención a otorgar.

Un requisito importante es que todos los valores deben estar sincronizados y referidos a un mismo periodo de tiempo a una misma unidad de impacto.

El modelo, introduce los principios cómo se había mencionado como una herramienta importante para poder clarificar la implementación y la evaluación es en buena medida el Gobierno corporativo y la cultura la base de este ambiente o entorno de control que es uno de los componentes del COSO control interno 2013 y eso principalmente corresponde a lo que se conoce como los controles suaves RM. Incorporó un nuevo gráfico en lugar del cubo y para evitar confusiones con el COSO control interno y colocó una hélice de ADN.

Figura 1 Enterprise Risk Management



Fuente: (Estupiñan Gaytan, 2015)

Como se muestra en la figura 1 reflejar gráficamente sus 5 componentes En la parte inferior. La gestión de riesgos no debe ser una carga adicional a los procesos de la compañía, sino que debe ser parte de la cultura organizacional, así hace énfasis en el valor a través de una adecuada gestión de riesgos a su enlace con la estrategia. En la versión anterior de gestión de riesgos se mencionaba que los riesgos eran todo aquello que puede afectar el logro de los objetivos, ahora establece que los objetivos deben ser parte de una estrategia y estas integrarse en el contexto de una cultura organizacional y un gobierno corporativo.

Menciona que la gestión de riesgos debe estar alineada a un buen clima organizacional para ser conseguido toma en cuenta entre otros elementos el comportamiento de la lengua, la mente, explora la cultura dentro del contexto más amplio del núcleo general describe el comportamiento individual y de la entidad además con su gestión de riesgos, relaciona lo que es control interno con su documento complementario en 2013.

Ambos documentos hacen énfasis en la importancia del ambiente de control, de una buena cultura, tener un buen ambiente de control desde la perspectiva de control interno específicamente guarda relación con la integridad y los valores éticos que son parte de los controles intangibles como la integridad, la ética, la cultura, el ambiente de control, un compromiso con la integridad de los valores éticos, establecer un clima organizacional apropiado establecer unas normas de conducta adecuadas, evaluar el cumplimiento de las normas de conducta.

Hacer de la ética una prioridad, incentivar el cumplimiento del código de ética, aplicándolo en la auditoría interna para la promoción y difusión de temas de ética en la organización e invertir en ella.

El ambiente o entorno de control como fundamento importante para lo que es el control interno de las organizaciones aplicable a controles tangibles llamados también controles duros por ejemplo financieros y los controles suaves son aquellos que me permiten tener una base sólida como control interno en la organización cultura desde la cúpula directiva moral competencia un clima ético filosofía operacional empoderamiento confianza apertura valores compartidos liderazgo expectativas motivación de los empleados integridad.

Si en la organización existe un buen clima laboral fortalece el ambiente de control y genera un buen entorno de control, considerando entre otros aspectos práctica y vivencia de valores equidad salarial y carga de trabajo transparencia en los procesos de selección y ascenso, posibilidad de desarrollo y reconocimiento, con personas contentas motivadas comprometidas con la organización hay menos probabilidad de errores e irregularidades,

Con personas descontentas desmotivadas habrá mayor probabilidad de que se cometan errores o incluso que se cometan mayores irregularidades, cuando los controles duros fallen puede ser un indicio de que las personas están descontentas porque no hay una buena cultura obviamente.

Un buen entorno de control y un ambiente positivo de trabajo constituyen la base de un sólido sistema de control interno un buen entorno de control y un ambiente positivo de trabajo constituyen incluso un control antifraude.

Un buen entorno de control permite crear la base para tener un control por convicción y no sólo por su supervisión u obligación. Las personas cumplen todo compromiso personal con la organización y no solamente porque serán supervisadas.

El informe de COSO nos ayuda a sentar las bases del control interno con mayor claridad, con base en los objetivos del control interno que deben transmitir eficiencia, confiabilidad de la información financiera y cumplir fielmente con leyes y regulaciones.

Algunos de los cambios que ha tenido el modelo COSO en 2017, a diferencia de los anteriores es Generación de valor en la organización y la la gestión de riesgos enfocada a la estrategia, bueno esto quiere decir que en la actualidad ha resultado muy exitoso el

hacer alianzas comerciales con otros negocios del mismo tipo en lugar de tratar de crecer de forma independiente y egoísta propone generar crecimiento colectivo.

La relación que existe entre los principios y los objetivos es que para el logro de los objetivos es necesario que se llegue por medio de los componentes, para medir la eficacia del control interno se requiere hacer una revisión de los objetivos de cada entidad pues depende de cada organización, de su estructura y el rumbo que quiera seguir, también no quiere decir que se cumplan los componentes al pie de la letra pues en ocasiones habrá mayor similitud con algunos que con otros.

Estudiarlo y entenderlo; evaluar el estado actual; definir un plan de implementación y comunicarlo en la organización

1.1.4 Limitaciones al Control Interno

Todos los sistemas de control interno pueden ser muy completos en general, sin embargo, el ser humano puede superar todo control que se establezca, puede ser muy completo y exigente se debe considerar que los sistemas informáticos son diseñados y operados por personas que puede haber errores en los procesos y la información tales como de interpretación de instrucciones, subjetividad, falta de atención personal.

1.2 Normas Internacionales de Auditoría.

Al implementarse las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) se hizo necesario que los estados financieros sean auditados por medio de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) y aseguramiento, debido a que como resultado de la globalización hace necesario que se diversifiquen los adelantos tecnológicos.

Son medidas establecidas por la IASSBB (International Auditing and Assurance Standards Board) de la IFAC (International Federation of Accountants) se considera un conjunto de requisitos que debe aplicar un contador para ejercer mejor el trabajo. Son medidas establecidas por la profesión instauran la calidad los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en la auditoría, son adoptadas por gran número de países, revisadas y aclaradas desde el 15 de diciembre de 2009.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (IMCP) adoptó en forma integral las Normas Internacionales de Auditoría (ISA, por sus siglas en inglés), a partir

de los ejercicios contables que iniciaron el 1 de enero de 2012, quedando abrogadas las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, lo cual tuvo los siguientes beneficios: reconocimiento internacional de las auditorías de estados financieros que se hacen en nuestro país y una mayor comparabilidad de la aplicación de las normas internacional.

El IMCP, por medio de su Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (CONAA), realiza un trabajo continuo en la investigación y emisión de otros boletines de carácter normativo y no normativo, que genera documentos y guías relativas a las normas de auditoría, atestiguamiento, revisión y otros servicios relacionados. “(Infante Alfonso et al., 2017:p.3).

Son 36 normas y la norma de calidad ISQC, organizadas por secciones separadas, cada norma establece un objetivo específico, la primera sección dedicada a los principios y responsabilidades generales que rigen la auditoría, la segunda a planificación riesgos y respuestas, la tercera evidencia de auditoría, cuarta utilización del trabajo realizado por otros, quinta conclusiones e informe de auditoría y por último la sexta, consideraciones especiales.

1.2.1 Las NIAS aplicables al control interno

NIA 265: Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad.

Esta norma establece en su objetivo el compromiso que tiene el auditor de informar puntualmente a los responsables de la dirección de la entidad, sobre las deficiencias del control interno, que se identifiquen en la auditoría. Puntualiza que existe una deficiencia en el control interno cuando se implementa u opera, pero no es apto para prevenir o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente o no existe un control necesario para prevenir detectar y corregir, oportunamente incorrecciones en los estados financieros.

NIA 315. Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante **el** conocimiento de la entidad y de su entorno.

El auditor tiene la responsabilidad de adquirir el conocimiento del control interno, aplicando su juicio profesional, identificar los controles que son relevantes en la entidad.

NIA 330: Respuestas del auditor a los riesgos valorados.

Trata de la responsabilidad que asume el auditor, de diseñar e implementar

Respuestas a los riesgos de incorrección material, encontrados por el auditor según la NIA 315.

1.3 El fraude

1.3.1 Concepto

Según (Real Academia Española, s.f.) fraude es la “acción de contrariar a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete”.

Para (Instituto de Capacitación y Desarrollo en Fiscalización Superior, 2010: p.11) “El fraude es considerado como un delito patrimonial y desde la antigüedad forma parte de las legislaciones a nivel mundial.”

La NIA 200. Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría.

Establece el objetivo global del auditor, el cual es la realización de la auditoría de estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error, que permita al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable; y la emisión de un informe sobre los estados financieros y el cumplimiento de los requerimientos de comunicación contenidos en las NIA.

NIA 240 Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude define el fraude dice que, aunque “fraude” es un concepto jurídico amplio, a los efectos de las NIA, al auditor le concierne el fraude que da lugar a incorrecciones materiales en los estados financieros. Para el auditor son relevantes dos tipos de incorrecciones intencionadas: las incorrecciones debidas a información financiera fraudulenta y las debidas a una apropiación indebida de activos. Aunque el auditor puede tener indicios o, en casos excepcionales, identificar la existencia de fraude, el auditor no determina si se ha producido efectivamente un fraude desde un punto de vista legal.”(Infante Alfonso et al., 2017).

Según el código penal federal en México en su artículo 386 señala que “comete delito de fraude el que engañando a uno aprovechándose del error en que éste se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido”. Marca las penas que son de 3 días a 6 meses o de 30 a 180 días multa cuando el valor de lo defraudado no exceda de 10 veces el salario y de prisión de 6 meses a 3 años si lo defraudado está en el rango de

11 a 500 veces el salario y prisión de 3 a 12 años y multa hasta de 120 veces el salario si los defraudado es mayor a 500 veces el salario.

Los elementos que señala el código penal son:

- Una conducta engañosa
- Aprovechamiento del desconocimiento o error
- Obtiene un beneficio de forma ilícita.

Por lo tanto, para que exista fraude es necesario que tenga alguno de estos elementos. El autor menciona que en la década de los 40's el criminalista y sociólogo estadounidense Donald R. Cressey, mediante un estudio que llevó a cabo a personas presas por delito de fraude concluyó que:

Personas confiables se convierten en violadoras de esa confianza cuando se conciben a sí mismas como teniendo un problema económico no compartible con otros, son conscientes que ese problema puede ser resuelto secretamente violando su posición de confianza, y puede aplicar a su propia conducta en esa situación razonamientos que les permitirán ajustar sus concepciones de sí mismos como personas de confianza, a sus concepciones de sí mismos como usuarios de los fondos o bienes que les fueran confiados". (Infante Alfonso et al., 2017). Esta teoría también conocida como triángulo del fraude representado en la Figura 2.

La necesidad que tuvo antes de cometer el fraude se representa como presión que puede ser económica, personal o familiar. La oportunidad tiene dos componentes:

Información general, haciendo uso de su posición de confianza planeará el fraude.

Habilidades técnicas, pone en juego sus habilidades y crea una estrategia con la idea de que no será sorprendido, en ocasiones actúa individualmente.

Por último, la racionalización, es interpretada como la justificación psicológica a sus actos. Este sucede antes del fraude, es decir que no se identifica así mismo como delincuente. (Instituto de Capacitación y Desarrollo en Fiscalización Superior, 2010).

Figura 2 Triángulo del fraude



Fuente: (Rivas Marquez, 2011)

1.3.2 Corrupción

Según el diccionario de la Real Academia Española, la palabra corrupción viene del latín "corrupto, -ōnis., acción y efecto de corromper o corromperse, vicio o abuso introducido en las cosas no materiales. En las organizaciones, especialmente en las públicas. Práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores. (Real Academia Española, s.f.).

