



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CONTABLE, DE LA EMPRESA BLUE
SAT SERVICIOS ADMINISTRADOS DE TELECOMUNICACIONES S.A., MEDIANTE
EL DESARROLLO DE UNA AUDITORIA OPERATIVA, PARA IDENTIFICAR LOS
RIESGOS EN LOS PROCESOS Y SISTEMAS CONTABLES, APLICADA DURANTE
EL II CUATRIMESTRE 2025”**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
CONTADURIA PÚBLICA**

Estudiante:

MARGINE RAYO VEGA

Tutor (a):

LIC. JOSE GABRIEL CEDEO SANCHEZ

Sede Central

Julio, 2025

Dedicatoria

Con profunda emoción y sincera gratitud, dedico esta tesis a quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo en este recorrido.

A mis padres, por su amor incondicional, sus sacrificios y las valiosas enseñanzas que han iluminado mi camino. Gracias por confiar en mí, incluso en los momentos de duda.

A mis queridos hijos, David y Bryan que son mi mayor fuente de inspiración y la razón por la cual me esfuerzo cada día por mejorar. Su amor, alegría y paciencia me han proporcionado la fuerza necesaria para avanzar en los momentos más desafiantes.

Cada página de esta tesis no solo refleja mi dedicación, sino también mi deseo de demostrarles que, con determinación y perseverancia, cualquier meta es alcanzable. Este logro es para ustedes, con la esperanza de que siempre persigan sus sueños con valentía y dedicación.

A mis profesores y mentores, por compartir su sabiduría y ofrecerme las herramientas necesarias para alcanzar este logro. Sus lecciones han dejado una huella indeleble en mi formación.

A mis amigos y compañeros de estudio, por su apoyo inquebrantable, su compañía y motivación durante los momentos más desafiantes. Gracias por hacer este viaje más llevadero y lleno de aprendizajes significativos.

Y, por último, a mí misma, por la perseverancia y el esfuerzo que he invertido en cada página de este trabajo. Este logro es un reflejo del compromiso y la pasión por continuar creciendo.

Agradecimiento

Le estoy eternamente agradecida a Dios por darme la oportunidad de alcanzar este momento en mi carrera y por enseñarme que, junto a él, cada meta es posible.

Resumen Ejecutivo

El control interno se ha consolidado como una herramienta esencial para alcanzar los objetivos empresariales específicos que una compañía ha establecido con el fin de cumplir su misión y visión. Por esta razón, se trata del mecanismo a través del cual las empresas pueden proteger sus activos, identificar de manera oportuna deficiencias y desviaciones, así como desarrollar planes que les permitan mitigar riesgos antes de que se materialicen con efectos negativos. Además, contribuye a reducir la probabilidad de pérdidas derivadas de acciones que contravengan las políticas internas.

Es fundamental resaltar que el costo de desarrollar un sistema de control interno que se ajuste a la realidad operativa y administrativa de las entidades puede implicar desembolsos significativos de recursos, los cuales muchas empresas simplemente no pueden afrontar. Además, es crucial que el personal de las organizaciones adopte una actitud positiva hacia el diseño e implementación de estos controles, ya que esto potencia enormemente los beneficios del control interno.

En la presente investigación, se desarrolla la Evaluación de control interno contable, de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., mediante el desarrollo de una auditoría operativa, para identificar los riesgos en los procesos y sistemas contables, aplicada durante el II cuatrimestre 2025. Este trabajo abarca áreas clave como cuentas por cobrar, facturación, soporte técnico y gestión de inventarios, elementos esenciales para la estabilidad económica de la organización.

El informe está estructurado en capítulos que abordan cada componente del análisis: En el primer capítulo se describe detalladamente la empresa, incluyendo planeamiento del problema, objetivo general y específicos, justificación, antecedentes y proyecciones. Este capítulo

proporciona un marco de referencia para comprender la dinámica interna y externa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A. En el segundo capítulo Marco Teórico incorpora una serie de conceptos parte del marco referencial, lo que facilita la comprensión de lo que se pretende hacer y los elementos que incorpora.

En el tercer capítulo se detalla la información del marco metodológico, se determina el enfoque de la investigación, sujeto de estudio, población en estudio y las fuentes de información. En el cuarto capítulo se desarrolla el análisis de los resultados. En el quinto capítulo se menciona las conclusiones y recomendaciones y la presentación del informe de auditoría con los hallazgos encontrados.

En el sexto capítulo se plantea una propuesta integral para mitigar los hallazgos identificados cuyo propósito es corregir dichas debilidades, a fin de fortalecer la eficiencia, confiabilidad y transparencia de sus operaciones. En el séptimo capítulo se muestran las referencias bibliográficas y los anexos que respaldan la investigación realizada.

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen Ejecutivo	IV
Tabla de Contenido	11
Índice de Gráficos	18
Índice de Tablas	19
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	21
1.1 Antecedentes	21
1.1.1. <i>Antecedentes Nacionales</i>	21
1.1.2. <i>Antecedentes Internacionales</i>	23
1.1.3. <i>Antecedentes de la empresa</i>	24
1.1. Planteamiento del Problema	25
1.2. Objetivos Propuestos	26
Objetivo general.....	26
Objetivos específicos	26
1.3. Justificación	27
1.4. Alcances de la investigación.....	28
1.5.1 <i>Proyecciones</i>	29
1.5.2. <i>Limitaciones</i>	29
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	31

2.1.	Marco Situacional	31
2.1.1	<i>Antecedentes Históricos de la empresa</i>	31
2.1.2	<i>Visión/Misión</i>	32
2.1.3	<i>Ubicación geográfica</i>	33
2.1.4	<i>Estructura organizacional</i>	33
2.1.5	<i>Funciones Estructura Organizacional</i>	34
2.2	Situación Actual.....	36
2.3	Tipos de productos	36
2.4	Conceptos propios del Negocio	39
2.5	Conceptos Administrativos	41
2.5.1	Empresas de Telecomunicaciones	41
2.5.2	Marco legal de las empresas de Telecomunicaciones.....	41
2.6.1	Importancia de la Auditoría	43
2.6.2	Diseño de programa de auditoría	44
2.7	Etapas de una auditoría	47
2.7.1	Etapas de planificación.....	47
2.7.2	Etapas de ejecución	47
2.8	Hallazgos.....	49
2.9	Etapas de elaboración del informe	50
2.10	Informe de auditoría.....	51
2.11	Importancia de los Informes de Auditoría	52
2.12	Papeles de Trabajo	53

2.13	Tipos de Auditoría	54
2.11	Auditoría Operativa	56
2.12	Metodología de la Auditoría Operativa	56
2.13	Normas Internacionales de Auditoría NIA	57
2.14	Principales NIAs Relacionadas con el Informe del Auditor	58
2.14.1	NIA 700 (Revisada) Formación de una Opinión y Emisión del Informe de Auditoría sobre lo Estados Financieros	58
2.14.2	NIA 705 (Revisada) Modificaciones a la Opinión en el Informe de Auditoría	59
2.14.3	NIA 706 (Revisada) Párrafos de Énfasis y Párrafos de Otros Asuntos en el Informe de Auditoría.....	60
2.14.4	NIA 701 Comunicación de Aspectos Clave de la Auditoría en el Informe del Auditor	60
2.15	Estructura del Informe del Auditor según las NIAs.....	61
2.16	NAGAS (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas)	62
2.16.1	Normas Generales o Personales.....	63
2.16.2	Normas de Ejecución del Trabajo.....	64
2.16.3	Normas de preparación del informe.....	65
2.17	Control Interno Contable	65
2.17.1	Modelo COSO III	66
2.17.2	Componentes del sistema de control interno	67
2.17.3	Entorno de control (Ambiente de Control)	68

2.17.4	Evaluación de riesgos	68
2.17.5	Actividades de control	69
2.17.6	Información y comunicación	70
2.18	Análisis FODA.....	71
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO		73
3.1.	Enfoque de la investigación.....	73
3.1.1	Modelo cuantitativo	73
3.1.2	Modelo cualitativo	74
3.1.3	Modelo Mixto	75
3.2	Enfoque de la información.....	76
3.2.1	Fuentes Primarias.....	77
3.2.2	Fuentes Secundarias.....	78
3.2.3	Fuentes Terciarias	78
3.2.4	Población.....	78
3.2.5	Tipo de muestra.....	79
3.3.	Variables o Unidades de Análisis	80
3.4.	Instrumentos.....	85
3.4.1	Observación	85
3.4.2	Entrevista	86
3.4.2	Encuesta	87
3.4.3	Cuestionario	88

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	89
4.1. Análisis de Resultados Objetivo N 1.	89
4.1.1 <i>Procesos relevantes para el control interno</i>	89
4.1.2 Análisis COSO	97
4.2. Análisis de Resultados Objetivo N 2	109
4.2.1 Análisis de la estructura y funcionamiento del control interno para cada proceso	
109	
4.2.2. Análisis FODA.....	111
4.3. Análisis de Resultados Objetivo N 3	120
4.3.1 Informe de Auditoría Operativa para proyecto de graduación en licenciatura en	
contaduría pública	120
4.4 Riesgos del Control Interno	124
4.5 Mapa de Calor de Control Interno	126
4.6 Propuesta o Ejemplo de Carta de Presentación.....	129
4.6.1 Plan de auditoria	130
4.7 Propuesta o Ejemplo de Carta de Gerencia.....	136
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	138
5.1. Conclusiones	138
5.2. Recomendaciones	142
CAPÍTULO VI PROPUESTA.....	145
6.1 Objetivo general/específicos	145
Objetivo general.....	145

Objetivos específicos	145
6.2. Incluir controles en los diagramas de procesos contables actuales para mejorar el control interno.....	146
6.3. Definir políticas y procedimientos contables.....	148
6.3.1 Políticas contables.....	148
6.3.2 Procedimientos contables.....	158
6.4.3 <i>Propuesta para adquirir un software (CRM) para mejorar los procesos y control interno</i> 164	
6.5 Cronograma de actividades y responsables	169
6.6 Presupuesto necesario para su implementación CRM	170
CAPÍTULO VII PROPUESTA REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS 171	
7.1 Referencias Bibliográficas	171
7.1.1 Textos Consultados	171
7.1.2 Documentos	175
7.1.3 Tesis	176
7.1.4 Páginas de internet	177
7.2 Anexos	179
7.2.1 Entrevistas.....	179
7.2.2 Diagramas de procesos	194
7.2.2.1 Diagrama de proceso facturación.....	194
7.2.2.2 Diagrama de proceso compras-inventario	195

7.2.2.3	Diagrama de proceso cuentas por cobrar	196
7.2.2.4	Diagrama de proceso cuentas por pagar	197
7.2.2.5	Diagrama de proceso cierre contables	198

Índice de Gráficos

Ilustración 1. Ubicación geográfica	33
Ilustración 2. Organigrama	34
Ilustración 3. Diseño de Programa de Auditoría.....	46
Ilustración 4. Modelo de papeles de trabajo auditoría	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 5. Clasificación de las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas	63
Ilustración 6. COSO 2013	67
Ilustración 7. Enfoques de la Investigación	76
Ilustración 8. Fuentes de información.....	77
Ilustración 9. Mapa de Calor.....	127
Ilustración 10. Datos de Evaluación de Riesgos	128
Ilustración 11. Diagrama de proceso Facturación.....	194
Ilustración 12. Diagrama de proceso compras-inventario	195
Ilustración 13. Diagrama de proceso cuentas por cobrar	196
Ilustración 14. Diagrama de proceso cuentas por pagar	197
Ilustración 15. Diagrama de proceso cierre contables	198

Índice de Tablas

Tabla 1. Variables o Unidades de Análisis	85
Tabla 2: FODA: Aspectos de Mercado y Clientes.....	112
Tabla 3. FODA: Aspectos de Recursos Humanos	113
Tabla 4. Aspectos de Manejo de Procesos.....	114
Tabla 5. FODA: Aspectos de Información y Análisis	115
Tabla 6. FODA: Aspectos de Liderazgo.....	115
Tabla 7. FODA: Aspectos de Económicos	116
Tabla 8. FODA: Aspectos de Salud y Políticos.....	117
Tabla 9. FODA: Aspectos Culturales y Demográficos.....	118
Tabla 10. FODA: Aspectos de Tecnológicos y Infraestructura	119
Tabla 11. Cronograma de actividades y responsables	169
Tabla 12. Presupuesto necesario para implementación CRM	170
Tabla 13. Procedimiento Compra / Inventario.....	160
Tabla 14. Procedimiento Venta / Cuentas por cobrar	162
Tabla 15. Procedimiento Conciliaciones Bancaria	164
Tabla 16. Entrevista Entorno de Control	181
Tabla 17. Entrevista Evaluación del riesgo.....	182
Tabla 18. Entrevista Actividades de control: Área de Compras.....	185
Tabla 19. Entrevistas Actividades de Control: Área de Inventario	186
Tabla 20. Entrevistas Actividades de Control en el Área de Facturación	188
Tabla 21. Entrevistas: Actividades de Control en el Área de Tesorería	189
Tabla 22. Entrevista: Control en el Área de Cuentas por Cobrar	191

Tabla 23. Entrevistas: Actividades de Control en el Área de Contabilidad.....	191
Tabla 24. Entrevistas Información y Comunicación.....	192
Tabla 25. Entrevistas Actividades de supervisión	193

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

En relación con el tema de estudio, se ha optado presentar como antecedentes tanto nacionales como internacionales los estudios que destacan adecuadamente con el presente proyecto a desarrollar en la presente investigación.

1.1.1. *Antecedentes Nacionales*

Un primer trabajo corresponde a Blanco, Rodríguez y Solís (2022), quienes elaboraron el estudio titulado *Auditoría operativa en los procesos contables de cuentas por pagar, activos, inventarios de fábrica, producción y carnicería en la empresa Ganadera Kalika S.A., durante el periodo 2021*. Este trabajo final de graduación, presentado para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, aplicó una auditoría operativa enfocada específicamente en los procesos contables de cuentas por pagar, activos, inventarios de fábrica, producción y carnicería, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión en dichas áreas.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, pues presentó resultados concretos para resolver problemas propios de los ámbitos administrativos de la empresa Ganadera Kalika S.A. Se utilizaron técnicas como la observación, entrevistas, cuestionarios, revisión de evidencia documental y cuestionarios de control interno basados en el método COSO.

De acuerdo con la evaluación realizada, se identificaron procedimientos ineficientes en la correcta aplicación del control interno por parte de la empresa. Mediante entrevistas a los colaboradores, se detectó una deficiencia en el conocimiento del entorno de control y de la estructura organizacional, así como la ausencia de políticas y procedimientos documentados que aseguren la correcta ejecución de las operaciones.

Este trabajo se vincula con la investigación en curso, ya que propone la aplicación de auditorías operativas mediante técnicas como la observación, entrevistas, cuestionarios, revisión documental y cuestionarios de control interno basados en el método COSO, con el objetivo de evaluar la eficiencia y eficacia en los procesos contables.

Un segundo trabajo, de Campos y Villalobos (2022), se titula *Elaboración de una auditoría operativa para la empresa Cooperativa de Autogestión Industrial Panificadora San Carlos R. L.*, desarrollado entre el segundo y el tercer cuatrimestre de 2021, para optar por la Licenciatura en Contaduría Pública. El objetivo de esta investigación fue evaluar el proceso administrativo para determinar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la empresa.

Se aplicó un enfoque mixto: por un lado, el análisis cuantitativo se desarrolló mediante cuestionarios aplicados a los asociados; por otro, el enfoque descriptivo permitió recopilar datos históricos de la organización para obtener conclusiones. A partir de los resultados, se identificaron áreas administrativas que requieren mejoras y se destacó la importancia de contar con manuales de procesos que permitan desarrollar las operaciones de manera eficiente y eficaz, evitando retrasos en los servicios y la duplicidad de funciones.

En este sentido, la auditoría realizada por Montero (2019) evidencia la relevancia de la auditoría operativa en las cooperativas, pues contribuye a identificar los puntos críticos de la organización y a brindar recomendaciones para optimizar los procesos, logrando que las operaciones se ejecuten de forma más eficiente y eficaz.

Este trabajo también se relaciona con la investigación en curso, ya que propone la aplicación de auditorías operativas mediante técnicas como la observación y el cuestionario, para posteriormente proceder con un análisis y clasificación de los hallazgos detectados.

1.1.2. *Antecedentes Internacionales*

Un primer trabajo corresponde a Guevara (2021) y lleva por título *Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar y su influencia en la confiabilidad de la información financiera de las medianas empresas de Arequipa, periodo 2015–2016*. Este trabajo, presentado para optar por el título de Contador Público, tuvo como propósito determinar si la evaluación del control interno contable de las cuentas por cobrar influye en la confiabilidad de la información financiera de las medianas empresas. Para ello, se utilizaron técnicas de recolección de datos mediante encuestas y cuestionarios.

La investigación concluyó que, tras evaluar el control interno a través del marco COSO, se identificó que en el área de cuentas por cobrar se aplicaban controles deficientes debido a la ausencia de supervisión. Asimismo, los colaboradores no recibían capacitación para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Se observó que la evaluación crediticia de los clientes se realizaba de forma inadecuada en el momento de otorgarles el crédito. Aunque existían políticas de cobranza, estas no eran las más adecuadas, y no se contaba con controles de carácter preventivo que garantizaran el cumplimiento de los objetivos.

Este trabajo resulta pertinente para la investigación aquí planteada, ya que aborda el uso de cuestionarios, encuestas y el análisis COSO para evaluar el control interno contable.

Un segundo trabajo, de Hilario y Vivanco (2022), se titula *Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL (2022)*. Este estudio se centró en analizar el control interno en las cuentas por cobrar de la mencionada empresa durante el año 2022. El objetivo principal fue determinar el impacto del control interno en las cuentas por cobrar, con miras a optimizar el flujo de fondos y mejorar las prácticas internas.

La metodología adoptó un enfoque cualitativo, con diseño fenomenológico y no experimental. Como técnicas de recolección de datos, se aplicaron entrevistas y análisis documentales a cinco participantes especializados. Los resultados mostraron que, aunque la empresa contaba con un sistema de control interno, se empleaban procedimientos inapropiados que no respaldaban de manera efectiva la gestión de cobranza. Esta deficiencia afectaba la solvencia económica de la compañía, al no garantizar un proceso de recuperación de créditos eficiente.

Este trabajo es pertinente para la investigación en curso, ya que subraya la necesidad de realizar auditorías operativas para evaluar el control interno, así como la utilidad de herramientas como la entrevista y el análisis documental.

1.1.3. *Antecedentes de la empresa*

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A. fue inscrita ante la Administración Tributaria el 26 de agosto de 2011 y realizó un proceso de actualización de datos el 31 de mayo de 2018. La empresa fue constituida el 26 de julio de 2011 bajo las leyes de la República de Costa Rica.

Se trata de una empresa de capital nacional, miembro del Grupo Huella, al cual también pertenecen compañías como Banco Promerica, Portafolio Inmobiliario, Sagicor, Confía, AR Holdings, Caribe Hospitality, Texas Tech, Marina Pez Vela y Capital & Advice, entre otras.

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A. funge como administrador de telecomunicaciones e infraestructura del grupo, y además provee a inquilinos y propietarios de oficinas, comercios y apartamentos diversos servicios tecnológicos, tales como: Internet, soluciones de infraestructura, venta o alquiler de equipos tecnológicos, telefonía,

televisión, centros de datos, servicios administrados de TI, enlaces de capacidad nacionales e internacionales, entre otros.

Actualmente, la empresa cuenta con una cartera superior a 900 clientes y más de 2.900 servicios instalados de forma eficiente. Como proveedor de servicios, dispone de todas las licencias requeridas, incluido el título habilitante otorgado por la SUTEL. Este crecimiento sostenido, sumado a operaciones contables complejas, ha implicado un incremento significativo en las transacciones, producto de una mayor demanda de servicios, lo que, sin una evaluación adecuada, podría exponer a la organización a diversos riesgos.

Por consiguiente, surge la necesidad de desarrollar una auditoría operativa durante el segundo cuatrimestre de 2025, con el propósito de evaluar el control interno contable, identificar riesgos en los procesos y sistemas contables, detectar posibles vulnerabilidades que puedan afectar la estabilidad y sostenibilidad de la organización, y proponer mejoras que contribuyan a optimizar la gestión financiera.

1.1. Planteamiento del Problema

La empresa ha experimentado un incremento en las transacciones comerciales debido a una mayor demanda de sus servicios. Este crecimiento hace necesario evaluar el control interno contable para determinar su eficiencia, así como identificar los posibles daños o perjuicios que puedan surgir en el proceso, y proponer, mediante recomendaciones, soluciones que contribuyan al mejoramiento de la empresa, con el fin de lograr un rendimiento óptimo en un área que constituye un componente esencial dentro de la operatividad del negocio.

Por ende, el presente trabajo se fundamenta en el desarrollo de una auditoría operativa al control interno contable de la empresa **Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A.**, con el objetivo de investigar los procesos aplicados dentro de la

organización, evaluarlos en términos de optimización del uso de recursos para el cumplimiento de objetivos, y analizar los resultados en caso de detectarse deficiencias.

La auditoría operativa es esencial para evaluar y fortalecer el control interno contable, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión financiera de una organización. Permite identificar áreas de mejora, optimizar recursos, reducir riesgos, mejorar la toma de decisiones y asegurar el cumplimiento de las normas vigentes. Todo ello facilita que la alta administración conozca objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y cómo se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa (Villarroel Gonzales, 2007).

Con base en lo anterior, surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Cómo la evaluación del control interno contable, a través de una auditoría operativa, contribuye a la identificación y mitigación de riesgos en los procesos y sistemas contables de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A., durante el II cuatrimestre de 2025?

1.2. Objetivos Propuestos

Objetivo general

Evaluar la efectividad del control interno contable de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. mediante una auditoría operativa, con el fin de identificar y mitigar posibles riesgos en los procesos y sistemas contables durante el II cuatrimestre de 2025.

Objetivos específicos

I. Realizar un diagnóstico del sistema de control interno actual, identificando los componentes clave y los procesos relevantes.

II. Analizar la estructura y funcionamiento del control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., identificando sus fortalezas, debilidades y áreas de mejora dentro del sistema actual.

III. Elaborar un informe detallado de la auditoría operativa, con los hallazgos y conclusiones obtenidas, que sirva como base para la toma de decisiones estratégicas y el impulso de mejoras continuas en los procesos contables de la empresa.

1.3. Justificación

En el contexto empresarial actual, la evaluación del control interno contable constituye un elemento crucial para asegurar la fiabilidad de los datos financieros, el cumplimiento normativo en un sector dinámico y altamente regulado en el que opera la empresa, y la efectividad de las operaciones. Una adecuada gestión de los riesgos contables es esencial para prevenir errores, fraudes y sanciones que puedan comprometer la estabilidad financiera y la reputación corporativa.

La auditoría operativa, conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), permite realizar un análisis exhaustivo del sistema de control interno contable, identificando deficiencias y oportunidades de mejora en los procesos administrativos y financieros. Este enfoque no solo posibilita evaluar el cumplimiento de las normativas y de las mejores prácticas contables, sino también mitigar los riesgos que puedan afectar la integridad y veracidad de la información financiera.

Ante la necesidad de la empresa de garantizar la correcta operatividad de sus procesos contables, especialmente debido al aumento en el volumen de transacciones —lo que impacta directamente en su estabilidad financiera—, el presente proyecto plantea la realización de una auditoría operativa durante el segundo cuatrimestre de 2025. Esta permitirá evaluar la efectividad y eficiencia de los controles internos contables de la organización, detectar deficiencias,

establecer oportunidades de mejora y proponer tácticas que optimicen la gestión financiera y contable de la compañía.

Asimismo, la investigación aportará al desarrollo de métodos más precisos para la identificación y minimización de riesgos contables, contribuyendo a la identificación de mejores prácticas en el campo. De igual manera, el análisis fortalecerá el desarrollo de marcos y estándares internacionales, incrementando la relevancia de los controles operativos en la gestión empresarial moderna. Este estudio, además de generar beneficios para la empresa, contribuirá al avance de la ciencia contable y de auditoría, proporcionando herramientas y conocimientos aplicables a diversos contextos organizacionales.

1.4. Alcances de la investigación

El alcance del presente proyecto es descriptivo, pues se pretende medir y recoger información de los estudios que tienen relación directa con el proyecto como análisis del sistema de control interno de acuerdo con los principios establecidos en el marco COSO III, mediante la ejecución de una auditoría operativa, con el propósito de identificar los riesgos inherentes y residuales en los procesos y sistemas contables de la organización.

La auditoría se enfocará en los procedimientos y controles aplicados dentro del área contable, específicamente en los procesos de registro, validación, consolidación y presentación de la información financiera, así como en la gestión de cuentas por cobrar, facturación y conciliaciones contables incluyendo cualquier hallazgo relevante sobre deficiencias, ineficiencias o desviaciones con el fin de brindar recomendaciones y conclusiones.

El análisis comprenderá la revisión de la documentación y normativa interna vigente relacionada con la contabilidad y el control interno, la identificación y evaluación de riesgos operativos y financieros en los procesos contables clave, la verificación del cumplimiento de

políticas internas, normativas contables y principios de control interno, la aplicación de entrevistas, cuestionarios y pruebas sustantivas y de control, la emisión de hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno contable.

La auditoría se desarrollará durante el II cuatrimestre del año 2025, y considerará las operaciones realizadas en el primer semestre del mismo año como periodo base de análisis.

1.5.1 *Proyecciones*

Con el apoyo de la Jefatura del Departamento Contable, Departamento Técnico, Departamento Comercial y Área de compras, se pretende que las propuestas presentadas en la investigación, sea complemento de un proceso inducción general, ya establecido en la organización.

1.5.2. *Limitaciones*

Como parte de las limitaciones en el desarrollo del proyecto, el análisis se circunscribe al segundo cuatrimestre del año 2025, lo que restringe el alcance del estudio a un periodo de tiempo específico y podría no reflejar problemas o mejoras que se presenten fuera de este intervalo.

Actualmente, no se han realizado proyectos previos de auditoría operativa ni evaluaciones formales del control interno contable, lo que limita la posibilidad de contar con una línea base o referencia comparativa para el análisis actual.

Asimismo, el estudio podría verse restringido por la falta de acceso a documentos internos relacionados con estados financieros, informes detallados sobre el control interno u otra información estratégica de la compañía.

Otra posible limitación es la resistencia al cambio o la falta de cooperación: si los empleados o las personas responsables del control interno no desean colaborar o proporcionar la información necesaria, esto podría obstaculizar una evaluación precisa de la situación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo tiene como objetivo presentar y explicar los conceptos, modelos y teorías más relevantes para el tema de estudio Evaluación de Control Interno contable, de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones s.a., mediante el desarrollo de una Auditoría Operativa, para identificar los riesgos en los procesos y sistemas contables, aplicada durante el II cuatrimestre 2025, proporcionando un contexto sólido y fundamentado que guíe el desarrollo del resto del proyecto.

Analizar los antecedentes teóricos proporciona una base sólida para entender la importancia que tiene en el ámbito de la contabilidad y la gestión de ventas, los procesos contables operativos son fundamentales para asegurar la precisión de la información financiera y facilitar la toma de decisiones.

2.1. Maro Situacional

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes de la compañía Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S. A., en la que se llevará a cabo la auditoría operativa y se describirá el estado actual de la organización.

2.1.1 *Antecedentes Históricos de la empresa*

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A. fue constituida el 26 de julio de 2011 en Costa Rica e inscrita ante la Administración Tributaria el 26 de agosto del mismo año. Es una empresa de capital nacional que forma parte del Grupo Huella, junto con otras entidades como Banco Promerica, Portafolio Inmobiliario y Sagicor.

La compañía administra la infraestructura tecnológica del grupo y ofrece servicios como Internet, telefonía, televisión, soluciones de TI, centros de datos, entre otros, dirigidos a oficinas,

comercios y residencias. Actualmente, cuenta con más de 900 clientes y 2.900 servicios instalados.

En 2024, la empresa realizó un estudio de mercadeo que reflejó la factibilidad de ampliar su gama de servicios. Como resultado, creó la marca Revify, orientada exclusivamente a proyectos seleccionados. El objetivo principal de esta marca es expandirse hacia nuevos y más diversos mercados, relacionados directa e indirectamente con el servicio principal, ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades específicas de los clientes.

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A. ofrece actualmente cobertura en los siguientes proyectos: Avenida Escazú, Belén Business Center CR, Plaza Bratsi, El Cedral, Escazú Village, Green Valley, Plaza Itskazú, Lincoln Plaza, Mango Plaza, Marina Pez Vela, Terminal 7-10, Terrazas Lindora, Torre Universal, Centro Comercial Aleste, Real Cariari, Plaza Tempo y Torre Universal.

Durante más de diez años, la empresa ha creído firmemente en el desarrollo y en la comunidad como motores de conectividad, impulsando un futuro más interconectado para todos.

2.1.2 *Visión/Misión*

Cuando la compañía comenzó a operar en el año 2011, estableció su misión y visión de manera simple para cumplir con los requisitos necesarios de su creación.

Visión.

Convertirnos en la mejor empresa de telecomunicaciones a través de integraciones homogéneas con la infraestructura de nuestros clientes, impulsando así el desarrollo económico de ambas partes.

Misión.

Entregar a nuestros clientes las mejores soluciones en telecomunicaciones, con un trato humano, cálido y al mejor precio.

2.1.3 *Ubicación geográfica*

Su domicilio fiscal según consta en el Registro Único Tributario se ubica en la dirección física: San José Oeste, Escazú, San Rafael, Avenida Escazú, Edificio 205, piso 5.

Actualmente cuenta con la página web <https://bluesat.cr/> y número de teléfono 2519-9999.

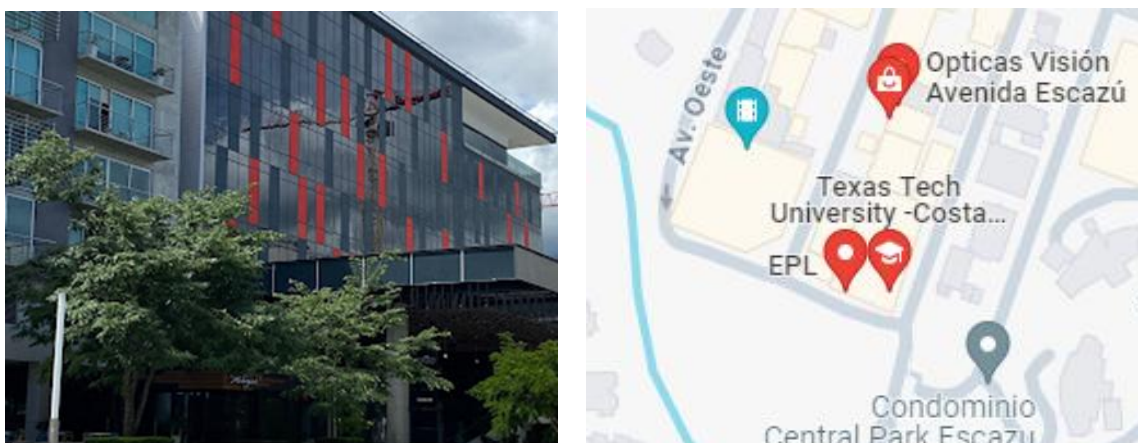


Ilustración 1. Ubicación geográfica

Fuente: Google. (s.f.). [Mapa de Google Maps del centro de la ciudad de Escazú] Recuperado el 4 octubre 2024 <https://maps.app.goo.gl/JmYiwR2qorKF4o5a9>

2.1.4 *Estructura organizacional*

Sin importar cuán grande o pequeña sea, una empresa necesita tener claramente establecida su organización en todos los niveles, con el fin de definir correctamente el rol de cada individuo que participa en las actividades de la compañía.

A continuación, se presenta la forma en que se encuentra establecido el organigrama. En la cual se observa el nivel jerárquico que constituye la organización.

