

Sistema de control de calidad interno para mitigar riesgos de fraudes en las empresas

Internal quality control system to mitigate fraud risks in companies

Lizet Esmeralda Velázquez Cerino¹

¹<https://orcid.org/0000-0002-8238-0558>, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco,

División Académica de Ciencias Económico Administrativas., México

DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.448>

Recibido 9 de diciembre 2021.

Aceptado 21 de febrero 2022

Publicado 5 de marzo de 2022

Resumen

El control interno es la médula de la organización, ya que es un elemento muy importante en el funcionamiento y operación, tiene un gran efecto en la oportunidad, veracidad y sobre todo en la calidad de la información que se genera dentro de esta. Cuando se habla del término razonable, se dice que hay una delimitación de qué puede o no ser seguro, no es perfecto es decir que existe el riesgo de que algo no se esté haciendo bien, es por ello por lo que debe de estar bien establecido. En la presente investigación describiremos de que trata el control interno y como este siendo aplicado por medio de un control de calidad puede mitigar los fraudes en las empresas ayudándolos a tener una mejor rentabilidad y que la empresa sea eficiente.

Palabras clave: control interno, empresa, fraude, riesgo.

Abstract

Internal control is the core of the organization, since it is a very important element in the operation and operation, it has a great effect on the opportunity, veracity and above all on the quality of the information that is generated within it. When talking about the term reasonable,

it is said that there is a delimitation of what may or may not be safe, it is not perfect to say that there is a risk that something is not being done well, that is why it must be well established. In this research we will describe what internal control is about and how this being applied through quality control can mitigate fraud in companies helping them to have a better profitability and that the company is efficient.

keywords: internal control, company, fraud, risk.

Introducción

A lo largo del tiempo las organizaciones, de la mano de la tecnología, procesos, manuales e información financiera han dado adelantos trascendentales en la historia. Antes era más complejo, detectar fraudes o errores en las operaciones, el funcionamiento y el manejo de estas.

Pero, gracias a las nuevas herramientas implementadas por el personal directivo de las empresas, se ha logrado crear políticas, lineamientos indispensables en la evaluación y verificación de la buena cultura organizacional.

Algo importante a recalcar, es que no solo son necesarios los lineamientos y las Normas que se emplean para el logro de los objetivos y metas; es decir, forma parte, pero lo que es fundamental es que cada individuo cuente con valores y un código de ética impecable, por lo que, se deben de cumplir con cada una de las obligaciones, sin que el juicio profesional se vea afectado, por algún tipo de amenaza personal o de cualquier tipo que llegue a afectar el funcionamiento de la empresa.

En el presente estudio se hace un descripción, de una de las grandes herramientas que se emplean y fueron creadas para este tipo de problemáticas es un Sistema de Control Interno, el cual resguarda y asegura que todas las operaciones e información contables sean veraces, eficaces y eficientes, brindando seguridad tanto a la entidad como a sus trabajadores.

Una de las dificultades a tratar son los fraudes, estos son, malas acciones, derivadas de los malos comportamientos de los seres humanos, perjudicando a un ente o a una persona, por

desgracia las personas a lo largo del tiempo han perdido los valores y por ende los lleva a hacer trastadas, sin mirar a quienes afecta, en lo que a esto abarca no solo está cometiendo una deslealtad, sino que también afecta el comportamiento de cada uno de sus compañeros. Cuando se genera en una empresa, este tipo de conflictos, se generan inseguridades, malas actitudes, desconfianza que afectan considerablemente al funcionamiento.

Es importante mencionar que el sistema de control de calidad se basa en la aplicación profesional de los individuos entorno a la ética, al ser prestadores de servicios profesionales se hacen acreedores a diversos derechos, al igual que a obligaciones. Al inicio de una relación laboral se debe de dar conocer al contratado, cada política o procedimiento aplicado por la organización a la que va a pertenecer, cada uno de estos deben ser cumplidos para brindar un servicio de calidad en el desenvolvimiento del trabajo.

Método

Como parte de este procedimiento se va a enfocar en estudios cualitativos, ya que se está recurriendo a documentación y resultados descriptivos como método de investigación, debido a esto se realizará una recogida de datos de diferentes autores.