Para (*Casar María A, 2016:p.11*) la corrupción es "el abuso de cualquier posición de poder, pública o privada con el fin de generar un beneficio indebido a costa del bienestar colectivo o individual. En otras palabras, el desvío del criterio que debe orientar la conducta de un tomador de decisiones a cambio de una recompensa no prevista en la ley."

1.3.3 Historia de la corrupción en México

La historia de México aporta suficiente información para comprender la raíz de la corrupción en nuestro país. Desde el descubrimiento de América, cuando el pueblo de México se convierte en esclavo ejerciendo el sometimiento con la diferencia tan marcada entre dueños y vasallos. Los sometidos no tenían acceso a la educación, como esclavos aprendieron a vivir fuera de la ley. En el proceso de creación del pueblo mexicano, durante la guerra de independencia, los indígenas no tenían claro el propósito de la lucha, eran analfabetas, por lo tanto, no sabían de los movimientos políticos que buscaba la Nueva España. Esta época duró aproximadamente 12 años. Caracterizada realmente por vandalismo y la corrupción; por lo tanto, esa sociedad que se estaba formando estaba fuera del conocimiento de la ley, sin quedar clara la Mexicanidad.

(Ramos, Samuel, 1934) hace un estudio sobre lo que puede definirse como la cultura mexicana o Mexicanidad, que tuvo su origen en un pueblo conquistado y atrapado en una cultura que desconocía; ser mexicano era estar en desventaja contra los poderosos que vinieron de otro mundo y por eso son superiores e inalcanzables, surgiendo el sentimiento de inferioridad que afirma Ramos será la otra piel para siempre de cada mexicano con momentos de revancha, aunque siempre dejando ver su inferioridad. Menciona a Octavio Paz en su libro el laberinto de la soledad dónde

da a notar que el mexicano no sólo tiene el espíritu de inferioridad, sino que se siente huérfano porque ha perdido su cultura, ama mucho a su madre prefiere lo pequeño. Peralta, 2018, dice a lo anterior que es un detonador que lleva a la conducta tramposa mentirosa y con frecuencia pernicioso; También es cuando se notan los sentimientos solidarios y amorosos. El mexicano vive soñando con una revancha.

Algunos autores como Claudia Lunnis en su libro “vicios públicos virtudes privadas”, menciona que en la revolución Álvaro Obregón hizo el comentario “aquí todos somos un poco ladrones roban a dos manos, pero yo tengo más que una”. La corrupción dice la autora ha entrado en nuestra historia por lo que también se percibe en la iniciativa privada cuando tienen que pagar indebidamente cuotas no legales, claro se da más en el Gobierno.

Menciona a los presidentes de México desde 1976 hasta 2018 detallando los actos de corrupción:

Desde López Portillo de 1976 a 1982 con el lema aprendamos a administrar la abundancia.

Carlos Salinas de Gortari de 1988 1994 el magnicidio de Luis Donaldo Colosio muerte de Francisco Ruiz Massieu.

Ernesto Zedillo Ponce de León de 1994 al 2000 crisis económica.

Vicente Fox Quezada de 2000 a 2006.

Felipe Calderón de 2006 a 2012 poco crecimiento.

Enrique Peña Nieto corrupción fraudes de gobernadores estafa maestra.

1.3.4 Impunidad

Sobre hechos delictivos sin sentencia menciona la desaparición de 43 estudiantes en ejecución en Tlatlaya, Apatzingán y Tanhuato.

Nuestro país según la OCD es el más corrupto publicado en 2014.

La investigación realizada por transparencia internacional entre mayo- diciembre de 2016, encuestó a 22300 personas de 20 países de América Latina y el Caribe preguntaron, ¿con qué frecuencia ha pagado un soborno? Los mexicanos contestaron “sí” en un 51%, liderando así, la lista de países encuestados.

1.3.5 Corrupción en empresas privadas.

Según la Encuesta Nacional de calidad regulatoria e impacto gubernamental en empresas en 2016 (ENCRIGE) a cargo del Inegi detectando que las empresas realizaron 76.5 millones de trámites cuestionando las empresas sobre si habían hecho algún acto de corrupción al hacer algún trámite contestaron que “sí” 70% para obtención de licencias y 39.4% para evitar multas sanciones.

Los gobiernos mencionados anteriormente han creado organismos contra la corrupción desde 2012.

En la reflexión sobre si somos egoístas por naturaleza que menciona Hobbes y ella difiere afirmando que la ambición natural del ser humano no justifica el uso de medios ilegales y anti éticos para su consecución como el crimen o la corrupción que esto llevaría a afirmar que no es responsable de la corrupción entonces se convertiría en una postura fatalista o determinista quiénes apoyarían la corrupción como consecuencia de un fatalismo serían Zenón de Citio (estoicismo) y Baruch Spinoza (determinismo). Los estoicos afirman que el universo es todo con movimiento divino que nada escapa a la ley que lo rige creen en el destino. Baruch Spinoza sostiene que la experiencia enseña que los hombres creen ser libres sólo porque son conscientes de sus acciones humanas, que nuestros actos están sujetos a leyes fisiológicas y psicológicas y de ello dependen todos nuestros actos.

En nuestros tiempos los medios de comunicación masivos, que se encargan de influir en el pueblo con argucias haciéndole creer que algo es verdadero cuando en realidad es falso, pero lo hacen para beneficiar intereses de los que tienen el poder. La libertad se funda en la verdad. Menciona a Sócrates que afirma que quien actúa mal es por desconocimiento de la verdad afirma que la ignorancia es un factor que influye en la corrupción.

Después de analizar varias corrientes y posturas sobre la esencia del ser humano tanto física o biológica psicológica y espiritual afirma que un deber es lo contrario de una “forzosidad “. También da otra definición de corrupción y dice que la corrupción es “buscar un beneficio personal a costa de lesionar directa e indirecta mente los derechos de terceros. Es sacar ventaja mediante el ejercicio del poder; es obtener un beneficio o cargo a costa de engaños, influencias etc.

(Peralta Adriana, 2018) en su libro cumplimiento dice que México se distingue por la corrupción ocurrida en todos los niveles y ámbitos.

existen países con “0” corrupción en los que dan razón en el sentido de que son las naciones con el mejor índice “C” por último dice que México no figura en los países

que son menos corruptos, países como Nueva Zelanda Finlandia Suecia y Reino Unido son superiores a México por lo tanto afirma que la causa de la corrupción es la carencia de educación de principios y valores.

Ya es muy común hablar de corrupción y es ahora algo que ya no sorprende. Cumplimiento que sinónimo de cumplimiento normativo. Se sustenta e involucra al Gobierno y derechos corporativos se enfoca la identificación a la prevención a la detección a la resolución y al adoctrinamiento es muy importante adoptar el cumplimiento en cualquier organización como una doctrina y no sólo como el cambio de nombre de algún departamento o dependencia.

Se cuestiona sobre si México podrá salir de la corrupción mencionando que, en 1932, Sigmund Freud contestó a Albert Einstein sobre si había algún camino para evitar a la humanidad los estragos de la guerra, es posible controlar la evolución del hombre para evitar su maldad entonces contesta que en el hombre hay el Eros y el thanos qué quiere decir el amor y el mal y que los impulsos salvajes y malignos no han desaparecido y sólo esperan la oportunidad para actuar. También puede ser la circunstancia de cada ser humano lo que le orillan a la corrupción.

1.3.6 Los antecedentes del compliance

FCPA 197 es la ley Foreign Corrupt Practica Act (acta de prácticas corruptas en el extranjero). Surge por el soborno en Japón de la empresa Lockheed, fue para potenciar las ventas y conseguir contratos para la venta de aviones comerciales modelo L- 1011 El primer código de conducta del 9 de junio de 1986 DII (Defense industry Imitativa). “Iniciativa de la industria de defensa”. Las empresas empezaron a crear códigos de conducta y ética. Buscaba evitar impactos legales por el no cumplimiento. Se crea la plataforma para los programas Anticorrupción.

El DII tomó como base los siguientes principios:

1.-Actuaremos honestamente en todos los tratos comerciales con el Gobierno de USA.

2.-Promoveremos los más altos valores éticos expresados en el código de conducta comercial.

3.-Estableceremos y mantendremos programas efectivos de ética comercial y cumplimiento que refleje nuestro compromiso con el autogobierno.

4 compartiremos las mejores prácticas con respecto a la ética comercial y el cumplimiento participando en foro anual de mejores prácticas DII.

5.- Seremos responsables ante el público compartiendo e informando periódicamente sobre las actividades de los signatarios en foros públicos (DII, 2020).

En 1991 el Congreso de USA legisló sobre el tema el al publicarse chapter eight of the USA sentencing guidelines (capítulo 8 guía de sentencias). que se aplica a la condena de toda la organización por delitos graves y delitos menores clase a tomando como base el DII.

En el mismo año se reunieron 12 oficiales de ética en la Universidad de Bentley en Massachusetts, para formar la primera asociación llamada the Ethics officer Association (Asociación oficial de ética) Conocida como ECOA.

Agosto de 2015 en ERC (centro de recursos de ética) y ECOA se fusionaron formando “ECI” -The ethics and compliance initiative.

1.3.6.1 La globalización

Las compañías transnacionales solicitaban servicios y habría empresas en otros países y el compliance estuvo enfocado principalmente en la parte financiera y fiscal. Es entonces cuando surgen políticas contra lavado de dinero ya que los cárteles de drogas habían impactado en USA.

1.3.6.2 Caso ENRON

En julio de 1985 se fusionaron las empresas Houston natural gas. En 1986 se nombró Kenneth Lay como presidente y en tan solo 4 años se convirtió en el 7º. gigante industrial. En 1989 entra el 2º. responsable y declara a ENROM en quiebra. En 2001 se descubrieron muchas irregularidades y declara 600 millones de dólares en pérdidas- La SEC (Securities and change). Inicia la investigación de la CIA.

En 2002 ENROM solicita acogerse al capítulo 2 que protege a las empresas en bancarrota. Se inicia investigación a la auditoría y algunos funcionarios son encarcelados.

En 2005 el Corporativo Walmart, USA, se entera que ha abierto tiendas a través de actos de corrupción con la aceptación del director Ejecutivo, por lo que se cree que Compliance llegó a México. Varias compañías empezaron a contratar oficiales de cumplimiento.

Actualmente existen otras regulaciones de tipo internacional, En Francia, China Canadá, Rusia, Alemania Brasil y México. Por lo que en la actualidad se hace necesaria n hace necesario el Compliance.

El perfil del oficial de cumplimiento debe ser innovador, consultor, líder, discreto, persuasivo independiente objetivo que tenga habilidad de comunicación oral y escrita. licenciatura, maestría certificaciones en la materia. debe identificar obligaciones a que están sujetas las empresas.

Coordina y promueve entrenamientos continuos en materia de cumplimiento. Responsable de la comunicación del programa de compliance. Contribuir con la descripción de obligaciones. Las responsabilidades del oficial de cumplimiento deben estar fundamentadas en informar los posibles riesgos e incumplimiento, pero no se limitan a ellos.

(Peralta Adriana, 2018) afirma que nuestra cultura y proceder va de la mano con la corrupción. En la actualidad la eficiencia, productividad e innovación son pilares del sector privado. en el caso de la productividad se ve mermada por el retrabajo, la burocracia y cuando hay muchas políticas, por las que muchos optan por no registrarse por ellas evitando que sus colaboradores sean marcados por reglas.