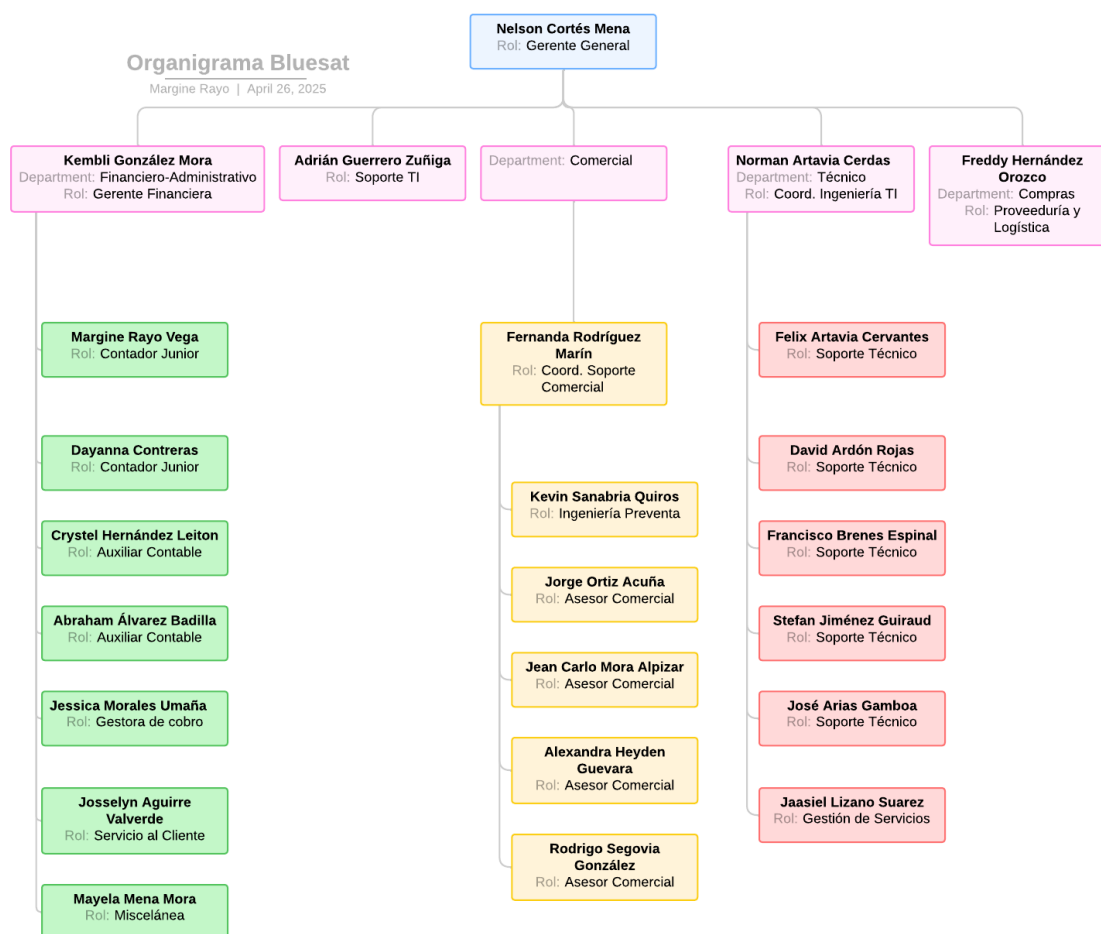


Ilustración 2. Organigrama

Fuente: Elaboración propia

2.1.5 Funciones Estructura Organizacional

A continuación, se describen los departamentos que conforman el organigrama:

Gerente General: persona encargada de dirigir la empresa. Representa el órgano que planifica y coordina la estrategia de negocios futuros para fortalecer el crecimiento y bienestar de la empresa. Su responsabilidad se centra en tomar todas las decisiones trascendentales del flujo de acción de la empresa.

Gerente Financiera-Administrativa: persona encargada de analizar los registros contables y presupuestales de ingresos y egresos de los fondos específicos, elaborar los estados

financieros en base a los registros contables para la toma de decisiones, verificar el registro oportuno de todas las operaciones y movimientos de impacto financiero y encargada de la parte de recursos humanos.

Contador Junior: responsable de llevar la contabilidad, realizar el cálculo y pago de impuestos, conciliaciones (bancarias, facturación, cuentas por cobrar y pagar, activos fijos, inventarios, caja chica y diferidos). Registros “asientos contables, ajuste” manejo de sistema contable de la empresa. Pago a proveedores y revisión cuentas contables. Reporte semanal de gastos e ingresos

Auxiliar contable: responsable de facturación, revisión de inventario, generar Órdenes de compra y aplicación de pagos clientes al sistema Softland.

Auxiliar cuentas por cobrar: realizar las cobranzas pertinentes y actividades que giren en torno a la cartera vencida de este dar seguimiento a las cuentas por cobrar. Se encarga de enviar todo lo referente avisos de cobros y vencimientos de las facturas. Identificar a los clientes morosos y de llevar las acciones necesarias para que estos liquiden su deuda con la empresa.

Soporte TI: brindar asistencia o soporte a la empresa o a los empleados acerca de cuestiones relacionadas con el mantenimiento de hardware, redes y sistemas. Licencias y software de los sistemas empresariales. Mantenimiento preventivo de todo el equipo electrónico en la empresa. Encargado del manejo y funcionamiento de los servidores.

Coordinador Soporte Comercial: responsable de todas las actividades logísticas comercial y preventa de la empresa.

Asesor comercial: brindar información suficiente y completa a sus posibles clientes con el fin último de vender el servicio. Visitar clientes y futuros clientes de negocios con el objetivo

de crear un lazo de amistad entre empresas. Establecer la ruta crítica y acciones a seguir para concretar el negocio.

Ingeniería preventiva: asegura que las soluciones informáticas y tecnológicas propuestas al cliente sean precisas en el ámbito técnico y explicarle en un lenguaje asequible las características y ventajas del sistema que se le ofrece, ayudar a los equipos de ventas y marketing para encontrar, ganar y renovar cliente.

Coordinador Ingeniería TI: mantener las redes informáticas y proporcionar apoyo administrativo a otros miembros del personal de TI.

Soporte Técnico: instalar, configurar y actualizar el software y hardware y resolver las averías de los equipos.

Proveeduría y Logística: atender a los proveedores. Coordinar la entrega de materiales a los departamentos. Revisión de los tramites de pagos a proveedores. Gestionar todos los aspectos relacionados con la cadena de suministro, incluyendo el almacenamiento, gestión de inventario, embalaje y envío de productos.

2.2 Situación Actual

La empresa continúa operando como un proveedor integral de servicios de telecomunicaciones en Costa Rica, con una infraestructura robusta y una variedad de servicios adaptados a las necesidades del mercado local.

2.3 Tipos de productos

La empresa ofrece los siguientes servicios:

Servicio de Internet: de muy alta calidad y disponibilidad, esto a partir de un Core IP redundante en Infraestructura, misma que se ubica en locaciones geográficamente distintas y anilladas a través de fibra óptica para garantizar redundancia y contingencia de los servicios

brindados; este Core IP se conecta a los Upstream Providers a través de múltiples salidas internacionales para garantizar la disponibilidad del servicio.

Servicios Inalámbricos: servicios de diseño, instalación, configuración y mantenimiento de redes inalámbricas Wifi a través de equipos de excelente calidad, con estándares de funcionamiento muy altos, que cubren todo el espectro 802.11 para garantizar la correcta operabilidad de la red ante la amplia gama de estándares emergentes.

Telefonía: brinda servicios de telefonía fija a través de tecnología análoga hasta la implementación de centrales telefónicas, pueden ser físicas o virtuales, incluyendo las PBX, las líneas telefónicas, las extensiones, las facilidades como transferencia de llamadas, llamada en espera, contestadora, llamadas internas, etc. También, servicios de interacción con sistemas de atención al cliente (IVR), configurados de manera personalizada y según los requerimientos del cliente y servicios de líneas 800, estos pueden ser locales o internacionales.

Televisión: servicios de televisión digital, análoga y sobre el protocolo IP, que a su vez utiliza las capacidades de ancho de banda de las redes actuales para entregar servicios con muy altos estándares de calidad. El servicio de IPTV brinda más de 120 canales de los cuales un alto porcentaje corre en alta definición (HD). Este servicio incluye los principales canales de TV nacional, así como canales internacionales, que abarcan entretenimiento, deportes, noticias, infantiles, vida y salud, cine, mudo y cultura, musicales, etc.

Servicios Administrados: simplifica la gestión de su entorno IT. Con monitoreo proactivo, soporte técnico y actualizaciones regulares, permitiendo que se enfoque en su negocio mientras cuida de su infraestructura tecnológica.

A continuación, los servicios que la empresa brinda bajo la marca Revify:

Nube Segura: ofrece soluciones desde lo básico de servicios Cloud hasta protección de datos y seguridad de aplicaciones y dispositivos finales.

Soluciones de Software: desarrolla aplicaciones y programas personalizados que se adaptan a las necesidades específicas de su empresa, desde soluciones de software en site categorías que están orientadas a potenciar la productividad, seguridad, y análisis de datos.

Infraestructura Empresarial: desde un simple router hasta soluciones integrales que abarquen computadoras, servidores y equipos de seguridad para diseñar e implementar una infraestructura robusta y escalable para respaldar el crecimiento de la empresa de cada cliente que sustentan el éxito a largo plazo.

Conectividad Robusta (ISP): se especializa en proporcionar conexiones confiables y de alta velocidad, asegurando que su empresa opere sin interrupciones y de alta calidad en cualquier ambiente empresarial. Desde redes cableadas hasta soluciones inalámbricas, garantizando una conectividad que impulsa la eficiencia.

Centros de Datos: servicios tanto físico de co-ubicación de infraestructura (Collocation) como en el entorno virtual de infraestructura como servicios (IaaS): Para Co-ubiación ofrece alquiler de Rack Completo, con alimentación ininterrumpida, aire acondicionado, interconexiones redundantes y todas las prestaciones de un Data Center Tier III. Para IaaS ofrece funcionalidades de computación como: procesamiento, memoria, almacenamiento, etc. para aplicaciones desarrolladas por el cliente final o bien desarrolladas por nuestro departamento de desarrollo de software en atención a requerimientos de nuestros clientes.

2.4 Conceptos propios del Negocio

Telecomunicaciones: Cualquier transmisión, emisión y/o recepción de signos, señales, escritos, datos, imágenes, sonidos o información de cualquier tipo, realizada a través de hilos, conductores, ondas radioeléctricas, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

Servicios de Telecomunicaciones: Aquellos servicios que, en su totalidad o principalmente, se enfocan en el traslado de señales mediante redes de telecomunicaciones, con el fin de satisfacer una necesidad específica del cliente.

Red de Telecomunicaciones: Conjunto de medios, tecnologías, protocolos y facilidades necesarias para el intercambio de datos y archivos entre los usuarios de una red.

Empresa de Telecomunicaciones: Entidad que brinda servicios relacionados con la transmisión de información a través de tecnologías como telefonía, internet de banda ancha, televisión por cable o satélite, y servicios adicionales como soluciones en la nube, soporte técnico, redes privadas virtuales (VPN), alojamiento de servidores y seguridad en línea. Facilita la comunicación entre personas y dispositivos mediante redes de datos y voz, ya sea por líneas fijas, redes móviles, satélites o cables de fibra óptica, con el objetivo de conectar a las personas y optimizar el flujo de información en un mundo cada vez más interconectado.

Venta: Proceso mediante el cual una empresa o persona entrega un producto o presta un servicio a un comprador, a cambio de un pago. Las ventas son un motor clave para el desarrollo de los negocios.

Factura: Documento comercial que un vendedor entrega a un comprador, especificando la venta de bienes o servicios. Contiene datos sobre los productos o servicios vendidos, precios, monto total a pagar e impuestos aplicables. Funciona como comprobante, base de pago y registro contable de la transacción.

Cuentas por Cobrar: Obligaciones que mantienen los clientes comerciales y partes relacionadas por concepto de servicios contratados.

Compras: Adquisición de bienes o servicios que realiza una empresa para uso, comercialización o reventa. En contabilidad, su registro depende del propósito y naturaleza, pudiendo contabilizarse como gasto o inventario.

Inventarios: Materiales y equipos en bodega destinados a ser consumidos en la prestación de servicios. Se reconocen inicialmente por su precio de compra, incluyendo desembolsos asociados a su adquisición y preparación para el uso. Cuando no es posible recuperar el costo de los inventarios por daños u obsolescencia, se valúan al valor neto realizable (precio estimado de venta menos costos de venta).

Cuentas por Pagar: Obligaciones contraídas con terceros por la adquisición de bienes o servicios, que constituyen pasivos ciertos y no estimaciones. Incluyen: cuentas por pagar comerciales, cuentas por pagar a partes relacionadas y otros gastos acumulados por pagar.

Proveedores: Entidades o personas que suministran bienes o servicios a una compañía, desempeñando un papel clave en la cadena de suministro y en la disponibilidad de recursos para la operación del negocio.

Clientes: Personas o empresas que adquieren productos o servicios. En operaciones a crédito, generan cuentas por cobrar para la empresa proveedora.

Contrato: Acuerdo legalmente vinculante entre dos o más partes que define las condiciones y términos de una operación o relación comercial, brindando seguridad jurídica a las partes involucradas.

Método de Markup: Estrategia de fijación de precios que consiste en añadir un margen o porcentaje al costo directo de un producto o servicio, con el fin de cubrir costos indirectos y obtener beneficios.

Forecast: Estimación de resultados futuros basada en datos históricos, análisis de tendencias y variables relevantes. Se utiliza en finanzas, economía, negocios y planificación estratégica para anticipar escenarios y facilitar la toma de decisiones.

CRM (Customer Relationship Management): Estrategia empresarial enfocada en mejorar la relación con los clientes, optimizar interacciones y gestionar datos relevantes para incrementar su satisfacción y lealtad. También se refiere a sistemas o programas que estructuran, automatizan y coordinan procesos de ventas, marketing, servicio al cliente y asistencia técnica.

2.5 Conceptos Administrativos

2.5.1 Empresas de Telecomunicaciones

Las compañías de telecomunicaciones son las que proporcionan servicios vinculados a la transmisión de información a distancia. Esto abarca voz, datos, texto, vídeo y conexión a internet, mediante diferentes vías como cables, fibra óptica, satélites y redes inalámbricas.

Algunos servicios típicos que ofrecen son: telefonía fija y móvil, internet (hogar, móvil, empresarial), televisión por cable o satelital y servicios de datos y redes privadas (VPN, nube, etc.).

2.5.2 Marco legal de las empresas de Telecomunicaciones

En Costa Rica, las empresas de telecomunicaciones se rigen por:

Ley General de Telecomunicaciones (Ley N.º 8642)

Su objetivo principal es establecer el marco regulatorio para las telecomunicaciones en Costa Rica, asegurando el acceso a los servicios y salvaguardando los derechos de los usuarios.

Entre sus principios rectores se encuentran la universalidad, solidaridad y beneficio del usuario. Regula la asignación y utilización de frecuencias para la operación de redes y servicios de telecomunicaciones. Asimismo, establece derechos y obligaciones para garantizar la calidad, el acceso a la información, la libertad de elección y la no discriminación en la prestación de servicios. Define las obligaciones de interconexión entre operadores, a fin de asegurar la interoperabilidad y la continuidad del servicio.

Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones:

Define las condiciones para el acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones. Establece las responsabilidades de los operadores para garantizar la interoperabilidad de los servicios y permitir que los usuarios se comuniquen entre distintas redes.

Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios:

Establece criterios mínimos de calidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Impone a los operadores la obligación de proporcionar información clara, veraz y completa sobre las características, precios, calidad y cobertura de los servicios que ofrecen.

Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones:

Su objetivo es salvaguardar los derechos de los usuarios finales, garantizando la calidad de los servicios, el acceso a información oportuna y precisa, así como la transparencia en la facturación.

Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL):

Órgano regulador del sector de telecomunicaciones en Costa Rica, creado en 2008 con la promulgación de la Ley N.º 8642. Entre sus funciones se encuentran: promover la competencia,

autorizar a las empresas operadoras, velar por la calidad de los servicios, proteger los derechos de los usuarios, propiciar la interconexión entre operadores, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) y supervisar el cumplimiento del marco jurídico del sector.

Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL):

Fondo especial creado como parte de la Ley General de Telecomunicaciones, con el objetivo de reducir la brecha digital y garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones. Está orientado a financiar proyectos en zonas rurales, de difícil acceso o con condiciones socioeconómicas vulnerables, donde no resulta rentable para los operadores invertir.

2.6.1 Importancia de la Auditoría

La auditoría juega un importante papel cuyos objetivos siempre deben estar alineados con los objetivos de las organizaciones, porque ayudarán a tener una excelente calidad en los procesos, la información que arroja una auditoría es la base para tomar decisiones que permiten mayor éxito y crecimiento, hace responsable a los equipos de las empresas en ordenar, controlar y mejorar procesos, generando eficiencias operativas y mejores prácticas en la ejecución de las operaciones y permite estudiar si se están cumpliendo o no las normativas legales.

La auditoría se lleva a cabo por un auditor quién es un profesional independiente, maduro y sólido, capacitado para emitir una opinión sobre los estados financieros y otros informes relevantes, a través de técnicas y herramientas específicas recopilar y analizar los procesos y controles internos.

Cabe señalar que dentro de las funciones de una auditoría incluyen: Evaluación del riesgo, verificación de cumplimiento, identificación de fraudes, mejora de procesos y emisión de informes. Cuya principal función es verificar los procedimientos contables establecidos en una

empresa, en un periodo concreto, para identificar cualquier irregularidad, falla o desviación y que se han efectuado conforme a las disposiciones legales y las políticas establecidas.

La auditoría es crucial para la transparencia y eficiencia organizacional. Permite evaluar procesos internos, prevenir fraudes y asegurar el cumplimiento normativo. Con el avance tecnológico y cambios regulatorios, los auditores deben adaptarse a nuevos desafíos, contribuyendo al éxito y sostenibilidad de las organizaciones en el entorno empresarial.

2.6.2 Diseño de programa de auditoría

El programa de auditoría es un plan detallado que organiza los procedimientos a seguir durante una auditoría, especificando su extensión, oportunidad de aplicación y responsables. Sirve como guía de trabajo, registro de actividades y herramienta de coordinación del equipo auditor.

Propósitos y fines del programa: Proporcionar un plan sistemático de trabajo, asignar responsabilidades, facilitar la revisión, evitar omisiones o duplicaciones, y servir como guía de procedimientos, así como evidencia del trabajo realizado.

Ventajas de un programa adecuado: Mejora la distribución y coordinación del trabajo, asegura el cumplimiento de los principios de auditoría, registra el historial del trabajo, permite su seguimiento y facilita auditorías futuras.

Responsabilidades: La elaboración y ejecución del programa son responsabilidad del auditor encargado del trabajo de campo, con revisión y aprobación del supervisor y del jefe de repartición.

Flexibilidad: El programa debe permitir ajustes cuando los procedimientos resulten innecesarios o ineficientes, lo cual debe ser discutido y justificado con el equipo.

Coordinación: Facilita la organización del trabajo en equipos diversos, asegurando que no se omitan procedimientos esenciales ni se dupliquen funciones.

Instrucciones claras: Las instrucciones deben ser específicas, precisas y comprensibles, especialmente para auxiliares con menor experiencia, detallando qué debe hacerse y cómo.

Formato del programa: Incluye columnas para pasos, procedimientos, referencias, fechas, responsables y tiempos. Se utiliza como guía de auditoría y como evidencia del trabajo ejecutado.

Inclusión y eliminación de procedimientos: Durante la auditoría, se pueden añadir, modificar o eliminar procedimientos según cambios en las operaciones, errores detectados o mejoras en el control interno, siempre justificando dichas decisiones.

En resumen, el programa de auditoría es una herramienta fundamental para asegurar que la auditoría se realice de forma organizada, eficiente, y conforme a los estándares profesionales.

MEMBRETE
SOCIEDAD DE AUDITORIA Y CONSULTORIA

PROGRAMA DE AUDITORIA

CLIENTE(empresa examinada)				
PERIODO DEL EXAMEN: Del _____ al _____				
RUBRO: CAJA CHICA				
PASO/ N°	PROCEDIMIENTOS	Ref P/T	FECHA	Hecho por
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1)	OBTENGA UN CONTROL SIMULTANEO SOBRE TODO EL EFECTIVO QUE HA DE CONTARSE Y TODOS LOS VALORES NEGOCIABLES	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	MCZ
2)	REALICE UN ARQUEO DE FONDOS: ARQUEO SORPRESIVO: SI_ NO_ x	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	MCZ
3)	CUENTE Y PREPARE UNA RELACIÓN DE TODAS LAS PARTIDAS EN EL FONDO	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	OPS
4)	OBTENER LA FIRMA DEL CUSTODIO DE LA CAJA CHICA ACUSANDO RECIBO DEL EFECTIVO, COMPROBANTES, VALORES, ETC.	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	OPS
5)	OBTENGASE LA APROBACIÓN POR ESCRITO DE UNA PERSONA RESPONSABLE PARA TODOS LOS COMPROBANTES DE GASTOS Y CHEQUES DE EMPLEADOS QUE HAYA EN EL FONDO	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	MCZ
6)	CONCILIAR EL FONDO CON EL SALDO DE LA CUENTA DE CAJA CHICA EN EL LIBRO MAYOR GENERAL A LA FECHA DEL BALANCE GENERAL	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	OPS
7)	CONFRONTAR TODOS LOS CHEQUES EN EL FONDO CON LAS BOLETAS CORRESPONDIENTES DE DEPOSITO Y CON EL ESTADO BANCARIO	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	MCZ
8)	OBTENER DE UN FUNCIONARIO RESPONSABLE LA ACEPTACIÓN Y APROBACIÓN POR ESCRITO DE CUALQUIER FALTANTE EN EL FONDO	A / 1-2	Del 15 al 15 Marzo	MCZ

Preparado por:	MCZ
Fecha:	15/03/2008
Revisado por:	BGM
Fecha:	15/03/2008

Ilustración 3. Diseño de Programa de Auditoría

Fuente: Plácido, J. M. M. (2019). *Introducción a la Auditoria* [Tabla]. Carolina (Trujillo).

<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14790/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf>

Evaluación del control interno: el control interno consiste en las acciones adoptadas por los colaboradores de una entidad para supervisar, evaluar y garantizar la calidad de sus operaciones y servicios. Su evaluación implica revisar el diseño, implementación y efectividad de los controles, considerando normas profesionales y el tipo de auditoría. Esta evaluación incluye dos etapas: comprender y documentar los controles, y verificar su funcionamiento. Según

las deficiencias detectadas, se emiten recomendaciones correctivas. Puede realizarse en la planificación o durante la ejecución de la auditoría. El sistema de control interno está regulado por la Ley N.º 28716 y normas emitidas por la Contraloría.

2.7 Etapas de una auditoría

El proceso de todo servicio de control posterior se desarrolla mediante tres etapas interrelacionadas:

2.7.1 Etapa de planificación

Toda auditoría debe planificarse adecuadamente para cumplir sus objetivos en el tiempo previsto y garantizar resultados de calidad. La planificación define una estrategia general basada en información relevante, determinando objetivos, riesgos y criterios aplicables, según el tipo de auditoría. El programa de auditoría detalla los procedimientos y técnicas necesarias, define responsabilidades, tiempos y recursos, y guía al equipo auditor. Este programa debe ser flexible para adaptarse a cambios durante la ejecución, pero también detallado para permitir su control y supervisión.

El procedimiento de auditoría especifica cómo aplicar las técnicas para recolectar y analizar evidencia, facilitando la emisión de una opinión fundamentada. Además, se deben prever mecanismos de coordinación con la entidad auditada y asegurar el cumplimiento de los plazos y normas de calidad. El resultado de la planificación es el plan de auditoría, que incluye los objetivos, cronograma, personal asignado, costos y tareas, así como expertos si se requieren.

2.7.2 Etapa de ejecución

Durante la auditoría, se aplican procedimientos del programa para obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde las conclusiones y recomendaciones del auditor. Esta evidencia puede ser física, documental, testimonial o analítica, y debe cumplir criterios de

cantidad (suficiencia) y calidad (apropiación), siendo confiable, relevante, legalmente válida y objetiva.

Evidencia de auditoría: la evidencia se documenta adecuadamente, organizándose en archivos físicos o digitales para asegurar su custodia y facilitar su revisión. Esta documentación de auditoría incluye el plan, evidencia obtenida, análisis, conclusiones e informes emitidos, y es prueba de que el trabajo se realizó conforme a la normativa.

Según el origen de donde proviene, la evidencia se clasifica de la siguiente forma:

a. Evidencia física: Es aquella que se obtiene mediante la observación directa o la inspección de hechos relacionados con los objetivos de la auditoría.

b. Evidencia documental: Se refiere a la información contenida en documentos, ya sean oficiales o privados, que respaldan un hecho específico.

c. Evidencia testimonial: Proviene de declaraciones de personas recabadas durante entrevistas o investigaciones. Cuando estas declaraciones resultan relevantes para la auditoría, deben corroborarse con otros tipos de evidencia. Además, es importante valorar esta información para asegurarse de que los testigos no estén sesgados o tengan un conocimiento limitado sobre el tema.

d. Evidencia analítica: Consiste en el uso de cálculos, comparaciones, análisis lógico y descomposición de la información, los cuales deben estar debidamente sustentados con documentación.

La preparación oportuna de la evidencia mejora su calidad y permite una supervisión eficaz. La Contraloría define la forma y el contenido de los documentos, ajustándolos a la complejidad de cada auditoría.

Documentación de auditoría: la documentación de auditoría debe organizarse, prepararse y conservarse adecuadamente para demostrar que el trabajo fue realizado conforme a las normas vigentes y facilitar su revisión. Esta incluye el plan de auditoría, la evidencia obtenida, los análisis, conclusiones y los informes emitidos. Debe estar debidamente clasificada y almacenada (físicamente o en formato digital), asegurando su accesibilidad, uso y custodia. Esta documentación es el principal respaldo de que la auditoría se llevó a cabo correctamente y permite una mejor supervisión y evaluación del trabajo. La Contraloría define la forma y contenido de los documentos según los objetivos, características de la entidad y procedimientos aplicados.

Asimismo, se prohíbe divulgar dicha documentación durante el proceso, salvo que sea citada en los hallazgos y no esté en los archivos de la entidad, en cuyo caso debe ser entregada a los auditados. Los archivos de auditoría son propiedad del sistema de control y deben resguardarse conforme a la normativa establecida.

2.8 Hallazgos

Es cualquier información que, según el criterio del auditor, ayuda a identificar hechos o situaciones relevantes que afectan la gestión de una entidad o programa evaluado, y que deben ser incluidas en el informe. Representa el resultado de comparar un criterio establecido con la situación real observada durante la revisión de una entidad, área o proceso.

Los elementos del hallazgo de auditoría son:

- **Condición:** párrafo en el cual el auditor describe la situación deficiente que ha identificado durante la revisión, es decir, “lo que existe actualmente”.

- **Criterio:** párrafo en el que el auditor detalla el estándar o norma utilizada para evaluar la condición. Es la norma contra la cual el auditor mide la condición. Es decir “Lo que debe o debió ser”.
- **Causa:** párrafo donde se refiere al análisis que hace el auditor sobre los motivos o factores que, a su juicio, ocurrió la condición observada. Es decir, “por qué ocurrió la condición”.
- **Efecto:** describe las consecuencias, ya sean reales o posibles, tanto en términos cuantitativos o cualitativos, derivadas de la condición descrita, o “La diferencia entre lo que es y debió ser”.

2.9 Etapas de elaboración del informe

El informe de auditoría es un documento escrito y obligatorio que presenta los resultados, conclusiones y recomendaciones derivadas de la acción de control, conforme al tipo de auditoría realizada. Su propósito es informar oportunamente a las autoridades competentes, facilitando la toma de decisiones, la implementación de correcciones y mejoras en la gestión evaluada.

El informe debe incluir recomendaciones para corregir deficiencias en el control interno y, cuando corresponda, sugerencias para determinar responsabilidades. Su elaboración debe ajustarse a la estructura y disposiciones establecidas por la Contraloría, incluyendo un resumen ejecutivo que no revele información sensible.

En situaciones urgentes, se pueden emitir informes parciales antes de la conclusión definitiva de la auditoría, los cuales deben ser referenciados en el informe final. El informe se considera oficialmente emitido una vez que ha sido aprobado y firmado por las autoridades competentes, y debe ser comunicado al titular de la entidad auditada, así como a las unidades correspondientes de la Contraloría.

Finalmente, los informes de auditoría son actos de administración interna, no impugnables, y sólo pueden ser revisados de oficio por la Contraloría para verificar el cumplimiento de normas y estándares de calidad.

2.10 Informe de auditoría

Un informe de auditoría es un documento oficial que presenta de manera resumida los hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivadas de un proceso de auditoría realizado por un auditor independiente o un equipo de auditores. Este informe se elabora al finalizar la auditoría y presenta a la administración de la entidad auditada, así como a otras partes interesadas pertinentes, como los accionistas, inversores, organismos reguladores y acreedores.

El informe de auditoría suele contener los siguientes elementos:

1. **Introducción:** contiene información general sobre la entidad auditada, el alcance de la auditoría, el período evaluado y otros aspectos relevantes.
2. **Opinión del Auditor:** se trata de la sección clave del informe, donde el auditor describe la opinión del auditor sobre la fiabilidad de los estados financieros de la empresa. La opinión puede ser favorable (opinión sin salvedades), con salvedades (cuando el auditor encuentra limitaciones en su trabajo) o desfavorable (cuando los estados financieros no son fiables).
3. **Alcance de la Auditoría:** describe en detalle el alcance del trabajo realizado por el auditor, incluyendo las áreas evaluadas que fueron revisadas y las técnicas aplicadas para llevar a cabo la auditoría.
4. **Hallazgos de la Auditoría:** se presentan los hallazgos más relevantes identificados durante la auditoría, como deficiencias en los controles internos, errores contables, indicios de fraudes o incumplimientos normativos.

5. **Conclusiones y Recomendaciones:** a partir de los hallazgos obtenidos, el informe de auditoría puede incluir conclusiones sobre la situación financiera y operativa de la empresa, así como recomendaciones para corregir deficiencias o mitigar riesgos.

6. **Declaraciones Adicionales:** esta sección puede contener información adicional relevante, como limitaciones en la auditoría o responsabilidades del auditor y la dirección de la empresa.

7. **Firma y Fecha:** el documento debe estar debidamente firmado y fechado por el auditor o el equipo, como respaldo de la responsabilidad sobre el informe emitido.

El informe de auditoría suele contener Cabe resaltar que el informe de auditoría representa un elemento esencial para proporcionar a los usuarios de los estados financieros una evaluación independiente y objetiva de la situación financiera y operativa de la entidad auditada. Para que este documento sea eficaz, es fundamental la claridad, la precisión y la imparcialidad en la presentación de los hallazgos y conclusiones.

2.11 Importancia de los Informes de Auditoría

Los informes de auditoría desempeñan un papel esencial para garantizar la transparencia y la fiabilidad de la información financiera. Existen diversas razones principales que sustentan su importancia:

Los informes de auditoría ofrecen una evaluación imparcial de los estados financieros y de los controles internos, lo que contribuye a verificar que la información contable sea exacta y confiable para inversionistas, reguladores y otras partes interesadas. Al examinar documentos y procedimientos, los auditores pueden identificar errores, fraudes o deficiencias en los controles internos, lo que ayuda a minimizar los riesgos financieros y operativos.

Además, los informes de auditoría permiten a las organizaciones prevenir sanciones y mantener una buena imagen pública. Los resultados de la auditoría brindan recomendaciones para mejorar los procesos internos y fortalecer los controles, lo cual contribuye al buen desempeño organizacional.

Para garantizar que el informe del auditor sea informativo, claro y útil para los usuarios de los estados financieros, las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) establecen un marco detallado para su elaboración. La aplicación de estos estándares mejora la calidad y coherencia de la auditoría, aumentando la confianza en los datos financieros proporcionados por las organizaciones.

2.12 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo en auditoría son documentos formales que el auditor elabora, clasifica y utiliza a lo largo de todo el proceso, como parte de sus responsabilidades, con el fin de asegurar resultados precisos y coherentes. Estos documentos cumplen la función de registrar de manera permanente las tareas realizadas, controlar las actividades planificadas, apoyar la organización de futuras auditorías, asegurar procesos completos y exactos, organizar la información recopilada, verificar los procedimientos efectuados, sustentar los resultados obtenidos y preservar la integridad del trabajo de auditoría.

Generalmente, los papeles de trabajo contienen información clave relacionada con la auditoría, como el alcance, calendario, personal involucrado, áreas evaluadas, procedimientos aplicados, resultados, conclusiones y recomendaciones. Es fundamental que el auditor conserve las versiones más relevantes de estos documentos, evitando almacenar información innecesaria que pueda dificultar la comprensión y la presentación de los hallazgos.

Estos documentos son propiedad de los organismos o firmas de auditoría, y el auditor tiene la obligación de resguardar su integridad, asegurando en todo momento la confidencialidad de la información contenida. Los respaldos deben conservarse por un período mínimo de cinco años.

La relevancia de los papeles de trabajo radica en su utilidad para planificar, controlar y respaldar la auditoría, garantizar su calidad, evidenciar el cumplimiento, elaborar conclusiones, mantener un registro permanente y redactar el informe final.

Nombre de la organización				
Nombre del papel de trabajo:				
Alcance:				Equipo de auditoria
Propósito:				Elaboró:
				Revisó:
				Aprobó:
				Fecha inicio:
No.	Actividades por realizar	Pruebas de auditoria	Afirmaciones	Referencia papel de trabajo
1				
2				
3				
Conclusión				
Firma responsable:		Cargo:	Fecha finalización:	

Fuente: *Modelo de papeles de trabajo de auditoría.* (s.f.). [Tabla]. Grupo Fraga.<https://grupo-fraga.com/que-son-los-papeles-de-trabajo-de-auditoria/>

2.13 Tipos de Auditoría

En el campo de la auditoría existen diversas clasificaciones; no obstante, en este apartado se presentarán y definirán cuatro de ellas más relevantes y de mayor aplicación en las empresas, las cuales son auditoría de gestión, cumplimiento, financiera y operativa.

El análisis del alcance de los tipos de auditoría se realizará desde dos enfoques; el primero se basa de acuerdo con la posición que ocupan los auditores en relación con la entidad auditada, distinguiéndose así entre auditoría interna y auditoría externa; y el segundo, de acuerdo con el área específica de aplicación, los cuales son gestión, cumplimiento, financiera y operativa, cuyas definiciones serán desarrolladas a partir de las perspectivas de diversos autores.

Auditoría en razón al lugar que ocupa el auditor:

Auditoría Externa: es llevada a cabo por entidades independientes ajenas a la organización, con la finalidad de emitir una opinión objetiva sobre una actividad global, un componente o un aspecto específico de la entidad.