Hernández, Fernández, Baptista (1997) señalan que, con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Acercamiento a la historia de la contabilidad.

La contabilidad nace de la idea y necesidad del hombre, al querer llevar un control y registro de sus operaciones económicas en su día a día. Se desconoce la fecha exacta de

cuándo se originó, ya que se dice que tiene la misma antigüedad que la humanidad en la Tierra y fue evolucionando con ella.

Aunque hay escritos de la prehistoria en la época del Neolítico, fue hasta hace 3000 años cuando el hombre empezó a perfeccionar la escritura mediante símbolos y gráficos, y también en esta fecha se empezaron a realizar diferentes tipos de tratos entre los egipcios.

Mientras que en Egipto los discípulos llevaban el control de las cuentas de los faraones, los Fenicios eran comerciantes que perfeccionaron el sistema de registro de la contabilidad que utilizaban los egipcios.

En una investigación reciente que analizó PSG Asociados S.A. (2018) se afirma que a finales del siglo XV en el año 1494 Fray Luca Pacioli manifiesta y habla de lo que es la partida doble y de lo relacionado con los registros, inventarios, del diario, del mayor entre otros términos que se destacan en la contabilidad, a raíz de este hecho, pero en el siglo XVI empiezan a darse a conocer lo que se conoce como obligatoriedad en la civilización.

Al paso de los años y como se conoce en la actualidad la contabilidad se ha convertido en una ciencia de la cual se han creado diversos sistemas para llevar un mejor registro de operaciones financieras y operativas de una empresa o persona.

La NIF A-1 (2020) define a la contabilidad como:

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos.

Control interno para la mitigación de riesgos.

El control interno tiene como objetivo salvaguardar los activos, las operaciones, así como también mejorar las prácticas financieras y da una buena imagen de la empresa, por desgracia no todas las organizaciones cuentan con este, ya que para algunas son muy costosos, sin embargo, tener uno es de mucha ayuda y evita en gran medida ser afectados por el fraude.

Viloria en Instituto Americano de Contadores Públicos (2014), define al control interno como el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos. Verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a la práctica ordenada por la gerencia.

Viloria (2005) recalca que las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno. El control interno, como objeto de revisión por parte del contador público, está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia su puesta en marcha y óptimo funcionamiento.

Es así como tanto el personal como la empresa, deben de trabajar en conjunto para que este control sea llevado a cabo y respetado.

Vivanco (2017) indica que: Un sistema de Control Interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información contable, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad. El control Interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros. Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar

el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Es decir, sirve para ver qué tan extenso o qué parámetro se debe seguir para realizar una evaluación y diseñar un programa de trabajo siempre tomando en consideración este sistema y su cumplimiento, y le servirá como guía.

Fraudes en las empresas.

Es muy importante saber diferenciar el fraude del error, ambas acciones son parecidas, pero con una gran diferencia. El fraude por su lado es una acción intencional que perjudica a un individuo, aunque es más visto en organizaciones, en cambio los errores, son equivocaciones, estos no son intencionales ya que si lo fuera sería fraude. Vázquez y Díaz (2013) mencionan en la Norma Internacional de Auditoría (240) que:

Fraude: se refiere a un acto intencional por parte de una o más personas de la administración, los encargados del gobierno corporativo, empleados o terceros, implicando el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal. Al auditor le atañe el fraude que causa una representación errónea de importancia relativa en los estados financieros.

Este puede ser detectado mediante informantes, auditorías, aunque la mejor elección para evitar caer en situaciones fraudulentas en las organizaciones es la implementación de controles internos dentro de ellas, Camacho et. al. (2017) exponen que el control interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno es un plan organizacional, el conjunto de métodos y procedimiento que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección.

Todas las empresas están expuestas al riesgo de fraude, ya sean grandes, medianas o pequeñas, públicas o privadas, y en cualquier esfera o área de esta, aunque cada una de ellas tenga implantados mecanismos de prevención, así como implementadas políticas específicas, procedimientos y programas antifraude o formación en la materia dirigida a sus empleados.