En México la Ley General de responsabilidades administrativas en julio de 2017 junto con el código nacional de procedimientos penales vigente desde 2016. Estas leyes imponen nuevas obligaciones de vigilancia, prevención, detección y denuncia a las empresas del sector privado. El sector privado deberá contar con una política de integridad que debe incluir:

Manual de organización y procedimiento que especifique funciones y responsabilidades.

Código de conducta publicado y socializado.

Sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, así como sistemas de denuncias. Sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación. Políticas de recursos humanos tendientes a evitar la incorporación de personas que puedan generar un riesgo a la integridad de la corporación. Mecanismos que aseguren siempre la transparencia y publicidad de sus intereses.

El programa de compliance deberá contar con los siguientes elementos:

Alcance definido.

Métricas de avance y efectividad auditable.

Deberá tener su cimiento en:

- 1.- Conociendo a la empresa
- 2.- Analizando los riesgos
- 3.- Identificando al liderazgo
- 4.- Relación efectiva con terceros
- 5.- Empleados
- 6.- Políticas y procedimientos
- 7.-Líneas de reporte:
- 8.- Entrenamiento y comunicación
- 9.- validación
- 10- Mejora continua

El rol del oficial de cumplimiento deberá considerar como 1.de alto riesgo el rol de liderazgo. Todo programa de compliance debe ir enfocado en dos principios:

Mitigación y prevención. Para mitigar es necesario conocer nuestros riesgos. por lo que el oficial de cumplimiento debe conocer los riesgos. John Spacey publicó en el portal Business gay que los riesgos se clasifican en:

- 1.- Riesgos ambientales
- 2.- Riesgos en el lugar de trabajo, seguridad e higiene.
- 3.- Riesgos por prácticas corruptas.
- 4.- Riesgos que conllevan una responsabilidad social
- 5.- Riesgos de calidad
- 6.- Riesgos de procesos.

Después de identificar los riesgos es necesario medir su nivel de relevancia; a través del código de integridad y conducta, deberá ser la base para el Compliance. Para la capacitación en el Compliance, es muy importante que se destine el 30% en clase, entrenamiento formal, 70% práctica día a día, revisar los acontecimientos en curso (Peralta Adriana, 2018).

El compliance tiene poco tiempo en nuestro país, es muy buena opción y por lo que, visto en varios corporativos, lo están implementando, como se ha hecho en otros países, por medio de las normas se va organizando, se ha convertido en un medio por medio del cual las organizaciones logran credibilidad con los usuarios de la información se logra cierto nivel de prestigio, muy necesario en la actualidad donde la corrupción ha crecido en gran medida, en un futuro puede ser que ya no sea una opción,

El compliance es una medida para lograr un buen ambiente de control, también está muy relacionado con el nuevo componente COSO ERM 2017 en la cultura. Concluyó que el ser humano no es malo por naturaleza, siempre busca el bien, pero al combinarlo con su conciencia que puede ser errónea, cae en prácticas no éticas. La falta de compromiso en las organizaciones tanto públicas como privadas, llevan a relajarse en el cumplimiento de las políticas y controles para minimizar los riesgos.

El compliance surge como una alternativa en contra la corrupción, como un instrumento útil para organizaciones públicas y privadas. Tiene futuro y se debe ir fortaleciendo en todas las instituciones, llevando a cumplimiento las leyes anticorrupción. Una gran ventaja es que es aplicable a cualquier tipo de organización, aunque no tenga un departamento específico que lleve su nombre.

1.4 ISO 19600

Esta nueva norma es una guía de referencia internacional para dotar a las empresas de un sistema eficaz de Gestión de Compliance (cumplimiento normativo), con el objetivo de evitar los riesgos de incumplimiento legal, es decir, minimizar los riesgos de sufrir sanciones, multas, contingencias, daños reputacionales, entre otros.

ISO 19600 establece un conjunto de directrices con la finalidad de proporcionar orientación sobre cómo establecer, desarrollar, ejecutar, evaluar, mantener y mejorar un sistema de gestión de cumplimiento eficaz y receptivo dentro de una organización.

Es una herramienta para detectar y gestionar Los riesgos por posibles incumplimientos de obligaciones. Se dirige a las organizaciones que quieran implantar un sistema de gestión que les permita demostrar su compromiso con los requisitos legales que le son de aplicación y con aquellos otros requisitos con los que voluntariamente ha decidido comprometerse.

El ambiente de control, prevención del fraude y la corrupción.

En relación con la prevención de prácticas fraudulentas en las empresas, un documento interesante también es el de administración de programas y controles antifraude que destaca la importancia de crear una cultura de honestidad y ética elevada. Establece que, sin un ambiente de trabajo positivo, hay más oportunidades para una moral relajada entre los empleados lo cual puede afectar la actitud de un empleado acerca de cometer fraude contra una entidad.

Menciona que algunos factores que disminuyen un ambiente de trabajo positivo y que puede aumentar el riesgo de fraude esto incluye una alta gerencia que no parece importarle recompensar el comportamiento apropiado la retroalimentación negativa y la falta de reconocimiento por rendimiento laboral, una percepción de inequidad en la organización, una administración autocrática en lugar de pacífica y participativa.

Una disminución del antiguo paradigma organizacional o de sentimientos de pertenencia las expectativas irrazonables de cumplimiento presupuestario como los objetivos financieros. el temor de entregar malas noticias a supervisores, la gerencia una compensación por debajo del promedio competitivo porque suficientes oportunidades de capacitación y de promoción la falta de responsabilidades claras dentro de la organización y pocas o deficientes prácticas o métodos de comunicación dentro de la organización.

El documento destaca el departamento de recursos humanos de la entidad a menudo su instrumental para ayudar en la construcción de una cultura corporativa y un ambiente

de trabajo positivo Por su parte también destaca este mismo material que hay factores mitigantes que pueden ayudar a crear un ambiente de trabajo positivo y reducir el riesgo de por ejemplo sistemas de reconocimiento y recompensa que vaya acorde con los objetivos y los resultados.

Igualdad en las oportunidades de empleo normas colaborativas y orientadas al trabajo en equipo para la toma de decisiones programas de compensación administrados profesionalmente y programas de capacitación administrador profesionalmente y un programa de desarrollo de carrera que sea prioritaria para la organización e involucrar a los empleados de esta forma puede también contribuir efectivamente a la vigilancia del cumplimiento del código de conducta es importante entonces involucrar a los empleados en la elaboración vivencia uso práctica diaria del código de conducta de la organización finalmente parece bueno el valor de lo intangible. (Cadavid Marta et al., 2020).

CAPITULO II. DIAGNÓSTICO

2.1 Resultados de las pruebas de cumplimiento.

La etapa del diagnóstico se llevó a cabo usando como herramienta de evaluación, el cuestionario, la entrevista y la observación. En total son 8 empleados, con el jefe de operación. siendo 1 en el almacén de cristalerías y loza, 2 en el almacén de blancos y lavandería, 4 en el área de mantenimiento siendo 2 para limpieza y 2 para reparaciones y mejoras.

El alcance de las pruebas de cumplimiento para el diagnóstico del control interno con enfoque COSO, abarca las áreas de operación que está formada por la gerencia, el almacén de cristalería, loza, blancos y mantenimiento. Los cuestionarios fueron diseñados tomando como referencia los objetivos, principios y componentes del modelo en cuestión.

Debido al número tan reducido de empleados y por tratarse de una Pyme de servicios, se decidió calificar cada una de las preguntas de acuerdo con el grado de cumplimiento con un rango de 0 a 5, donde el 0 se colocó donde no existe control, 1 a nunca se realiza, el 2 casi nunca, 3 algunas veces, 4 casi siempre y el 5 siempre, colocando también N/A en los casos que no sea necesario realizarlo por las condiciones de la actividad (tabla1).

Tabla 1

Parámetros de evaluación

Parámetros de evaluación	
Calificaciones con los siguientes criterios:	
No aplica	N/A
No hay control	0
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: elaboración propia con datos del instrumento.

Tabla 2

Rangos de evaluación de resultados

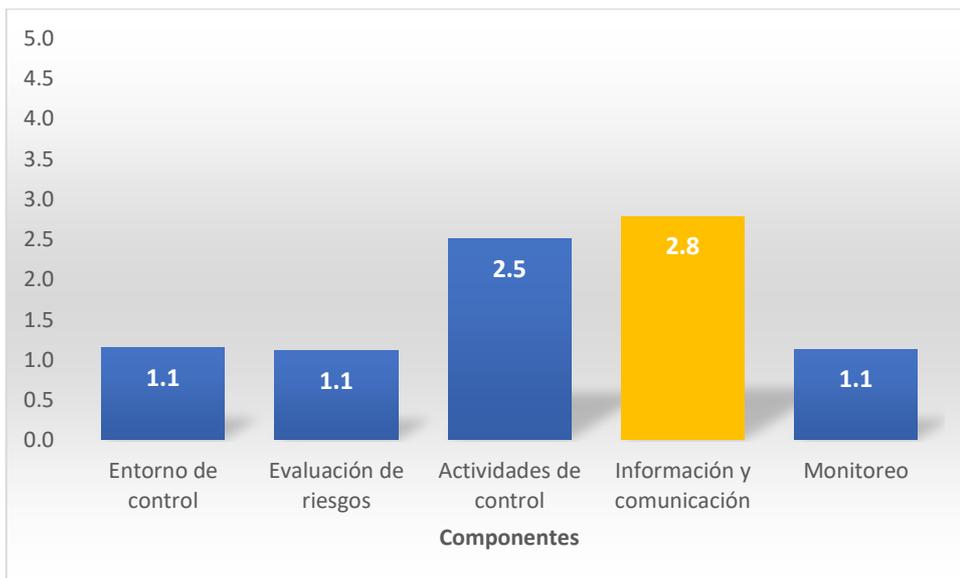
Calificación del control interno	Rango de evaluación	
Efectivo	4.1	5.0
Cumplimiento Básico – Táctico	3.1	4.0
En Proceso	2.1	3.0
Crítico y Reactivo	1.0	2.0

Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

2.1.1 Gerencia de operación

Se aplicó un cuestionario diseñado acorde a las funciones que realiza específicamente, obteniendo los siguientes resultados gráficamente.

Gráfica 1 Valoración por componente



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento.

La grafica 1 muestra los componentes de del modelo COSO en la que se observa que, en las actividades de información y comunicación se tiene un nivel más alto en la valoración de 2.8 en proceso, en los componentes entorno de control, evaluación de riesgos y monitoreo solo alcanza la mínima calificación crítica o reactiva.