Auditoría Interna: es ejecutada por miembros de la organización auditada, contribuyendo en función de evaluación pertinente al servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras, la revisión, evaluación y supervisión la adecuación y efectividad de los sistemas contables y de control internos.

Auditoría de acuerdo con el área de aplicación:

Auditoría Financiera: enfocan en examinar los estados financieros de una empresa o cualquier otra persona jurídica. Su propósito principal es emitir una opinión independiente sobre si los estados financieros se reflejan de manera razonable, en todos los aspectos relevantes, la situación financiera, los resultados operativos y los flujos de efectivo, conforme a un marco contable establecido. Este tipo de auditoría es llevado a cabo por auditores independientes, generalmente contadores certificados, y suele ser un requisito legal para las empresas que cotizan en bolsa, así como para muchas otras organizaciones.

Auditoría de Cumplimiento: se centran en verificar si una empresa actúa conforme a las leyes, normas y regulaciones que rigen su sector. Este tipo de auditoría se lleva a cabo mediante

el análisis de los documentos que respaldan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones, con el fin de verificar si los procedimientos aplicados y los controles internos implementados se ajustan a las normativas correspondientes, y si estos mecanismos funcionan de forma efectiva y son apropiados para alcanzar los objetivos de la organización.

Auditoría de operacional o de gestión: la auditoría operacional consiste en la recopilación y análisis sistemático y objetivo de evidencias, con el fin de emitir una opinión independiente respecto a la efectividad de los sistemas de gestión y de los instrumentos de control interno asociados, y el grado de eficiencia, eficacia y economía con el que se llevan a cabo las operaciones.

2.11 Auditoría Operativa

La auditoría operativa es una herramienta clave en el ámbito de la gestión empresarial que busca mejorar la eficiencia y efectividad de las actividades internas de una organización. Se trata de una revisión estratégica que permite identificar y evaluar los procesos operativos de una empresa, con el objetivo de detectar posibles áreas de mejora y proponer soluciones para optimizar el rendimiento. (Ruiz, 2023). Cuya finalidad es revisar la planificación, organización, dirección y control en empresas para asegurar el uso adecuado de recursos y procedimientos.

Es importante enfatizar que la auditoría operativa no tiene como objetivo principal detectar fraudes o errores específicos, sino determinar qué debilidades o mejora en el proceso operativo de la organización existen. Las recomendaciones se dan a partir de los resultados obtenidos para optimizar el rendimiento y garantizar la efectividad de las operaciones.

2.12 Metodología de la Auditoria Operativa

La auditoría operativa sigue un enfoque metodológico organizado que, por lo general, comprende cinco fases esenciales: análisis preliminar, revisión general, análisis detallado,

presentación de resultados y verificación de cumplimiento. Su propósito es analizar la eficiencia y efectividad de las actividades de una entidad, detectar puntos críticos y sugerir acciones de mejora.

Etapas Preliminar: cuyo objetivo principal obtener un conocimiento previo de la empresa o área a auditar, identificar posibles riesgos y conformar equipos de auditoría (pueden ser auditores internos o externos).

Etapas de Estudio General: identificar las áreas críticas con el fin de determinar las causas fundamentales de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.

Etapas de Estudio Específico: es esta etapa se puede vincular los problemas evidentes y potenciales con las causas reales que en verdad lo originaron. El auditor debe desarrollar un modelo de control. Una vez que la información está organizada, se procede a realizar un análisis del problema, con el objetivo de emitir juicios que permitan el diagnóstico real de la situación y elaborar un pronóstico.

Etapas de Comunicación de Resultados: es un informe que proporciona una opinión fundamentada, profesional e imparcial sobre el tema evaluado, respaldada por la evidencia correspondiente.

Etapas de Seguimiento: en esta etapa el auditor debe verificar que las deficiencias hayan sido corregidas.

2.13 Normas Internacionales de Auditoría NIA

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son un conjunto de estándares emitidos por la Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés), una entidad independiente que establece normas de auditoría y aseguramiento a nivel

mundial. Las NIA proporcionan orientación sobre los principios fundamentales y los procedimientos esenciales que los auditores deben seguir al realizar una auditoría de estados financieros u otros trabajos de aseguramiento.

Estas normas se desarrollan con el objetivo de mejorar la calidad y uniformidad de las auditorías en todo el mundo, ofreciendo un marco común para los profesionales del área. Están diseñadas para ser aplicables a una amplia variedad de entidades, sin importar su tamaño, estructura o sector.

Las NIA abordan diversos temas relacionados con la auditoría, incluyendo la planificación y ejecución del trabajo, la evaluación del riesgo de auditoría, la obtención de evidencia, la documentación y la comunicación de los resultados, entre otros.

Es fundamental que los auditores conozcan y cumplan con las NIA aplicables, dado que estas normas son reconocidas internacionalmente como referencia para realizar auditorías de alta calidad y confiabilidad.

2.14 Principales NIAs Relacionadas con el Informe del Auditor

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) establecen pautas claras sobre cómo elaborar y presentar un informe de auditoría. Las normas emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) tienen como objetivo garantizar la calidad y la consistencia en los procesos de auditoría a escala global.

2.14.1 NIA 700 (Revisada) Formación de una Opinión y Emisión del Informe de Auditoría sobre lo Estados Financieros

Esta norma define los criterios necesarios para la formación de una opinión sobre los estados financieros. Además, detallada la estructura y el contenido debe contener informe del

auditor, con el fin de garantizar que la información sea clara y comprensible, y que incluya una opinión sobre si los estados financieros reflejan fielmente la situación de acuerdo con el marco de información financiera correspondiente.

Aspectos claves de la NIA 700 son:

Opinión del Auditor: el informe debe contener una opinión clara sobre si los estados financieros reflejan de manera adecuada y confiable la situación financiera.

Base de Opinión: debe describir en qué se base la opinión emitida, incluyendo el alcance del trabajo realizado y cualquier restricción que haya afectado la auditoría.

Opinión sobre la Conformidad: la opinión debe señalar si los estados financieros se ajustan al marco de referencia contable aplicable (como las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF).

2.14.2 NIA 705 (Revisada) Modificaciones a la Opinión en el Informe de Auditoría

Esta norma aborda sobre las modificaciones a la opinión del auditor en el informe cuando se encuentran problemas durante la auditoría que impactan la presentación fiel de los estados financieros. Las modificaciones pueden ser una opinión con salvedades, una opinión adversa o una denegación de opinión.

Aspectos claves de la NIA 705 (Tipos de opinión modificada):

Opinión con Salvedades: se emite cuando, los estados financieros cumplen con el marco de referencia contable, pero hay un problema específico que no está adecuadamente reflejado.

Opinión desfavorable (adversa): se presenta cuando los estados financieros no reflejan una imagen fiel y razonable.

Denegación (abstención) de opinión: se emite cuando el auditor no logra reunir evidencia suficiente para formar una opinión.

2.14.3 NIA 706 (Revisada) Párrafos de Énfasis y Párrafos de Otros Asuntos en el Informe de Auditoría

Esta norma se enfoca en el uso de los párrafos de énfasis y otros asuntos que pueden ser incluidos dentro del informe de auditoría. Aunque no alteran la opinión del auditor, estos párrafos tienen como propósito destacar información adicional relevante para los estados financieros.

Aspectos claves de la NIA 706:

Párrafos de Énfasis: se incluyen cuando el auditor considera importante resaltar un asunto incluido en los estados financieros, sobre una cuestión presentada o revelada que, a su juicio, es fundamental para que los usuarios comprendan adecuadamente dicha información.

Párrafos sobre otras cuestiones: se utilizan cuando el auditor considera necesario comunicar un asunto que no está incluido en los estados financieros, sobre una cuestión distinta de las presentadas o reveladas en los estados financieros que, a su juicio, es fundamental para que los usuarios comprendan la auditoría, las responsabilidades del auditor o el informe de auditoría.

2.14.4 NIA 701 Comunicación de Aspectos Clave de la Auditoría en el Informe del Auditor

La NIA 701 establece que el informe de auditoría debe incluir una descripción de las cuestiones clave de la auditoría, que son los temas que, en opinión del auditor, fueron de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del periodo, los cuales deben ser seleccionados entre aquellos que involucraron la mayor atención durante la auditoría.

Aspectos claves 701son:

Cuestiones clave de la auditoría: La NIA 701 aborda la responsabilidad del auditor de comunicar las cuestiones clave de la auditoría en el informe que emite. Las cuestiones clave son

situaciones que, de acuerdo con el juicio profesional del auditor, han sido las de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros.

2.15 Estructura del Informe del Auditor según las NIAs

Encabezado:

Debe incluir el título del informe, la identificación del auditor y la fecha de emisión del informe.

Destinatario del informe:

El informe debe estar dirigido a los responsables de la entidad auditada, tales como el directorio, la junta directiva o los accionistas, según corresponda.

Introducción:

Incluye información básica sobre la empresa auditada, el alcance de la auditoría, el período cubierto y otros detalles relevantes.

Responsabilidad del auditor:

Describe la responsabilidad del auditor, incluyendo la obligación de expresar una opinión sobre los estados financieros y los procedimientos seguidos para cumplir con los requerimientos de la auditoría.

Opinión del auditor:

Sección esencial que presenta la opinión del auditor sobre la razonabilidad de los estados financieros de la empresa. La opinión puede ser: favorable (opinión sin salvedades), con salvedades (cuando el auditor encuentra limitaciones en su trabajo) o desfavorable (cuando los estados financieros no son confiables).

Base de la opinión:

Describe la base sobre la cual se ha formado la opinión, incluyendo la naturaleza y el alcance de la auditoría realizada.

Aspectos clave de la auditoría:

Incluye una descripción de los aspectos más relevantes de la auditoría, detallando la naturaleza del asunto, el enfoque aplicado para tratarlo y las conclusiones obtenidas.

Responsabilidad de la administración y del auditor:

Describe las responsabilidades de la administración en relación con los estados financieros, así como las responsabilidades del auditor.

Otros Párrafos (si aplicable): párrafos de Énfasis (Para destacar información relevante) y Párrafos de Otros Asuntos (Para tratar temas importantes no relacionados con la opinión).

Firma: firma del auditor o la firma de la firma de auditoría.

Fecha del Informe: fecha en la que el informe es firmado.

Dirección: a quién está dirigido el informe.

2.16 NAGAS (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas)

Son un conjunto de principios, procedimientos, reglas y normas que regulan el ejercicio de la auditoría externa y que ayudan a los auditores a cumplir con responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros, incluye las capacidades profesionales como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informe y la evidencia.

Estas normas representan una especie de "diez mandamientos" que los auditores deben seguir. Sin embargo, lo verdaderamente importante es que dichas normas deben aplicarse a lo largo de todo el proceso de auditoría, desde las actividades preliminares hasta la aprobación final del informe. Estas normas se agrupan en tres categorías:



Ilustración 4. Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Fuente: Rojas, R. V. (2017). *Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. [Gráficas]. rogervara.wordpress.com. <https://rogervara.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>

2.16.1 Normas Generales o Personales

Entrenamiento y capacidad profesional: la auditoría debe ser realizada por un profesional, que cuenten con formación técnica y experiencia en la materia. Esta norma señala que, además de ser un profesional, el auditor debe contar con una preparación especializada, lo que implica una capacitación constante en conocimientos teóricos, técnicos y en las habilidades requeridas para desempeñar adecuadamente su labor.

Independencia: en cualquier aspecto vinculado con la auditoría, el auditor debe conservar su independencia de juicio. Esta norma establece que debe mantener una postura mental autónoma, libre de cualquier tipo de influencia o presión, ya sea de carácter político, religioso, familiar o de otra índole, que pueda afectar su criterio profesional. La independencia puede entenderse como la libertad que tiene el auditor para emitir su opinión de manera objetiva e imparcial.

Cuidado y esmero profesional: el auditor debe aplicar un alto nivel de cuidado profesional tanto al llevar a cabo la auditoría como al redactar el informe. Esta norma implica que el trabajo debe realizarse con responsabilidad, precisión y compromiso, lo cual incluye ejercer una supervisión adecuada y oportuna en cada etapa del proceso de auditoría.

2.16.2 Normas de Ejecución del Trabajo

Planeamiento y supervisión: la auditoría debe ser planificada de manera adecuada y, en caso de contar con asistentes, su trabajo debe ser supervisado correctamente. De acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Internacionales de Auditoría y las Normas Generales del Control Gubernamental, el auditor está obligado a planificar y ejecutar la auditoría aplicando su juicio profesional. El propósito es obtener evidencia suficiente y pertinente, reducir los riesgos de auditoría a un nivel aceptable y así poder emitir una opinión objetiva e imparcial sobre los estados financieros, así como sobre los procedimientos administrativos y operativos evaluados.

Estudio y evaluación del control interno: es fundamental analizar y valorar adecuadamente el sistema de control interno para definir el nivel de confianza que este ofrece y, en consecuencia, determinar la naturaleza, alcance y momento en que se aplicarán los procedimientos de auditoría. Los controles internos son esenciales para generar confianza en los procesos y sistemas administrativos de una entidad. Estas normas orientan la operación, mejora continua, mantenimiento y evaluación del control interno en todas las organizaciones.

Evidencia suficiente y apropiada: se debe recopilar evidencia adecuada y suficiente mediante técnicas como la inspección, observación, indagación y confirmación, con el fin de contar con una base razonable que permita emitir una opinión sobre los estados financieros. La labor principal del auditor consiste en reunir dichas evidencias, las cuales respaldarán tanto su

juicio como las conclusiones alcanzadas. La suficiencia de la evidencia hace referencia a la cantidad de pruebas obtenidas, mientras que su adecuación se relaciona con la calidad y relevancia de dichas pruebas.

2.16.3 Normas de preparación del informe

Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados: el informe debe indicar si los estados financieros han sido elaborados conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Estos principios constituyen un conjunto de normas y directrices contables que orientan la formulación de criterios para medir el patrimonio y presentar la información relacionada con los elementos patrimoniales y económicos de una entidad.

Consistencia: las revelaciones informativas en los estados financieros deben ser consideradas razonable, salvo que el informe indique lo contrario. A menos que el auditor señale lo contrario, se asumirá que los estados financieros incluyen de manera razonable y apropiada toda la información necesaria para su correcta presentación e interpretación.

Opinión del auditor: el informe debe emitir una opinión sobre los estados financieros en su conjunto o declarar que no es posible emitir una opinión. Si no se puede proporcionar una opinión completa, deben explicarse las razones. En cualquier caso, en que el nombre del contador esté vinculado a los estados financieros, el informe debe especificar claramente la naturaleza del trabajo realizado por el auditor, si lo hubo, y el nivel de responsabilidad que asume el auditor. Los tipos de opinión son: opinión favorable, limpia, positiva o sin salvedades, opinión con salvedades, opinión adversa o desfavorable, abstención de opinión.

2.17 Control Interno Contable

Actualmente, las empresas enfrentan cambios constantes y, en consecuencia, nuevos retos, lo que provoca que el control interno pase de tener un énfasis meramente contable,

financiero y de observación a ser un sistema enfocado en temas estratégicos y en el logro de objetivos previamente establecidos. Por ello, se ha convertido en una herramienta vital para las organizaciones.

El control interno contable es una herramienta que permite a una empresa ejecutar sus operaciones de forma eficiente, protegiendo sus recursos. Además, ayuda a identificar factores de riesgo en determinadas áreas y proporciona información financiera oportuna y confiable que apoya el logro de los objetivos (Guirados, 2022). De esta manera, garantiza la veracidad y transparencia de la información financiera.

Según COSO (2013), el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (p. 3). Esta definición refleja que el control interno está orientado a la consecución de objetivos; es un proceso continuo que consta de tareas y actividades realizadas por personas, capaz de proporcionar una seguridad razonable y adaptable a la estructura de la entidad.

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) abordan el control interno desde el punto de vista de la auditoría, enfocándose en la evaluación de riesgos y la confiabilidad de los estados financieros. Si bien no establecen controles internos específicos, sí guían a los auditores sobre cómo evaluarlos y reportar deficiencias.

2.17.1 Modelo COSO III

El modelo COSO fue desarrollado en 1992 por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission como un marco conceptual para el diseño y evaluación de sistemas de control interno. En 2013, se actualizó con la versión COSO III, que

incorpora un enfoque más integral y adaptable a los cambios tecnológicos y organizacionales (COSO, 2013), el cual está compuesto por cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios, además, puntos de enfoque que muestran las características esenciales de cada componente.

Es importante considerar que el Control Interno no es un proceso lineal en el que uno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino que, es un proceso dinámico, iterativo e integral, en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro.



Ilustración 5. COSO 2013

Fuente: Martínez, R. G. (s.f.). *Coso 2013*. [Gráficas]. Qualpro Consulting, S. C.

<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

2.17.2 Componentes del sistema de control interno

Los cinco componentes deben operar de forma integrada para minimizar el nivel aceptable de riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes están interconectados y presentan una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos.

2.17.3 Entorno de control (Ambiente de Control)

El ambiente de control es el marco en el que se desarrollan todas las actividades de una organización bajo la dirección de la administración, y está influenciado por diversos factores tanto internos como externos, tales como la historia institucional, los valores organizacionales, el mercado en el que opera, así como el contexto competitivo y regulatorio.

El entorno de control comprende las normas, procesos y estructuras que sustentan el sistema de control interno. Este elemento establece la disciplina necesaria para evaluar riesgos, ejecutar controles, manejar la información y la comunicación, y llevar a cabo actividades de supervisión.

Para establecer un entorno de control eficaz, es fundamental considerar aspectos como la estructura organizativa, la distribución de tareas y responsabilidades, el estilo de liderazgo y el compromiso institucional. Además, cabe resaltar que, si este entorno es débil o deficiente, puede generar consecuencias graves, tales como pérdidas financieras, daño reputacional o incluso el colapso empresarial. Por tanto, este componente tiene una influencia clave en los demás elementos del sistema de control interno, ya que proporciona la base estructural y disciplinaria que los sustenta. Una organización con un entorno de control sólido está mejor preparada para enfrentar riesgos y alcanzar sus metas.

2.17.4 Evaluación de riesgos

Este componente se encarga de reconocer posibles riesgos que podrían dificultar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Toda entidad está expuesta a amenazas, tanto internas como externas, que deben ser detectadas y evaluadas.

Estos riesgos impactan de diversas formas, desde la capacidad para competir eficazmente, hasta la estabilidad financiera y la reputación institucional. Por ello, se considera riesgo a cualquier factor que pueda impedir los objetivos de la organización.

En consecuencia, es esencial que la entidad anticipe, identifique y gestione los riesgos que enfrenta, implementando mecanismos que permitan su detección, evaluación y mitigación. Este proceso es continuo y evolutivo, y constituye el fundamento para decidir cómo serán gestionados dichos riesgos.

2.17.5 Actividades de control

Dentro del diseño organizacional, es fundamental establecer políticas y procedimientos que permitan la aplicación de las normas institucionales con un nivel razonable de seguridad, lo cual facilita una respuesta efectiva ante los riesgos.

Las actividades de control son acciones definidas mediante políticas y procedimientos, cuya finalidad es asegurar que las directrices emitidas por la dirección se implementen adecuadamente, reduciendo así los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos. Estas actividades se llevan a cabo en todos los niveles de la organización, a lo largo de las distintas fases de los procesos operativos y también en los entornos tecnológicos. Funcionan como herramientas clave para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.

Según su propósito, pueden ser de carácter preventivo o de detección, y abarcan tanto procedimientos manuales como automatizados. Constituyen un componente esencial del sistema de control interno, cuyo objetivo principal es mitigar los riesgos que impiden alcanzar los objetivos organizacionales. Es importante que cada control esté alineado con el riesgo que busca gestionar, ya que un exceso de controles puede resultar tan perjudicial como asumir riesgos en exceso.

2.17.6 Información y comunicación

El manejo y control de las operaciones dentro de una organización dependen en gran medida de cómo sus áreas operativas, administrativas y financieras recopilan, procesan e intercambian información. Esta información es clave para cumplir con las responsabilidades relacionadas con el control interno y para avanzar hacia los objetivos establecidos.

La gestión efectiva y el logro de metas requieren que la información esté disponible en todos los niveles de la organización. En este contexto, los datos financieros no se limitan a la elaboración de estados financieros, sino que también son fundamentales para la toma de decisiones. Por ejemplo, los informes dirigidos a la alta dirección sobre aspectos financieros permiten monitorear la rentabilidad de los productos, el comportamiento de los clientes deudores, la participación en el mercado, las tendencias en reclamaciones, entre otros factores.

La información útil surge a partir de datos combinados y analizados según su pertinencia para las necesidades informativas de la empresa. Es esencial que la dirección cuente con datos precisos y confiables para planificar, elaborar presupuestos y realizar otras tareas estratégicas. Por ello, la calidad de la información debe evaluarse en función de los siguientes criterios: contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación, por su parte, es un proceso continuo de transmisión y obtención de información útil y de calidad, tanto dentro como fuera de la organización. A nivel interno, permite que la información fluya en todas direcciones: hacia arriba, hacia abajo y de manera transversal, asegurando que el personal reciba instrucciones claras de la alta dirección respecto a sus responsabilidades de control.

Externamente, la comunicación cumple dos funciones principales: traer información relevante del entorno hacia la organización y, a su vez, proporcionar datos internos significativos

hacia el exterior, respondiendo así a las necesidades e intereses de los distintos grupos externos relacionados con la entidad.

2.18 Análisis FODA

De acuerdo con Martínez y Milla (2005), el análisis FODA permite sintetizar los elementos esenciales del entorno externo de una empresa y de su capacidad estratégica interna. Esta herramienta analítica facilita el manejo integral de la información relacionada con el negocio, siendo útil para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y condicionantes. El propósito principal de este análisis es anticipar tanto las oportunidades como las amenazas, lo cual contribuye a proyectar escenarios futuros y a ajustar estratégicamente el rumbo de la empresa.

Las oportunidades y amenazas corresponden a factores externos, fuera del control directo de la empresa, pero que pueden ser aprovechados o gestionados estratégicamente a partir de su identificación anticipada. En cambio, las fortalezas y debilidades hacen referencia a elementos internos que sí están bajo el control de la organización. En el marco de la planificación operativa, es fundamental reconocer aquellas fortalezas que pueden potenciarse, así como las debilidades que pueden limitar una adecuada gestión.

Para realizar el análisis FODA, se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Detectar los cambios relevantes tanto en el entorno general como en el sector competitivo.
- Examinar los recursos y capacidades internas de la organización.
- Organizar los resultados del análisis en una matriz que refleje de manera visual todos los factores involucrados.

Las conclusiones derivadas del análisis FODA serán valiosas para diseñar una propuesta de mejora enfocada en optimizar el proceso de planificación operativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., priorizando los factores clave que contribuyen al éxito empresarial.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En el presente trabajo se detalla la metodología de la investigación utilizada para el desarrollo de la tesis. Así como las fuentes, los instrumentos, técnicas utilizadas en el proceso de la recolección de la información para sustentar la veracidad de la investigación.

3.1. Enfoque de la investigación

Para lograr buenos resultados, la investigación debe tener un proceso limpio y lógico, en función del enfoque o módulo que se aplique, puede ser cualitativo, cuantitativo o mixto, dependiendo de los criterios aplicados para estudiar e interpretar la realidad, este proceso debe ser organizado y sistematizado.

3.1.1 *Modelo cuantitativo*

Investigación múltiple, investigación integrativa e investigación mixta son algunos de los nombres que ha recibido este tipo de investigación (Barrantes, 2014, p. 100), la cual ha generado diferentes discusiones y controversias a lo largo de los años.

Este enfoque se utiliza principalmente en procesos que, por su naturaleza, son medibles o cuantificables, y también en aquellos que implican valores numéricos, mediante los cuales se obtienen resultados relacionados con frecuencias, mediciones y parámetros derivados de una población de interés, con el propósito de probar hipótesis establecidas anticipadamente. Las características del enfoque cuantitativo son, principalmente, la objetividad y la deducción (Cely et al., 2023, p. 20).

Los datos de este modelo se analizan para que las preguntas de investigación puedan ser respondidas por las personas entrevistadas, quienes proporcionan sus opiniones, experiencias, sensaciones y pensamientos sobre temas relacionados con el objeto de estudio, con el fin de cumplir los objetivos específicos.

(...) Los datos de este enfoque se representan mediante números, ya que para su análisis se emplean metodologías estadísticas. El planteamiento del problema (realizado por el investigador) considera previamente la información obtenida a través de una revisión de literatura, a partir de la cual se construye la teoría en el marco referencial, lo que permite darle dirección al estudio que se está ejecutando. Gracias a ello, se generan las ideas que son examinadas para establecer si son verdaderas o no, por lo que, mediante un diseño de investigación congruente, se genera confianza cuando las hipótesis adecuadas y verificadas son apoyadas. En caso contrario, las ideas planteadas junto con la teoría serían rechazadas. (Cely et al., 2023, p. 21)

3.1.2 *Modelo cualitativo*

A diferencia del modelo cuantitativo, que orienta el esfuerzo del investigador a descifrar y responder las interrogantes ¿qué?, ¿cómo? y ¿cuándo? sobre los fenómenos objeto de estudio, el enfoque cualitativo se caracteriza por un proceso distinto. Según Otero Ortega (2018), citado en Cely et al. (2023, p. 22), en este enfoque el investigador realiza primero un estudio del contexto en el que trabajará, luego observa el fenómeno de estudio y, posteriormente, formula teorías a partir de lo observado. Los métodos cualitativos se basan en enfoques inductivos, como la fenomenología y la etnografía, o interpretativos, como la teoría crítica, el feminismo, el constructivismo personal y la psicología. Además, debido al ritmo en que se desarrolla la investigación, no se trabaja con la prueba de hipótesis tradicional, ya que estas se desarrollan durante el proceso mismo. Otra característica fundamental de este enfoque es su naturaleza humanista.

Por otra parte, Cely et al. (2023, p. 23) señalan que a lo largo de la investigación cualitativa se plantean preguntas como ¿por qué? y ¿cómo? acontecen los fenómenos estudiados,

en diferentes momentos: antes, durante y después del estudio. En este contexto, la recolección de datos se realiza sin estándares rígidos, lo que permite captar de manera más amplia y profunda los puntos de vista de los participantes. De esta forma, el alcance de este enfoque comprende la comprensión de las variables que intervienen en el proceso investigativo.

En síntesis, este tipo de investigación se sustenta en la recopilación y síntesis de datos que permiten apreciar de manera extensa las perspectivas y experiencias de los participantes, otorgando un mayor nivel de profundidad y comprensión al fenómeno estudiado.

3.1.3 *Modelo Mixto*

Este modelo es la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo los cuales “(...) se complementan ya que el primero de estos se basa en los números, variables numéricas, formulas y modelos analíticos; y el segundo enfoque es por medio de elementos visuales, textos y símbolos, por lo que se fundamenta en el pragmatismo, lo que significa que los métodos cuantitativos y cualitativos son fructíferos y convenientes gracias a la fuerte dosis de pluralismo”. (Cely et al 2023, p. 24). La investigación pretende responder a una pregunta de “Cuál” con herramientas teóricas ya sustentadas y recolección de datos a través de encuestas, para responder a las preguntas de investigación aprobar hipótesis.



Ilustración 6. Enfoques de la Investigación

Fuente: Pimienta, De la Orden y Estrada, (2018), Metodología de la investigación. Pág. 39.

Adaptación a partir de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.3)

El enfoque de la investigación fue cualitativo, ya que su proceso se desarrolló con los instrumentos de recolección de los datos de cuestionario realizado a los colaboradores, observación, y evidencia documental, además, es descriptiva, ya que se recogieron datos del pasado de la organización para obtener los resultados.

3.2 Enfoque de la información

Una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos. (Maranto, 2015). De modo que,

pueden ser distintas clases de documentos, como textos, videos, audios, fotografías, recopilación de datos mediante comunicados, entrevistas o encuestas. En el siguiente esquema se observa los tipos de fuentes de investigación.

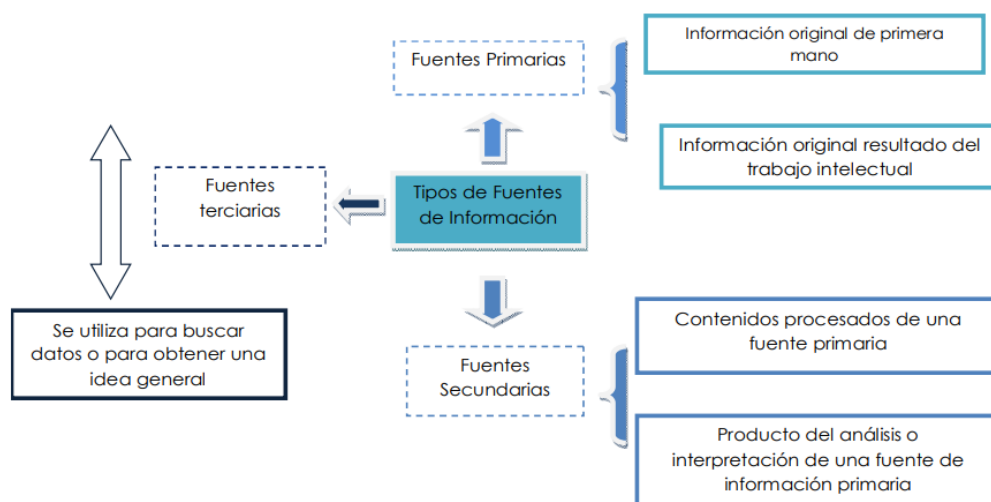


Ilustración 7. Fuentes de información

Fuente: Maranto R. (2018) Fuentes de información. Universidad Autónoma Hidalgo

3.2.1 Fuentes Primarias

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (Maranto, 2015). Son muy importantes en la investigación, ya que son las que tienen menor cantidad posible de intermediaciones y proporcionan una comprensión directa de los fenómenos y sucesos estudiados.

3.2.2 Fuentes Secundarias

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria (Maranto, 2015). Además, son una recopilación de información que otros han recogido y publicado previamente como: libros de texto, artículos de revistas e informes de investigación. Es decir, son los que analizan o interpretan las fuentes primarias.

3.2.3 Fuentes Terciarias

Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son; bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones (Maranto, 2015). Dichas fuentes son útiles para obtener información, reconocer fuentes secundarias relevantes y entender conceptos y términos complejos.

Para efectos de la presente investigación, se tiene accesibilidad a fuentes de información primaria y secundaria, debido a que la gerente administrativa de la entidad está dispuesta a suministrar toda documentación suficiente y relevante para el adecuado desarrollo de esta auditoría.

3.2.4 Población

Es el conjunto de todas las unidades del muestreo o individuos que tienen características similares y sobre los cuales se desea hacer un análisis.

En este apartado la población es de 25 personas, referente a toda aquella persona que este directamente vinculada con el proceso de todo el ciclo contable desde el inicio de la venta.

3.2.5 *Tipo de muestra*

Muestra: es una parte del total de la población cuyos rasgos son similares y, por tanto, resulta representativa de la totalidad de dicha población.

En el análisis de una población o muestra, es fundamental identificar las características conocidas como variables, las cuales pueden clasificarse en cuantitativas o cualitativas. El estudio de estas variables se realiza según las necesidades del investigador, ya sea a través de datos promedios o totales en el caso de las variables cuantitativas, o mediante proporciones o totales en el caso de las variables cualitativas.

En la investigación científica, la estimación del tamaño de la muestra debe basarse en criterios estadísticos, lo que implica conocer diferentes técnicas o métodos de muestreo. La elección del método adecuado depende del tipo de investigación a realizar, así como de las hipótesis formuladas y del diseño de investigación establecido para el estudio.

Existen tres tipos principales de muestreo para estimar el tamaño de la muestra:

- **Muestreo aleatorio:** procedimiento en el que la selección se realiza al azar, de modo que cada integrante de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido.
- **Muestreo estratificado:** consiste en dividir la población en grupos o estratos, de los cuales se selecciona un número específico de elementos de cada uno.
- **Muestreo sistemático:** implica seguir un patrón o criterio establecido para seleccionar los elementos de la muestra.

En el caso de una empresa pequeña con 25 personas, no es necesario definir una muestra, ya que la población coincide con el tamaño de la muestra.