Los procedimientos de auditoría son herramientas técnicas que sirven para la investigación posibles fraudes y así evitar riesgos en las empresas, Espino (2014) menciona que mediante estos procedimientos se le permiten al auditor obtener evidencia para extraer conclusiones razonables de si los estados financieros de su cliente se ajustan a las NIIF.

Aplicar un sistema de calidad al control interno. ¿mitiga los riesgos de fraude en las empresas?

Las firmas de auditoría deben de contar con un Sistema de Control de Calidad pues al momento de realizar un encargo de auditoría este le brinda franqueza, confianza en su trabajo.

Lombana et. al. (2017) afirman que a lo largo de la historia, el pensamiento empresarial se ha preguntado de una manera u otra, si para la empresa moderna, el grado de congruencia entre sus documentos estratégicos: misión, visión y valores corporativos, afectan positiva o negativamente su desempeño; Esto se hace evidente, específicamente, en sus actividades básicas de diseño e implementación de su estructura, así como en la definición del grado de formalización para sus procedimientos, la planeación estratégica y sus procesos operativos

Según Yánez y Yánez (2012) la auditoría “desde sus inicios, en la edad antigua, estuvo orientada a la revisión metódica y rigurosa a fines administrativos contables, evolucionado posteriormente a otras áreas, tales como la operativa y la de calidad”. Ha

formado parte de las empresas por un largo tiempo, ya que esta es una técnica que se utiliza para descubrir que tan bien están operando.

La auditoría es una rama de la contaduría y se define como una actividad que revisa la manera de operar de las empresas, para observar si los recursos de estas se han utilizado de forma eficiente y evaluar su eficacia, de igual forma revisa su información económica-financiera.

De este modo, Sandoval (2012) menciona que consiste en verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general.

Montilla, Herrera (2006) señalan que respecto a las posibilidades de vulnerabilidad en auditoría se denominan riesgo; y hace parte del trabajo de auditoría el determinarlos, identificarlos, valorarlos, propender a que no ocurran y realizar actividades denominadas como de minimización del riesgo y algunas de las actividades inherentes al objetivo general de la auditoría.

La Norma Internacional de Auditoría (NIA 220) (2016) señala que “los sistemas, las políticas y los procedimientos de control de calidad son responsabilidad de la firma de auditoría”.

Según Montilla, Herrera (2006) los objetivos específicos que rigen a la auditoría son:

- Revisar y evaluar la efectividad, propiedad y aplicación de los controles internos propios del objeto de estudio o situación auditada.

- Cerciorarse del grado de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que sean aplicables.
- Comprobar el grado de confiabilidad en la información que produzca la organización.
- Evaluar la calidad del desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
- Promover la eficiencia, la eficacia y la economía operacional.

Estos objetivos van encaminados con el tipo de auditoría o el enfoque, que se planea llevar a cabo.

Por otro lado, Norma Internacional de Control de Calidad (NICC-1) (2015) estipula que su alcance yace en: las responsabilidades que tiene la firma de auditoría en relación con su sistema de control de calidad de las auditorías y revisiones de estados financieros, así como de otros encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados.

Por otro lado, Valderrama, Rivera y Valecillos (2018) mencionan que el auditor debe diseñar procedimientos de supervisión para cada una de las etapas de la auditoría a fin de garantizar a clientes o terceros interesados un trabajo ajustado a niveles de calidad óptimos basados en las Normas Internacionales de Auditoría, y demás normas profesionales establecidas.

La calidad de los productos y los servicios la aseguran los encargados del sistema de control de calidad, y a su vez ponen en práctica la planificación y el aseguramiento de calidad de los objetivos y de las políticas de calidad dentro de la organización. Cada firma de auditoría debe de contar con elementos claves de acuerdo con sus competencias, riesgos, estructuras organizacionales, y el tipo de labor u ocupación que lleva a cabo.

I. Un sistema de control de calidad cuenta con tres principales elementos que son:

- **El personal**

El recurso humano, en este elemento se pone a cargo a personas capacitadas, calificadas y con experiencia acorde al puesto que se ocupa y que de la misma forma cumpla con el objetivo y las responsabilidades que se requiere.