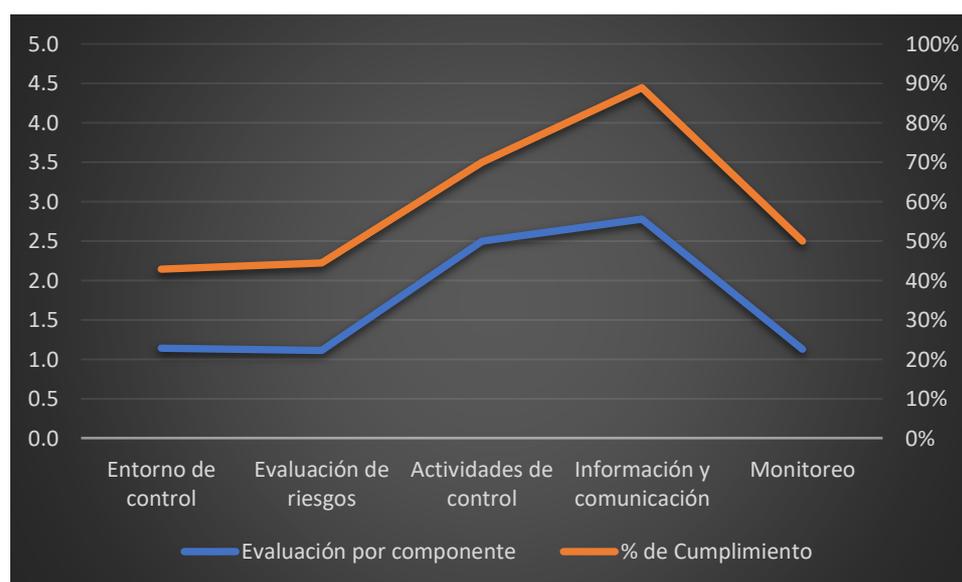
Gráfica 2 Nivel de cumplimiento



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

En la gráfica 2 se muestran los componentes del modelo COSO en cuestionario aplicado al gerente de operación con 59 preguntas, de las cuales solo 33 son afirmativas, distribuidas en los 5 componentes en los porcentajes descritos.

Gráfica 3 Combinación de valoración y cumplimiento



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

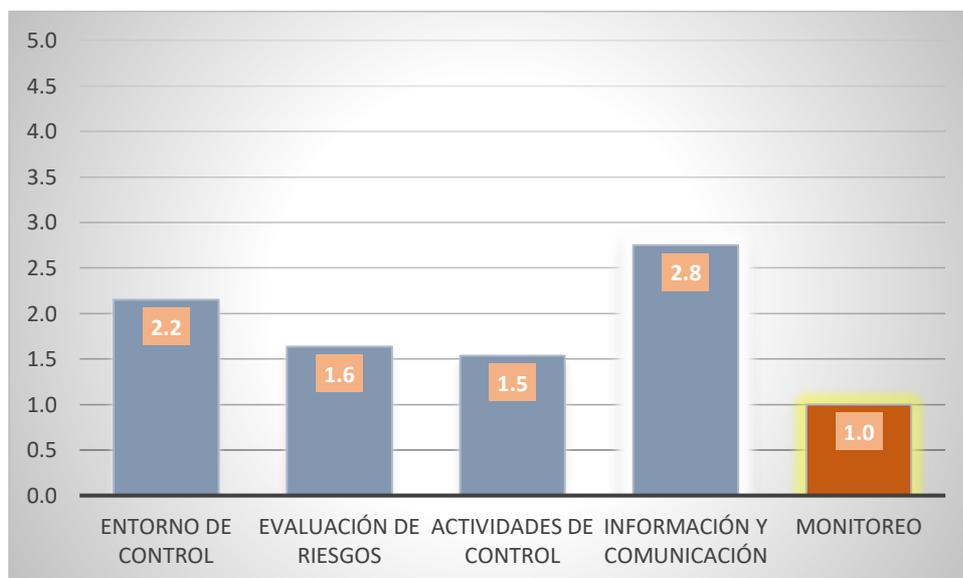
La gráfica 3 muestra la combinación, en el eje de las X, se encuentran los 5 componentes COSO para el área de operación, la línea azul muestran la calificación que obtuvo el componente (de 0 a 5) y la línea naranja significa el porcentaje de respuesta

realizadas por cada componente, las actividades de información y comunicación tienen 9 preguntas de las cuales 8 son afirmativas obteniendo un 89%, se completaron 8 respuestas y su calificación fue 2.8, mientras que las actividades de evaluación de riesgos que tiene el mayor número de preguntas siendo 18, solo 8 respuestas se completaron y obtuvo una calificación de 1.1, detectando que su nivel de efectividad del control interno es entre 1 a 3, en la tabla 2, se trata de un cumplimiento básico y en los componentes entorno de control, evaluación de riesgos y monitoreo se encuentra en un nivel crítico.

2.1.2 Almacén de loza y cristalería

El cuestionario aplicado al encargado del almacén de loza y cristalería fue diseñado con los 5 componentes del modelo COSO, en las siguientes gráficas se muestran los resultados.

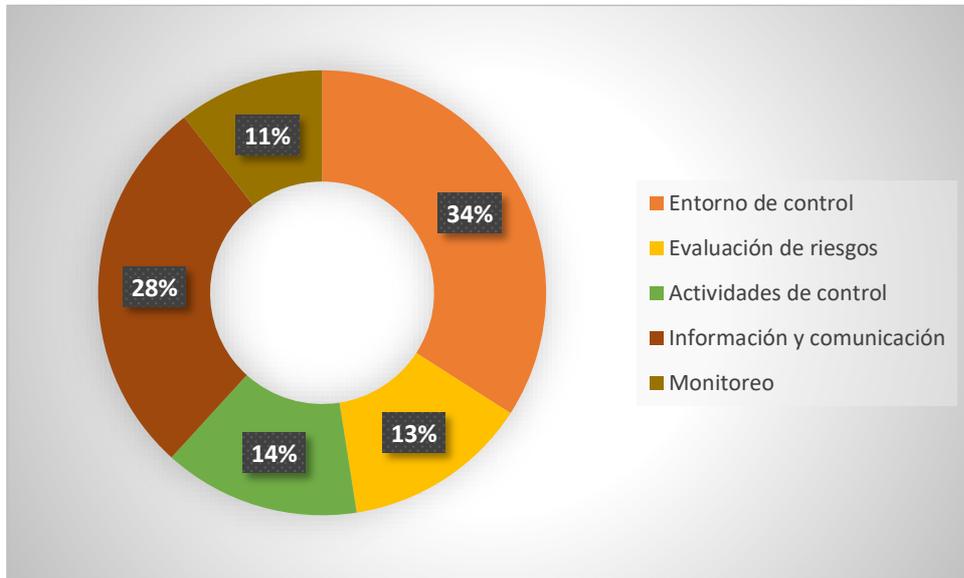
Gráfica 4 Valoración por componente



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

La gráfica 4 muestra los componentes del modelo COSO en la que se observa que, en las actividades de información y comunicación se tiene un nivel más alto en la valoración de 2.8 junto con entorno de control que están dentro del rango 2.1 a 3 donde el control se encuentra en proceso; a diferencia del componente actividades de monitoreo alcanza la mínima calificación de 1 llamada crítica o reactiva, casi en el mismo nivel se visualizan las actividades de evaluación de riesgos y actividades de control que no alcanzan los 2 puntos.

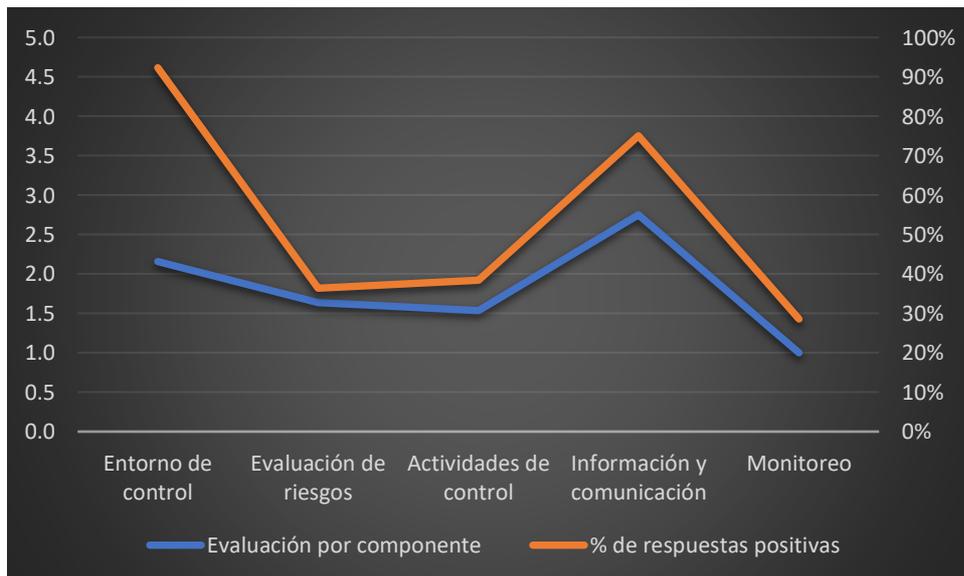
Gráfica 5 Nivel de cumplimiento



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

En la gráfica 5 se muestran los componentes del modelo COSO. Del instrumento aplicado al encargado del almacén de loza y cristalería con 59 preguntas, 30 son afirmativas, representando en total el 58% distribuidas en los 5 componentes en los porcentajes descritos., siendo las actividades de información y comunicación las que existe el control.

Gráfica 6 combinación de valoración y cumplimiento



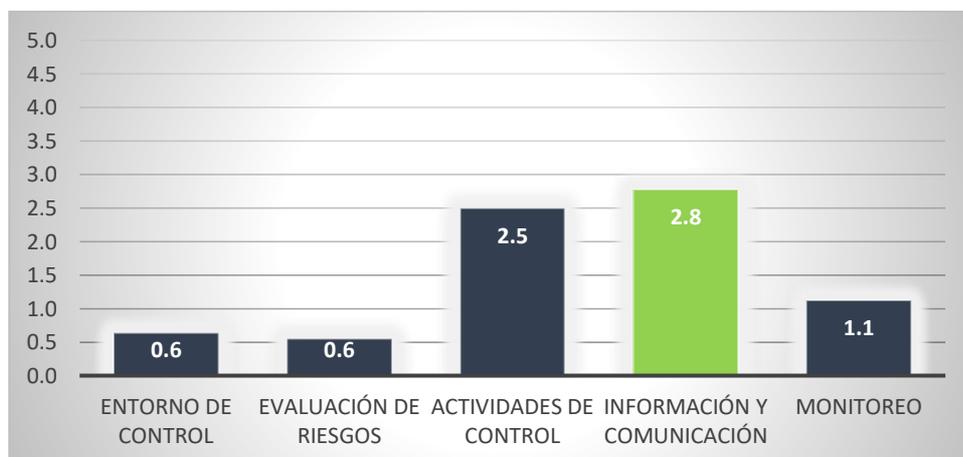
Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento

La gráfica 6 muestra en el eje de las X, los 5 componentes COSO. La línea azul muestra la calificación que obtuvo el componente (de 0 a 5) y la línea naranja significa la proporción de respuestas afirmativas de las 52 preguntas en todo el cuestionario, en las actividades de ambiente de control alcanzó un 92%, pero en la calificación sobre la efectividad del control alcanzó 2.2. las actividades de información y comunicación tienen 9 preguntas de las cuales 8 son afirmativas obteniendo un 89%, se completaron 8 respuestas y su calificación fue 2.8. En las actividades de monitoreo se tiene la calificación mínima (1) y las respuestas afirmativas llegan al 29 %.