3.3. Variables o Unidades de Análisis

Objetivos	Variables y Categorías de Análisis	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Evaluar la efectividad del control interno contable de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. mediante una auditoría operativa, con el fin de identificar y mitigar posibles riesgos en los procesos y sistemas contables durante el II cuatrimestre de 2025.	Ambiente de Control.	Se refiere al conjunto de principios, normas, procesos y estructuras que fundamentan la eficacia del control interno en una organización. Este ambiente tiene un impacto significativo en la conciencia y el comportamiento de los empleados respecto a los controles internos y la gestión de riesgos. Entre sus componentes se encuentran la cultura organizacional, la ética, la integridad, la estructura organizativa y la distribución de responsabilidades.	En un contexto práctico, el ambiente de control se evalúa a través de la implementación y el uso de políticas, manuales de procedimientos, códigos de ética, así como de la estructura organizativa y los mecanismos de supervisión y auditoría interna. Su efectividad se mide mediante indicadores tales como el cumplimiento normativo, los informes de auditoría, la frecuencia de incidentes de fraude	Evaluación basada en cuestionarios, entrevistas, observación de procesos y revisión documental.

			o errores contables, y encuestas que reflejan la cultura de control presente en la empresa.	
Realizar un diagnóstico del sistema de control interno actual, identificando los componentes clave y los procesos relevantes.	Análisis Control Interno.	Desde una perspectiva teórica, el control interno se puede entender como un conjunto de políticas, normas y procedimientos implementados en una organización con el fin de proteger sus activos, prevenir fraudes, aumentar la eficiencia operativa y asegurar la integridad de la información financiera. Esta definición se fundamenta en modelos y marcos de referencia ampliamente reconocidos, como el COSO.	En términos prácticos, la definición operacional del control interno se refiere a la aplicación concreta de los principios del control dentro de una organización. Esto implica la implementación de medidas específicas, como la segregación de funciones, la autorización de transacciones, auditorías internas, controles automatizados en sistemas contables y financieros, y revisiones periódicas para	Aplicación del modelo COSO III, Cuestionario, entrevista.

			asegurar el cumplimiento de las normas establecidas. En otras palabras, mientras la definición conceptual describe el qué y el porqué del control interno, la definición operacional explica cómo se aplica en la realidad de la empresa.	
Analizar la estructura y funcionamiento del control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., identificando sus fortalezas, debilidades y áreas de mejora dentro del sistema actual.	Matriz FODA.	La matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta de análisis clave que permite identificar tanto los factores internos, como las Fortalezas y Debilidades, como los externos, que son las Oportunidades y Amenazas, que pueden afectar el	En la práctica, la matriz FODA se elabora a partir de la recopilación y el análisis de información relevante sobre la empresa o el proyecto. Esta herramienta se organiza en cuatro cuadrantes: - Fortalezas (F): Son los recursos internos, las ventajas	Análisis de los resultados anteriores.

		rendimiento de una entidad. Su objetivo principal es facilitar la creación de estrategias que optimicen la utilización de los recursos internos y que, al mismo tiempo, reduzcan los efectos adversos del entorno.	competitivas y las capacidades distintivas que contribuyen al logro de los objetivos. - Oportunidades (O): Se refieren a aquellos factores externos positivos en el entorno que pueden ser aprovechados favorablemente. - Debilidades (D): Son los aspectos internos que limitan o afectan negativamente el rendimiento de la organización. - Amenazas (A): Son los factores externos que pueden representar riesgos o dificultades para el desarrollo de la empresa.	
--	--	---	---	--

Elaborar un informe detallado de la auditoría operativa, con los hallazgos y conclusiones obtenidas, que sirva como base para la toma de decisiones estratégicas y el impulso de mejoras continuas en los procesos contables de la empresa.	Informe de Auditoría.	El informe de auditoría se presenta como un documento formal que recoge los hallazgos, conclusiones y recomendaciones resultantes de un proceso de auditoría. Su propósito es ofrecer una visión clara y objetiva sobre la situación financiera, operativa o de cumplimiento de una organización, fundamentándose en evidencia verificable y normas previamente establecidas. Según el tipo de auditoría que se realice, este informe puede ser elaborado por auditores internos o externos, convirtiéndose en una herramienta esencial para la toma de decisiones.	Desde un enfoque operacional, el informe de auditoría es un documento estructurado que contiene los procedimientos aplicados, los hallazgos específicos y las recomendaciones para mejorar la gestión y el cumplimiento normativo de una entidad. Se elabora siguiendo un formato estándar que incluye una introducción, el alcance de la auditoría, la metodología utilizada, los resultados obtenidos y las conclusiones. Además, debe ser presentado de manera clara y	Informe detallado con hallazgos y conclusiones.
--	------------------------------	--	--	--

			accesible para los destinatarios, quienes pueden ser directivos, accionistas o entidades reguladoras.	
--	--	--	---	--

Tabla 1. Variables o Unidades de Análisis

Fuente: Elaboración propia

3.4. Instrumentos

Un instrumento de investigación es una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en un estudio, los cuales ayudan a los investigadores a obtener información precisa y confiable sobre su tema de estudio y a llegar a conclusiones válidas y confiables. Su selección depende del tipo de investigación (cuantitativa o cualitativa) y del objetivo de estudio.

3.4.1 Observación

La técnica de observación es un método de investigación mediante el cual se registra y analiza el comportamiento y las acciones de individuos, grupos o fenómenos en su entorno natural. La observación puede realizarse de forma sistemática y controlada, o de manera más informal y descriptiva (Romero et al., 2023).

Las características de la observación científica, así como sus tipos, son las siguientes:

- **Participante o no participante:** en la observación participante, el investigador forma parte activa del objeto de estudio; en la no participante, el observador no interviene directamente.
- **Estructurada o no estructurada:** la observación estructurada se basa en una guía que delimita qué se observa y cuáles variables intervienen en el proceso. En cambio, la

observación no estructurada se realiza de forma libre, sin instrumentos ni control sobre las variables.

- **De campo o de laboratorio:** la observación de campo es fundamental en la observación descriptiva y se efectúa en el entorno donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. Por su parte, la observación de laboratorio se desarrolla en espacios específicos como museos, archivos, bibliotecas o laboratorios, donde se estudian grupos humanos seleccionados previamente para observar su comportamiento y actitudes de manera más controlada.
- **Individual o en equipo:** según el número de observadores que participan en el proceso.
- **Directa o indirecta:** la observación directa implica la presencia inmediata del investigador en el fenómeno; la indirecta se realiza a través de registros, videos u otros medios que permiten observar sin estar presente. (Nava y Monroy, 2018, p. 108)

3.4.2 *Entrevista*

La encuesta es una técnica de investigación que facilita la recopilación de información de un amplio grupo de personas. Se presenta como una herramienta versátil y accesible, permitiendo a los investigadores obtener datos sobre comportamientos, actitudes, opiniones y características demográficas de una población específica. De acuerdo con el tipo de preguntas se clasifican en:

- Estructurada: Con preguntas cerradas.
- Semiestructurada: Con preguntas abiertas y cerradas.
- No estructurada: Con preguntas abiertas. (Nava, Monroy, 2018, pág. 108)

3.4.2 Encuesta

La entrevista es una técnica de investigación que implica la interacción directa entre el entrevistador y el entrevistado, con el objetivo de obtener información y opiniones detalladas sobre un tema específico (Romero et al., 2023).

Por otro lado, la encuesta puede clasificarse en diferentes tipos según su propósito y formato:

- **Descriptiva:** su objetivo es registrar las actitudes o condiciones actuales de un fenómeno, hecho, objeto o grupo, así como conocer la opinión de la población sobre situaciones concretas en el momento en que se lleva a cabo.
- **Analítica:** busca identificar causas, relaciones o efectos entre variables, y también puede registrar actitudes o condiciones actuales para comprender fenómenos más complejos.

Según el tipo de preguntas, las encuestas pueden ser:

- **De preguntas abiertas:** incluyen ítems que permiten al entrevistado responder con sus propias palabras, brindándole libertad para expresar sus ideas.
- **De preguntas cerradas:** las preguntas ofrecen un conjunto limitado de opciones de respuesta, frecuentemente con alternativas binarias como "sí" o "no".

Respecto al medio de aplicación, las encuestas pueden ser:

- **Por correo:** se selecciona una muestra a la que se envía un cuestionario para que lo complete y devuelva sus respuestas por correo.
- **Por teléfono:** un equipo capacitado contacta a una muestra previamente seleccionada para realizar la encuesta.
- **Personal:** la encuesta se realiza de manera directa e individual por el encuestador, ya sea en espacios públicos o mediante visitas a un número específico de hogares.

3.4.3 *Cuestionario*

Un cuestionario es una herramienta valiosa en la recopilación de información y se utiliza ampliamente en diversos campos, incluyendo la investigación, la evaluación, la educación y la evaluación del desempeño. (Romero et al, 2023).

Para el registro de la información existen algunos instrumentos de la investigación, como:

Diario de campo: se utiliza para registrar las experiencias de los hechos o fenómenos observados, con el objetivo de analizarlos posteriormente. El diario incluye información que permite identificar el tiempo, el espacio y el contexto en el que se desarrolla el fenómeno a investigar, además de ofrecer descripciones y comentarios adicionales o interpretaciones del investigador. Este instrumento es comúnmente empleado tanto en la observación participante como en la no participante.

Escala de valores: se emplea para evaluar conductas, personas o situaciones durante el proceso de observación, donde influyen factores como la afectividad, la voluntad y el contexto.

Escala de actitudes: se utiliza para establecer y medir parámetros relacionados con las actitudes, reacciones y posturas de los individuos en torno a temas personales o colectivos, así como a las medidas propuestas o proyectos que se encuentran en etapa de evaluación.

Registro de observación: se enfoca en la recopilación de datos que describen los aspectos observados durante las labores realizadas en el campo. Este formulario facilita la integración de información sobre eventos específicos, así como de situaciones analizadas a lo largo de un período prolongado.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados obtenidos de la información recopilada de la aplicación de los diferentes instrumentos para la ejecución de la auditoría operativa, así como también, su respectivo análisis que respaldan la investigación. Estos se presentan en el mismo orden en que fueron formulados los objetivos específicos, cuales sirvieron como base para definir las variables de estudio.

4.1. Análisis de Resultados Objetivo N 1.

“Realizar un diagnóstico del sistema de control interno actual, identificando los componentes clave y los procesos relevantes.”

A continuación, se muestra el análisis de la situación actual del control interno en la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A mediante la identificación de los procesos relevantes y los componentes los cinco componentes del modelo COSO III con sus respectivos principios aplicados a las áreas clave: compras, inventario, facturación, cuentas por cobrar, tesorería.

4.1.1 *Procesos relevantes para el control interno*

4.1.1.1 Proceso de facturación.

Dentro del marco del objetivo de realizar un diagnóstico del sistema de control interno actual, el proceso de facturación se identifica como un procedimiento relevante y transversal para el funcionamiento operativo y contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. Este proceso está estrechamente vinculado con los componentes del marco de control interno COSO III, principalmente en lo que respecta a las actividades de control, la información y comunicación, la evaluación de riesgos y la supervisión continua.

El flujo inicia con una solicitud de venta generada por el ejecutivo comercial mediante la plataforma Zendesk, en la que se adjunta toda la documentación clave para los procesos posteriores: órdenes de compra del cliente, cotizaciones, contrato y formulario de creación del cliente. Esta información es esencial para dar trazabilidad y respaldo a las transacciones que se registran contablemente. A través del ticket creado se garantiza una ruta formal de aprobación y ejecución, facilitando la supervisión del proceso.

El ticket es asignado al área de prefacturación, unidad que revisa la documentación y verifica si el cliente se encuentra registrado en el sistema Softland; de no ser así, realiza el registro correspondiente. Este paso está directamente relacionado con la correcta codificación de clientes en el sistema contable, asegurando la integridad de los datos maestros, aspecto fundamental dentro del componente de información y comunicación de COSO.

Posteriormente, se determina si se trata únicamente de un servicio o si incluye la venta de equipo. En el caso de tratarse solo de un servicio, se coordina con soporte técnico para la instalación. Si incluye equipo, se involucra a proveeduría, quien solicita a contabilidad la generación de una orden de compra, la cual debe ser aprobada por el Gerente General antes de ser enviada al proveedor. Este encadenamiento de validaciones y autorizaciones representa un claro ejemplo de las actividades de control establecidas para reducir el riesgo de errores o fraudes.

Una vez recibido e instalado el equipo, y firmado el documento de entrega por el cliente, el proceso retorna a prefacturación, quien verifica que el servicio haya sido efectivamente entregado. Luego, se traslada la información al área de facturación para la emisión de la factura y, finalmente, prefacturación valida que se haya facturado correctamente, alimenta el forecast de ingresos y cierra el ticket.

4.1.1.2 Proceso inventario-compra.

El proceso inicia con la identificación de una necesidad de inventario, ya sea por falta de suministros (entrada) o por la demanda de ventas o alquileres (salida). En el caso de las entradas, se realiza un recuento para determinar qué mercancía está agotada y qué cantidad se necesita. Luego, se elabora una orden de compra que debe pasar por un proceso de autorización. Si esta es aprobada, se registra la entrada del material en el sistema, actualizando el módulo de inventario; en caso contrario, el proceso retorna al recuento para su verificación.

En cuanto a las salidas de inventario, estas se activan por solicitudes internas o ventas. Se debe identificar el motivo de la salida, generar una orden de salida, archivar la boleta correspondiente y registrar la salida en el stock del sistema. Ambos movimientos (entradas y salidas) deben estar debidamente documentados y reflejados en el sistema de manera oportuna y precisa.

Una vez validado el movimiento, la orden se asocia con la factura correspondiente, lo que permite generar el registro contable que respalda la transacción con el proveedor o el cliente. A partir de este momento, se actualiza el inventario y se realiza una verificación cruzada con el sistema para confirmar que los datos coincidan. Si el recuento físico no concuerda con lo registrado, se realiza un nuevo conteo de los suministros actuales, se determina el desajuste y se ajusta el inventario, actualizando a su vez el módulo contable.

Este proceso refleja directamente la aplicación de componentes clave del control interno según COSO III, tales como:

- **Actividades de control:** mediante autorizaciones, registros y validaciones de movimientos de inventario.

- **Información y comunicación:** a través del flujo documental y digital entre departamentos, asegurando trazabilidad y coherencia de los datos.
- **Supervisión continua:** por medio de verificaciones físicas y conciliaciones contables que detectan errores o inconsistencias.
- **Evaluación de riesgos:** mediante la revisión constante de diferencias entre inventario físico y digital, previniendo pérdidas materiales o errores financieros.

4.1.1.3 Proceso cuentas por cobrar.

Como parte del diagnóstico del sistema de control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se identificó como proceso relevante la gestión de aplicación de pagos y control de cartera, debido a su influencia directa en la liquidez, el cumplimiento de las metas de cobro y el control de cuentas por cobrar. Aunque relativamente sencillo en su estructura operativa, este proceso involucra elementos críticos del sistema de control interno, especialmente en los componentes de actividades de control, información y comunicación, y monitoreo de operaciones, definidos en el marco COSO III.

El flujo inicia con la recepción, por parte del agente de cobro, de los comprobantes de pago de clientes morosos junto con los estados de cuenta bancarios. Esta información se remite a los auxiliares contables, quienes tienen la responsabilidad de verificar la coherencia entre los pagos recibidos y las facturas emitidas por bienes y servicios. Si la verificación es positiva, se procede a registrar el pago en el sistema contable; en caso de detectar inconsistencias, estas se evalúan según su gravedad.

Cuando las incongruencias son menores, se informa al agente de cobro para que se ajuste la facturación correspondiente. En caso de incongruencias mayores, se aplica un saldo a favor

para el cliente. Tras corregir o ajustar la situación, se actualiza el sistema, incluyendo los módulos contables y la cartera de cobros, garantizando así la integridad del registro financiero.

Una vez actualizada la información, se generan reportes diarios para la gerencia y el área de cobros, los cuales sirven como base para una revisión semanal de los estados de cartera por parte de la alta dirección. Finalmente, los gestores de cobro retoman las gestiones con aquellos clientes que aún presentan saldos pendientes.

Un aspecto crítico detectado es la ausencia de instrumentos formales de respaldo, como letras de cambio o pagarés, para operaciones de crédito, lo cual representa una debilidad en el control interno, al no existir documentos jurídicos que respalden las cuentas por cobrar en caso de litigios o incumplimientos.

Este proceso es clave para el cumplimiento de los principios del control interno, ya que evidencia:

- **Actividades de control:** mediante la revisión cruzada de pagos contra facturas, aplicación de saldos y verificación de datos bancarios.
- **Información y comunicación:** a través de reportes diarios, trazabilidad documental y coordinación entre cobros, contabilidad y gerencia.
- **Supervisión y monitoreo:** gracias a las revisiones semanales que permiten evaluar la eficiencia en la gestión de cartera y el comportamiento de los clientes.

4.1.1.4 Proceso tesorería.

Dentro del diagnóstico del sistema de control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se identificó como proceso relevante la gestión de cuentas por pagar, dada su relación directa con la salida de recursos financieros, el cumplimiento de obligaciones contractuales y el adecuado registro contable de los egresos. Este proceso es

desarrollado principalmente por el encargado de cuentas por pagar, aunque requiere coordinación con áreas como Recursos Humanos, Logística y Dirección Administrativa.

El proceso inicia con la verificación de facturas por pagar, tanto de proveedores de bienes y servicios como de solicitudes internas, tales como reintegros de viáticos o pagos de nómina. El encargado debe asegurarse de que la documentación esté completa, que los bienes o servicios hayan sido efectivamente recibidos, y que los datos coincidan con las órdenes de compra o solicitudes previamente aprobadas.

Una vez validada esta información, el encargado genera un archivo con la propuesta de pagos, que contiene el detalle de las obligaciones pendientes, los montos y las fechas recomendadas de pago. Este archivo se somete a revisión y aprobación por parte de la gerencia u otra autoridad competente.

Si la propuesta de pagos es aprobada, se procede a emitir las órdenes de pago, lo que permite efectuar los pagos correspondientes a planillas, proveedores o colaboradores, ya sea mediante transferencia electrónica, cheques u otro medio autorizado.

Este proceso representa un punto clave dentro del sistema de control interno, pues garantiza que los egresos estén debidamente respaldados, registrados y autorizados, evitando salidas indebidas de fondos y asegurando el cumplimiento de las obligaciones financieras de la empresa.

Desde la perspectiva del modelo COSO III, este proceso incorpora varios componentes fundamentales del control interno:

- **Actividades de control:** a través de la validación de facturas, la verificación de la recepción de bienes y la aprobación de pagos.

- **Información y comunicación:** mediante la elaboración y circulación del archivo de propuesta de pagos, que facilita la toma de decisiones oportunas.
- **Supervisión y monitoreo:** por medio del control gerencial en la aprobación de pagos y la revisión documental previa.

4.1.1.5 Proceso contables.

Como parte del diagnóstico del sistema de control interno de *Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.*, se identificó como proceso relevante el cierre contable mensual y la preparación de impuestos, ya que estos procedimientos aseguran la integridad, exactitud y oportunidad de la información financiera, cumpliendo así con normativas legales y principios contables. Estos procesos permiten reflejar el desempeño económico real de la empresa, y son esenciales para la toma de decisiones estratégicas y la rendición de cuentas ante entidades externas.

4.1.1.6 Cierres contables.

Este proceso es ejecutado principalmente por dos colaboradores: el contador junior y la encargada de cuentas por pagar.

El contador junior realiza conciliaciones previas de manera semanal sobre los módulos de Cuentas por pagar, Cuentas por cobrar, Inventario, Bancos y Facturación. A inicio de cada mes, realiza la conciliación mensual oficial de bancos, facturación e inventario.

En paralelo, la encargada de cuentas por pagar se encarga de conciliar los módulos de Cuentas por pagar y Cuentas por cobrar, así como de correr herramientas del sistema como recalcular saldos y aplicar el diferencial cambiario.

Una vez ejecutados estos procesos, cada módulo auxiliar se concilia contra la contabilidad general, validando que no existan descuadres. En caso de discrepancias, se analizan los movimientos para identificar y corregir errores.

Cuando todo se encuentra correctamente conciliado, se imprimen los reportes financieros y se envían a firma para su aprobación.

Este procedimiento constituye un componente clave del sistema de control interno, en especial en lo relativo a:

- Actividades de control: conciliaciones cruzadas y revisión de movimientos contables.
- Información y comunicación: generación de reportes fiables para toma de decisiones.
- Supervisión: mediante aprobación de reportes por parte de responsables jerárquicos.

4.1.1.7 Preparación y declaración de impuestos.

El cumplimiento tributario representa otra área crítica dentro del sistema de control interno. La preparación de las distintas obligaciones fiscales está distribuida entre varias personas:

- El auxiliar contable se encarga de los impuestos 911, Cruz Roja e IVA, descargando la información del sistema Softland y consolidándola en Excel para su posterior declaración.
- El impuesto Fonatel se prepara en conjunto entre el auxiliar contable y la gerente administrativa, lo que implica una doble revisión para asegurar exactitud.

- Los indicadores exigidos por SUTEL son preparados por el gestor de cobro, evidenciando la colaboración entre áreas técnicas y administrativas.

Este proceso también incluye:

- Ajustes de inventario, ejecutados por el auxiliar contable, y
- Ingreso y custodia de activos tangibles e intangibles, bajo su responsabilidad, garantizando su trazabilidad y control adecuado.

4.1.2 *Análisis COSO*

El COSO es un marco integrado de control interno, es decir, se enfoca en el desarrollo de marcos y directrices generales relacionadas con el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude. Busca mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, al tiempo que reducen el riesgo de fraude en las entidades.

En el presente análisis, se resumirá el estado actual del control interno de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. Posteriormente, se examinarán cada uno de los componentes clave del COSO, junto con sus principios.

4.1.2.1. Entorno de Control (Ambiente de Control).

Este componente establece la base del control interno mediante la cultura organizacional, integridad, estructura y autoridad.

Seguidamente, se detalla la evaluación ejecutada al componente de entorno de control de la entidad Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., la cual se llevó a cabo por medio de indagaciones realizadas a la Gerente Administrativa y colaboradores de la entidad vía entrevista. Además, se efectuó la inspección de los documentos que contienen datos generales de la entidad, como historia, misión y visión, organigrama, entre otros, manuales de

procesos de tesorería, compras, facturación, cuentas por cobrar, inventario y contabilidad elaborados por parte de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

El entorno de control se evalúa mediante un diagnóstico basado en los cinco principios que se describen a continuación:

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

La entidad promueve el cumplimiento y la validación de procesos a través de revisiones y firmas jerárquicas, fomentando una cultura organizacional sustentada en un código de ética que incluye los fundamentos institucionales, tales como la misión, visión, valores y principios de conducta. Este documento está disponible para todos los colaboradores mediante el portal de Recursos Humanos y también se distribuye por correo electrónico. Sin embargo, se identificó que el código de ética no ha sido actualizado desde el año 2021.

II. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

El compromiso con la competencia se refiere a la capacidad de la organización para atraer, desarrollar y retener al personal idóneo para cumplir con sus responsabilidades. Aunque la Gerente Administrativa asegura que existe una supervisión continua mediante comunicación directa, se reconoce la ausencia de indicadores establecidos para evaluar el desempeño del personal contable. Además, no se identifican estructuras formales de supervisión tipo junta directiva o comité de auditoría, ya que las decisiones clave se concentran en la gerencia. Asimismo, no se cuenta con un manual de funciones formal, lo cual genera incertidumbre en la delimitación de responsabilidades, funciones y expectativas de desempeño. La asignación de tareas se basa en la experiencia y nivel del perfil del colaborador, lo que puede ser práctico, pero no garantiza equidad ni consistencia en la gestión del talento.

III. La dirección establece, con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

Una estructura organizacional sólida debe permitir una adecuada división de funciones, niveles jerárquicos y canales de comunicación para ejecutar el control interno de manera eficaz. Aunque la alta dirección afirma que la estructura es robusta, el personal operativo señala lo contrario, indicando que existe una sobrecarga de trabajo que impide la realización adecuada de controles y seguimientos.

IV. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos institucionales.

Este principio establece que la autoridad y las responsabilidades deben estar definidas claramente y comunicarse adecuadamente a todos los niveles. En Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se identificó que la revisión y actualización de políticas y procedimientos recaen únicamente en la Gerente Administrativa, mientras que su aprobación corresponde al Gerente General.

Aunque existe cierta documentación de procesos, esta no está completa ni actualizada en su totalidad. Los procedimientos disponibles en las áreas de compras, facturación, inventario, tesorería y contabilidad fueron revisados por última vez entre 2021 y 2024, lo que indica falta de regularidad y sistematización.

Además, cada proceso es ejecutado por personal especializado (contador, auxiliar contable, ejecutivo de ventas), pero no se menciona la existencia de planes de capacitación o actualización de competencias.

V. La organización define las responsabilidades del personal en materia de control interno para alcanzar los objetivos.

Este principio se relaciona con las acciones que toma la organización para crear un ambiente laboral positivo y asegurar la permanencia y desarrollo de su personal. En Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., aunque existen manuales de puestos para cada área contable, no se realizan actividades permanentes o planificadas que promuevan la integración del equipo ni el fortalecimiento del clima laboral.

Si bien se generan eventos positivos como celebraciones del Día del Padre, Día de la Madre y Navidad, estos no suplen la necesidad de actividades orientadas a fomentar el trabajo en equipo, la motivación o el sentido de pertenencia. Tampoco se mencionan programas formales de capacitación, desarrollo profesional ni incentivos para la retención del talento. Por otro lado, las funciones están bien distribuidas, con trazabilidad a través de tickets, firmas y flujos de aprobación, lo que fortalece la rendición de cuentas.

4.1.2.2 Valoración de Riesgo

Se refiere a cómo la identifica y gestiona los riesgos que pueden afectar el logro de sus objetivos.

De acuerdo con indagaciones realizadas a la Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., durante las cuales se solicitó por parte del equipo, la documentación que sustenta cada respuesta dada al cuestionario, se logró realizar una valoración del componente de evaluación del riesgo a las áreas de compras, inventario, facturación, tesorería y contabilidad.

VI. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

La empresa no cuenta con un mapa formal de riesgos, lo cual limita una visión integral de las amenazas que pueden afectar los procesos contables. Según lo manifestado por la Gerente Administrativa, esto se debe a la naturaleza del negocio, donde los riesgos no están tan marcados. Sin embargo, se reconoce que algunas áreas, como la facturación en dólares, presentan exposición al riesgo cambiario, que debería gestionarse formalmente. No hay evidencia de objetivos de control documentados por proceso, aunque cada flujo operativo responde a un objetivo implícito. Adicional la falta de mecanismos sistematizados dificulta una evaluación completa y proactiva de los riesgos inherentes.

VII. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.

La entidad no evalúa el riesgo de fraude, lo que representa una debilidad significativa en el control interno, aunque solo considera el riesgo de errores contables, eso deja expuestos los procesos a posibles actos dolosos no detectados. Además, no se realiza una identificación sistemática de riesgos a nivel operativo, estratégico y financiero y no se cuenta con un procedimiento documentado que permita la identificación continua de riesgos emergentes en los procesos contables. Adicional, la empresa actúa de forma reactiva, por ejemplo, en cuentas por cobrar se corrige sobre la marcha si hay pagos mal aplicados, por lo que no se cuenta con un mapa de riesgo formal.

VIII. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

La organización no realiza una evaluación del riesgo de fraude, lo que evidencia una brecha significativa en el sistema de control interno, para mitigar los riesgos identificados, se

aplican conciliaciones periódicas y existe una segregación de roles, aunque esta se ve limitada por la cantidad reducida de personal. Estos controles son positivos, pero su efectividad puede verse comprometida si no se realizan con la frecuencia y el alcance adecuados. Además, la falta de personal suficiente impide una cobertura efectiva de todos los riesgos relevantes. Tampoco hay mención de análisis de conducta o revisión independiente.

IX. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

La organización sí considera los cambios tecnológicos y normativos, como los relacionados con la facturación electrónica versión 4.4 y TRIBU CR del Ministerio de Hacienda. Este enfoque demuestra una conciencia proactiva ante el entorno cambiante, lo cual es positivo para la actualización de riesgos contables, especialmente en un contexto de crecimiento del negocio. Aunque se realizan reuniones para definir acciones correctivas o de seguimiento, no existe evidencia documentada de planes de tratamiento formalizados. La falta de documentación implica que las decisiones pueden no tener trazabilidad, seguimiento ni responsables definidos, lo cual reduce la efectividad del tratamiento del riesgo y aumenta el riesgo residual. Además, no se reportan mecanismos para detectar cambios en el entorno interno o externo y las adaptaciones se realizan según la demanda operativa, no como parte de un plan de riesgos.

4.1.2.3. Evaluación de las Actividades de Control.

Este componente se refiere a las acciones establecidas para mitigar riesgos y cumplir objetivos.

La evaluación realizada por el equipo de trabajo para las actividades de control en el área de tesorería, compras, inventario, facturación, cuentas por cobrar y contabilidad de Blue Sat Servicios de Telecomunicaciones de S.A., se llevó a cabo a través de la aplicación de

cuestionario al Gerente General y personas a cargo de los procesos en estudio, para conocer el diseño y operación de las actividades que actualmente se ejecutan en la operativa diaria de la entidad. Asimismo, para cada cuestionario completo, se procedió a solicitar evidencia suficiente y adecuada, con el fin de elaborar un análisis de la realidad del componente de control.

X. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., ha implementado controles que buscan asegurar el cumplimiento de sus objetivos contables y financieros. En procesos como facturación, cuentas por cobrar, inventario, compras, tesorería y contabilidad, se evidencia la existencia de prácticas como autorizaciones y validaciones de transacciones. No obstante, la aplicación de controles no es completamente sistemática ni uniforme entre todas las áreas:

- En facturación, existen revisiones manuales antes del envío, pero no se dispone de reportes automatizados para validar que lo facturado coincida con las solicitudes comerciales, por lo que corre el riesgo de facturar montos incorrectos o que no fueron autorizados.
- En compras, se revisa que las órdenes tengan aprobación previa, pero los controles de seguimiento de entrega o de recepción no están formalizados. Además, no existe un procedimiento documentado que estandarice los controles para validar las órdenes de compra con las solicitudes aprobadas por las jefaturas, por lo que depende del criterio del personal. Adicional, el área de compras no tiene autonomía sobre las compras, ya que son los ejecutivos de ventas los encargados de realizar la cotización de compra con el proveedor.

- En cuentas por cobrar, se aplican controles periódicos, como conciliaciones de cartera, aunque no existe una política clara sobre el seguimiento de cuentas vencida, incobrables o mecanismos automáticos de recordatorio a clientes.
- En inventario, el conteo físico no se realiza de forma periódica, por lo que puede presentarse diferencias no detectadas entre el inventario real y registros contables. Si bien se aplican controles básicos, faltan controles integrales, automatizados y sustentados por procedimientos formales. Esto puede aumentar el riesgo de omisiones, errores o inconsistencias. Además, se observa que las entregas de equipos de ventas son realizadas por el área comercial y los técnicos entregan aquellos equipos que son para la instalación del servicio.
- En tesorería, se aplican revisión de la programación de pagos antes de realizar el pago, conciliaciones bancarias y control de firmas autorizadas.
- En contabilidad, se aplican conciliación de cuentas, soporte documental, validación por jefaturas, pero aún requiere estructurar políticas formales, distribuir funciones estratégicamente y fortalecer mecanismos de supervisión.

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

La empresa hace uso del sistema ERP Softland para la gestión contable y administrativa. Sin embargo, se detecta una limitación en la configuración de controles tecnológicos y en el aprovechamiento pleno del sistema:

- No existen reportes automatizados comparativos para validar facturación con base en la solicitud de ventas.
- El acceso al sistema está restringido a ciertos usuarios, pero no hay evidencia de auditorías periódicas sobre los perfiles de usuario.

- No se identifican políticas formales para el manejo de respaldos ni procedimientos escritos para el control de cambios tecnológicos.
- El sistema Softland no reporta controles automáticos que garanticen integridad, por ejemplo, alertas por duplicidad o reportes automáticos de errores.

XII. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.

La entidad ha establecido algunas políticas operativas y manuales básicos, pero no todas las áreas cuentan con procedimientos actualizados o formalizados. Esto impacta la ejecución uniforme de los controles.

En facturación y cuentas por cobrar, los procesos se ejecutan con base a la práctica operativa diaria más que en procedimientos escritos. Las áreas de inventario y tesorería también carecen de protocolos formalizados, lo cual puede dificultar la capacitación de nuevo personal o la detección de errores recurrentes. No se evidencian mecanismos de supervisión formal del cumplimiento de los procedimientos existentes.

4.1.2.4. Información y Comunicación.

Garantiza que la información relevante fluya dentro y fuera de la organización de manera oportuna.

Seguidamente, se detalla la evaluación ejecutada al componente de control interno información y comunicación de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., la cual se llevó a cabo por medio de indagaciones realizadas a la Gerente Administrativa y colaboradores de la entidad. Además, se realizó la inspección de los siguientes sistemas de información y comunicación:

ERP Softland: Software de contabilidad ajustado de acuerdo con las necesidades de Blue Sat Servicios Administrados S.A.:

- Zendesk: Plataforma de software que ayuda a la empresa a gestionar las solicitudes de instalación, atención al cliente y las ventas.
- Revify.tech: Plataforma de Software hecho a la medida por la entidad para llevar el control de los trabajos realizados.

Para esta evaluación se consideran las plataformas, herramientas y sistemas de información de Blue Sat Servicios Administrados S.A.

XIII. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., lleva a cabo conciliaciones y revisiones mensuales como principal mecanismo para asegurar que la información contable sea completa, precisa y oportuna. Esta práctica es positiva, ya que evidencia un esfuerzo por verificar la integridad de los registros contables. Sin embargo, estos procedimientos se realizan de forma manual y reactiva, sin una estrategia documentada para evaluar sistemáticamente la calidad de la información a través de controles automatizados o revisiones tecnológicas.

No se evidencian mecanismos formales para monitorear los indicadores de calidad de la información, ni se observa que se realicen pruebas a los sistemas que generan dicha información (por ejemplo, auditorías de sistemas o controles de integridad de datos) o que aprovechen funciones analíticas o de tablero de control limitando la capacidad de la organización para detectar errores sistémicos, información obsoleta o decisiones basadas en datos incompletos.