- **La competencia**

Es importante que el primer elemento señalado (el personal) sea competente en el desempeño de su trabajo, así que deben de cumplir con diferentes habilidades, actitudes y aptitudes personales y profesionales

- **Los controles**

Estos deben de incluir una revisión continua, y es aquí donde el personal lleva a cabo cada una de las competencias que se deben de tener como parte de su trabajo. Contar con estos es una garantía de que todo se está llevando razonablemente con la información que se procesa.

Según la Norma Internacional de Control de Calidad (NICC-1) (2015) se estipula que: la firma de auditoría establecerá y mantendrá un sistema de control de calidad que comprenda políticas y procedimientos que contemplen cada uno de los siguientes elementos:

- a) Responsabilidades de liderazgo en la calidad de la firma de auditoría.
- b) Requerimientos de ética aplicables.
- c) Aceptación y continuidad de las relaciones con clientes y de encargos específicos.
- d) Recursos humanos.

- e) Realización de los encargos.
- f) Seguimiento.

La ejecución de controles internos le ayuda a las organizaciones a salvaguardar sus activos y mantener resguardada su información confidencial mediante medidas de prevención contra fraudes. Cuando se establecen los controles internos en las empresas lo siguiente es la evaluación de estos para verificar si son efectivos o no, lo que se evalúan son sus diseños y que efectivamente estén funcionando, si no es así, ayuda para saber si hay que implementar otros, buscando mejorar los procesos del día a día. Si ya se detectó que hay que realizar un plan de mejora, lo que prosigue es llevarlo a cabo, de manera ordenada y supervisada mente.

Discusión

Los fraudes en las empresas en muchas ocasiones afectan la rentabilidad de las empresas, los fraudes comúnmente son cometidos por empleados de la misma empresa respecto a ello Rojas et. al. (2020). Nos menciona que la falta de ética y valores de una persona puede llevarlo a hacer cosas indebidas dentro de una organización ya sea para su bien o para la de otra persona, cuando realizar fraudes en una organización se vuelve algo común, incita a los demás compañeros de trabajo a realizar las mismas acciones poniendo en peligro a la organización. El sistema de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno. Ramón (2004). El aplicar un sistema de control interno para mitigar los fraudes en las empresas han sido de gran ayuda para poder tener un mejor control de sus procedimientos y sus mercancías debido que con estos sistemas ayudan a través de diversos procedimientos a mitigar los fraudes ocasionado mayormente por los propios empleados, el tener un sistema

de calidad para el control interno implica tener un buen funcionamiento de este tipo de sistema para que las empresas mejoren sus rentabilidad y eviten pérdidas.

Conclusión

Todos los empresarios quieren que sus empresas sean el número uno, las más rentables, las de mejores procesos, pero no muchos saben ser líderes, otros, desconocen diversos controles que son indispensables, que pueden ahorrarles mucho dinero y a su vez evitar caer en supuestos de fraudes o incluso errores.

En la actualidad, en los procesos de cualquier organización es necesario y es de vital importancia contar con sistemas de controles internos o buscar uno que les ayude a resguardar información de ésta y regularlas al mismo tiempo.

Las empresas tienen que tener en cuenta, que tan bien se sienten sus trabajadores, pues si estos no se sienten cómodos o no se encuentran comprometidos con los valores, las metas, la visiones y los objetivos que forman parte de estas, su desempeño se verá afectado y puede causar diferentes conflictos, es por ello que el área de recursos humanos, al momento de contratar debe de verificar que cada uno de ellos, cuenten con el perfil y las capacidades, para poder desarrollar su puesto de trabajo con calidad y a la vez debe de brindarle el apoyo y seguimiento a la relación laboral, sin dejar a un lado los derechos del individuo.

La auditoría busca la mejora continua de los diferentes elementos del sistema de control de calidad y demás procedimientos, que son parte de la empresa, es necesario que las firmas de auditoría cuenten con un mecanismo de control y prevención, pues si no se tiene, simplemente será un trabajo de baja fiabilidad y repercutiría en prestigio de los servicios.