2.1.3 Almacén de blancos

El cuestionario aplicado al encargado del almacén de loza y cristalería fue diseñado con los 5 componentes del modelo COSO, en las siguientes gráficas se muestran los resultados

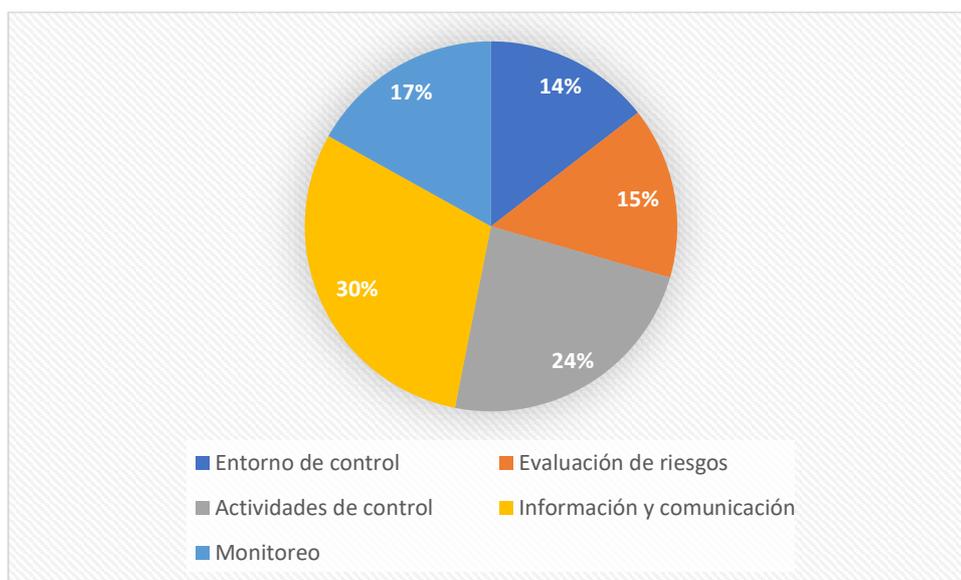
Gráfica 7 Valoración por componente



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

La gráfica 7 muestra los componentes del modelo COSO en la que se observa que, en las actividades de información y comunicación se tiene un nivel más alto en la valoración de 2.8, en proceso, en los componentes entorno de control, evaluación de riesgos y monitoreo solo alcanza la mínima calificación crítica o reactiva.

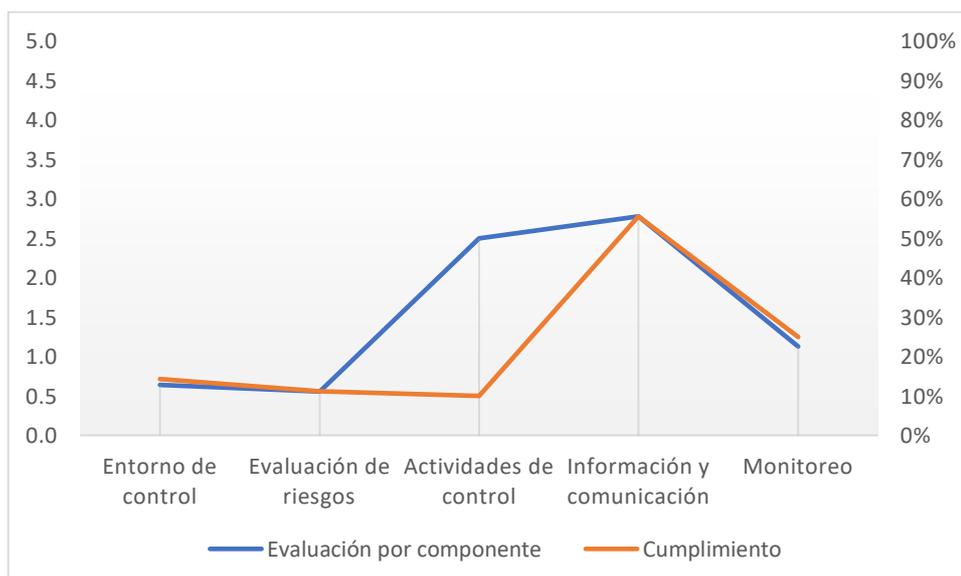
Gráfica 8 Nivel de cumplimiento



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

En la gráfica 8 se muestran los componentes del modelo COSO en cuestionario aplicado con 29 preguntas, de las cuales solo 12 son afirmativas siendo el 41% de cumplimiento distribuidos 5 componentes

Gráfica 9. Combinación de valoración y cumplimiento



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

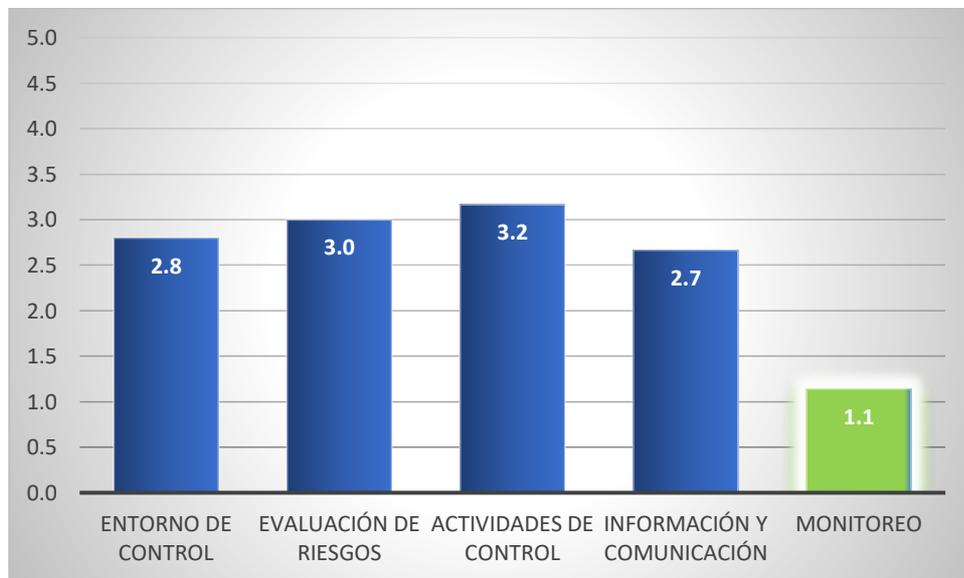
La gráfica 9 muestra en el eje de las X, los 5 componentes COSO. La línea azul muestra la calificación que obtuvo el componente (de 0 a 5) y la línea naranja significa la

proporción de respuestas afirmativas de las 29 preguntas en todo el cuestionario, en las actividades de información y comunicación obtuvo el 56%, y en la calificación sobre la efectividad del control alcanzó 2.8, siendo un control en proceso. En las actividades de control el porcentaje de respuestas afirmativas es el 10% y la calificación es de 2.5.

2.1.4 Mantenimiento

El cuestionario aplicado al encargado del almacén de loza y cristalería fue diseñado con los 5 componentes del modelo COSO, en las siguientes gráficas se muestran los resultados.

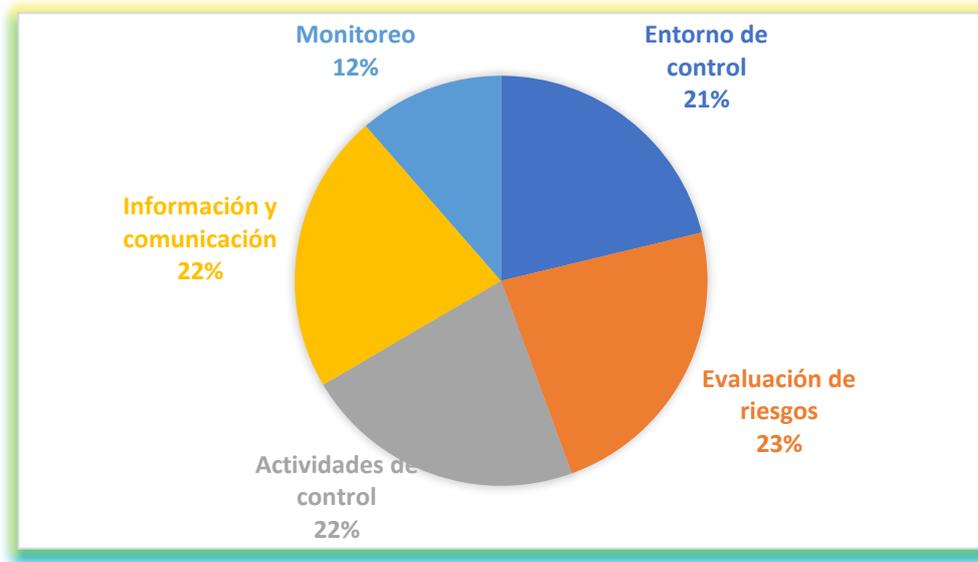
Gráfica 10. Valoración por componente



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

La grafica 10 muestra los componentes de del modelo COSO en la que se observa que, en las actividades de control obtuvo el nivel más alto en la valoración (3.2) con un cumplimiento básico o en proceso. Las actividades de monitoreo están en el nivel mínimo de 1.1 es decir crítico.

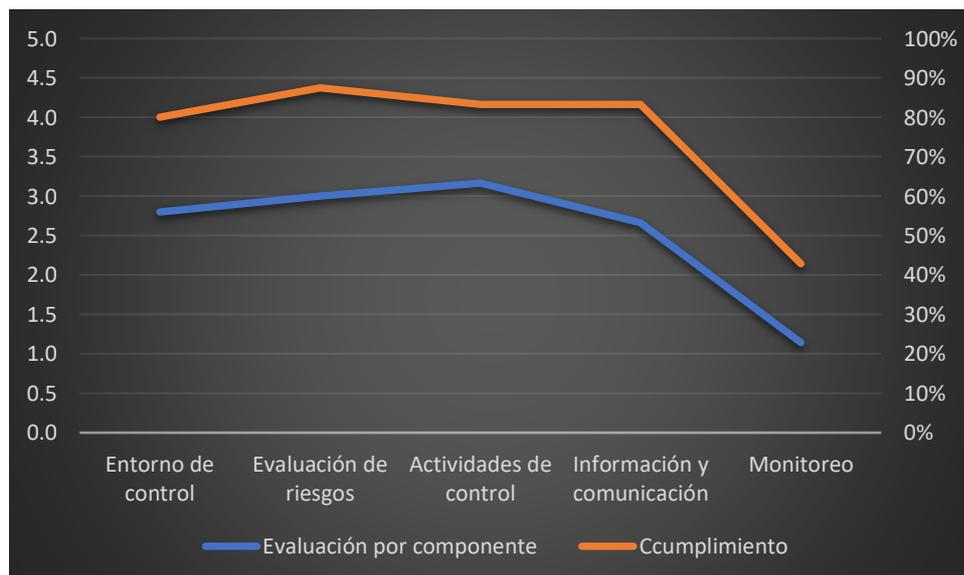
Gráfica 11 Nivel de cumplimiento



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

En la gráfica 11 se muestran los componentes del modelo COSO en cuestionario aplicado con 32 preguntas de las cuales 34 son afirmativas, distribuidas en los 5 componentes.

Gráfica 12 Combinación de valoración y cumplimiento



Fuente: elaboración propia con datos del instrumento

La gráfica 12 en el eje de las X, están los 5 componentes COSO. La línea azul muestra la calificación que obtuvo el componente (de 0 a 5) y la línea naranja significa el porcentaje de respuestas por cada componente, las actividades de información y comunicación tienen 8 preguntas de las cuales 7 son afirmativas obteniendo un 88%, y la calificación fue 3.1 Las actividades de monitoreo con 7 preguntas tuvo 3 respuestas afirmativas y calificación de 1.1 crítico o reactivo.

2.2. Diagnóstico por componente

2.2.1 Ambiente de control

El componente ambiente de control es la base sobre la que se sustentan los demás componentes debido a que es donde se deben establecer las estructuras y los valores de la organización. Sus principios dirigidos al compromiso con la integridad y los valores éticos, estructura organizacional, niveles de autoridad responsabilidad para el logro de los objetivos.