XIV. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

La empresa mantiene comunicación interna entre las áreas contables, comerciales y de soporte a través de medios informales como correos, chats y reuniones programadas solo en el área comercial. Adicional, el flujo de tickets permite la comunicación entre departamentos, este tipo de comunicación permite una interacción rápida y dinámica, pero carece de formalidad, trazabilidad y control. No se evidencia la existencia de protocolos de comunicación definidos, ni documentos donde se asignen o comuniquen formalmente las responsabilidades relacionadas con el control interno.

Tampoco se identifican mecanismos para capacitar o sensibilizar a los colaboradores sobre sus funciones específicas en relación con el control interno. Esta carencia puede generar desconocimiento o confusión respecto a quién es responsable de qué, especialmente cuando surgen incidencias operativas o contables.

Asimismo, la comunicación ascendente y lateral no parece estar estructurada, lo que limita la posibilidad de retroalimentación oportuna, además de dificultar la coordinación interdepartamental.

XV. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

La Gerencia Administrativa manifiesta que no se han presentado irregularidades contables y que, de existir, se tratarían de forma confidencial. Sin embargo, no se dispone de un canal estructurado, visible y accesible para que empleados, proveedores u otras partes interesadas puedan reportar anomalías de manera anónima y segura. La inexistencia de este canal representa

una vulnerabilidad importante, ya que impide una detección temprana de fraudes o fallas operativas.

Tampoco se mencionan prácticas de comunicación externa que estén relacionadas directamente con el sistema de control interno, como la divulgación de políticas de integridad, mecanismos de retroalimentación externa o intercambio de información relevante con auditores, entes reguladores o aliados estratégicos.

4.1.2.5. Actividades de Supervisión.

Se refiere al monitoreo continuo del sistema de control para corregir deficiencias.

A continuación, se detalla la evaluación ejecutada al componente de control interno de supervisión y seguimiento de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., la cual se llevó a por medio de indagaciones realizadas a la Gerente Administrativa y colaboradores de la entidad. Esta evaluación se aplica de manera general, ya que este componente de control interno se enfoca en la aplicación adecuada de la retroalimentación obtenida bajo esquemas de pruebas nivel de saldos de cuentas y controles interno, resolución de conflictos y hallazgos que permitan tomar medidas oportunas y convenientes que propicien el buen funcionamiento de la entidad.

XVI. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.

La supervisión se realiza mensualmente por la Gerencia Financiera y la Gerencia General, a través del análisis de los Estados Financieros (EEFF), incluyendo ingresos, gastos, provisiones y estimaciones.

Se realizan conciliaciones semanales y mensuales en distintos módulos. Los reportes se imprimen y se firman, lo cual es un indicador de revisión. No obstante, estas evaluaciones son dependientes del personal operativo.

XVII. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Se han detectado deficiencias en controles anteriores, y como acción se implementaron procedimientos alternos de control. La empresa es receptiva a las mejoras, dentro de las posibilidades presupuestarias. Además, no se identifican canales formales para informar deficiencias y las correcciones se realizan directamente en los procesos, sin análisis de causa raíz ni generación de reportes de no conformidad.

4.2. Análisis de Resultados Objetivo N 2

Analizar la estructura y funcionamiento del control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., identificando sus fortalezas, debilidades y áreas de mejora dentro del sistema actual.

A continuación, se muestra el diagnóstico realizado a la estructura y funcionamiento de control interno de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A, por cada proceso clave y el análisis F-O-D-A (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

4.2.1 Análisis de la estructura y funcionamiento del control interno para cada proceso

Facturación.

Se reconoció como fortaleza la existencia de un flujo ordenado que inicia desde el área comercial y es canalizado a través de la plataforma Zendesk, lo que permite dar trazabilidad a los requerimientos de clientes. También se evidenció la correcta integración de documentación como

contratos, órdenes de compra y cotizaciones en el proceso. Sin embargo, se identificó como debilidad la falta de automatización entre las solicitudes generadas y la emisión de facturas en el sistema Softland, lo cual genera riesgos de omisiones o duplicidades. Como mejora dentro del sistema actual se identificó la necesidad de integraciones entre la plataforma Zendesk y Softland y automatizar control de cumplimiento de servicios antes de facturar.

Inventario. El control de entradas y salidas está respaldado por boletas firmadas, y existe conciliación periódica contra el sistema Softland. A pesar de ello, se evidenció una debilidad significativa en la falta de conteos físicos regulares, así como en la dependencia del personal para identificar inconsistencias. Esto puede afectar la confiabilidad del inventario registrado. Como mejora dentro del sistema actual se identificó conteos físicos mensuales, generar alertas de stock crítico y usar herramientas tecnológicas para el seguimiento en tiempo real.

Compras. Se identificó como fortaleza la participación coordinada de distintas áreas (proveeduría, contabilidad, gerencia), así como el uso de flujos de aprobación. No obstante, como debilidad se observa el proceso continúa siendo excesivamente manual y no está completamente integrado en el sistema Softland, lo cual puede provocar retrasos y errores humanos. Como mejora dentro del sistema actual se identifica la necesidad de centralizar el proceso de compras en una plataforma digital con acceso compartido, y formalizar políticas de compras con matrices de aprobación claramente definidas.

Cuentas por cobrar. Este proceso destaca como fortaleza por la validación de los pagos recibidos contra las facturas emitidas y la aplicación de saldos a favor en caso de errores. Sin embargo, su debilidad es que no se utilizan instrumentos financieros como letras de cambio o pagarés, lo que debilita la garantía del cobro a crédito. Además, la política de crédito no está documentada ni estandarizada. Como mejora dentro del sistema actual se identifica la necesidad

de mecanismos formales de control de crédito, implementar procedimientos de cobranza preventiva y exigir garantías documentales a los clientes morosos.

Tesorería. En esta área se identificó una fortaleza en la revisión documental y generación de propuestas de pago previo a ejecutar desembolsos. Sin embargo, como debilidad se encontró que las funciones no están debidamente segregadas, ya que una misma persona puede preparar y ejecutar pagos, lo cual representa un riesgo de control. Además, no existen manuales formales de política de pagos. Como mejora dentro del sistema actual se identificó la necesidad de redactar políticas específicas para el área y separar las funciones de autorización, ejecución y contabilización.

Contabilidad. Área en la cual la fortaleza radica en que la conciliación periódica de los módulos auxiliares (cuentas por pagar, por cobrar, bancos, inventario y facturación) como una práctica consolidada en la empresa. Asimismo, los impuestos son preparados mensualmente con el respaldo del sistema contable. No obstante, presenta como debilidad que el proceso depende fuertemente del conocimiento específico del personal contable, y no hay validaciones cruzadas entre módulos. Como mejora dentro del sistema actual se identificó la necesidad de revisiones independientes, establecer un calendario de cierre contable y capacitar constantemente al personal en normativas contables vigentes.

4.2.2. *Análisis FODA*

El siguiente análisis corresponde al FODA realizado a la empresa Blue Sat Servicios Administrados S.A. El contenido de este análisis se enfoca principalmente en los diferentes procesos ejecutados por la empresa para su planificación operativa.

4.2.2.1 FODA: Aspectos de Mercado y Clientes.

	Aspecto a Evaluar	Fortalezas	Debilidades
M E R C A D O Y C L I E N T E S	Conocimiento del cliente o Usuario	Posicionamiento de la empresa en el mercado de servicios de telecomunicaciones.	Ofrece cobertura solo en los proyectos: Avenida Escazú, Belén Business Center CR, Plaza Bratsi, El Cedral, Escazú Village, Green Valley, Plaza Itskazú, Lincoln Plaza, Mango Plaza, Marina Pez Vela, Terminal 7-10, Terrazas Lindora, Torre Universal, Centro Comercial Aleste, Real Cariari, Plaza Tempo y Torre Universal.
		Empresa centrada en la información y la tecnología, que ofrece una amplia gama de servicios y productos modernos e innovadores a empresas en crecimiento. Existe una cartera de clientes altamente concentrada y fidelizada.	No existe una base de datos integrada ni sistema CRM que centralice información sobre los clientes. Se limita la capacidad de expansión a nuevos nichos o segmentos.
	Satisfacción del Cliente y Relaciones con los clientes o Usuarios	La plataforma de integración permite experiencias fluidas y seguras para los clientes.	No se mantienen datos históricos del comportamiento de la satisfacción de los clientes.
		Propuestas innovadoras siempre son consideradas por sus clientes.	En algunas ocasiones no se ha logrado cubrir la demanda total por falta de recursos y tiempo. No se registran los incidentes de insatisfacción de clientes para generar acciones preventivas a futuro.

Tabla 2: FODA: Aspectos de Mercado y Clientes

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.2 FODA: Aspectos de Recursos Humanos.

	Aspecto a Evaluar	Fortalezas	Debilidades
R E C U R S O S H U M A N O S	Sistemas de Trabajo:	Procesos estandarizados que promueven la eficiencia y la Existencia de manuales operativos o procedimientos documentados. Uso de herramientas tecnológicas que facilitan el control y seguimiento de tareas. Se realizan reuniones semanales con el personal de ventas para presentar la proyección de ventas que se realizarán durante la semana.	Ausencia o desactualización de manuales Los procesos de trabajo son ejecutados por experiencia del personal. Carencia de reglamentos internos de trabajo
	Educación, Entrenamiento y Desarrollo del personal:	Personal con formación técnica o académica acorde al puesto. Capacitación centrada solo en áreas operativas, dejando de lado habilidades blandas o liderazgo. Se imparten capacitaciones al personal de ventas para mejorar el rendimiento en las ventas.	Entrenamiento inadecuado al momento de la inducción de nuevos empleados.
	Bienestar y Satisfacción del Empleado:	Garantías laborales conforme a la Ley y código de trabajo en todos los puestos. Entorno de convivencia respetuoso entre compañeros.	Falta de personal para cubrir demanda operativa aumentada cargas de trabajo No se ofrecen beneficios adicionales que promuevan la salud física, mental y emocional de los empleados.

Tabla 3. FODA: Aspectos de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.3 Cuadro 03 FODA: Aspectos de Manejo de Procesos.

	Aspecto a Evaluar	Fortalezas	Debilidades
M A N E J O D E P R O C E S O S	Diseños de Procesos y Sub-procesos:	Los colaboradores conocen los pasos operativos que deben seguir para ejecutar sus funciones. Aunque no estén formalmente documentados, los procesos permiten la continuidad operativa.	Actividades operativas se basa en criterios de experiencia y no en una planificación operativa claramente definida y estructurada. Los procedimientos no están descritos en manuales
	Implantación de Procesos y Sub-procesos:	Los trabajadores ejecutan las tareas rutinarias con conocimiento práctico adquirido. Existe disposición para resolver problemas e improvisar soluciones cuando se presentan fallos en los procesos	Ausencia de manuales de procedimientos documentados para la ejecución de las actividades. Controles insuficientes para la bodega de insumos y suministros.
	Evaluación de Procesos y Sub-procesos:	El personal reconoce cuellos de botella o errores repetitivos en la operación, aunque no los sistematice Se realizan correcciones en el momento cuando se detectan errores operativos.	Faltan procesos automatizados para la generación de informes de resultados. No existen métodos de evaluación de los procesos. No hay métricas (KPIs) para evaluar la calidad, tiempo o costo de los procesos. No se lleva control de costos y presupuestos para cada actividad que se implementa. No se aplican auditorías internas regulares ni herramientas de análisis de eficiencia o efectividad de procesos.

Tabla 4. Aspectos de Manejo de Procesos

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.4 FODA: Aspectos de Información y Análisis.

Aspecto a Evaluar		Fortalezas	Debilidades
I N F O R M A C I Ó N Y	Medición del Desempeño Organizacional:	Las jefaturas monitorean el cumplimiento de tareas diarias, aunque de forma informal. La comunicación continua permite cierta vigilancia sobre errores o atrasos operativos.	No existen métricas definidas para evaluar resultados por área, proceso o a nivel organizacional. La información sobre desempeño no se registra ni analiza de forma estructurada o automatizada.
	Análisis del Desempeño Organizacional	Se aplican correcciones inmediatas cuando se evidencian errores que afectan la operación. Se detectan inefficiencias y cuellos de botella mediante la experiencia operativa.	Las decisiones se toman con base en experiencia o intuición, más que en información analizada y fundamentada.

Tabla 5. FODA: Aspectos de Información y Análisis

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.5 FODA: Aspectos de Liderazgo.

Aspecto a Evaluar		Fortalezas	Debilidades
L I D E R A Z G O	A Nivel de Dirección General:	Adecuado manejo de conflictos y del Experiencia de la Gerente Administrativa en el manejo del personal	Toma de decisiones se basa
	Revisión del Desempeño Organizacional:	Control centralizado en los Gerentes permite una toma de decisiones ágil y oportuna. Se controla el cumplimiento de proyectos en tiempo y ventas.	Falta un plan operativo anual debidamente estructurado.
	Responsabilidad Ciudadana:	Los equipos que están obsoletos o que por algún golpe el cliente ya no lo aceptaría, se donan a los colegios técnicos para fines educativos. Equipos dañados se envían a reciclaje.	Falta responsabilidad a funcionarios por malas prácticas ambientales

Tabla 6. FODA: Aspectos de Liderazgo

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2.6 FODA: Aspectos de Económicos.

Aspecto a Evaluar		Oportunidades	Amenazas	Condicionantes
E C O N O M I C O S	Manejo de los Costos	Se deben definir y listar todas las actividades necesarias para llevar a cabo el proyecto, instalación de los servicios, venta de equipos o cualquier otra tarea. Ofrecer servicios de alta gama y calidad a un precio accesible.	Aumento de los precios en materiales necesarios para la implementación de los servicios. Servicios Competidores de menor calidad y bajo costo.	Asignación de presupuesto por servicio contratado. Comportamiento de la economía. Costos de Materias Primas.
	Financiamiento	Amplias opciones de financiamiento, por contar con requerimientos establecidos en el sector financiero Grandes contratos que permitan atender eficientemente las obligaciones	Aumento de las tasas de Interés. Baja oferta del sector bancario a las empresas.	Evolución de la economía. Políticas Bancarias.
	Servicios	Aumento de la cartera de clientes Aumento de demanda de servicios o venta de equipos por nuevos contratos.	Exceso en la demanda, puede superar la capacidad instalada de la empresa (recursos humanos, tecnológicos, logísticos). El crecimiento puede hacer que las áreas (ventas, operaciones, facturación, contabilidad) no estén bien alineadas, generando reprocesos o conflictos.	Reglamento y ley de contratación administrativa. Aumento y mejora de capacidad instalada.
	Subcontratación de actividades	Apertura de nuevos proyectos. Dependencia excesiva de proveedores puede afectar la operación si hay fallos o conflictos. Mejorar costos y eficiencia ante la competencia Evitar costos por reprocesos o errores	Incumplimiento por parte de los Proveedores. La falta de competencia puede llevar a que el proveedor aumente los precios.	Labor proactiva de ventas. Deficiente selección y evaluación de proveedores.

Tabla 7. FODA: Aspectos de Económicos

Fuente: Elaboración Propia

1. ***FODA: Aspectos de Salud y Políticos***

Aspecto a Evaluar		Oportunidades	Amenazas	Condicionantes
S A L U D	Ocupacional	Aumento de la conciencia empresarial sobre el bienestar ocupacional. Acceso a programas gubernamentales y certificaciones en salud ocupacional.	Exposición del personal técnico a entornos peligrosos (trabajo en alturas, manipulación de equipos eléctricos, traslados constantes). Falta de actualización o cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad ocupacional (por ejemplo, el Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo en Costa Rica).	El personal técnico opera en condiciones potencialmente peligrosas, lo que expone a la empresa a sanciones, accidentes o demandas. El Ministerio de Trabajo, el INS y entes externos promueven capacitaciones y ofrecen beneficios para mejorar el ambiente laboral.
	Salud Física y Mental	Implementar programas de actividades para el personal, en las que se estimule el bienestar físico y mental. Tales como: Talleres de manejo del estrés y salud mental.	Altos costos por parte de las empresas que brindan el servicio. Incumplimiento de las condiciones establecidas inicialmente con las empresas contratadas.	Disponibilidad de tiempo para realización de las actividades. Presupuesto anual de la empresa.
P O L Í T I C O S	Legislación Laboral	Ser líder en aspectos referentes al personal. Mejorar salarios de mercado respecto a la competencia.	Implementación de leyes que obliguen a mayores pagos. Demandas laborales.	Código de Trabajo.
	Legislación Fiscal	Cumplimiento eficiente de las obligaciones tributarias.	Cambios en la legislación fiscal que incrementen las cargas tributarias o modifiquen obligaciones.	Ley de Tributación

Tabla 8. FODA: Aspectos de Salud y Políticos

Fuente: Elaboración Propia

2. Cuadro 08 FODA: Aspectos Culturales y Demográficos

L T U R A L E S Y D E M O G R A F I C	Aspecto a Evaluar	Oportunidades	Amenazas	Condicionantes
	Comportamiento de los clientes por zonas	Atacar necesidades específicas de los clientes de servicios nuevos (fibra óptica, soluciones empresariales).	Mayor exposición a juicios críticos si hay errores.	Disponibilidad de presupuesto para implementación de nuevos proyectos o servicios o venta de equipos.
		Generar posicionamiento en el mercado.	Conflictos si el cliente no percibe avances rápidos.	Necesidad de establecer contratos claros y alcances definidos para evitar sobrecarga operativa.
		Nivel de participación del cliente en el desarrollo de servicios.		Mejorar la comunicación y gestión de expectativas con herramientas digitales de seguimiento.
	Cientes más informados y capacitados	Incentivar el uso de nuevos canales de atención.	Presión por mantener estándares superiores de servicios.	Inversión en desarrollo de nuevos servicios, soporte postventa y atención proactiva
		Mejorar la calidad de los servicios.	Menor tolerancia a fallos o retrasos.	Capacitación constante del personal y actualización tecnológica.
		Fidelización a partir de servicios diferenciados.		Información sobre gustos, necesidades y preferencias de clientes.

Tabla 9. FODA: Aspectos Culturales y Demográficos

Fuente: Elaboración Propia

3. *FODA: Aspectos de Tecnológicos y de Infraestructura*

		Aspecto a Evaluar	Oportunidades	Amenazas	Condicionantes
TECNOLOGICOS Y INFRAESTRUCTURA	Innovación Tecnológica		Capacidad de adoptar nuevas tecnologías.	Obsolescencia rápida y ciberataques.	Inversión constante en tecnología y seguridad informática
			Atracción de nuevos clientes.	Fallas en sistemas. Falta de presupuestos para ejecutar proyectos.	Proveedores eficientes.
	Internet y comercio virtual		Expansión de canales de atención y ventas digitales.	Competencia de empresas digitales, ciberamenazas.	Desarrollar un ecosistema digital robusto y seguro.
			Posibilidad de implementar portales web de autogestión para clientes (pagos, solicitudes, soporte técnico).	Dificultades en la adaptación si BlueSat no desarrolla infraestructura digital robusta.	Diseño de portales web de autogestión para clientes.
	Oficinas de Atención		Mejora en confianza y fidelización local.	Disminución del uso de oficinas por digitalización.	Transformar oficinas en centros híbridos con soporte técnico y digital.
			Fortalecimiento de la relación con el cliente mediante atención personalizada.		
	Bodegas		Mejora en tiempos de respuesta y control de inventarios.	Robos, pérdidas o mala gestión.	Implementación de sistemas automatizados y controles físicos.
			Mejora en la gestión de inventario y abastecimiento oportuno de equipos e insumos.	Pérdidas por obsolescencia o deterioro de equipos si no hay control eficiente.	

Tabla 10. FODA: Aspectos de Tecnológicos e Infraestructura

Fuente: Elaboración Propia

Resumen Análisis FODA

Del análisis de la información teórica y los resultados obtenidos, se puede concluir que Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., en su mercado, se encuentra en una situación que exige innovación y aprovechamiento de las oportunidades existentes para ampliar su territorio, su mercado, la variedad de servicios ofrecidos y la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Se reconoce la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión interna mediante la implementación de políticas, procedimientos, revisiones periódicas y auditorías internas

alineadas con el modelo COSO III, así como mejorar el desarrollo de los puestos y el cumplimiento de sus responsabilidades, con el fin de asegurar un crecimiento óptimo y una alta calidad en el servicio.

Además, la empresa cuenta con las herramientas necesarias para su desarrollo y para encaminarse hacia un máximo aprovechamiento de las oportunidades, dado que la demanda es creciente. El surgimiento de nuevas tecnologías debe ser considerado un aliado y una oportunidad, y no una amenaza derivada de la falta de conocimiento para aprovechar su utilización y comercialización.

4.3. Análisis de Resultados Objetivo N 3

Elaborar un informe detallado de la auditoría operativa, con los hallazgos y conclusiones obtenidas, que sirva como base para la toma de decisiones estratégicas y el impulso de mejoras continuas en los procesos contables de la empresa.

4.3.1 Informe de Auditoría Operativa para proyecto de graduación en licenciatura en contaduría pública

A la Junta Directiva de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. Escazú, Costa Rica.

Se ha auditado los procesos de control interno contable mediante auditoría operativa

Se ha auditado el control interno contable y registro en los procesos y sistemas contables que comprende el periodo del 3 mayo al 5 de julio 2025.

Responsabilidad de la Administración de Estados Financieros.

La administración de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A, es responsable de la preparación, presentación razonable de la información. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar, supervisar, y mantener un

sistema de control interno eficaz para garantizar la existencia de políticas documentadas, procesos normalizados y controles que garanticen el cumplimiento normativo, la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia operativa.

Responsabilidad del Estudiante.

La responsabilidad del auditor consiste en expresar una opinión sobre los procesos, fundamentada en las Normas Internacionales de Auditoría, y emitir una opinión independiente sobre la eficiencia del sistema de control interno contable, basada en los procedimientos aplicados. Estas normas exigen el cumplimiento de requisitos éticos, así como una adecuada planificación y ejecución de la auditoría, con el fin de obtener una seguridad razonable respecto a la información relacionada con los procesos contables.

La auditoría implica la aplicación de diversos procedimientos para obtener evidencia suficiente sobre los procesos evaluados. La selección de dichos procedimientos se fundamenta en el juicio profesional del auditor, quien debe valorar los riesgos de la existencia de errores significativos en la información, ya sea por fraude o por error. Durante esta evaluación, el auditor analiza el control interno pertinente, relacionado con la elaboración y adecuada presentación de los procesos por parte de la entidad, con el fin de evaluar la pertinencia de las políticas contables y los procedimientos aplicados. Se concluye que la evidencia obtenida es suficiente y adecuada para sustentar la opinión del auditor dentro del marco de un trabajo de investigación.

Aspectos Clave de la Auditoría.

Los aspectos clave evaluados durante el proceso incluyeron:

- La ausencia de reportes automáticos para validar las solicitudes de facturación versus lo efectivamente facturado.

- Falta de rotación de inventarios y controles periódicos físicos, que impide validar la integridad del registro contable.
- Deficiencias en la documentación de procesos contables internos.
- La ausencia de auditorías internas previas, lo que impide una retroalimentación para la mejora continua.
- La falta de políticas y manuales de procedimiento formalizados, lo cual afecta la estandarización y control de los procesos.

Opinión del Auditor.

He realizado una auditoría operativa sobre el sistema de control interno contable de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., durante el II cuatrimestre del año 2025, con el objetivo de evaluar su eficacia, eficiencia y confiabilidad de los procesos contables vinculados a las áreas de facturación, cuentas por cobrar, tesorería, contabilidad, comprase inventarios.

Opinión del Auditor (con salvedades).

Mi opinión, excepto por los efectos de las deficiencias descritas en la sección de Hallazgos Relevantes de este informe, el sistema de control interno contable de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., durante el II cuatrimestre del año 2025, está razonablemente diseñado e implementado en sus aspectos más significativos para contribuir a la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la confiabilidad de la información contable.

No obstante, he identificado áreas específicas con debilidades que limitan la capacidad del control interno para mitigar oportunamente riesgos contables y operativos. Entre ellas se destacan la falta de conciliaciones periódicas completas, controles físicos de inventario

inconsistentes y la carencia de automatización entre solicitudes de ventas y facturación, lo cual podría dar lugar a errores u omisiones en la información financiera.

Fundamentos de la Opinión con Salvedades.

La auditoría fue realizada conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS). Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que el sistema de control interno cumple con los principios de eficacia, eficiencia, legalidad y confiabilidad.

La auditoría incluyó la aplicación de entrevistas, cuestionarios, revisión documental, análisis comparativos y pruebas sustantivas y de control. Se evaluó tanto el diseño como la implementación de los controles internos en las áreas de: Facturación, Cuentas por cobrar, Inventarios, Tesorería, Contabilidad y Compras.

Párrafo de Énfasis.

Sin que ello modifique mi opinión con salvedades, llamo la atención sobre el hecho de que las debilidades encontradas en el sistema de control interno contable podrían afectar la presentación razonable de la información financiera si no se implementan medidas correctivas oportunas. Estas debilidades fueron identificadas particularmente en los procesos de facturación, inventarios y cuentas por cobrar.

Otros Asuntos.

La auditoría operativa no incluyó una evaluación completa de los estados financieros, por lo que no se emite opinión sobre estos. Sin embargo, los hallazgos detectados pueden incidir significativamente en la integridad de la información contable si no se corrigen oportunamente.

Información adicional:

Es importante recalcar que esto es un ejemplo de dictamen, debido a que se trata de un trabajo de investigación para la optar por el grado de licenciatura en Contaduría Pública.

Firma del auditor:

Nombre del Auditor

Contador Público Autorizado

Fecha: San José, junio 2025

4.4 Riesgos del Control Interno

- En el marco del presente estudio, se identificaron riesgos que afectan la estructura y eficacia del control interno contable en Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. La evaluación se llevó a cabo utilizando el marco COSO III y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315), vinculados con los objetivos de control interno contable establecidos en esta tesis. Estos riesgos fueron clasificados en cinco categorías: riesgo inherente, riesgo de control, riesgo de detección, riesgo operativo y riesgo estratégico.

Riesgo inherente: Este riesgo es propio del entorno o la naturaleza del negocio, independiente de los controles existentes. En Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se identificaron los siguientes riesgos inherentes:

- Deficiencias en controles preventivos sobre inventario, lo que ocasiona una alta probabilidad de errores o fraudes, considerándose una debilidad crítica en un área de riesgo alto.
- Ausencia de un mapa de riesgos contables, lo que implica desconocimiento del entorno de riesgos inherentes y aumenta la exposición natural de los procesos contables.
- No se evalúa el riesgo de fraude contable, siendo este una condición natural en los entornos contables; la falta de evaluación eleva la posibilidad de ocurrencia.

- Sobrecarga de tareas debido a una estructura organizacional insuficiente; este riesgo, asociado al diseño organizacional, afecta los procesos independientemente de los controles.
- Falta de actividades permanentes para fomentar el clima laboral, generando un entorno propenso a errores o fraudes por falta de compromiso o bienestar laboral.

Riesgo de control: Surge por deficiencias en los procedimientos internos destinados a prevenir, detectar o corregir errores. En Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se evidencian los siguientes riesgos de control:

- Ausencia de políticas y manuales de procedimientos formalizados, lo que impide una aplicación uniforme y efectiva de los controles.
- Revisión inconsistente de la facturación mensual con las solicitudes de ventas, representando una debilidad en el control de ingresos.
- Concentración de la revisión de procedimientos en una sola persona, debido a la falta de segregación de funciones, lo que puede permitir errores o fraudes sin detección.
- Manuales de procedimientos incompletos y desactualizados, resultando en controles documentados incorrectamente o de forma ambigua e inefectivos.
- Falta de un procedimiento estandarizado para la selección de proveedores, lo que limita el control sobre las contrataciones.
- Inexistencia de un manual de funciones formalizado por puesto, dificultando el establecimiento de responsabilidades claras y afectando los controles internos.
- Controles insuficientes debido a limitaciones de personal; aunque existen controles, no se ejecutan eficazmente por falta de recursos.
- No se formalizan planes de tratamiento de riesgos, impidiendo la implementación y seguimiento sistemático de medidas de mitigación.

- Evaluación de riesgos no estructurada ni periódica, lo que limita la respuesta oportuna y la adecuada gestión del riesgo.
- Actividades de control no estandarizadas entre áreas, generando brechas de control y diferentes niveles de riesgo.
- Ausencia de controles formales sobre la calidad de la información de los sistemas, comprometiendo la toma de decisiones y la confiabilidad contable.
- Comunicación interna informal y no estructurada entre áreas responsables, afectando la fluidez y trazabilidad de la información relevante para el control.
- Inexistencia de un canal confidencial estructurado para reportar irregularidades, limitando la detección temprana de fraudes o errores graves.
- Supervisión sin estructura formal ni independencia, reduciendo la efectividad del control, especialmente en la revisión objetiva.
- Ausencia de registro y seguimiento formal de deficiencias; los riesgos identificados no son tratados ni monitoreados, perpetuando errores o fraudes.

Riesgo de detección: Se refiere al riesgo de que los procedimientos de auditoría no detecten errores o fraudes que hayan pasado los controles internos. En Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se identifican los siguientes riesgos:

- No existen auditorías anteriores, lo que aumenta el riesgo de que errores pasados persistan sin ser detectados, ya que el auditor parte sin base de revisión previa.

4.5 Mapa de Calor de Control Interno

De los resultados obtenidos, se procedió a ubicar cada uno de los riesgos de control en la tabla con su respectiva numeración. Para una mejor interpretación, su ubicación representa un

análisis de cuanto probabilidad e impacto tienen la empresa con cada uno de los principios evaluados.

El 38 % de los factores evaluados se ubican como un riesgo medio, lo cual es de asimilar y realizar cambios para evitar que estos riesgos sean una amenaza para la organización, el 43 % de los factores se considera un riesgo alto para la empresa, por lo tanto, es una deficiencia bastante alta, trágica y constante, y es importante tomar acciones que las atenúen.

Además, las áreas más afectadas según COSO III son Evaluación de Riesgo, Actividades de Control y Supervisión, debido a que la organización carece de un enfoque sistémico y formal para identificar, evaluar y mitigar riesgos contables.

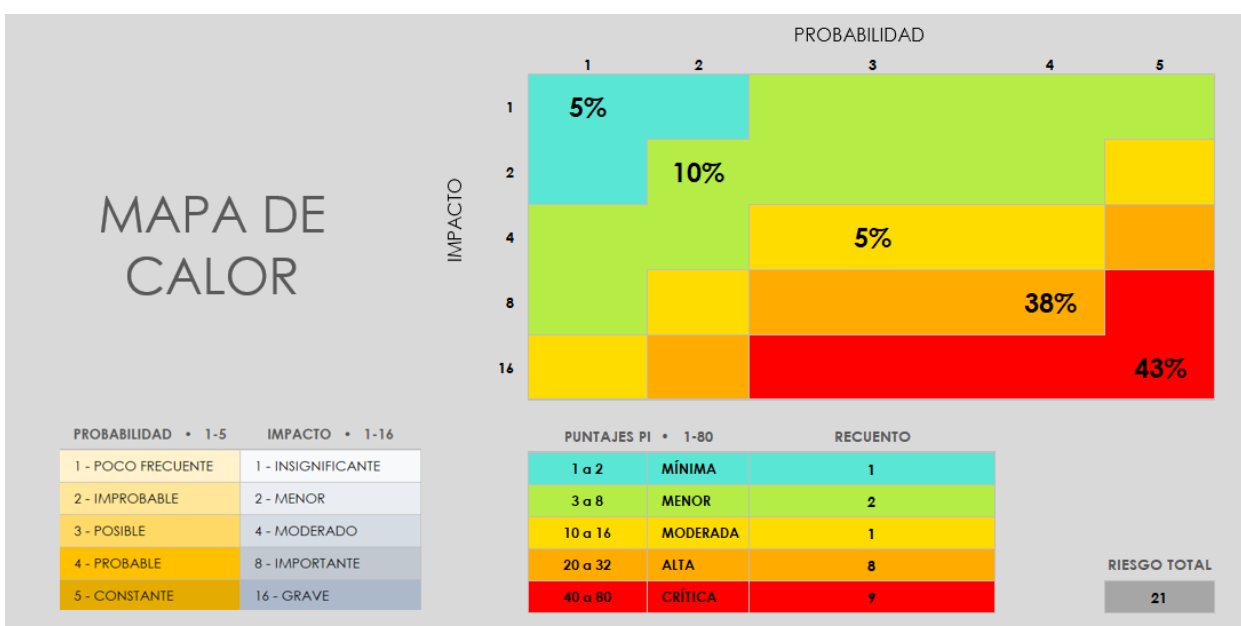


Ilustración 8. Mapa de Calor

Fuente: Elaboración Propia

TABLA DE DATOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

ID DE REF.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD 1-5	IMPACTO 1-16	PUNTAJE DE GRAVEDAD DE RIESGO Probabilidad x Impacto
R1	Deficiencia en controles preventivos sobre inventario	5	16	80
R2	Ausencia de un mapa de riesgos contables	5	4	20
R3	No se evalúa el riesgo de fraude contable	5	16	80
R4	Sobrecarga de tareas por estructura organizacional insuficiente	4	8	32
R5	Falta de actividades para fomentar el clima laboral	1	2	2
R6	Ausencia de políticas y manuales de procedimientos formalizados	5	16	80
R7	Revisión inconsistente de la facturación con solicitudes de ventas	4	8	32
R8	Concentración de revisión en una sola persona	5	16	80
R9	Manuales de procedimientos incompletos o desactualizados	4	8	32
R10	Falta de procedimiento estandarizado para seleccionar proveedores	3	4	12
R11	No existe manual de funciones formalizado por puesto	4	8	32
R12	Controles insuficientes por falta de personal	5	8	40
R13	No se formalizan planes de tratamiento de riesgos	4	8	32
R14	Evaluación de riesgos no estructurada ni periódica	4	8	32
R15	Actividades de control no estandarizadas entre áreas	5	4	20
R16	Ausencia de controles formales sobre calidad de información del sistema	5	8	40
R17	Comunicación interna informal y no estructurada	2	2	4
R18	Inexistencia de canal confidencial estructurado para reportar irregularidades	2	2	4
R19	Supervisión sin estructura ni independencia	5	16	80
R20	Ausencia de registro y seguimiento formal de deficiencias	5	8	40
R21	No existen auditorías anteriores	5	16	80

Ilustración 9. Datos de Evaluación de Riesgos

Fuente: Elaboración Propia

4.6 Propuesta o Ejemplo de Carta de Presentación

Alajuela 20 de febrero del 2025

Señor

Nelson Cortés Mena

Gerente General

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

Estimado señor:

Me complace presentar a su consideración esta propuesta de servicios de auditoría externa con un enfoque orientado a la mejora continua de los procesos administrativos, contables y de control interno. Considero que mi formación académica, junto con mi compromiso ético y profesional, pueden aportar valor a las distintas áreas de su organización.