Un sistema de control de calidad interno debe tener un seguimiento constante, revisando que todo el ordenamiento que este posee sea respetado, seguido y conocido por

cada uno de los miembros de la organización, desde la alta gerencia hasta el último escalón del escalafón.

Además, es un gran aliado porque, hace comprender, diagnosticar y evaluar, aquellos aspectos externos e internos que pueden afectar este nexo, también identifica circunstancias perjudiciales y por otro lado las favorables, aunque lo más preponderante es que determinan el origen y los motivos por las acciones que se realizan.

Algo que también es importante mencionar, es el clima organizacional que se maneja, ya que gracias a este se entiende el comportamiento de cada uno de los trabajadores.

Las implicaciones de una buena cultura organizacional van de la mano de la comunicación, el trabajo en equipo, liderazgo y valores éticos que conforman cada una de las personas que constituyen una empresa. Es por ello, por lo que mantener una buena relación con todos elementos conlleva al progreso y prosperidad en los negocios.

Como se ha señalado, un Sistema de Control Interno y la Cultura Organizacional logran que una empresa alcance su desarrollo, bajo procedimientos de calidad; a lo que se entiende que, si se trabaja con calidad, el personal es altamente productivo y conlleva a tener una fuerte ventaja competitiva sobre muchas organizaciones del mismo sector.

Referencias

1. Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2015) Norma Internacional de Control de Calidad (NICC-1) International Federation of Accountants (IFAC).
2. Camacho W., Gil D. y Paredes J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 9, 23.

3. Comisión de dictamen fiscal. (3 de marzo de 2016) Norma Internacional de Auditoría (NIA-220). (Colegio de Contadores Públicos de Guadalajara Jalisco. Boletín tecnico.
4. Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. CINIF (2020). Normas de Información Financiera (NIF) México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
5. Espino M. . (2014). Fundamentos de auditoría. México: GRUPO PATRIA.
6. Hernández R., Fernández C., Baptista P. (1997). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
7. Mariscal, L. Z. (2016). Señales de alerta para la detección de fraude en las empresas. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 23, 61-81. Disponible en: <https://economistas.es/Contenido/EC/Boletines/Senales de alerta para la deteccion de fraude en las empresas infoEC.pdf>
8. Montilla Galvis, ODJ y Herrera Marchena, LG (2006). El deber ser de la auditoría. *Estudios gerenciales*, 22 (98), 83-110. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0123-59232006000100004
9. Quiñonez, J. A. L., Morales, G. R., & Ortega, G. G. P. (2017). Misión y motivos de fundación de empresas: análisis de congruencia en pequeñas empresas de Antioquia. *Saber, ciencia y libertad*, 12(1), 124-133. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6069708>

10. Rojas Delgado, A. G. A., & Rubio Oliveira, C. A. (2020). *Fraude administrativo en empresas. ¿El control interno es una solución?* [tesis para obtener grado de bachiller]. Universidad Peruana Unión Facultad De Ciencias Empresariales. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3890>
11. Sandoval H.. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Tercer Milenio.
12. Valderrama, Y., Rivera , J., Valecillos, Z.. (2018). *Procedimientos de Control de Calidad Aplicados en la Auditoría de Estados Financieros*. 8 de mayo de 2018, de Sapieza Organizacional Sitio web: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/sapienza/article/viewFile/13561/21921924648>
13. Vazquez N. y Diaz M.,. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera (Niif-Ifrs)*. Desconocido: Profit.
14. Viloría K.. (2005). *Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización*. 23/09/2020, de Redalyc Sitio web: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf>
15. Vivanco, M., (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
16. Yáñez, J., Yáñez R.. (2012). *Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones*. 20/10/2020, de Redalyc Sitio web: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>

17. Ramón Ruffner, J. G. (2004). EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS. *Quipukamayoc*, 11(22), 81–87. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>

CÓMO CITAR

Velázquez Cerino, L. E... (2022). SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO PARA MITIGAR RIESGOS DE FRAUDES EN LAS EMPRESAS. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (37), 15. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.448>



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