Atendiendo al primer componente del modelo COSO, sus principios y características, se describirá el diagnóstico a continuación:

La gerencia de operación carece de un código de ética y no cuenta con principios éticos, aprobados por la gerencia y divulgados, necesarios para reforzar el compromiso de todos los niveles jerárquicos, requiere un manual para denunciar de hechos ilícitos del personal. Le hace falta un manual de políticas en el caso de manejo de conflictos con la gerencia y entre el personal. La misión y visión que se encuentran en la página web carecen de precisión.

Inexistencia de una estructura formal en los almacenes, así como carencia de políticas y procedimientos para seleccionar al personal. Falta un plan de mantenimiento a corto, mediano y largo plazo (5 años). Sin documentar políticas, normas y procedimientos para la programación, ejecución y seguimiento del mantenimiento preventivo, así como las políticas para atender el correctivo. El personal está si cuenta con la experiencia y habilidades para atender las necesidades de la entidad.

2.2.2 Evaluación de riesgos

Los principios de la evaluación de riesgos se orientan a la definición de objetivos claros que permitan la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

Identificar los riesgos que pudieran obstruir el cumplimiento de los objetivos y se analizan. En este componente se considera la probabilidad algún fraude, se pueden identificar y evaluar cambios que afectan al sistema de control interno.

Atendiendo al segundo componente del modelo COSO, se evaluó la estructura de la Cía. mediante la observación y el cuestionario, tomando como referencia con los puntos de enfoque del componente en cuestión y se obtuvo la siguiente información: Inexistencia de manuales de organización, políticas de segregación de funciones. Tiene un objetivo general que manifiesta en su página web, sin hacerlo del conocimiento de la persona. Carece de objetivos de información, estratégicos, operacionales, de cumplimiento y de información no específica. Falta de objetivos definidos por cada uno de los departamentos. Por lo tanto, es inexistente también sistema de gestión de riesgos.

Se da a conocer a los empleados el reglamento interno parcialmente, sin documentarlo ni firma de aceptación de cada uno de los empleados, Es importante que se dé a conocer por escrito la sanción por el incumplimiento de dicho reglamento. Se dificulta monitorear los riesgos por el débil control de riesgos por falta de documentación que soporte las entradas y salidas de los almacenes, por lo que es nula la evaluación del nivel de exposición al fraude. No se tiene conocimiento de algún fraude latente.

Los niveles de autorización están definidos, sin estar documentados. Sin un plan para identificar alertas sobre riesgos que afecten la operación. Sin documentar perfiles de puestos, capacitación ni cursos de inducción formales, se lleva a cabo parcialmente, el personal si tiene contrato de trabajo con prestaciones que marca la ley.

2.2.3 Actividades de control

Para llevar a cabo las actividades de control, la organización define y desarrolla controles para disminuir el riesgo, implementa la tecnología, implementa políticas y procedimientos definidos para establecer líneas generales del control interno.

Atendiendo al tercer componente del modelo COSO, a sus principios y puntos de enfoque; a continuación, se describirá el diagnóstico:

Faltan políticas establecidas dirigidas al control de entradas por adquisiciones, máximos y mínimos, condiciones específicas para la custodia de los materiales,

clasificación, sistemas de seguridad para el resguardo del equipo, controles consecutivos de entrada y salida mediante requisiciones debidamente requisitadas y autorizados. Sin evidencia de practicar inventarios físicos en forma periódica mencionando que se llevan a cabo cada año. Se encontró poca evidencia de registros de diferencias entre los registros y la revisión física ni de roturas o bajas de algunos materiales. El almacén de loza y cristalería están ubicados tanto en el almacén como en los salones por lo que la exposición al riesgo se incrementa.

2.2.4 Información y comunicación.

Los principios que rigen el componente de información y comunicación están relacionados con la obtención y generación de información relevante

La comunicación interna de los objetivos y responsabilidades necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.

Después de haber llevado a cabo la revisión se encontró lo siguiente:

No se cuenta con planes de capacitación al personal de nuevo ingreso, así como a los colaboradores que ya se encuentran en la organización, canales de comunicación de sus responsabilidades, del rol que tienen dentro del cumplimiento de los objetivos.

Los colaboradores desconocen los comportamientos que no son aceptables dentro del desarrollo de su trabajo, pero no se encuentran documentados y especificadas las sanciones en el caso de incumplimiento.

Sin evidencia de tener un reglamento de uso del espacio físico, seguridad y responsabilidad sobre el manejo del mobiliario y equipo a seguir en gestión de inventarios, procedimiento en casos de fraude. Falta de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

2.2.5 Quinto componente supervisión

Los principios que rigen el componente de monitoreo son básicamente: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo.

La supervisión generalmente es visual y no está documentada, también los planes de acción informales.

CAPITULO III. PROPUESTA DE MEJORA

Atendiendo a las necesidades actuales de mayor y mejor información, a las exigencias normativas, a la necesidad de lograr la eficiencia y eficacia de los procedimientos de control. Se presenta las propuestas que permitirán mejorar las áreas de oportunidad del control interno modelo COSO 2013.

Dado que Cía. G.G. es Pyme⁵ y algunos controles resultan costosos como los servicios de profesionales con perfil de administración para apoyo a formular objetivos y valores. Motivación para el personal con el apoyo de un profesional en psicología. Considerando que es proceso de mejora al sistema de control interno es constante. Se sugiere solicitar prestatarios de alguna institución educativa de nivel superior ya sea pública o privada para que el costo de implementar sea menor. (Miranda, 2015)

El primer paso es que la gerencia alineé sus objetivos con la misión y la visión establecidas con las estrategias. Los objetivos deben ser claros tratando de general valor entre los diferentes actores a los grupos de intereses, por mencionar empleados, clientes, accionistas y autoridades.

Los objetivos que se establezcan deben estar clasificados en 3 tipos:

Operacionales. - Eficiencia y eficacia. La gerencia podrá definir como objetivos los relacionados a la mejora en el manejo de los almacenes, tecnologías de la información a implementar, programa de incentivos al área a su cargo, salvaguarda de los activos y los que consideren las autoridades de la Cía. Como prioridad.

De información. - Están relacionados con la generación de la información y sus cualidades es decir que sea comprensible útil que se debe proporcionar tipo de información que se debe proporcionar a los jefes, otras áreas de la Cía. los empleados etc.

De cumplimiento. -Estos objetivos deben plantearse de acuerdo con las exigencias regulatorias y legales, por mencionar algunas, con las autoridades sanitarias, fiscales, de calidad etc.

3.1. Ambiente de control

El componente ambiente de control atiende a las políticas, normas, procesos procedimientos y estructuras. Es la base del sistema de control interno de la Cía. Es la base del sistema de control interno. Este componente incluye la estructura

⁵ Por el número de trabajadores según (INEGI, 2020)

organizacional de la organización. Sus principios dirigidos al compromiso con la integridad y los valores éticos, incentivos hacia el personal.

Atendiendo al primer componente del modelo COSO, Se propone lo siguiente:

Tener una estructura organizacional definida en el manual de organización que es el documento interno que indica el rango de responsabilidades y jerarquías dentro de la organización. Es un documento interno que indica el rango de responsabilidades y jerarquías. Los valores institucionales complementan la misión y la visión. Son los principios sobre los que se fundamentan las acciones y decisiones de una empresa.

Se recomienda la formulación de políticas y procedimientos para seleccionar al personal.

Un plan de mantenimiento a corto, mediano y largo plazo (5 años) en el que se documenten las políticas, normas y procedimientos para la ejecución y seguimiento del mantenimiento preventivo, así como las políticas para atender el correctivo.

3.2 Evaluación de riesgos

Atendiendo al segundo componente del modelo COSO, se hacen las siguientes recomendaciones:

Uso del manual que se encuentra en los anexos, así como la segregación de funciones. Proporcionar a cada uno de los empleados el reglamento interno, recabando la firma de aceptación, así como las sanciones a que se harán acreedores si no respetan dicho reglamento.

Mediante el uso de requisición generada por el área de ventas debidamente foliada y autorizada por el gerente de operación.

El encargado de almacén entregará al chef responsable del banquete el material solicitado debidamente contado y revisado, así como a la hora de recibirlos.

Elaborar informes semanales en temporada alta sobre lo suministrado y recibido

.

3.3 Actividades de control

Para llevar a cabo las actividades de control, la organización define y desarrolla controles para disminuir el riesgo, implementa la tecnología, implementa políticas y procedimientos definidos para establecer líneas generales del control interno.

Atendiendo al tercer componente del modelo COSO, a sus principios y puntos de enfoque; a continuación, se propone lo siguiente:

Establecer políticas dirigidas al control de entradas por adquisiciones, máximos y mínimos, condiciones específicas para la custodia de los materiales y en el caso de que decidan conservar la loza y la cristalería en los salones que esté bajo resguardo con llave, llevando a cabo el recuento físico junto con el chef encargado al final de cada evento o al siguiente día hábil.

Clasificación de los materiales en cada uno de los almacenes, blancos (manteles, fundas de sillas, cubre mantel, delantal de los meseros y cortinas) y en el almacén de loza, cristalería y cubiertos.

Implementar un sistema de seguridad de bajo costo para el resguardo del equipo. Por ejemplo, cámaras de vigilancia, para disminuir el riesgo de fraude.

El uso de herramientas digitales (software de gestión o Excel) para llevar controles consecutivos de entrada y salida mediante requisiciones con firmas de autorización. La práctica del recuento físico mensualmente.

Si se mantiene la existencia de loza y cristalería en cada uno de los salones y las fundas de silla, es importante que se custodie en un lugar con llave y solo tenga acceso el responsable del almacén.

3.4 Información y comunicación.

Los principios del componente de información y comunicación están relacionados con la obtención y generación de información relevante.

La comunicación interna de los objetivos y responsabilidades necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.

Las sugerencias relacionadas con el cuarto componente son las siguientes:

Implementar un programa de capacitación que incluya la misión, visión, objetivos reglamento interno y sanciones por el incumplimiento. También el conocimiento de otros puestos diferentes al actual con el fin de rotar al personal en el caso de ausencias. Es conveniente que el personal de nuevo ingreso reciba un curso de inducción en el que se le dé a conocer la misión, visión, objetivos, de manera que adopte el sentido de pertenencia a la organización

Dar a conocer a los colaboradores, el manual para el proceso de revisión, desmanchado, uso de las lavadoras y de mangles planchado de blancos.

3.5 componente monitoreo

Los principios que rigen el componente de monitoreo son básicamente

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

La dirección tiene ahora las herramientas podrá auto evaluarse periódicamente, aplicando los cuestionarios presentados en los anexos, de inicio cada 6 meses. Se califica cada componente del modelo COSO con los rangos presentados también en los anexos. Con los resultados ya podrá tomar medidas correctivas y así adoptar un plan estratégico,

El modelo COSO es una guía para no perder de vista la misión, la visión, los valores y la estrategia que, encaminadas hacia los objetivos, determinando las prioridades en la organización y seguridad de los almacenes.

CONCLUSIONES

En la investigación se desarrolló la propuesta de mejora a los procedimientos de control interno por medio del modelo COSO, se tomó como referencia tanto el almacén de loza, cristalería, cubiertos y blancos, así como el departamento de lavandería. Se consideró que la cantidad de personal que está contratado actualmente cubre todas las funciones; mantenimiento, lavandería y almacenes de blancos y loza, cristalería y cubiertos.