Mi interés en formar parte de su equipo responde al deseo de contribuir con conocimientos técnicos y habilidades analíticas que apoyen el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, especialmente en lo relacionado con la eficiencia operativa, la transparencia en la gestión y el fortalecimiento del control interno. Además de emitir el dictamen que aporta valor agregado mediante recomendaciones orientadas a fortalecer los sistemas de control interno y a optimizar los procedimientos administrativos, contables e informáticos en general.

Confío en que esta propuesta sea de su interés y contribuya al logro de los objetivos relacionados con el control interno de esta respetada institución.

Atentamente,

Margine Rayo Vega

Estudiante

4.6.1 Plan de auditoría

Auditado: Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. en las áreas: de compras, inventario, facturación, tesorería, cuentas por cobrar y contabilidad.

A realizarse del 3 mayo al 5 de julio 2025.

ESTRUCTURA DEL PLAN	DETALLE
a. Objetivo del plan Proporcionar una evaluación independiente y objetiva de la información operativa contable en las áreas de compras, inventario, tesorería, facturación, cuentas por cobrar y contabilidad.	Determinar el cumplimiento, el grado de confiabilidad del control interno en gestión de auditoría, políticas y normas.
b. El criterio usado para la realización de la auditoría. El criterio utilizado para la realización de una auditoría debe basarse en estándares reconocidos internacionalmente, así como en las políticas y prácticas establecidas por la empresa.	Determinar el cumplimiento, el grado de confiabilidad del control interno en gestión de auditoría, políticas, normas Internacionales de Auditoría (NIA), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).
c. La identificación de las unidades organizacionales y funcionales a ser auditadas. La Unidad de Aprovisionamiento, es una Unidad de Trabajo ubicada en el área: de compras, inventario, facturación, cuentas por cobrar,	El área de trabajo está ubicada en el quinto piso, en el edificio 205 en Avenida Escazú

tesorería y contabilidad y por las funciones que se ejecutan.	
d. La identificación de las funciones y/o individuos dentro de la organización del auditado que tengan responsabilidades relativas a aspectos de la calidad Colaborador a cargo Auxiliar de compras, inventario, facturación, cuentas por cobrar, tesorería y contabilidad.	En el marco de la auditoría operativa desarrollada, se identificaron los siguientes colaboradores cuyas funciones están directamente relacionadas con la calidad de los procesos en las distintas áreas operativas: Auxiliar de Compras: Responsable de asegurar que las adquisiciones se realicen conforme a las políticas internas, seleccionando proveedores confiables, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos y garantizando la documentación completa del proceso de compra. Auxiliar de Inventario: Encargado del control adecuado de existencias, verificación de la integridad física y contable del inventario, así como del registro oportuno y correcto de entradas y salidas, lo cual impacta directamente en la calidad de la información disponible para la toma de decisiones. Auxiliar de Facturación: Responsable de emitir facturas de manera precisa, oportuna y conforme a los requerimientos legales y contractuales, asegurando que la información registrada sea veraz y refleje correctamente las operaciones realizadas con los clientes. Auxiliar de Cuentas por Cobrar: Encargado de la gestión eficiente de cobros, monitoreo de saldos pendientes, análisis de antigüedad de saldos y seguimiento de cuentas en mora. Su labor garantiza la calidad en el flujo de efectivo y la confiabilidad en la gestión de cartera.

	Auxiliar de Contabilidad: Responsable de registrar, clasificar y resumir adecuadamente las operaciones contables, generando información financiera precisa y confiable. Esta función es esencial para mantener la calidad de los estados financieros y cumplir con los principios contables aplicables. Cada uno de estos individuos desempeña un papel clave en el aseguramiento de la calidad de los procesos y controles internos en sus respectivas áreas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales y a la mejora continua.
e. Identificación de los aspectos de calidad que son de alta prioridad.	Entre los principales aspectos de calidad priorizados se identifican los siguientes: Exactitud y confiabilidad de la información registrada: garantizar que los datos contables, financieros y operativos estén correctamente registrados, sin errores ni omisiones, lo cual es fundamental para una adecuada toma de decisiones. Cumplimiento de políticas y procedimientos internos: verificar que las actividades se realicen conforme a las normativas internas establecidas, asegurando coherencia, uniformidad y control en los procesos. Eficiencia operativa en la ejecución de procesos: evaluar si los recursos (tiempo, personal, materiales) son utilizados de manera óptima en las distintas áreas operativas, minimizando reprocesos, demoras o desperdicios. Control y mitigación de riesgos: identificar si existen mecanismos efectivos para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades, especialmente en funciones

	críticas como facturación, cuentas por cobrar o contabilidad. Trazabilidad y documentación de las operaciones: asegurar que todas las actividades cuenten con respaldo documental suficiente, permitiendo el seguimiento y la revisión posterior por parte de auditores o entes fiscalizadores. Capacitación y competencia del personal operativo: verificar si el personal que ejecuta funciones clave cuenta con la formación y habilidades necesarias para asegurar la calidad en su trabajo. Atención a hallazgos previos o no conformidades: confirmar que los aspectos de calidad observados en auditorías anteriores hayan sido atendidos adecuadamente, implementando acciones correctivas eficaces.
f. Identificación de los documentos de referencia.	Se solicitará la siguiente documentación: 1 Manual de políticas y procedimientos de las áreas: compras, inventario, facturación, cuentas por cobrar, tesorería y contabilidad. 2 Diagrama de flujo de proceso. 3 Reglamento interno y código de ética. 4 Informes financieros y contables. 5 Documentación de procesos operativos. 6 Normas legales y reglamentarias aplicables: tales como leyes fiscales, normas (NIAS y NAGAS) 7 Papeles de trabajo de auditorías anteriores. 8 Contratos con proveedores y clientes. 9 Registros y reportes del sistema contable. 10 Informes internos de gestión y control.

d. El tiempo y duración esperados para las entrevistas e inspecciones.	Se determina un tiempo aproximado de un cuatrimestre para realizar el trabajo de Auditoria, el mismo se distribuiría de la siguiente manera: Entrevistas: Un día por quincena, según programación, para un total de dos días; el primer día 3 horas y el segundo día 2 horas; para un total de 5 horas agendadas. Inspección: Se programa y agenda en la fecha del 19 de mayo del 2025, en el horario de 8:00am a 11:00am, para un total de 3 horas. La vista e inspección de la Unidad de Trabajo área de Cabe recalcar que se notificara previamente a los encargados, los motivos de la visita a las instalaciones de dicha área.
e. Las fechas y lugares donde se va a realizar la auditoria.	La Auditoria se realizará del 03 de mayo al 05 de julio 2025 La Auditoria se llevará a cabo en el área de trabajo está ubicada en el quinto piso, en el edificio 205 en Avenida Escazú.
f. El Cronograma de reuniones que se van a tener con la gerencia del auditado	Se determina la necesidad de programar una agenda de reuniones con la persona encargada, la cual tiene como objetivo principal recabar información relevante para la realización de la Auditoria de dicha Unidad. Programación Primera Reunión: Fecha 17 de mayo al 24 de mayo del 2025, horario: hora por 10:00am a 1:00pm. Segunda Reunión: Fecha 14 al 21 de junio del 2025, horario: hora 9:00am a 11:00am.
g. Requerimientos confidenciales.	Dicho documento contará con el aval de la Oficina Jurídica de la empresa Blue Sat Servicios Administrados

	de Telecomunicaciones S.A, la cual será la encargada de la revisión previa de la legalidad de la gestión de la Auditoria.
h. El contenido, formato y estructura del informe.	El informe se efectuará con la siguiente estructura: • Objetivo da la auditoria y motivo de su realización. • Metodología utilizada, enfatizando los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustitutoria. • Alcance y limitaciones del examen. • Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico. • Sugerencias y recomendaciones necesarias. • Pronóstico de la información. • Y todo otro elemento o información que, a juicio del auditor, mejore la comprensión del informe.

Lic. Margine Rayo

Auditor Líder

Jefa Financiera

de contabilidad Bluesat

Por el Auditado

4.7 Propuesta o Ejemplo de Carta de Gerencia

Señor

Nelson Cortés Mena

Gerente General

Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

Presente

Estimado señor:

Según el presente trabajo de investigación “Evaluación del control interno contable, de la empresa Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., mediante el desarrollo de una auditoría operativa, para identificar los riesgos en los procesos y sistemas contables, aplicada durante el II cuatrimestre 2025” al área de compras, inventario, facturación, cuentas por cobrar, tesorería y contabilidad realizada conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), los requerimientos del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, así como el marco COSO III.

Durante el desarrollo de la auditoría operativa se identificaron aspectos relevantes que afectan el cumplimiento de los objetivos del control interno contable, tales como la confiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables., los cuales sometemos a la consideración de usted en la Carta de Gerencia identificada como CG 1-2025

Considerando el carácter de pruebas selectivas en que se basa este examen, usted puede apreciar que se debe confiar en métodos adecuados de comprobación y de control interno, como principal protección contra posibles irregularidades que un examen de pruebas selectivas puede

no revelar, si es que existiesen. Las observaciones no van dirigidas a colaboradores en particular, sino únicamente tienden a fortalecer el control interno.

Se agradece una vez más la colaboración recibida por parte de los colaboradores de la Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A y estoy en la mejor disposición de ampliar y/o aclarar el informe.

Margine Rayo Vega.

Estudiante.

“Exento del timbre de Ley 6663 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, por disposición de su artículo número 8”.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones procedentes del proceso de auditoría operativa realizada a Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., las cuales se presentan de manera estructurada con base en los tres objetivos específicos que guiaron la investigación, permitiendo un análisis secuencial y lógico de los hallazgos.

5.1. Conclusiones

Considerando los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación y una vez analizados los datos obtenidos, se determinan las siguientes conclusiones:

En relación con el primer objetivo específico, el cual comprende:

Realizar un diagnóstico del sistema de control interno actual, identificando los componentes clave y los procesos relevantes.

A través del diagnóstico efectuado, se constató que Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. no cuenta con un sistema de control interno contable formalmente diseñado ni documentado, debido a las siguientes causas:

- No existen políticas ni manuales de procedimientos que definan con claridad las funciones, responsabilidades y controles específicos aplicables a cada proceso contable (compras, facturación, cuentas por cobrar, tesorería, inventario y contabilidad).
- La empresa carece de políticas y procedimientos formales para procesos clave como crédito, cobranza y selección de proveedores, lo que debilita la uniformidad en las operaciones y limita la trazabilidad.
- El código de ética institucional no ha sido actualizado, lo cual impide que refleje la estructura actual ni responda a las exigencias éticas modernas.

Asimismo, se observó que la gestión de los procesos clave —facturación, cuentas por cobrar, inventario, tesorería y compras— se realiza en gran medida de forma empírica, dependiendo del conocimiento individual del personal, sin que existan documentos institucionales que respalden las acciones de los colaboradores. Esta situación representa un riesgo significativo, ya que impide la continuidad operativa en caso de rotación de personal y dificulta la supervisión adecuada.

El diagnóstico también evidenció la inexistencia de un mapa de riesgos contables, lo cual limita la capacidad de la empresa para identificar y mitigar oportunamente situaciones que puedan afectar la integridad de los registros financieros. Los componentes del marco COSO III relacionados con la evaluación de riesgos y actividades de control están poco desarrollados o ausentes.

En síntesis, de acuerdo con el marco COSO III y en respuesta a las preguntas de investigación que buscan medir el control interno en los procesos contables de cuentas por cobrar, tesorería, inventario, compras y contabilidad de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se puede afirmar que el control interno de la entidad se encuentra débil, fragmentado y no estandarizado, ya que, a lo largo de este tiempo, el departamento administrativo no ha sido evaluado mediante una auditoría operativa que permita identificar sus deficiencias en la aplicación del mismo, lo que aumenta la vulnerabilidad de los procesos frente a errores, fraudes o incumplimientos normativos.

En relación con el segundo objetivo específico, el cual comprende:

Analizar la estructura y funcionamiento del control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., identificando sus fortalezas, debilidades y áreas de mejora dentro del sistema actual.

El análisis estructural del control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. permitió identificar una organización con limitaciones significativas en cuanto a recursos humanos, tecnológicos y metodológicos, las cuales se detallan a continuación:

La empresa opera con una estructura reducida, en la que no existe una adecuada segregación de funciones, ya que ciertos colaboradores ejecutan, registran y supervisan transacciones dentro del mismo proceso, lo cual representa un riesgo crítico para el control. Además, el mercado de telecomunicaciones y la fuerte competencia se han incrementado en los últimos años; por ello, la empresa debe ser proactiva en la definición clara de funciones para garantizar un servicio eficiente, dirigido tanto al mercado cautivo como a clientes potenciales en cada uno de sus segmentos.

Se detectaron algunas fortalezas, como la implementación parcial del sistema ERP Softland, que constituye un avance hacia la digitalización de procesos. Sin embargo, dicho sistema no se encuentra aprovechado en su totalidad: áreas como cuentas por cobrar, conciliaciones, seguimiento de inventario y control presupuestario aún se gestionan manualmente mediante hojas de cálculo, sin automatización de alertas ni validaciones internas.

La revisión mensual de facturación no está vinculada directamente con las solicitudes de venta, lo que representa un riesgo de omisión o duplicación de ingresos.

El seguimiento de saldos vencidos se realiza manualmente a través de hojas de cálculo, limitando el control de cuentas por cobrar y el flujo de caja.

Asimismo, se comprobó que la empresa no cuenta con indicadores de desempeño que permitan evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables. La cultura de control se

encuentra poco desarrollada, y existe un desconocimiento generalizado entre el personal sobre los objetivos y funciones del control interno.

Estas debilidades, sumadas a la falta de supervisión continua y a la ausencia de auditorías internas, limitan la capacidad de la empresa para anticipar desviaciones, corregir errores y garantizar el cumplimiento de las normas contables, fiscales y operativas vigentes.

De acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315, 330, 240, 505 y 265), así como en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS 1 al 6), el sistema actual de control interno contable en Blue Sat cumple con algunos criterios básicos, como trazabilidad y registros electrónicos, pero presenta importantes deficiencias en aspectos relativos a la segregación de funciones, control automatizado, validación cruzada y formalización documental.

En relación con el tercer objetivo específico, el cual comprende:

Elaborar un informe detallado de la auditoría operativa, con los hallazgos y conclusiones obtenidas, que sirva como base para la toma de decisiones estratégicas y el impulso de mejoras continuas en los procesos contables de la empresa.

El informe de auditoría permitió identificar y clasificar hallazgos relevantes en áreas críticas del proceso contable, organizados bajo los criterios técnicos de condición, causa, criterio, consecuencia y efecto. Entre los hallazgos más significativos se destacan: la inexistencia de auditorías anteriores, desconocimiento del personal sobre los controles contables, ausencia de políticas formales, seguimiento manual de saldos vencidos, falta de evaluación tecnológica del sistema ERP, y una estructura organizacional deficiente.

Se concluye que Blue Sat Administrados de Telecomunicaciones S.A., La falta de un enfoque sistemático de auditoría ha ocasionado que ciertas deficiencias se mantengan sin corrección desde hace varios períodos.

El informe generado constituye un insumo valioso para la gerencia general y las áreas administrativas, ya que proporciona un diagnóstico claro y objetivos estratégicos concretos sobre las prioridades en materia de control interno contable.

5.2. Recomendaciones

Las recomendaciones emitidas son para el Gerente General y la Gerente Administrativa Financiera:

Sobre el diagnóstico del sistema de control interno actual:

Desarrollar e implementar un manual institucional de control interno contable, que incluya los procesos clave (facturación, cuentas por cobrar, inventario, tesorería y compras), junto con sus objetivos, flujos de trabajo, responsables, riesgos asociados y controles específicos.

Diseñar, documentar e implementar políticas y manuales de procedimientos por cada proceso crítico, asignando responsables para su actualización periódica.

Actualizar el Código de Ética e incorporarlo en los programas de inducción y formación continua para todos los niveles del personal.

Elaborar un manual de funciones que defina claramente las responsabilidades, autoridad y líneas de reporte de cada cargo.

Establecer un mapa de riesgos contables, utilizando metodologías reconocidas (como la matriz de probabilidad e impacto), que permita clasificar y priorizar los riesgos inherentes a cada proceso, facilitando así la aplicación de medidas preventivas.

Crear una base documental centralizada que contenga las políticas internas aprobadas por la alta dirección, accesible al personal y actualizada periódicamente.

Realizar capacitaciones regulares al personal sobre el funcionamiento del sistema de control interno, la importancia de su cumplimiento y los procedimientos formales aplicables.

Para la mejora de la estructura y funcionamiento del control interno contable:

Rediseñar la estructura organizativa contable, promoviendo una adecuada segregación de funciones y delegación de responsabilidades entre autorización, ejecución y supervisión de transacciones.

Optimizar el uso del sistema ERP Softland, incorporando funcionalidades de automatización en conciliaciones bancarias, control de inventario, cuentas por cobrar y generación de reportes contables.

Integrar los módulos de facturación y ventas en el sistema Softland para automatizar la conciliación de datos y minimizar errores

Diseñar un sistema de indicadores clave de desempeño contable (KPI) que evalúe métricas como: tiempo promedio de cobranza, eficiencia en conciliaciones, cumplimiento de políticas, exactitud en registros contables y frecuencia de errores corregidos.

Implementar controles preventivos y defectivos formales como autorizaciones electrónicas, validaciones automáticas en el sistema, alertas de vencimientos y auditorías cruzadas entre departamentos.

Automatizar el seguimiento de cuentas por cobrar vencidas mediante alertas del sistema, integrando políticas de cobranza preventiva y correctiva.

Para la aplicación efectiva del informe de auditoría y la toma de decisiones estratégicas:

Utilizar el informe de auditoría operativa como insumo para la elaboración de un Plan de Mejora del Control Interno Contable, el cual deberá ser aprobado por la gerencia y monitoreado trimestralmente.

Establecer auditorías internas periódicas, con enfoque preventivo, basado en riesgos y alineado con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y el marco COSO III.

Automatizar funciones de validación entre ventas y facturación.

Desarrollar capacitaciones periódicas dirigidas al personal sobre los procedimientos contables, controles internos y normativa aplicable, reforzando el enfoque preventivo y la responsabilidad individual.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

Este capítulo se presenta una propuesta para mitigar los hallazgos y fortalecer los componentes del control interno conforme el marco COSO III y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Esta propuesta es necesaria no solo para asegurar el cumplimiento de buenas prácticas contables, sino también para mejorar la eficiencia operativa, la transparencia financiera y la sostenibilidad organización.

6.1 Objetivo general/específicos

Objetivo general

Fortalecer el control interno contable de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A. mediante la implementación de acciones correctivas derivadas de los hallazgos identificados en la auditoria operativa para optimizar los procesos contables, operativos y administrativos.

Objetivos específicos

- I. Incluir controles en los diagramas de procesos contables actuales para mejorar el control interno.
- II. Definir políticas y procedimientos contables.
- III. Propuesta para adquirir un software (CRM) para mejorar los procesos y control interno.

A continuación, se amplía el detalle de las tareas a realizar por el cumplimiento de los objetivos específicos.

6.2. Incluir controles en los diagramas de procesos contables actuales para mejorar el control interno.

Los siguientes controles están diseñados para mejorar el control interno contable, según COSO III utilizando herramientas como Sendas y Softland (ERP).

Controles internos para el Diagrama de procesos de facturación: a continuación, se identifican controles claves para el diagrama de procesos de facturación, con el objetivo de mitigar riesgos y fortalecer el control interno:

- La solicitud debe ser validada por un supervisor antes de avanzar, esto asegura que la transacción se alinee con los objetivos de la venta y no haya riesgos o problemas potenciales antes que la venta se concrete.
- La documentación debe ser obligatoria (adjuntar contrato, cotizaciones y órdenes de compra (PO), ya que es requisitos para definir las especificaciones técnicas y facturación.
- Validar que la orden de compra, contrato, cotizaciones y boletas de inventario coincidan con el monto, producto y condiciones de la solicitud de venta.
- Verificar que la creación del cliente en el sistema Softland antes de pasar la solicitud a facturación.
- Validar que la boleta de inventario coincida con la solicitud de facturación.
- Realizar control cruzado semanal de todo lo facturado contra las solicitudes de venta del área comercial.

Controles internos para el Diagrama de procesos de inventario: a continuación, se identifican controles claves para el diagrama de procesos de inventario, con el objetivo de mitigar riesgos y fortalecer el control interno:

- Revisión cruzada de recuento por personal distinto al que realiza la solicitud.
- Inventario cíclico mensual o bimestral como verificación preventiva.
- Verificación del equipo recibida contra orden de compra.
- Boleta de salida numerada y firmada por quien entrega y quien recibe.
- Movimientos registrados por un solo responsable asignado (evitar múltiples accesos simultáneos).
- Revisión diaria o semanal de registros de entradas/salidas por el encargado contable.
- Conciliación entre orden de compra/salida y factura antes de procesar pago o emisión.
- Conciliación automática o manual del sistema vs inventario físico.
- Informe de diferencias firmado por los responsables del inventario.
- Registro de ajustes con respaldo del recuento físico, firmado por responsable.
- Revisión mensual del módulo contable contra inventario físico (control cruzado).

Controles internos para el Diagrama de procesos de cuentas por cobrar: a continuación, se identifican controles claves para el diagrama de procesos de las cuentas por cobrar con el objetivo de mitigar riesgos y fortalecer el control interno:

- Conciliación diaria del sistema con los reportes bancarios y la cartera.
- Generar informes periódicos sobre la antigüedad de los saldos para identificar clientes morosos y tomar acciones de cobranza.

- Realizar arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.

- Llevar un registro de las cuentas incobrables y ya recuperadas.

6.3. Definir políticas y procedimientos contables

Establecer políticas y procedimientos claros asegura que todos los empleados sigan las mismas directrices, reduciendo errores y mejorando la coherencia en la operación. Esto también facilita la capacitación de nuevos empleados y asegura el cumplimiento de normativas internas y externas.

A continuación, se definen políticas y procedimientos de las áreas claves:

6.3.1 Políticas contables

6.6.1.1 Políticas contables de compras -inventario.

Versión: 001, <i>Primera edición</i>	Fecha de elaboración: 01-06-2025
Código: 001-PCI	Responsable: Gerencia Financiera
Revisado y aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que regulen el proceso de compras y administración de inventarios con el fin de asegurar la eficiencia, transparencia, trazabilidad y control interno en la adquisición, recepción, custodia y uso de bienes y materiales.

2. ALCANCE

Lo establecido en esta política se aplica en forma exclusiva a las compras que son propiedad de la BLUE SAT y que se encuentran debidamente registrados contablemente.

3. DEFINICIONES

3.1. *BLUE SAT:* Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S. A.

3.2. *SOLICITUD DE LAS COMPRAS*

Documento mediante el cual las áreas de la Universidad realizan la solicitud de compra de bienes o servicios, por una única vez.

3.3. *ORDEN DE COMPRA*

Documento final aprobado por las áreas donde se especifican adquisición de servicios o viene.

3.4. *COMPRAS DE BIENES*

Compras de bienes: adquisición de bienes muebles o inmuebles que permiten satisfacer una necesidad de la Compañía, al objeto de dar una correcta continuidad a los procesos.

4. *POLÍTICAS DE COMPRAS*

4.1 *PLANIFICACIÓN DE COMPRAS*

Las compras deberán estar alineadas con el presupuesto aprobado y las necesidades operativas reales.

Todo requerimiento debe estar sustentado por una solicitud de compra debidamente autorizada.

4.2 *SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES*

Los proveedores serán seleccionados mediante un proceso transparente, basado en criterios de precio, calidad, plazo de entrega, cumplimiento legal y experiencia.

Se mantendrá un registro actualizado de proveedores aprobados, quienes serán evaluados periódicamente.

4.3 AUTORIZACIÓN DE COMPRAS

Ninguna compra podrá realizarse sin la autorización previa del área de compras y la aprobación del responsable designado.

Las órdenes de compra deberán generarse en el sistema contable (ej. Softland) y enviarse al proveedor seleccionado.

4.4 CONTROL DOCUMENTAL

Toda compra deberá contar con respaldo documental (cotizaciones, orden de compra, factura, contrato si aplica).

Los documentos deberán ser archivados física y/o digitalmente para auditoría y trazabilidad.

4.5 ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Todo el personal involucrado en el proceso de compras deberá actuar con imparcialidad, evitando conflictos de interés y negociaciones indebidas.

Se prohíben prácticas de favoritismo o beneficios personales con proveedores.

5. POLÍTICAS DE INVENTARIO

5.1 CLASIFICACIÓN Y RESPONSABILIDAD

El inventario se clasifica en: inventario técnico (equipos y herramientas) e inventario administrativo (suministros de oficina y papelería).

El área de soporte técnico es responsable del inventario técnico, mientras que el área administrativa y contable lo es del inventario administrativo.

5.2 REGISTRO Y CODIFICACIÓN

Todo bien ingresado al inventario debe ser registrado y codificado en el sistema contable.

Se asignarán códigos únicos para cada artículo y se mantendrán fichas técnicas si aplica.

5.3 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Todo ingreso de inventario debe contar con el acta de recepción, firmada por el encargado del área y el responsable de compras.

Los artículos deben almacenarse en condiciones adecuadas que aseguren su conservación, orden y fácil localización.

5.4 SALIDA Y USO DEL INVENTARIO

Toda salida de inventario deberá ser autorizada y registrada mediante formatos estandarizados (boletas de salida, requisiciones internas).

Se debe realizar un control del consumo y uso de inventario por usuario o departamento.

5.5 INVENTARIO FÍSICO

Se realizará al menos un inventario físico semanal, comparando los registros contables con la existencia real.

Toda diferencia debe ser justificada, documentada y reportada a la gerencia.

5.6 CONTROL Y AUDITORÍA

Se establecerán controles periódicos para verificar la rotación, obsolescencia y estado del inventario.

El área contable deberá conciliar los saldos de inventario con los estados financieros mensualmente.

6. VIGENCIA Y REVISIÓN

Estas políticas entran en vigor a partir de su aprobación por la Gerencia General. Serán revisadas anualmente o cuando se detecten desviaciones significativas, cambios normativos o mejoras operativas.

6.4.1.2 Políticas contables de ventas y cuentas por cobrar.

Versión: 001, <i>Primera edición</i>	Fecha de elaboración: 01-06-2025
Código: 001-PCV	Responsable: Gerencia Financiera
Revisado y aprobado por:	Fecha de aprobación:

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de las ventas y el control de las cuentas por cobrar, garantizando una adecuada recuperación de ingresos, minimizando riesgos de incobrabilidad y asegurando el cumplimiento de políticas contables y normativas legales.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas involucradas en el proceso de ventas, facturación, registro contable y recuperación de cuentas por cobrar dentro de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

3. DEFINICIONES

3.1. *VENTA*

Es el proceso mediante el cual una empresa o persona transfiere un producto o servicio a un comprador a cambio de un pago.

3.2. *FACTURA*

Es un documento comercial que emite un vendedor a un comprador y detalla la venta de bienes o servicios.

3.3 *NOTAS DE CRÉDITO*

Comprobante en el que se detalla la descripción completa de una transacción, la fecha y la firma de la persona responsable de autorizar dicho documento.

3.4. CUENTAS POR COBRAR

Representan el dinero que los clientes deben a una empresa por ventas realizadas a crédito.

3.5. CRÉDITO

Operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

3.6 CLIENTES

Son las personas o empresas que adquieren los bienes o servicios de una empresa.

3.7 CONTRATO

Es un acuerdo legalmente vinculante entre dos o más partes que establece los términos y condiciones bajo los cuales se llevará a cabo una transacción o relación comercial.

4. POLÍTICAS GENERALES

4.1 VENTAS

Todas las ventas deben estar respaldadas por contratos o cotizaciones firmadas por el cliente.

Solo el personal autorizado (Ejecutivos de Venta y Gerencia Comercial) podrá cerrar acuerdos comerciales.

Previo a la venta, se debe realizar una validación de la capacidad de crédito del cliente.

Toda venta debe registrarse en el sistema contable (Softland) y de atención (zendas), según corresponda.

Se deben aplicar los precios vigentes y descuentos autorizados por la Gerencia Comercial.

4.2 FACTURACIÓN

La facturación debe realizarse únicamente con base en órdenes de servicio, órdenes de compra o contratos debidamente aprobados.

Se emitirá la factura correspondiente en un plazo máximo de 3 días hábiles luego de la entrega del servicio o producto.

Toda factura debe cumplir con los requisitos legales vigentes del Ministerio de Hacienda y utilizar el sistema de facturación autorizado.

4.3 CUENTAS POR COBRAR

El plazo estándar de crédito será de 20 días naturales, salvo autorización expresa de la Gerencia.

Se llevará un control riguroso de las cuentas por cobrar, identificando saldos vencidos y gestionando su recuperación de forma oportuna.

A partir del día 5 posterior al vencimiento, se iniciarán gestiones de cobro vía correo o llamada telefónica.

Las cuentas vencidas mayores a 60 días deben ser reportadas a Gerencia para toma de decisiones (restricción de crédito, cobro judicial, etc.).

Se realizarán provisiones contables de cuentas incobrables conforme a la política contable interna y normativa tributaria.

4.4 RESPONSABILIDADES

Responsables	Actividad
Departamento Comercial	Formalización de ventas, seguimiento de condiciones de crédito, coordinación con facturación
Departamento Contable	Emisión de facturas, registro contable de ventas, control de cuentas por cobrar, provisiones
Departamento de Tesorería	Recepción y registro de pagos, conciliación bancaria.
Soporte Técnico	Validación de entrega del servicio o instalación para proceder con la facturación

5. CONTROL INTERNO

Toda factura emitida debe estar respaldada con documentación física o digital.

El sistema de cuentas por cobrar debe contar con alertas de vencimientos y reportes semanales.

Las conciliaciones de saldos deben realizarse mensualmente.

Se requiere doble validación para ajustes, notas de crédito o cancelaciones mayores a \$100.

6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Esta política será revisada anualmente o cuando existan cambios en las disposiciones legales o en los procesos internos de la empresa.

6.6.1.2 Políticas contables de Conciliaciones Bancarias.

Versión: 001, <i>Primera edición</i>	Fecha de elaboración: 01-06-2025
Código: 001-PB	Responsable: Gerencia Financiera

Revisado y aprobado por:	Fecha de aprobación:
--------------------------	----------------------

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y responsabilidades para la ejecución oportuna, precisa y sistemática de las conciliaciones bancarias, asegurando la integridad, confiabilidad y veracidad de los saldos de las cuentas bancarias registradas en la contabilidad de la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a todas las cuentas bancarias operativas, de ahorro y corrientes registradas a nombre de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., y a todas las áreas involucradas en los procesos de registro contable, tesorería y auditoría interna.

3. DEFINICIONES

3.1. *BLUE SAT*: Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S. A.

3.2 *Conciliación Bancaria*

Consiste en hacer concordar (conciliar) el saldo que reporta el Banco con el saldo en libros de la empresa, para establecer el saldo real que deba mostrarse en el Estado de Situación.

4. POLÍTICA

Las conciliaciones bancarias deben realizarse de forma mensual, a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente al cierre contable.

Se pueden realizar conciliaciones quincenales o semanales en cuentas de alto volumen o con operaciones críticas.

5. RESPONSABLE DEL PROCESO

El Auxiliar Contable o Encargado de Tesorería es el responsable de elaborar la conciliación

El Contador General debe revisar y aprobar las conciliaciones antes de su archivo y resguardo.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

Los estados de cuenta bancarios oficiales deben obtenerse directamente desde el portal del banco.

Los registros contables deben extraerse del sistema ERP (Softland).

7. FORMATO Y DOCUMENTACIÓN

Debe utilizarse un formato estandarizado de conciliación bancaria que identifique claramente:

Saldo bancario según estado de cuenta.

Suma de partidas conciliatorias (cheques no cobrados, depósitos en tránsito, cargos/abonos bancarios no registrados).

8. SALDO CONTABLE FINAL

Se deben adjuntar todos los respaldos relevantes: copias de cheques, comprobantes de depósito, tickets de pago, notas de débito/crédito, etc.

9. PARTIDAS EN REVISIÓN O DIFERENCIAS

Las partidas no conciliadas deben investigarse y resolverse en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

Toda diferencia debe documentarse y reportarse al Contador General y a Auditoría Interna si persiste por más de un mes.

10. RESGUARDO Y ARCHIVO

Las conciliaciones bancarias deben archivar digital y físicamente por un período mínimo de 5 años.

El acceso a los archivos debe estar restringido al personal autorizado.

11. SUPERVISIÓN Y CONTROL

Auditoría Interna podrá realizar revisiones aleatorias o programadas sobre las conciliaciones bancarias.

La gerencia financiera debe asegurar que este proceso se cumple en los plazos y condiciones establecidos.

12. NOTA

Toda omisión o incumplimiento de esta política será considerado una falta administrativa y podrá ser sujeto a medidas disciplinarias.

Esta política puede ser revisada y actualizada cuando se detecten oportunidades de mejora o cambios normativos.

6.3.2 Procedimientos contables

6.3.2.1 Procedimiento Compra / Inventario basado en la norma ISO 9001-2015.

		BLUE SAT SERVICIOS ADMINISTRADOS DE TELECOMUNICACIONES S.A.	
		AREA: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
INSTRUCTIVO: COMPRA, REGISTRO Y SEGUIMIENTO INVENARIO			CI-I-06 Versión 01
I. OBJETIVO:			
Detalla la secuencia que lleva el ingreso, movimiento del inventario de la empresa.			
II. ACTIVIDAD	III. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		IV. RESPONSABLE
1	El jefe o encargado de departamento, analiza la necesidad de adquirir un equipo y solicita por ticket o correo a la Dirección General para su aprobación.		Jefes y director general

2	La Dirección General, tramita a través del área de Compras, la cotización del nuevo equipo. Aprobando la compra una vez revisada las cotizaciones.	Director General / El área de Compras
3	El área de Compras tramita la compra del equipo, enviando la factura a Contabilidad, para el registro contable y en el sistema de inventario, de acuerdo con los requisitos solicitados en el mismo y procede ingresar el equipo a la bodega.	El área de Compras / Contabilidad
4	Contabilidad coordina para enviar el área de Compras la verificación que los equipos hayan sido recibidos de acuerdo con la factura recibida.	El área de Compras / Contabilidad
5	Una vez confirmado el recibido de los equipos Contabilidad ingresa la factura al sistema.	Contabilidad
6	El área de compras almacena el equipo en la bodega.	El área de Compras
7	Los jefes de cada departamento serán los responsables de velar por el cuidado de los equipos asignados a su personal.	Jefes
8	Cuando un equipo deba salir de la empresa, para reparaciones, instalaciones para alquiler o venta o cualquier otra razón, se deberá llenar una boleta de inventario. Autorizado por el jefe de departamento y el área de compras. Se entrega una copia al cliente y la otra lo devolverá a Contabilidad para archivo.	Jefes / área de Compras / Contabilidad
9	Cuando un equipo deba ingresar a la empresa, por devolución del cliente, salida del proyecto o cualquier otra razón, se deberá llenar una boleta de inventario. Autorizado por el jefe de departamento y el área de compras. Se entrega una copia al cliente y la otra lo devolverá a Contabilidad para archivo.	Jefes / área de Compras / Contabilidad
12	Contabilidad será la responsable de efectuar revisiones periódicas de los equipos, cada mes, verificando la	Contabilidad/ El área de Compras

	existencia física y condición de estos indicado por el área de Compras. Se verifica que las entradas/salidas coincidan con lo registrado en el sistema. De localizarse alguna irregularidad, deberá reportarlo a la Dirección General.	
--	--	--

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de retención
CI-F-07 Control de entradas y salidas de inventario de equipo técnico y suministros de oficina	Contabilidad	Indefinido
Responsable del proceso: Auxiliar de Contabilidad	Director General:	
Firma:	Firma:	
Fecha:	Fecha:	

Tabla 11. Procedimiento Compra / Inventario

Fuente: Elaboración propia

6.6.2.2. Procedimiento Venta / Cuentas por cobrar basado en la norma ISO 9001-2015.

	BLUE SAT SERVICIOS ADMINISTRADOS DE TELECOMUNICACIONES S.A.	
	AREA: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
INSTRUCTIVO: REGISTRO Y SEGUIMIENTO VENTA Y CUENTA POR COBRAR		CV-I-06 Versión 01
II. OBJETIVO:		
Detalla la secuencia que lleva el ingreso, movimiento de cuentas por cobrar de la empresa.		
II. ACTIVIDAD	III. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	IV. RESPONSABLE

1	El hecho generador de la facturación es un ticket que remite el Departamento Comercial; este ticket debe contener la información requerida para crear la factura en el módulo de contratos o pedidos en el sistema Softland. Dando por inicio el proceso de facturación.	Área Comercial
2	El periodo de facturación se establece del 20 del mes en curso al 21 del siguiente mes. Por tanto, en el módulo de pedidos, se factura el proporcional de facturación dependiendo de la fecha de cierre de la venta del servicio. El proceso de facturación de los servicios recurrentes se hace en los primeros tres días hábiles del mes desde el módulo de contratos. Las facturaciones siguientes al proporcional se realizan en el módulo de pedidos, facturando así el total de días completos del mes.	Área de Facturación
3	Una vez emitida la factura se reasigna el ticket a la ejecutiva de soporte comercial para lo correspondiente.	El área de Compras / Área de Facturación
4	Luego de facturar, se concilia. Los reportes de ventas se envían a la Gerencia.	Área de Facturación
5	Una vez facturado, se generan los links de pagos a través de Smart Bill	Contabilidad
6	El jefe de contabilidad descarga diariamente del banco y /o su sucursal virtual, los extractos de cada una de las cuentas para que auxiliar contable ingrese los pagos al sistema Softland.	Jefe de Contabilidad / Auxiliar Contable
8	Una vez aplicados los pagos se prepara la cartera de cobro para que el Gestor de cobro realice la gestión de cobro a los clientes morosos por teléfono o correo electrónico.	Auxiliar Contable / Gestor de cobro

9	El cliente no pague se solicita al jefe de contabilidad aprobación para suspender los servicios. En caso de que el cliente responda se sube el cliente a la plataforma de Equifax por morosidad.	Jefe de Contabilidad / Gestor de cobro
10	El gestor de cobro prepara reportes semanales a la gerencia para una revisión de los estados de la cartera.	Gestor de cobro

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de retención
CV-F-07 Control de ventas y cuentas por cobrar.	Contabilidad	Indefinido
Responsable del proceso: Auxiliar de Contabilidad	Director General:	
Firma:	Firma:	
Fecha:	Fecha:	

Tabla 12. Procedimiento Venta / Cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

6.6.2.3. Procedimiento Conciliaciones Bancaria basado en la norma ISO 9001-2015.

	BLUE SAT SERVICIOS ADMINISTRADOS DE TELECOMUNICACIONES S.A.	
	AREA: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
INSTRUCTIVO: REGISTRO Y SEGUIMIENTO BANCARIO		CB-I-06 Versión 01
III. OBJETIVO:		
Detalla la secuencia que lleva el ingreso, egresos, movimiento de la Conciliación Bancarias de la empresa.		
II. ACTIVIDAD	III. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	IV. RESPONSABLE
1	El jefe de contabilidad descarga mensualmente del banco y/o semanalmente de su sucursal virtual, los extractos de	Jefe de Contabilidad

	cada una de las cuentas y finalmente con corte al último día del mes	
2	En los extractos bancarios el auxiliar contable y/o Tesorería/ identifica todos los ingresos /egresos incurridos durante el mes y los ingresa al sistema contable	Auxiliar contable y /o Tesorería
3	El auxiliar contable confronta el extracto bancario con el libro de bancos del sistema verificando que las partidas débitos y créditos que se encuentran en cada extracto bancario estén contabilizados en el libro de banco y viceversa.	Auxiliar Contable
4	Después de verificar la información del extracto bancario con el libro de bancos y encontrar las diferencias entre los mismos, el auxiliar contable informa al jefe de contabilidad para hallar las causas que las originaron y contabilizar las partidas identificadas	Auxiliar Contable / jefe de Contabilidad
5	Una vez contabilizada las partidas que se identificaron, el auxiliar contable imprime nuevamente el libro de bancos para depurar el formato de conciliación de Excel, el cual se imprime anexándole el auxiliar de bancos con su respectivo extracto bancario y entrega al jefe de contabilidad las respectivas conciliaciones finales soportadas para su revisión y aprobación	Jefe de Contabilidad

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de retención
CB-F-07 Verificar y confrontar mensualmente, cada uno de los movimientos registrados en los libros auxiliares de las Cuentas Bancarias con los valores contenidos en el Extracto	Contabilidad	Indefinido

para determinar posibles diferencias y el motivo de éstas		
Responsable del proceso: Auxiliar de Contabilidad	Director General:	
Firma:	Firma:	
Fecha:	Fecha:	

Tabla 13. Procedimiento Conciliaciones Bancaria

Fuente: Elaboración propia

6.4.3 Propuesta para adquirir un software (CRM) para mejorar los procesos y control interno

Como resultado de la auditoría operativa aplicada en Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., se identificaron diversos hallazgos relacionados con la falta de centralización de información, ausencia de trazabilidad de procesos críticos (como facturación, cuentas por cobrar y atención al cliente), deficiencias en seguimientos de clientes y servicios, así como carencias en la comunicación interdepartamental,

La falta de un sistema integrado genera riesgos operativos y contables, tales como omisiones en facturación, duplicidad de cobros, falta de seguimiento de cartera vencida y pérdida de oportunidades de fidelización. En este sentido, se propone el desarrollo de un CRM operativo (Cestones Relationship Management), como una herramienta tecnológica que permita centralizar y optimizar los procesos vinculados a la gestión de clientes y servicios, contribuyendo así al fortalecimiento del control interno contable bajo el enfoque del marco COSO III.

Acciones propuestas para la implantación del CRM Operativo:

Diagnóstico y levantamiento de requerimientos

En esta etapa inicial, se realiza un análisis integral de los procesos contables (como: ventas, soporte técnico, compras, facturación, cuentas por cobrar y tesorería) para identificar las necesidades específicas con el fin de implementar una solución adecuada para desarrollar un plan detallado.

Selección de la plataforma CRM adecuada

Con base en los requerimientos identificados, se procede a la evaluación y selección del CRM más adecuado para Blue Sat Servicios Administrativos de Telecomunicaciones S.A., de acuerdo con las necesidades, tomando en cuenta factores como: funcionalidades del software, facilidad de uso y capacidad del sistema como **Onboarding HubSpot** la herramienta a implementar: Sales Hub y Service Hub.

Objetivo

Diseñado para que Blue Sat Servicios Administrativos de Telecomunicaciones S.A centralice sus canales de comunicación desde una misma plataforma, logrando así potenciar su visibilidad comercial y eficiencia en procesos de atención y seguimiento de cuentas objetivo.

Configuración y parametrización del CRM

Una vez seleccionada la plataforma, se realiza la configuración inicial, de acuerdo con las políticas internas y procesos propios de Blue Sat Servicios Administrativos de Telecomunicaciones S.A., esta fase incluye:

- Creación de campos personalizados (cliente, número de contrato, tipo de servicio, fecha de facturación, etc.).
- Parametrización de flujos de trabajo automatizados: recordatorios de cobro, seguimiento postventa, generación de alertas por vencimientos.
- Asignación de roles y niveles de acceso por área.

- Incorporación de formatos internos para estandarizar la documentación digital.

Integración con sistemas existentes

La integración del CRM con otros sistemas utilizados por Blue Sat Servicios Administrativos de Telecomunicaciones S.A., es clave para garantizar la trazabilidad y evitar la duplicación de información. Se integran principalmente:

Sistema contable Softland: para enlazar clientes, facturación, compras, inventario y pagos.

Sistema de soporte técnico: para asociar tickets con cada cliente.

Correos corporativos y agenda: para registrar comunicaciones y reuniones.

Esta fase requiere apoyo técnico especializado y pruebas de sincronización de datos.

Capacitación de los usuarios

La implementación del CRM requiere un cambio en la cultura organizacional, cuyo objetivo es que todos los colaboradores usen el CRM como herramienta central, reemplazando prácticas dispersas como el uso de Excel o correos. Por ello, se realiza un plan de capacitación dividido por áreas:

- Capacitación general sobre el uso del CRM y su importancia para el control interno.
- Sesiones prácticas por funciones (ventas, soporte, inventario, compras, cuentas por cobrar).
- Elaboración de manuales y videos cortos internos.
- Acompañamiento inicial durante el primer mes de uso.

Pruebas piloto y ajustes

Antes de la implementación completa, se lleva a cabo una **prueba piloto** con un grupo de usuarios o una unidad específica (por ejemplo, soporte técnico o facturación), con el fin que se realicen pruebas del funcionamiento del CRM y con base en los resultados, se hacen los ajustes necesarios antes del despliegue general. Durante esta fase se validan: funcionamiento de flujos y automatizaciones, tiempo de respuesta del sistema, interacción entre sistemas y facilidad de uso por parte de los usuarios.

Implementación definitiva

Se procede con la **activación del CRM en toda la organización**, en un entorno controlado y con el acompañamiento del equipo implementador.

Durante las primeras semanas:

- Se monitorean incidencias y consultas frecuentes.
- Se asegura que todos los usuarios estén registrados y accedan correctamente.
- Se valida el cumplimiento de los flujos de trabajo automatizados.
- Se recopilan retroalimentaciones de los usuarios para mejora continua.

Monitoreo, seguimiento y mejora continua

El éxito del CRM no termina con su implementación. Además, se incorpora el CRM como evidencia de cumplimiento en los procesos de control interno, alineado con el componente de **Actividades de Control del COSO III**. Se establece un plan de seguimiento y mejora continua que incluye:

Revisión mensual de indicadores: tiempo de respuesta, ventas concretadas, recuperación de cuentas por cobrar.

- Retroalimentación continua de usuarios.
- Actualizaciones periódicas del sistema.

- Auditorías internas para verificar el uso correcto del CRM y su impacto en los controles contables.

Resultados esperados:

- Mayor trazabilidad de la información contable y comercial
- Automatización de tareas repetitivas y reducción de errores.
- Mejor control sobre las cuentas por cobrar, seguimiento a clientes y facturación.
- Mejora en los tiempos de respuesta y atención al cliente.

6.5 Cronograma de actividades y responsables

<i>Actividad</i>	<i>Responsable</i>	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10
1- Definir la tarea a realizar.	Gerencia General										
2-Definir un esquema de controles para los procesos.	Gerencia General / Jefatura técnica, comercial y contable										
3- Crear políticas y procedimientos.	Gerencia General / Gerente Administrativa										
4-Diagnóstico y levantamiento de requerimientos.	Gerencia General / Jefaturas técnica, comercial y contable										
5- Selección de la plataforma CRM adecuada.	TI / Jefatura técnica, comercial y contable										
6- Configuración y parametrización del CRM.	TI										
7- Integración con sistemas existentes.	TI										
8- Capacitación de los usuarios.	Proveedor CRM / TI										
9- Pruebas piloto y ajustes.	TI / Usuarios claves										
10- Monitoreo, seguimiento y mejora continua.	TI / Jefatura técnica, comercial y contable										

Tabla 14. Cronograma de actividades y responsables

Fuente: Elaboración Propio

6.6 Presupuesto necesario para su implementación CRM

Actividad	Costo Estimado	Detalle de Costos
ONBOARDING REFRESH SALES HUB	\$7,500	5 sales / 5 services
1500 ONBOARDING REFRESH SERVICE HUB	\$4, 800	4 sales / 4 services
Secciones Adicionales	\$ 50	
Costo por persona extra para capacitación	\$100	Onboarding: 6 personas máximo en las sesiones
Activación de plan de continuidad y análisis	\$100	
Presupuesto Total	\$12,550	

Tabla 15. Presupuesto necesario para implementación CRM

Fuente: Elaboración Propio

CAPÍTULO VII PROPUESTA REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

7.1 Referencias Bibliográficas

7.1.1 Textos Consultados

Alcívar, R., [otros autores si aplica]. (2016). Auditoría en las empresas. *Revista Contribuciones a la Economía* (julio-septiembre 2016). <http://eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>

Basurto, A. (2005). *Sistema empresa inteligente*.

https://books.google.co.cr/books?id=EF5f9yBFfIoC&printsec=frontcover&dq=Sistema+Empresa+Inteligente&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Sistema%20Empresa%20Inteligente&f=false

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*.

https://books.google.co.cr/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n,+Bernal&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwj50rjV0deEAXUQmbAFHfbEC8sQ6wF6BAgKEAE#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%2C%20Bernal&f=false

Caicelio, R., Cely, C., & Palacios, A. (2023). *Conceptos y enfoques de metodología de la investigación*. Universidad Francisco de Paula Santander; Editorial Creser S.A.S.

<https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/6728/CONCEPTOS%20Y%20ENFOQUES%20DE%20METODOLOG%C3%8dA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control interno marco integrado: Resumen ejecutivo*. <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-univer/operating-systems/coso-2013-coso-3-resumen->

[ejecutivo-control-interno-marco-integrado/19243053](#)

Díaz, L. (2005). *Análisis y planteamiento*.

https://books.google.co.cr/books?id=6p0R6MOBQc4C&pg=PR3&dq=An%C3%A1lisis+y+planteamiento,+Díaz&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjq-eaa0teEAxXbQjABHX59BsIQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=An%C3%A1lisis%20y%20planteamiento%2C%20Díaz&f=false

Editorial Vértice. (2008). *Estructuras organizativas*.

https://books.google.co.cr/books?id=GKy_NI9kESoC&printsec=frontcover&dq=Estructuras+Organizativas&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Estructuras%20Organizativas&f=false

Galaz, Y. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control interno*. Deloitte.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Guirados, J. (2022). ¿Qué es el control interno contable? *Cüenti*. <https://cuenti.com/software-contable/que-es-el-control-interno-contable/>

Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*.

https://books.google.co.cr/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Proceso+Administrativo&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Proceso%20Administrativo&f=false

Martínez, R. G. (s.f.). *Marco integrado de control interno: Modelo COSO III manual del participante*. Qualpro Consulting, S.C. Recuperado el 5 de junio de 2025, de

<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Maranto, R. (2015). *Fuentes de información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Repositorio UA EH.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Medina, R., Rojas, L., Bustamante, H., Loaiza, C., Matel, C., & Catillo, A. (2023). *Metodología de la investigación*. Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>

Mercadeo, B. (2022). Normas internacionales de auditoría: NIA. *Auditbrain*.

<https://auditbrain.com/normas-internacionales-de-auditoria-nia/>

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*.

https://books.google.co.cr/books?id=ZEJ7-0hmvhWC&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n,+2005&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%2C%202005&f=false

NIA 700 revisada. (s.f.).

https://www.auditorsensors.com/uploads/20170615/NIA_ES_700_revisada.pdf

(Recuperado el 8 de mayo de 2025)

NIA 705. (s.f.). https://www.auditorsensors.com/uploads/20170109/NIA_ES_705_Revisada.pdf

(Recuperado el 8 de mayo de 2025)

NIA 706. (s.f.). https://www.auditorsensors.com/uploads/20170109/NIA_ES_706_Revisada.pdf

(Recuperado el 8 de mayo de 2025)

Af, C. P. I. R.-C. (s.f.). Impacto de la auditoría en las organizaciones.

<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/el-impacto-de-la-auditoria-en-las->

[organizaciones](#) (Recuperado el 8 de abril de 2025)

NIA 701. (s.f.). https://www.auditorsensors.com/uploads/20170109/NIA_ES_701.pdf

(Recuperado el 8 de mayo de 2025)

Niño, R. (2011). *Metodología de la investigación*. Editorial de la U.

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenio-y-ejecucion_2011.pdf)

[Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenio-y-ejecucion_2011.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenio-y-ejecucion_2011.pdf)

Nava, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Pearson Education. [https://elibro-net-](https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/172512?page=103)

[uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/172512?page=103](https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/172512?page=103)

¿Qué son los papeles de trabajo de auditoría y cómo prepararlos en tu organización? (s.f.). Grupo

Fraga. <https://grupo-fraga.com/que-son-los-papeles-de-trabajo-de-auditoria/> (Recuperado

el 5 de junio de 2025)

Pimienta, De la Orden, & Estrada. (2018). *Metodología de la investigación*. Pearson.

<https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Reglamento de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones. (s.f.). SCIJ.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?p](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64160&nValor3=74274&strTipM=TC#:~:text=Todos%20los%20operadores%20o%20proveedores,t%C3%ADtulo%20habilitante%20que%20les%20corresponda)

[aram1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64160&nValor3=74274&strTipM=TC#:~:text=To](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64160&nValor3=74274&strTipM=TC#:~:text=Todos%20los%20operadores%20o%20proveedores,t%C3%ADtulo%20habilitante%20que%20les%20corresponda)

[dos%20los%20operadores%20o%20proveedores,t%C3%ADtulo%20habilitante%20que](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64160&nValor3=74274&strTipM=TC#:~:text=Todos%20los%20operadores%20o%20proveedores,t%C3%ADtulo%20habilitante%20que%20les%20corresponda)

[%20les%20corresponda](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64160&nValor3=74274&strTipM=TC#:~:text=Todos%20los%20operadores%20o%20proveedores,t%C3%ADtulo%20habilitante%20que%20les%20corresponda) (Recuperado el 4 de abril de 2025)

Reglamento de prestación y calidad de servicios. (s.f.). Sutel.

[https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_prestacion_y_calidad_d](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_prestacion_y_calidad_de_servicios.pdf)

[e_servicios.pdf](https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_prestacion_y_calidad_de_servicios.pdf) (Recuperado el 4 de abril de 2025)

Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de

Telecomunicaciones. (s.f.). SCIJ.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67664&nValor3=80265&strTipM=TC#:~:text=i\)%20Los%20operadores%20o%20proveedores,a%20los%20usuarios%20finales%20afectados](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67664&nValor3=80265&strTipM=TC#:~:text=i)%20Los%20operadores%20o%20proveedores,a%20los%20usuarios%20finales%20afectados). (Recuperado el 4 de abril de 2025)

Ruiz, R. (2023). Auditoría operativa – Qué es, definición y concepto. *Seguros y Finanzas Hoy*.

<https://www.segurosfinanzashoy.com/auditoria-operativa-que-es-definicion-y-concepto/>

Rojas, R. V. (2017, invierno). Normas de auditoría generalmente aceptadas.

rogervara.wordpress.com. <https://rogervara.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>

Tobón, L. E. M. (2016). Hallazgos de auditoría. *Encuentro Nacional de Contadores*.

https://contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf

Torrez, M. (s.f.). Métodos de recolección de datos para una investigación. Facultad de Ingeniería,

Universidad Rafael Landívar. https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Villarroel Gonzales, (2007). Auditoría operativa. Curso: Auditoría operativa.

https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf

Whittington, R., & Pany, K. (2021). *Principles of auditing & other assurance services* (21st ed.).

McGraw-Hill. Repositorio UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/142635>

7.1.2 Documentos

Ayaviri, D. (2012) *Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles*. Bolivia, Editorial

Producciones. Pág. 21, 31- 41.

Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2020). *Auditing and Assurance Services: An*

Integrated Approach (16th ed.). Pearson.

Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica, Editorial EUNED

Ley General de Telecomunicaciones No 8642. (2008, abril 6). Sutel

(Guía completa de auditoría: funciones, fases, tipos y características). (S. F). Inteligentísimo.

Guía completa de auditoría: funciones, fases, tipos y características

Plácido, J. M. M. (2019). *Introducción a la Auditoria* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Jr. Tumbes 247 Casco Urbano Chimbote – Perú, Ed.). Carolina (Trujillo).

7.1.3 Tesis

7.1.3.1 Tesis internacionales.

Guevara Chambilla (2021). *Evaluación del Control Interno de las cuentas por cobrar y su influencia en la confiabilidad de la información financiera de las mediana empresas- Arequipa, periodo 2015-216* [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] Repositorio UNJBG

<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc5c0192-1f1e-486c-afb3-d89a637c60dd/content>

Hilario Ambrosio, Vivanco Cerna (2022). *Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL 2022* [Tesis Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UNJBG.

<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc5c0192-1f1e-486c-afb3-d89a637c60dd/content>

7.1.3.2 Tesis nacionales.

Blanco Gómez, Rodríguez Esquivel y Solís Flores (2022). *Auditoría operativa en los procesos*

contables de cuentas por pagar, activos, inventarios de fábrica, producción y carnicería, en la empresa Ganadera Kalika S.A., durante el periodo 2021. [Tesis Licenciatura,

Universidad Técnica Nacional]. Repositorio UTN

<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/50055350-c142-441a-b6b7-bace2f0f4554/content>

Campos Huertas y Villalobos Maroto. (2022). *Elaboración de una auditoría operativa para la empresa Cooperativa de Autogestión Industrial Panificadora San Carlos R. L., entre el segundo cuatrimestre 2021 y el tercer cuatrimestre de 2021* [Tesis Licenciatura,

Universidad Técnica Nacional] Repositorio UTN

<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/84e2c435-c510-4cfd-9942-53bc31df6438/content>

7.1.4 Páginas de internet

Superintendencia de Telecomunicaciones. (s/f). Recuperado el 01 de mayo de 2025, de

[https://sutel.go.cr/pagina/que-hacemos-0#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Telecomunicaciones%20\(SUTEL,las%20empresas%2C%20entre%20otras%20funciones.](https://sutel.go.cr/pagina/que-hacemos-0#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Telecomunicaciones%20(SUTEL,las%20empresas%2C%20entre%20otras%20funciones.)

(S/f). Superintendencia de Telecomunicaciones. Recuperado el 01 de mayo de 2025, de

<https://www.sutel.go.cr/pagina/el-fondo-y-susobjetivos#:~:text=Es%20el%20Fondo%20Nacional%20de,de%20Telecomunicaciones%20N%C2%B0%208642.>

Bluesat. (s/f). Bluesat. Recuperado el 4 de mayo 2025, de <https://bluesat.cr/servicios/>

Ley 8292 de Control Interno

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569

Hubspot. (s/f). Hubspot. Recuperado el 20 de junio 2025 <https://offers.hubspot.es/demo->

[hspd?cq_cmp=1054688301&cq_net=g&cq_plac=&gad_campaignid=1054688301&gad_source=1&gbraid=0AAAAAD8kr2s25Dlti1PBH7XWu4ynn-IBA&gclid=Cj0KCQjwmqPDBhCAARIsADorxIbxC9QmETBjTiydN0LU1BXVInMYq2bh_c5v7EuYWYmGwc4bXXU03GkaAlKOEALw_wcB&hsa_acc=2734776884&hsa_ad=618649139493&hsa_cam=1054688301&hsa_grp=55536156161&hsa_kw=hubspot&hsa_mt=e&hsa_net=adwords&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-6356688152&hsa_ver=3&utm_campaign=Marketing_MQLs_ES_LATAM_LATAM_Brand-HubSpot_e_c_campaignid1054688301_agid55536156161_google&utm_content=_&utm_id=618649139493&utm_medium=paid&utm_source=google&utm_term=marketing_hubspot_ES](https://offers.hubspot.es/demo-hspd?cq_cmp=1054688301&cq_net=g&cq_plac=&gad_campaignid=1054688301&gad_source=1&gbraid=0AAAAAD8kr2s25Dlti1PBH7XWu4ynn-IBA&gclid=Cj0KCQjwmqPDBhCAARIsADorxIbxC9QmETBjTiydN0LU1BXVInMYq2bh_c5v7EuYWYmGwc4bXXU03GkaAlKOEALw_wcB&hsa_acc=2734776884&hsa_ad=618649139493&hsa_cam=1054688301&hsa_grp=55536156161&hsa_kw=hubspot&hsa_mt=e&hsa_net=adwords&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-6356688152&hsa_ver=3&utm_campaign=Marketing_MQLs_ES_LATAM_LATAM_Brand-HubSpot_e_c_campaignid1054688301_agid55536156161_google&utm_content=_&utm_id=618649139493&utm_medium=paid&utm_source=google&utm_term=marketing_hubspot_ES)

7.2 Anexos

7.2.1 Entrevistas

Se presentan los cuestionarios aplicados para entendimiento de los componentes de control interno.

7.2.1.1 Entorno de Control.

Resultados de la Evaluación del Componente de Entorno de Control de Blue Sat

Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Existen valores éticos y principios de integridad claramente establecidos en la empresa? ¿Cómo se comunican y aplican?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A afirma que existen valores éticos a través del código de ética donde se tratan temas como valores y objetivos, misión y visión de la entidad entre otros, la cuál es aplicable para todos los colaboradores de la empresa y se comunica a través del portal de recursos humanos, además, se comparte por correo. Se evidencia que el código de ética no se actualiza desde el año 2021.
2.	¿La estructura organizacional de la entidad es suficientemente robusta del negocio?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A afirma que es suficientemente robusta para el negocio. El equipo señala que el trabajo tiene más tareas a cargo, por lo que no se puede ejecutar todas las actividades de seguimientos que se requieren, por tal motivo, la entidad no cuenta con personal para el adecuado monitoreo de actividades de control.

3.	¿Existen manuales, normas, políticas y/o procedimientos para los procesos operativos contables?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A indica que las políticas y manuales de procedimientos existen parcialmente en cada una de las áreas en cuestión, ya que existen procesos como tal, pero no están todos documentados. Se ha podido notar que las políticas y procedimientos existentes no están actualizados y adaptados a la realidad que enfrena la entidad hoy en día, pues estos manuales poseen como fecha de última revisión entre los años 2021-2024.
4.	¿Cada cuánto y quién hace la revisión y actualización de las políticas y procedimientos del área de compras, facturación, inventario, tesorería y contabilidad?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A comparte que ella es la encargada de la revisión los manuales de procedimientos de todas las áreas de la entidad y la aprobación es realizada por el Gerente General y que se actualiza anualmente.
5.	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A testifica que la entidad lleva a cabo actividades para celebrar el día de la madre, el padre y navidad, sin embargo, no se realizan actividades para fomentar la integración o el trabajo en equipo que favorezcan el clima laboral.
6.	¿Cómo se evalúa el desempeño del personal del área contable?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A comenta que no existe indicadores para evaluar el desempeño del personal, pero, si se realiza la evaluación del desempeño con un seguimiento diario a través de la comunicación que permite identificar áreas de mejora, proporcionar retroalimentación oportuna y

		tomar decisiones estratégicas para optimizar el rendimiento labora
7.	¿Las responsabilidades contables están claramente definidas en los manuales de funciones?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A indica que no existe manual de funciones, las tareas de mayor cuidado y responsabilidad recae sobre el personal más capacitado y que tiene un perfil más alto. Siempre y cuando vaya en crecimiento del perfil del puesto.
8.	¿Los perfiles y descripciones de los puestos con las funciones de cada área?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A afirma que si existe manuales de puestos de cada área contable.

Tabla 16. Entrevista Entorno de Control

Fuente: Elaboración Propia

7.2.1.2 Evaluación del riesgo.

Resultados de la Evaluación del Componente de Evaluación del riesgo de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Qué mecanismos utiliza la empresa para identificar riesgos en los procesos contables? ¿Se cuenta con algún mapa de riesgos?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A comenta que no cuenta un mapa de riesgos, debido de la naturaleza de los servicios que se brindan la empresa, por lo cual no están tan marcados los riegos, sin embargo, hay áreas que requieren un mecanismo para identificar ese riesgo, ya que al facturar en dólar hay un riesgo de tiempo de cambio.
3.	¿Se realiza alguna evaluación periódica del riesgo de errores o fraudes en los sistemas contables?	Tal y como externo la Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones

		S.A no existe evaluación por riesgo de fraudes, pero si por riesgo de errores.
4.	¿Qué controles se han establecido para mitigar los riesgos detectados?	Indica la Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A que para mitigar los riesgos se realizan conciliaciones periódicas, aunque por la cantidad de personal no es tan factible, pero a pesar de eso, si hay una segregación de roles.
5.	¿Se consideran los cambios tecnológicos o normativos al evaluar los riesgos contables?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A comenta que sí, se consideran los cambios tecnológicos y normativos para evaluar los riesgos contables, más ahora presentan un crecimiento del negocio y además con los cambios que el Ministerio de Hacienda solicita con la facturación 4.4
6.	¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?	Tal cual como externo la Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A se realizan reuniones para definir planes de tratamiento o seguimiento. Aunque en la indagación realiza no se encuentra documentación formalizada.