Se realizó el diagnóstico de los procedimientos del control interno actual, mediante la aplicación de cuestionarios por cada uno de los departamentos y cada uno de los componentes del modelo COSO, detectándose que la empresa está expuesta al riesgo por falta de controles por tal motivo, ha disminuido la cantidad de materiales por pérdida o ruptura en el almacén de loza, cristalería y cubiertos.

Por otra parte, se analizaron las áreas de oportunidad en cada uno de los componentes, los principios y objetivos del modelo COSO por medio de la evaluación del cumplimiento en las prácticas de control interno, concluyendo que está en el nivel mínimo, es decir estado crítico.

Por último, se presentó la propuesta para mejorar los procedimientos actuales de control interno tomando como base cada uno de los componentes combinados con los objetivos y los 17 principios del modelo COSO. Concluyendo como propuesta principal. Replantear la misión, visión valores institucionales, los objetivos de la dirección general, así como los operacionales de información.

REFERENCIAS

- Abella Rubio, Ramón. (2006, febrero). COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio. *Estrategia financiera*, 225, 20-24.
- Cadavid Marta, CAMS, CFE, & AML. (2020, junio). Ambiente de control el mejor disipador de las conductas antiéticas. *nahunfrett*. <http://nahunfrett.blogspot.com>
- Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. (2020). *Código Penal Federal*. Diario Oficial de la Federación.
- Casar María Amparo. (2016). *México: Anatomía de la corrupción* (segundo; p. 98).
- CEPAL - *Las pymes en el Mercosur; definiciones y primeras estimaciones* Documentos con sigla. (s. f.). Recuperado 16 de junio de 2020, de https://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/1/25961/P25961.xml&xsl=/publicaciones/ficha-imprimir.xsl&base=/publicaciones/top_publicaciones.xsl
- Delloitte. (2015). *COSO-Sesion1.pdf*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- DII. (2020, junio). *Defense Industry Initiative on busineness ethics and conduct*. dii.
<https://www.dii.org/home>
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (Tercera). Ecoe Ediciones Ltda.
- Gaitán, R. E., & Niebel, B. W. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones.
- INEGI. (2020). *INEGI presenta resultados de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las MIPYMES (ENAPROCE) 2018*. gob.mx.
<http://www.gob.mx/se/articulos/inegi-presenta-resultados-de-la-encuesta-nacional-sobre-productividad-y-competitividad-de-las-mipymes-enaproce-2018>

- Infante Alfonso, García Rafael, Galindo Verónica, Baza Fernando, & Barragán David. (2017). *Normas de auditoría para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados* (séptima). IMCP.
- Instituto de Capacitación y Desarrollo en Fiscalización Superior. (2010). *Introducción a la auditoría forense*.
- Luna, O. F. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Oswaldo Fonseca luna.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Ediciones Díaz de Santos.
- Miranda, V. (2015). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRALES DE REPRESENTACION EUROPEA S.A. (SIRE S.A.)* [Instituto Tecnológico de Costa Rica Escuela de Administración de Empresas].
https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6589/manual_procedimientos_empresa%20sire_tomo1.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Peralta Adriana. (2018). *Compliance en México: El antídoto contra la corrupción*. American Book Group.
- Ramos, Samuel. (1934). *El perfil del hombre y la cultura* (primera). Imprenta mundial.
- Real Academia Española. (s.f.). *Corrupción*. Diccionario de la lengua española.
<https://dle.rae.es/corrupción>

ANEXOS

1.- Cuestionario de control interno- información general

No.	Preguntas	Respuesta	observaciones
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La organización cuenta con misión y visión?		
2	¿La organización cuenta con un código de ética?		
3	¿Tienen por escrito algunos principios o valores que rigen la organización?		
4	¿Cuándo llega un colaborador de nuevo ingreso, recibe algún curso de inducción sobre: ¿Principios y valores, misión, visión?		
5	¿Se cuenta con procedimientos formalizados para evaluar el desempeño de los colaboradores de acuerdo con los estándares de conducta esperados?		
6	¿Tienen mecanismos de supervisión para los empleados de su área?		
7	La Cía. Cuenta con un plan de formación continua para su personal, para mejorar su trabajo, ¿reteniendo al personal competente para la operación?		
8	En los procesos de selección, de personal se valida la formación académica		
9	¿Cada área cuenta con el manual de funciones y responsabilidades de los cargos que la conforman?		
10	¿Dan algún tipo de capacitación según el puesto desempeñado, implementando así medidas correctivas si es necesario?		
11	¿se cuenta con una política para el otorgamiento de bonificaciones y/ premios?		
12	¿Las bonificaciones están asociadas al cumplimiento de metas establecidas en los planes de la organización?		
13	¿El cumplimiento de las metas, es evaluado periódicamente, cuidando el cumplimiento?		
14	¿En el caso de que los colaboradores tengan evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados, se da seguimiento a las acciones disciplinarias según corresponda?		
EVALUACION DE RIESGOS			
15	¿La organización tiene objetivos generales?		
16	En caso de haber manuales de organización y de procedimientos. ¿Están vigentes y actualizados?		
17	¿Cuentan con mecanismos en los que se apoyen para identificar los riesgos?		

18	¿El personal involucrado en el logro de metas conoce los riesgos que afectan al cumplimiento?		
19	¿La organización cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude?		
20	¿Cuenta la organización con una política de segregación de funciones?		
21	¿Se evalúan los riesgos?		
22	¿Tienen identificadas las áreas donde puede quedar en riesgo?		
23	¿La organización cuenta con objetivos estratégicos?		
24	¿Qué tanto se consideran los riesgos emergentes?		
25	¿La organización tiene objetivos operativos que ayuden a cumplir las metas?		
26	¿Cada área de la organización cuenta con objetivos definidos?		
27	¿La administración realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos estratégicos?		
28	¿Se han establecido indicadores para monitorear la gestión de riesgos?		
29	¿Llevan un control de los faltantes y desperfectos que se suscitan en su área?		
30	¿Actualizan constantemente el registro de faltantes y desperfectos en su área?		
31	¿Existen acciones de control para evitar que un riesgo se materialice?		
32	¿La entidad cuenta con un área de control interno?		
	ACTIVIDADES DE CONTROL		
33	¿Tienen inventariado el mobiliario y equipo de cada uno de los salones?		
34	¿Qué tan frecuentemente se llevan a cabo el recuento físico del mobiliario?		
35	¿Se han implementado acciones correctivas al identificar incumplimiento en las actividades de control en las áreas de operación?		
36	¿Tiene algún sistema de monitoreo para supervisar y validar la correcta ejecución?		
37	¿Cuenta con un sistema automatizado para llevar a cabo el recuento de los inventarios?		
38	¿En los almacenes hacen inventarios?		
39	¿Tienen un responsable por cada almacén?		
40	¿Cuenta con un sistema para monitorear el tiempo estimado de cada colaboradora para el desempeño de sus funciones?		
41	¿Lleva un expediente con las operaciones realizadas por mes y las programadas?		

42	¿Han actualizado sus políticas y procedimientos, acorde a la última actualización de políticas y procedimientos?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
43	¿Existen políticas y/o manuales de procedimientos que facilitan el flujo de información en su área de trabajo?		
44	¿Con qué periodicidad se generan los reportes (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales) donde se registra la información de manera detallada?		
45	¿Tienen mecanismos para la protección, resguardo y control de la información documental y de los archivos en formato electrónico?		
46	¿Se cuenta con accesos restringidos a áreas como almacenes?		
47	¿Hay canales en los que se comuniquen la responsabilidad de acción seguimiento y control de todo el personal?		
48	¿Se tienen definidos los colaboradores que tienen acceso a cada una de las áreas respetando su jerarquía?		
49	¿Se divulgan dentro de su área sus objetivos, y se explica el rol que tiene cada uno dentro del cumplimiento desde su función?		
50	¿Se elaboran reportes con la información sobre todos los servicios ejecutados periódicamente?		
51	¿Se promueve la comunicación directa, transparente y honesta con los colaboradores?		
ACTIVIDADES DE MONITOREO			
52	¿Tienen implementado algún sistema de control interno?		
53	¿Los planes de acción tienen establecida la fecha o período de implementación?		
54	¿Se realiza la autoevaluación por parte de la entidad permitiendo la participación amplia del personal?		
55	¿Se realizan evaluaciones a los encargados de departamento?		
56	¿Se registran en actas, los compromisos que se adquieren de control interno, para dar seguimiento?		
57	¿Con qué periodicidad se llevan a cabo las evaluaciones a los responsables de departamento?		
58	¿Se han realizado auditorías internas?		
59	¿Se han llevado a cabo auditorías externas?		

2.-cuestionario diagnóstico de control interno- almacén de loza y cristalería

N o.	Preguntas	Respue sta	observaci ones
AMBIENTE DECONTROL			
1	¿Están definidos los principios y valores en un código de ética y conducta en la gestión de inventarios'		
2	¿tienen actividades asignadas de acuerdo con sus aptitudes?		
3	¿Mantienen un reporte de las actividades realizadas por cada empleado?		
4	¿Revisa minuciosamente que la loza y los vasos lleguen con total limpieza?		
5	¿Conoce la línea de mando o a quién debe dirigirse en caso de inconvenientes o dudas respecto a su labor?		
6	¿Existe una estructura organizacional suficiente para atender las necesidades del negocio?		
7	¿Se cuenta con manuales, normas políticas y procedimientos para el área?		
8	¿considera que sus horarios son respetados por la empresa?		
9	¿Si no son respetados, se ve recompensado?		
10	¿Creé que su opinión sobre su área de trabajo es considerada para lograr los objetivos?		
11	¿sus actividades laborales son acorde a su nivel y puesto de trabajo?		
12	¿Lleva un registro de lo que sale del almacén y quién se lo lleva?		
13	¿les reconocen con incentivos cuando hacen bien sus labores?		
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
14	¿Conoce los objetivos del proceso de inventarios?		
15	¿Sabe qué hacer en caso de que la cristalería se rompa?		
16	¿En su área conoce las metas?		
17	¿Cuenta con el equipo necesario para su trabajo? (guantes, calzado, faja)		
18	¿Tu identificara si algo no está completo?		
19	¿Existen acciones de control para evitar robos o perdidas en existencias?		
20	¿Sabe qué hacer en caso de que los empleados se roben los artículos?		
21	¿Se mantiene un archivo de las ordenes de entrega?		
22	¿llevas un informe de los pedidos y las entregas?		
23	¿Se mantiene un acceso restringido, para personal estrictamente autorizado?		
24	¿Conoce el proceso de entrega y recepción de pedidos para cristalería, loza y plaqué?		