Tabla 17. Entrevista Evaluación del riesgo

Fuente: Elaboración Propia

7.2.1.3 Actividades de Control.

Resultados de la Evaluación del Componente de Actividades de Control en el **Área de Compras** Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Cuál es el procedimiento para la solicitud y aprobación de compras?	El área comercial es decir cada ejecutivo de venta genera un ticket por medio de la plataforma Zendesk para solicitar la orden de compra adjuntando la oferta de compra del proveedor, luego el encargado de compras procede a revisar si existe código de artículo en el sistema Softland, si no existe se procede a crearlos, posteriormente se genera la solicitud de compra en el sistema de Softland (adjunta la oferta, se anota datos importantes para tener en consideración al crear la orden de compra), para que contabilidad genera orden de compra.
2.	¿Qué políticas se utilizan para seleccionar los productos o servicios a adquirir?	No existe política establecida. Meramente se recibe de parte del área comercial la solicitud de compra con la cotización de del proveedor de lo que se requiere comprar, y en las ocasiones en que no venga la cotización del proveedor se conversa con el área comercial para conocer la venta y así colaborar para investigar que proveedor tenga el equipo que necesita para la venta. Asimismo, con el área administrativa.
3.	¿Existen controles para evitar errores en la recepción y registro de mercancía?	No existe controles escritos. El encargado de compra verifica el ingreso de los equipos basados en la oferta, revisar que este en óptimas condiciones, revisar el funcionamiento y las cantidades y una vez esté concluido se procede a la entrega del equipo al cliente por medio del departamento de soporte o comercial.
4.	¿Se revisa que las compras estén dentro del presupuesto aprobado?	No se lleva presupuesto, por lo que se compra con base a las ventas, lo que se realiza es una reunión con la coordinadora del área comercial para conocer la proyección de ventas en

		el mes, con el fin de validar que los equipos que se encuentran en bodega pueden suplir las necesidades de la empresa con el objetivo de no hacer compras innecesarias, y poder usar los equipos que tienen mucho tiempo en bodega y que se tomen en cuenta al momento de hacer una venta.
5.	¿Qué controles existen para evitar duplicidad de compras o proveedores ficticios?	No existe controles. Lo que realiza el encargado de compras es la verificación de los documentos que envía el departamento comercial, o cualquier otro departamento contra el control que lleva de todas las compras generadas antes de proceder con las compras para evitar duplicidad o proveedores ficticios y si existe alguna duda se le hace saber al área correspondiente.
6.	¿Qué mecanismos utilizan para evitar faltantes de inventario? ¿Cómo gestionan el riesgo de pérdidas por robo, extravío o deterioro?	No hay metodología de cómo evitar tipo de error o pérdida de inventario, no hay control estricto para evitar ese tipo de situaciones, lo que se hace son conteos de inventario semanal o mensual o cuando contabilidad lo solicite. El inventario se controla a través de boletas, pero no todo el personal genera la boleta de salida y entrada de inventario a. por lo que no se tiene un buen control del inventario.
7.	¿Manejan contratos o acuerdos de largo plazo con proveedores estratégicos? ¿Qué criterios se consideran para negociar plazos y condiciones con proveedores?	El área de compra no maneja los contratos o acuerdos con los proveedores, debido a que es ejecutado directamente por área comercial. Asimismo, existen compras imprevistas que surgen producto de la operativa de las ventas. El ejecutivo de venta de indica que si se manejan contratos o cuerdos a largo plazo con los proveedores. Además, que se utiliza el criterio de mínimo 30 días de crédito, para afectar lo mínimo el flujo de la empresa. En algunos casos el proveedor ofrece una mejora en los precios condicionado que sea a contado.

8.	¿Cómo se determina la cantidad óptima de productos a adquirir?	En el caso de las compras contra venta realizada, no se toma en cuanto tema de cantidades, ya que es acorde a lo que se estableció en la venta o negocio. En el caso de equipos de consumo proveeduría realiza la investigación del caso. se consulta a soporte que es lo que necesita y si se desea para inventario se considera la rotación para no tener producto estancado, y se procede con visto bueno de gerencia.
9.	¿Se efectúan revisiones periódicas por parte del área financiera o la auditoría interna para determinar que los precios pagados no exceden de los precios corrientes del mercado?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A afirma que si realizan revisiones periódicas para determinar que los precios pagados no exceden de los precios corrientes del mercado.

Tabla 18. Entrevista Actividades de control: Área de Compras

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la Evaluación del Componente de Actividades de Control en el Área de **Inventario** Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Existe un procedimiento documentado para el registro de entradas y salidas de inventario?	Actualmente existe un procedimiento documentado para el registro de entradas y salidas de inventario, el cual no ha sido actualizado desde el 2022.
2.	¿Se requiere autorización previa para despachos o retiros de inventario?	Por orden del Gerencial el área comercial y el área de soporte técnico están autorizados para la entrega o retiros de inventarios.
3.	¿Se comparan las órdenes de compra con las	Al momento de recibir la mercadería el encargado de compras revisa coincida con la orden de compra y entrega

	mercancías recibidas antes de registrarlas?	a la factura a tesorería para que procedan con el registro de la factura.
4.	¿Se detectan con facilidad las diferencias entre el inventario físico y el contable? ¿Cómo se corrigen?	Las discrepancias entre el inventario físico y contable pueden no detectarse fácilmente debido a errores del personal al llenar la boleta de inventario por la clasificación incorrecta de productos, o errores en la entrada de datos pueden generar discrepancias y la ausencia la reconciliación periódica entre el libro contable y el inventario físico. Además de que no se realiza periódicamente el inventario físico. Se inicio con la realización de la conciliación entre el inventario físico y el contable de forma periódica para detectar y corregir cualquier diferencia a tiempo.
5.	¿Cómo se realiza la gestión y control de inventarios? ¿Existe un sistema de control para los activos fijos? ¿Se realizan inventarios físicos periódicamente?	Sistema de activo fijo existe, se implementó el etiquetado y toma física. Para el inventario se maneja un sistema de control de inventario. La toma física se realiza mensual con los respectivos ajustes, se elabora conciliación de activos fijos e inventario y se elabora análisis con las respectivas conciliaciones. Aunque revisando la documentación la última toma física fue realizada en el mes de marzo 2025.

Tabla 19. Entrevistas Actividades de Control: Área de Inventario

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la Evaluación del Componente de Actividades de Control en el Área de **Facturación** de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta Calificación de Blue Sat	Resultado de la revisión Calificación del equipo de trabajo
1.	¿Qué mecanismos existen para asegurar que todas las ventas se facturan?	No existe. Actualmente la coordinadora comercial lleva un Excel con los datos pendiente de facturar y lo ya facturado. Se está trabajando en un CRM para que esa información deje de ser manual.
2.	¿Hay controles automáticos o manuales para evitar la duplicación de facturas?	No existen controles. El sistema Softland no cuenta con un reporte o funcionalidad que permita comparar de manera automática y periódica las solicitudes de venta generadas por el área comercial con las facturas efectivamente emitidas.
3.	¿Las facturas se revisan antes de enviarse al cliente? ¿Quién realiza esta revisión?	El encargado de facturación inicia con la revisión del ticket, el cual se compone de información de un servicio o venta de un cliente, el cual se revisa: información del cliente, que se encuentre ingresado en el sistema Softland, orden de compra del cliente, confirmar los montos y cantidades sobre la orden de compra del cliente, se lleva una bitácora que se hace diario el cual consiste en recopilar información (monto complete de la factura, número de factura, y control de las orden de compra), después de emitir la factura se contesta el ticket, detallando la información debido a que la coordinadora de facturación lleva un control de todo lo que se factura. En caso de que no se pueda facturar por error se devuelve el ticket solicitando la información que hace falta.

4.	¿Se verifican los datos fiscales y comerciales del cliente antes de generar la factura?	La coordinadora comercial es la encargada de verificar los datos fiscales y comerciales del cliente, además de crearlos en el sistema antes de generar la factura. De igual manera contabilidad verifica dicha información mensualmente.
5.	¿Cómo se controlan las modificaciones o cancelaciones de facturas emitidas?	Toda venta debe pasar por la coordinadora comercial quién maneja un Forecats (el cuál se pretende migrar al CRM), por lo que, ante un error en precios o cambio y cancelación del servicio, es la encargada de solicitar mediante un ticket en Zendesk al encargado de facturación para que proceda con las modificaciones o cancelación de las facturas emitidas.

Tabla 20. Entrevistas Actividades de Control en el Área de Facturación

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la Evaluación del Componente de Actividades de Control en el Área de **Tesorería** de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Existen controles para validar que cada pago tenga el respaldo y autorización necesaria?	Para validad que cada pago tenga respaldo y autorización se realiza el siguiente control: Primero la factura debe tener visto bueno de proveeduría que la mercadería fue recibida o el servicio fue efectuado, para ser registrada en el sistema, posterior se tramita la autorización con la Gerencia Administrativa y luego el pago como tal se aprueba por la Gerente General.
2.	¿Qué medidas se aplican para proteger los fondos contra fraudes o errores??	Solo el personal necesario tiene acceso a las cuentas, en este caso la única autorizada para los pagos en la Gerente Administrativa, el Gerente General y el usuario de consulta es la encargada de tesorería. Para

		evitar errores se maneja un control de pagos en Excel de las facturas ingresadas que se revisa contra el sistema.
3.	¿Se aplican controles de doble firma o aprobación para pagos mayores a cierto monto?	Todos los pagos indistintamente de del monto requiere la aprobación del Gerente General para ser aplicados por el Banco, y los pagos mayores a \$2000 requieren la aprobación en la plataforma del Banco del Gerente General y del Representante Legal, de no tener ambas firmas, el pago no será efectuado.
4.	¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicas? ¿Con qué frecuencia y quién las revisa?	Las conciliaciones se realizan semanalmente por la contadora Junior, esto para llevar un control la aplicación de pagos tanto los ingresos como los egresos, con el fin de detectar errores o fraudes.
5.	¿Cómo se asegura la segregación de funciones entre quien autoriza, procesa y ejecuta pagos?	La encargada de tesorería procesa la factura en el sistema, la Gente Administrativa autoriza y ejecuta y el Gerente General lo aprueba pago en la plataforma del Banco.
6.	¿Se maneja un presupuesto de flujo de caja? ¿Cómo se monitorea?	La entidad maneja un presupuesto de caja y se monitorea semanalmente mediante la revisión de los ingresos y salidas en las cuentas bancarias.

Tabla 21. Entrevistas: Actividades de Control en el Área de Tesorería

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la Evaluación del Componente de Actividades de Control en el Área de **Cuentas por Cobrar** de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Se revisa periódicamente la antigüedad de saldos por cobrar?	La revisión se realiza diariamente y se hace mayor presión cuando se acerca la facturación del mes siguiente.

2.	¿Qué medidas se toman para gestionar cuentas vencidas o incobrables?	Se realiza gestión de cobro por llamada y recordatorio por correo de la deuda pendiente de pago. (Las formas de pago actualmente son: link de pago, transferencia, sinpe y datáfono). Los clientes que deban más de dos facturas se le suspende el servicio, posteriormente se le envía un documento formal de cobro, en caso de no tener respuesta se sube a Equifax (Plataforma para el cobro de clientes morosos.).
3.	¿Existe una política clara de crédito y cobranza para clientes?	No se cuenta con política de crédito y cobro documentada.
4.	¿Qué controles existen para asegurar que los descuentos o notas de crédito estén autorizados?	A nivel contable todo está bien especificado, cuando se tiene que hacer NC depende del monto se valida con el jefe directo, pero, es más por información para que este al tanto. Por ejemplo: La nota de crédito siempre se documenta por qué y se detalla la factura que afecta o sustituye. Todo descuento es autorizado por el Gerente General.
5.	¿Cómo se controla el ingreso efectivo y su correcta aplicación en el sistema?	Diariamente se le envía el estado de cuenta bancario a la persona encargada de aplicar los pagos, quién aplica el pago contra el comprobante de pago del cliente. Posteriormente cada semana se realiza una conciliación Bancaria para revisar la aplicación del pago en el sistema.
6.	¿Las ventas realizadas de contado se controlan que se realice el depósito o entrada de efectivo en bancos? ¿Las ventas a crédito existen un control cruzado del pago?	Tanto para las ventas de contado como las de crédito se controla y se da seguimiento por medio de un Excel llamado Cartera de Cobro, el cual se actualiza todos los días una vez se hayan aplicado los pagos de los clientes, y así luego avisa el saldo pendiente por correo a los clientes por corte
7.	¿Se controla que los cobros coincidan con las facturas pendientes?	Se controla diariamente por medio del Excel Cartera de Cobro.

8.	¿Qué mecanismos existen para evitar fraudes en los cobros?	Se utiliza control interno como segregación de funciones, control de accesos a información y sistemas financieros a personas autorizadas, aprobación de transacciones, monitoreo de las cuentas bancarias y conciliación de cuentas por cobrar. Estas medidas se toman para detectar y prevenir fraudes financieros.
----	--	--

Tabla 22. Entrevista: Control en el Área de Cuentas por Cobrar

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la Evaluación del Componente de Actividades de Control en el Área de Contabilidad de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A

Nº	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Se revisan los asientos contables antes de su registro definitivo?	Una vez por semana se realiza revisión de todos los asientos contables antes de mayor-izarlos.
2.	¿La empresa realiza revaluaciones periódicas de sus activos? Si es así, ¿con qué frecuencia?	Actualmente no existe revaluación de activos.
3.	¿Se realiza una supervisión regular del cierre contable mensual y anual?	Todos los cierres contables son supervisados por la Gerente Administrativo.
4.	¿Existen políticas escritas para el registro contable de operaciones no rutinarias?	No existen políticas escritas.
5.	¿Se documentan y archivan adecuadamente los soportes de cada registro contable?	Cada registro contable está debidamente documentado archivados en carpetas compartidas y físicamente en los archiveros correspondientes por tipo, mes y año.

Tabla 23. Entrevistas: Actividades de Control en el Área de Contabilidad

Fuente: Elaboración Propia

7.2.1.4 Información y Comunicación.

Resultados de la Evaluación del Componente de Información y Comunicación Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

N.º	Pregunta	Resultado de la revisión
1.	¿Cómo se asegura que la información contable sea completa, precisa y oportuna?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A afirma que se asegura mediante conciliaciones y revisiones mensuales de las transacciones registradas.
2.	¿Existe algún sistema que facilite la comunicación efectiva entre departamentos relacionados con la contabilidad?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A indica que la comunicación se realiza en forma directa con las áreas de Comercial y Soporte mediante correos, chats, etc.
3.	¿Cómo se reportan las irregularidades o problemas contables? ¿Existe un canal confidencial para hacerlo?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A comenta que a la fecha no se han presentado irregularidades y de existir alguna se maneja confidencial.
4.	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A comenta que sí, ya que los sistemas implementados contribuyen con el buen manejo de la entidad. Se observa que no se ejecutan pruebas de controles sobre los sistemas de información que garanticen su efectividad.

Tabla 24. Entrevistas Información y Comunicación

Fuente: Elaboración Propia

7.2.1.5 Actividades de supervisión.

Resultados de la Evaluación del Componente de **Actividades de supervisión de**
Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A.

Nº	Pregunta Calificación de Blue Sat	Resultado de la revisión Calificación del equipo de trabajo
1	¿Se lleva a cabo una supervisión continua de los controles contables? ¿Cómo se realiza?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A indica que la supervisión es periódica, mediante diferentes análisis de la información reflejada en los Estados Financieros EEFF. (Ingresos, Gastos, estimaciones, provisiones, etc.)
2	¿Se han detectado deficiencias en el control interno durante revisiones anteriores? ¿Qué acciones se tomaron?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A afirma que si se han detectado deficiencias en el control y como acciones se plantearon procedimientos alternos de control para gestionar las deficiencias.
3	¿Quién es responsable de evaluar la efectividad del sistema contable y cada cuánto se realiza esta evaluación?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A menciona que los responsables de evaluar la efectividad del sistema contable son: La Gerencia Financiera en conjunto con el Gerencia General. Dicha evaluación se realiza mensualmente.
4	¿Qué tan receptiva es la empresa para implementar mejoras en los procesos contables?	La Gerente Administrativa de Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A indica que la entidad es muy receptiva dentro de la razonabilidad de los recursos con los que se cuenta para implementar.

Tabla 25. Entrevistas Actividades de supervisión

Fuente: Elaboración Propia

7.2.2 Diagramas de procesos

7.2.2.1 Diagrama de proceso facturación.

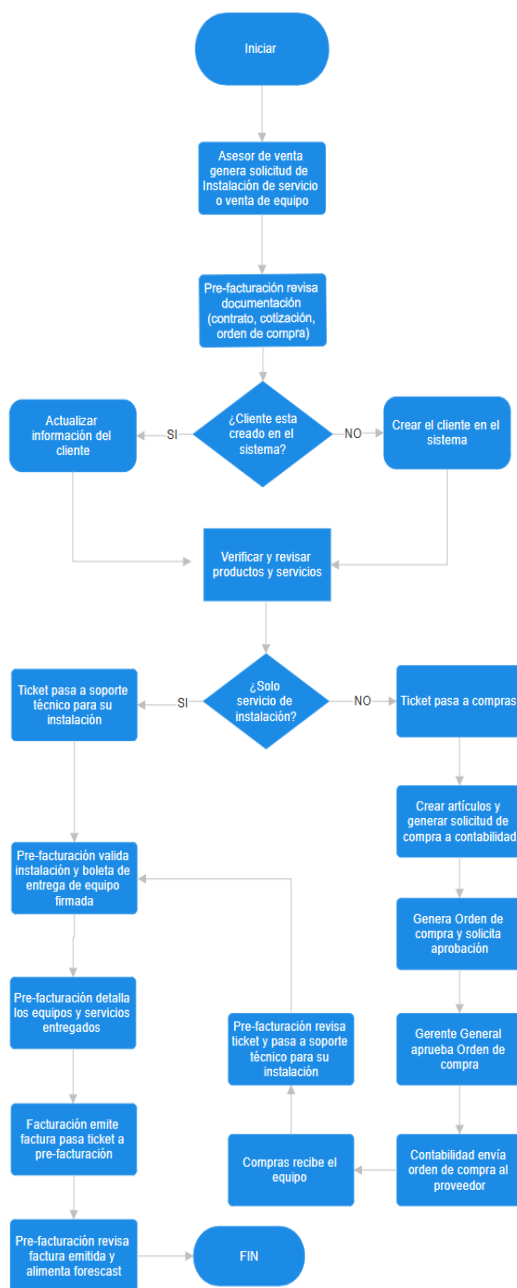


Ilustración 10. Diagrama de proceso Facturación

Fuente: Elaboración propia

7.2.2.2 Diagrama de proceso compras-inventario

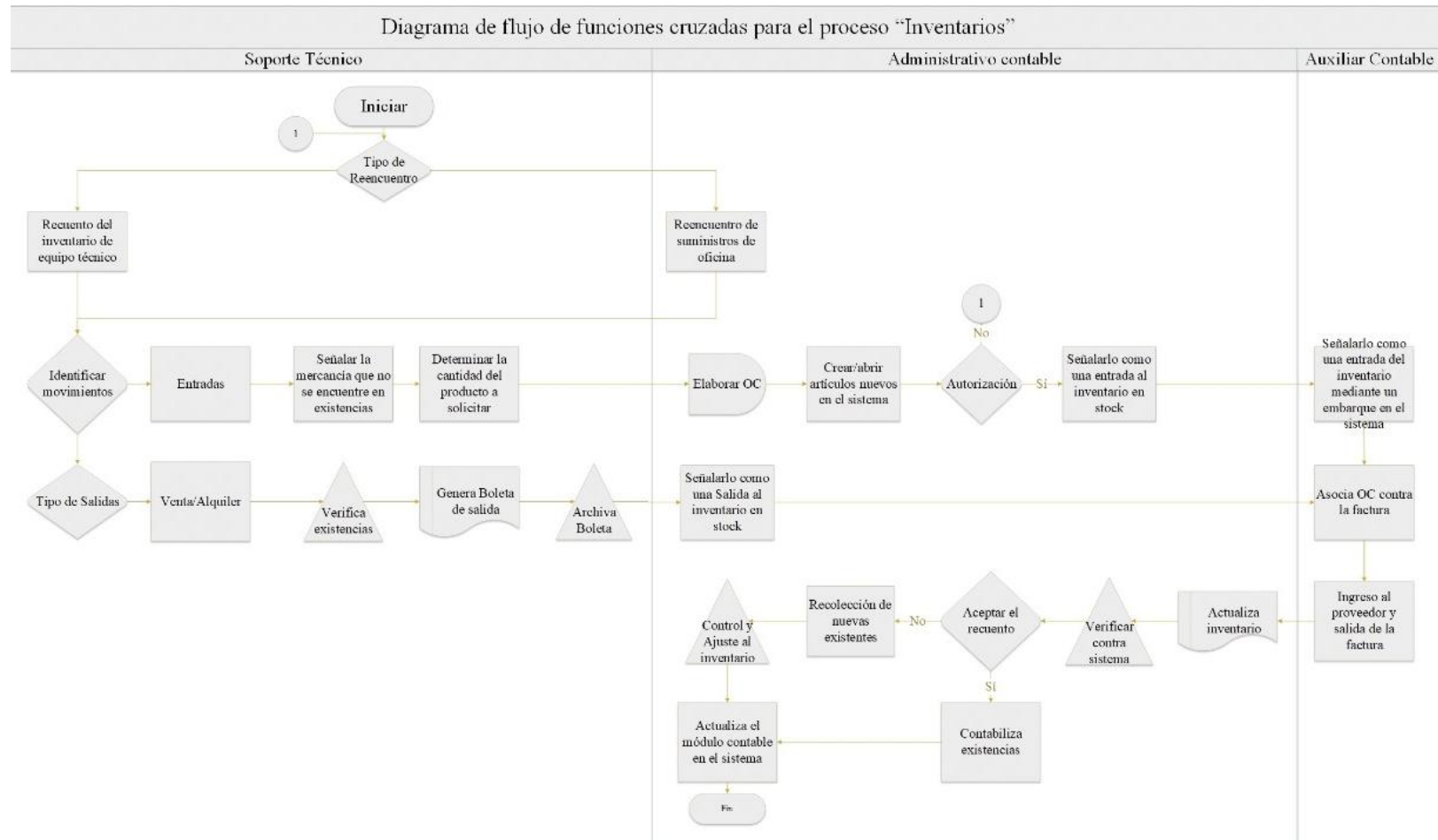


Ilustración 11. Diagrama de proceso compras-inventario

Fuente: Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones, S.A, 2022

7.2.2.3 Diagrama de proceso cuentas por cobrar

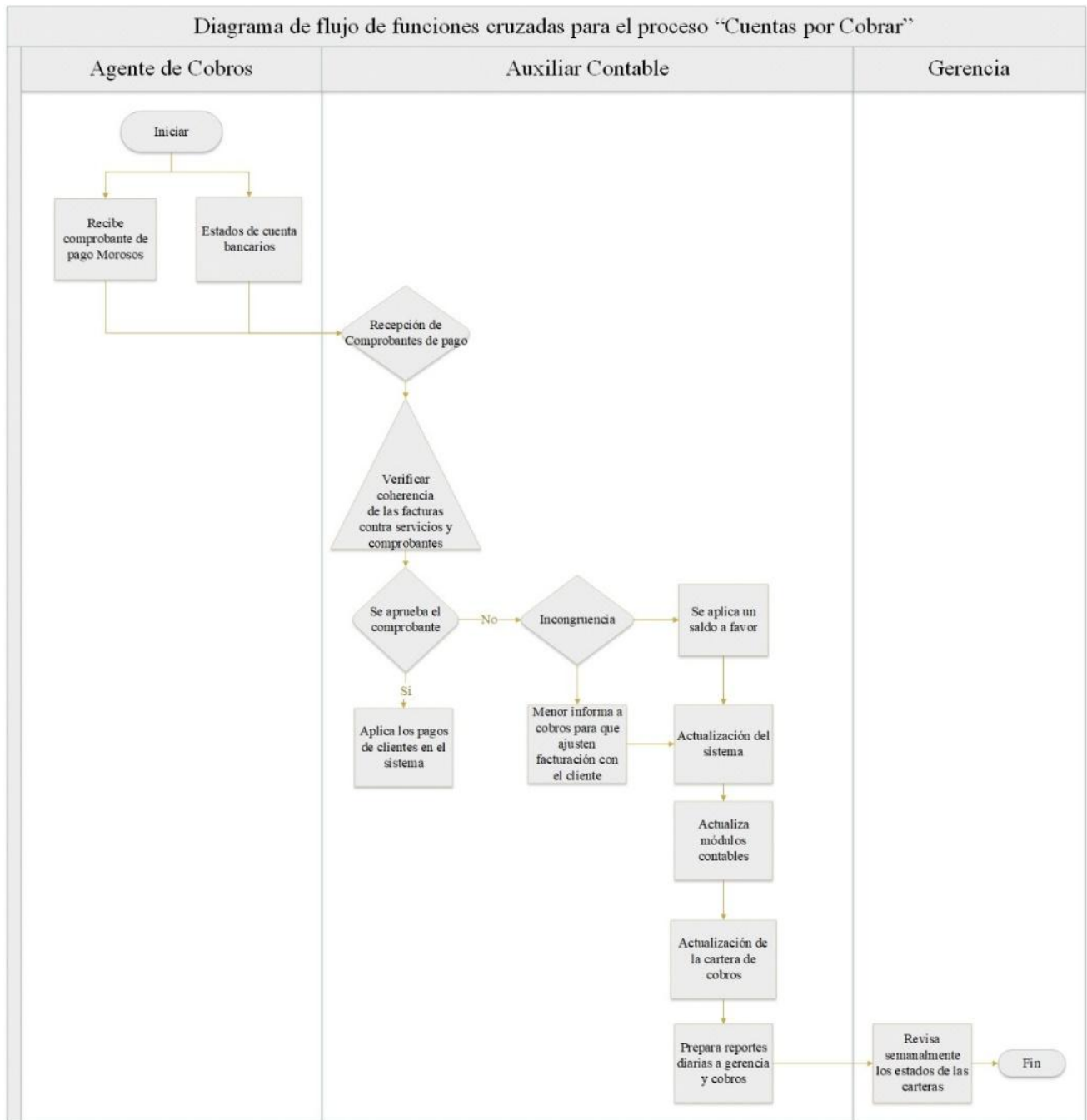


Ilustración 12. Diagrama de proceso cuentas por cobrar

Fuente: Blue Sat Servicios de Telecomunicaciones Administrados, 2022.

7.2.2.4 Diagrama de proceso cuentas por pagar

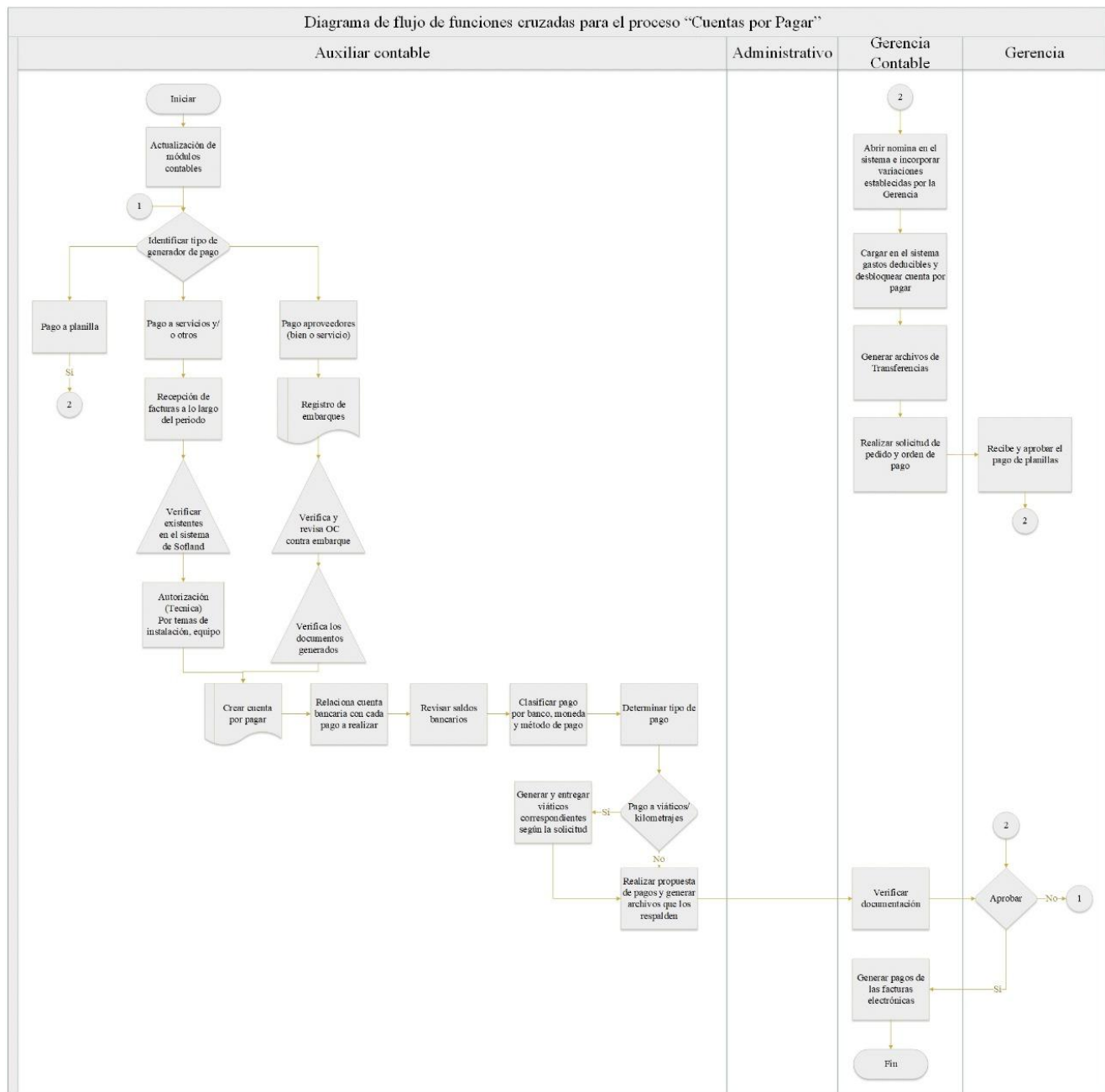


Ilustración 13. Diagrama de proceso cuentas por pagar

Fuente: Blue Sat Servicios de Telecomunicaciones Administrados, 2022

7.2.2.5 Diagrama de proceso cierre contables

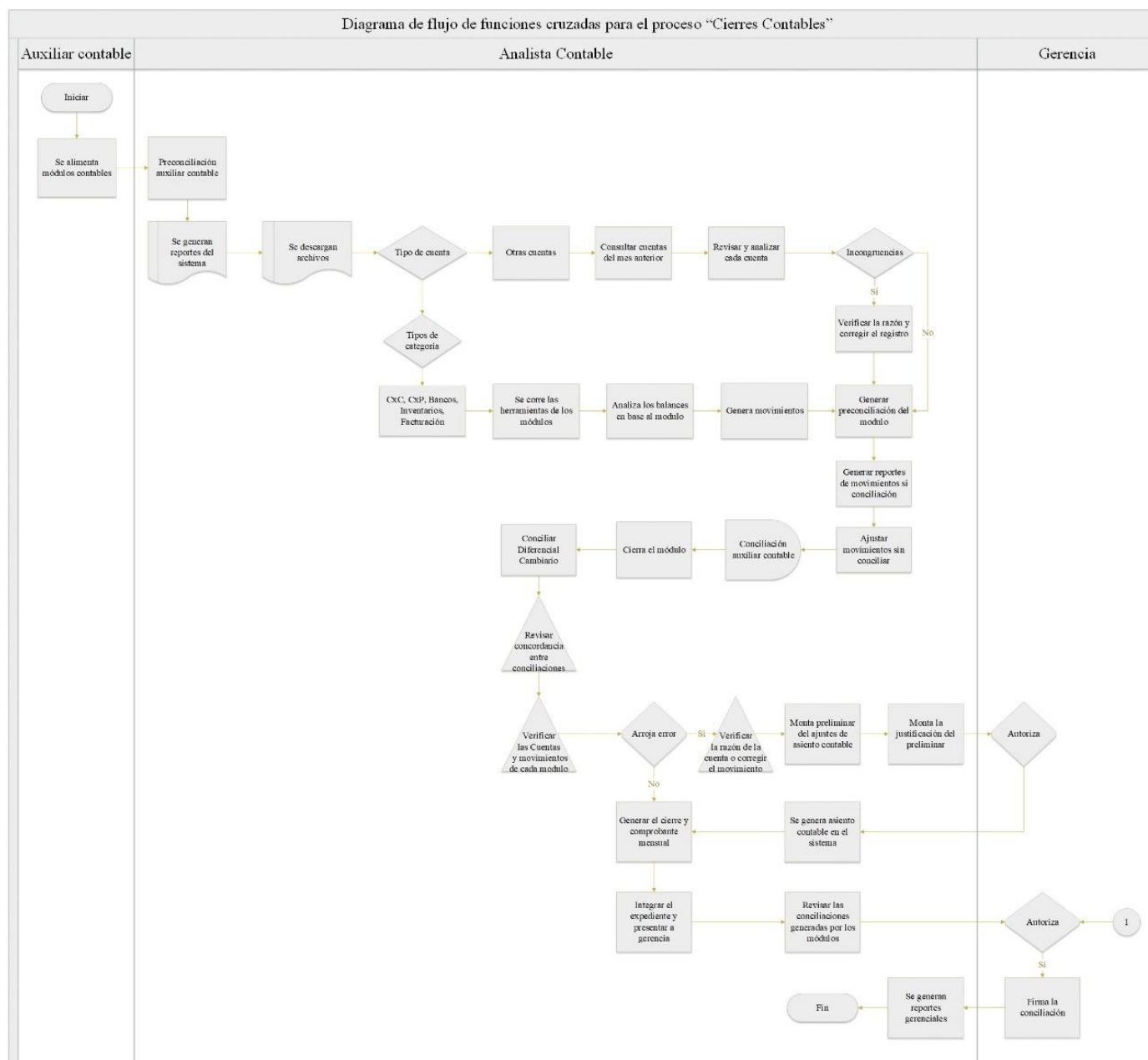


Ilustración 14. Diagrama de proceso cierre contables

Fuente: Blue Sat Servicios Administrados de Telecomunicaciones S.A., 2022