ACTIVIDADES DE CONTROL			
25	¿Las entregas se hacen únicamente con base en órdenes debidamente autorizadas?		
26	¿Se lleva a cabo un análisis de los inventarios sobre el costo de mercado, o el más bajo?		
27	¿Los procedimientos que conocen considera que proporcionan seguridad contra la alteración de las órdenes de entregas de materiales?		
28	¿Existe higiene a la hora de guardar los utensilios de cocina?		
29	¿Si tú no te encuentras en tu área, existe alguien que pueda sustituir tus labores?		
30	¿Se realiza constantemente el inventario de loza, cristalería y plaqué?		
31	¿Se mantiene una constante supervisión en el almacén, por parte del gerente de operaciones?		
32	¿Verifica que los utensilios que fueron usados estén en buenas condiciones?		
33	¿Hay un registro de la vida útil de los materiales?		
34	¿revisa que la cantidad de salidas de cristalería, loza y plaqué correspondan a la cantidad de entregas?		
35	¿Lo no utilizado tiene un tiempo determinado para desecharse?		
36	¿Lleva un control de las entradas y salidas de utensilios, que pueda ser entendible para un supervisor?		
37	¿cuenta con un espacio amplio para llevar a cabo sus funciones como almacenista?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
38	¿Mantiene una buena comunicación con el personal?		
39	¿conoces a tus compañeros de trabajo de tu área? ¿Cuántos son?		
40	¿En caso de sufrir algún extravío y alguien se ha dado cuenta, le tienen la confianza para informarle?		
41	¿Sustenta la información que le dan, haciendo usted una revisión previa?		
42	¿Se da un tiempo para platicar con el personal involucrado en el área para aclarar dudas o algún imprevisto?		
43	¿El código de conducta y/o de ética ha sido comunicado?		
44	¿conoce los objetivos de su área de trabajo?		
45	¿Mantiene comunicación estrecha con la dueña o dueño de la organización para informarle las actividades que realiza?		
ACTIVIDADES DE MONITOREO			
46	¿Realiza un seguimiento periódico el inventario de su área designada?		

47	¿Se hace seguimiento periódico del cumplimiento de las metas de inventarios?		
48	¿Se definen planes de acción establecidos por los dueños en respuesta a algún mal manejo de los inventarios?		
49	¿existe alguien que se haga responsable de los faltantes de plaqué, loza y cristalería? ¿Quién?		
50	¿considera que la empresa muestra interés en ayudar y cuidar a sus empleados?		
51	¿Existen pasos a seguir establecidos para recibir los nuevos utensilios? ¿Con qué frecuencia?		
52	¿cuenta con un sistema o software informático para el control del inventario?		

3. Cuestionario diagnóstico de control interno- almacén de blancos

No.	Pregunta	Respuesta	Observaciones
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿Se capacita al personal de nuevo ingreso en cuanto a la maquinaria y manejo de químicos?		
	¿Se mantiene una supervisión constante en cuanto a los procesos?		
2	¿Se cuenta con manuales de procedimientos y políticas para el departamento?		
3	¿Se hacen propuestas de mejoras en los procesos y se toman en cuenta?		
4	¿Se hacen reportes del área de lavandería periódicamente? (daños en maquinaria, en productos, en la estructura del área, sugerencias o cambios)		
EVALUACION DE RIESGOS			
5	¿Hay manuales para el manejo de químicos en el área de lavandería, de manera que no afecten la salud de las personas?		
6	¿Lleva el control diario de recepción y suministro de blancos?		
7	¿Existe un control de ingreso al almacén?		
8	¿Cuentan con señalizaciones para evitar riesgos dentro de la lavandería?		
9	¿Usa uniforme o equipo de protección para realizar sus labores?		
10	¿Se manejan los cuidados apropiados con los blancos?		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
11	¿Los almacenistas son responsables de todas las existencias?		

12	¿Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes?		
13	¿El inventario físico es supervisado por personas independientes del área de blancos?		
14	¿Se preparan instrucciones escritas como guía para el manejo correcto de la maquinaria?		
15	¿Se preparan instrucciones para el manejo de blancos para las personas que son de nuevo ingreso a la empresa?		
16	¿Se investigan inmediatamente las diferencias entre los registros y el resultado del inventario físico? quien los investiga		
17	¿El área de blancos se encuentra cerrada, resguardada o vigilada para que el acceso sea solo del responsable de esta área?		
INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
18	¿Existen horarios establecidos de entrada y salida?		
19	¿Considera que estos horarios son respetados por el personal y por gerencia en cuestión de entrada y salida?		
20	¿Hay personal suficiente que pueda cubrir en caso de que falte una persona dentro del área?		
21	¿Considera que hay buena comunicación entre las personas de esta área, que modificaría?		
22	¿Se hacen propuestas de mejoras en los procesos y se toman en cuenta?		
23	¿Considera que los procedimientos de lavandería son eficientes?		
24	¿Existen manuales de procedimiento de lavandería y se llevan a cabo correctamente?		
ACTIVIDADES DE MONITOREO			
25	¿Se siente comprometido con su trabajo? (que lo impulse a cumplir con horario y funciones establecidas)		
26	¿Siente que la encargada de lavandería es empática con los demás colaboradores? (siente que hay confianza entre colaboradores)		
27	¿Se mantiene una línea de autoridad y de responsabilidades?		
28	¿Siente que la remuneración por sus funciones es la adecuada, si pudiera cambiar algo que sería? Especifique		
29	¿Se mantiene una supervisión constante en cuanto a los procesos?		

3.-Cuestionario de control interno área de mantenimiento

No.	Pregunta	Respuesta	observaciones
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La organización cuenta con una planeación de mantenimiento de corto, mediano y largo plazo por lo menos a 5 años?		
2	¿Están definidas las políticas, normas procedimientos para la programación, ejecución del seguimiento del mantenimiento		
3	¿Existe un manual de supervisión en el área de mantenimiento?		
4	¿La estructura organizacional del área de mantenimiento es suficientemente robusta para atender las necesidades del negocio?		
5	¿El personal de mantenimiento cuenta con la experiencia y habilidades necesarias para realizar su trabajo?		
EVALUACION DE RIESGOS			
6	¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de mantenimiento?		
7	¿Existen medidas de seguridad dentro de la empresa en caso de alguna falla al momento de aplicar el mantenimiento a los activos?		
8	¿Se capacita al personal de mantenimiento antes de entrar a operar con los activos?		
9	¿Se considera la probabilidad de fraude para la consecución de objetivos?		
10	¿Dentro de la empresa existe más de una persona encargada de supervisar el área de mantenimiento?		
11	¿Puede personal externo a la empresa aplicar mantenimiento a los activos?		
12	¿Los jefes de otros departamentos pueden supervisar al departamento de mantenimiento?		
13	¿Se puede saber si se ha aplicado correctamente los mantenimientos necesarios a los activos?		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
14	¿Se lleva un control de los mantenimientos que se le han realizado a cada uno de los activos de la empresa?		
15	¿Existen mecanismos para solicitar el material necesario, autorizado por el jefe inmediato para cada mantenimiento?		

16	¿Se realizan reportes periódicamente sobre el uso y el desgaste de los activos?		
17	¿Se dispone de proveedores especializados para atender requerimientos de mantenimiento no cubiertos por el equipo interno?		
18	¿Se maneja algún sistema informático o contable para salvaguardar la información correspondiente a los mantenimientos por activo?		
19	¿Se presupuesta anualmente una cantidad de mantenimientos que se ocuparán en el ejercicio?		
INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
20	El plan anual y la programación de mantenimiento preventivo, ha sido documentado, ¿para conocimiento de los responsables?		
21	¿La información obtenida del departamento de mantenimiento se le proporciona a algún otro departamento? (si es la respuesta es Sí, mencionar a cuáles)		
22	¿El jefe del departamento de mantenimiento le comunica la información al director general de la empresa?		
23	¿Se cuentan con medios de contactos oficiales con los demás departamentos para el cruce de información?		
24	¿Se recibe información de los activos que se dan de baja?		
25	¿Se notifica a los demás departamentos cuando ingresa un nuevo empleado al departamento de mantenimiento?		
ACTIVIDADES DE MONITOREO			
26	¿Se hace seguimiento periódico al logro de objetivos del proceso de mantenimiento?		
27	¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de gestión del mantenimiento?		
28	¿Se realizan evaluaciones periódicas del trabajo realizado?		
29	¿se realizan las actividades de acuerdo con los manuales?		
30	¿Se da seguimiento y retroalimentación al cumplimiento de los indicadores de mantenimiento?		
31	¿Se han implementado los controles recomendados por los auditores internos y externos para mejorar el trabajo del departamento de mantenimiento?		
32	¿Se supervisa a los empleados del departamento de mantenimiento constantemente?		

Manual de organización

Cía. G.G.

Antecedentes (Breve descripción de los antecedentes de la organización)

Misión (Razón principal por la cual esta existe, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad)

Visión (Hacia donde se dirige)

Valores (Son los principios sobre los que se fundamentan las acciones y decisiones de una empresa)

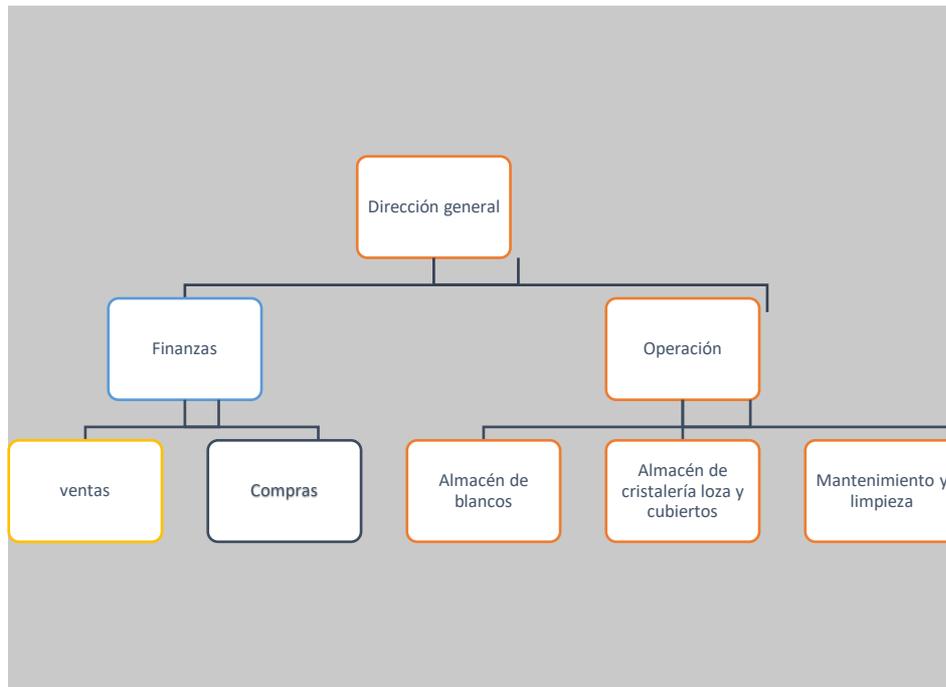
Objetivo general de la dirección (relacionado con la misión y visión)

Objetivos operacionales (relacionados con la eficiencia y eficacia)

Objetivos de información (relacionados con la generación de la información)

Objetivos de cumplimiento (deben plantearse de acuerdo con las exigencias regulatorias y legales)

Organigrama



Descripción de funciones

DEPARTAMENTO	PUESTO DE TRABAJO	FUNCIONES
Dirección general	Director general	Administración general
Operación	Gerente de operación	Supervisar todas las funciones del departamento
Operación	Encargado de almacén de blancos	Dirige y supervisa la limpieza y custodia de manteles, cubre sillas, servilletas,
Operación	Colaborador almacén de blancos	Lava, plancha y clasifica los blancos para los banquetes
Operación	Encargado de almacén de loza cristalería y cubiertos	Custodia, entrega recepción de cubiertos, cristalería y loza para los salones
Operación	Encargado de mantenimiento y limpieza	Supervisa las actividades de Mantenimiento y limpieza en cada uno de los salones, áreas comunes y oficinas
Operación	Colaborador de mantenimiento	Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo

