

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS  
CONTABLES EN KOTITAS VETERINARIA & PETSHOP EN SAN JOSÉ, PAVAS,  
ROMOHRMOSER, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2023**

**ESTUDIANTE**

**ANDREA VALERIA BARQUERO GÓMEZ**

**TUTOR**

**GÓNZALO ELIZONDO ROJAS**

**Sede Aranjuez**

**Abril, 2024**

**FICHA BIBLIOGRÁFICA**

Barquero, A. *“Evaluación del sistema de control interno de los procesos contables en Kotitas Veterinaria & PetShop en San José, Pavas, Rohrmoser, durante el primer semestre 2023”*.

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad Internacional de las Américas. San José, Costa Rica 2024.

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por ser mi guía y brindarme la sabiduría necesaria para enfrentar los retos durante la carrera.

A mi madre, mi padre, mi hermano y mi novio, por apoyarme en todo momento y ser mis pilares durante toda esta etapa, y por creer siempre en mí, motivándome a esforzarme y cumplir todas mis metas.

Andrea Barquero Gómez

## Dedicatoria

A mi madre, quien siempre me ha apoyado y me brindó durante todo este proceso palabras de aliento para continuar.

A mi padre, quien siempre creyó en mí y me brindó los mejores consejos para la conclusión de la carrera.

A mi hermano y a mi novio, que me apoyaron tanto en los momentos buenos como malos.

A mi persona, por el gran esfuerzo y dedicación que he hecho para cumplir la meta de concluir la carrera.

## TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
Generalidades de la empresa .....	11
Misión.....	12
Visión.....	12
Objetivo general de la organización .....	12
Objetivos específicos de la organización.....	12
Organización.....	12
Planteamiento del problema .....	13
Justificación.....	16
Objetivos de la Investigación .....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos .....	18
Antecedentes .....	18
Antecedentes Internacionales .....	19
Antecedentes Nacionales.....	25
Proyecciones.....	33
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	34
Introducción .....	34
Proceso Administrativo .....	35
Funciones del Proceso Administrativo .....	36
Gestión Contable.....	37
Contabilidad .....	38
Contabilidad Financiera.....	38
Contabilidad Administrativa .....	39
Contabilidad de Costos.....	39
Procesos Contables.....	39

Importancia de los Procesos Contables .....	41
Fases del Proceso Contable .....	42
Estados Financieros.....	43
Balance General.....	44
Estado de resultado integral.....	45
Estado de Cambios en el Capital Contable.....	45
Estados de Flujos de Efectivo.....	46
Manual Contable.....	46
Catálogo de Cuentas .....	46
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....	47
Norma Internacional de Contabilidad (NIC).....	48
NIC 1: Presentación de los Estados Financieros .....	48
NIC 7: Estado de Flujos de Efectivo .....	50
NIC 16: Propiedades planta y equipo .....	50
NIC 24: Información a Revelar sobre Partes Relacionadas .....	51
NIC 36: Deterioro del Valor de los Activos.....	51
Control Interno .....	51
Componentes del Control Interno.....	53
Tipos de controles.....	54
Controles directivos.....	54
Controles preventivos .....	54
Controles detectivos.....	55
Controles correctivos.....	55
Controles de recuperación .....	55
COSO III .....	55
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	59
<b>Introducción</b> .....	59
<b>Enfoque de investigación</b> .....	59
<b>Método de investigación</b> .....	60
Población.....	61

Muestra.....	61
<b>Fuentes de información.....</b>	<b>62</b>
Fuentes primarias.....	62
Fuentes secundarias.....	63
<b>Variables o Unidad de Análisis.....</b>	<b>63</b>
<b>Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>68</b>
<i>Entrevista</i> .....	68
3.5.1 <i>Observación</i> .....	69
<b>Proceso para la recolección y análisis de datos.....</b>	<b>70</b>
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	71
Entrevista a los colaboradores.....	72
Análisis de Preguntas.....	72
Análisis de preguntas a colaboradores.....	83
Lista de Verificación de Procesos.....	85
Entrevista a Expertos.....	89
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	93
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	95
Justificación de la propuesta.....	97
Objetivo general.....	98
Objetivos específicos.....	98
Importancia de la propuesta basada en el modelo de control interno COSO.....	98
Alcance.....	99
Glosario.....	99
Propuesta.....	100
Requisitos para la implementación de la propuesta.....	101

Control interno COSO adaptado a Kotitas Veterinaria & PetShop .....	101
Componente 1. Ambiente de Control .....	101
Componente 2. Evaluación de Riesgos .....	103
Componente 3. Actividades de Control.....	107
Auxiliar de Cuentas por Pagar.....	113
Auxiliar de Cobros.....	114
Componente 4. Información y Comunicación.....	115
Componente 5. Supervisión y Monitoreo.....	116
Ventajas de la evaluación del control interno.....	118
REFERENCIAS.....	124
APÉNDICE.....	132
Apéndice 1: Entrevista aplicada a colaboradores.....	132
Apéndice 2: Lista de Verificación aplicada.....	136
Apéndice 3: Entrevista aplicada a expertos.....	138

### ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Logo Empresa Kotitas Veterinaria & Pet Shop.**Error! Bookmark not defined.**
- Figura 2. Organigrama empresa Kotitas Veterinaria & Pet Shop.**Error! Bookmark not defined.**
- Figura 3. Síntesis de los elementos que los expertos consideran deben incluirse en la propuesta de procedimientos de control interno**Error! Bookmark not defined.**
- Figura 4. Flujograma proceso de control de inventario**Error! Bookmark not defined.**
- Figura 5. Flujograma proceso de registro de facturas de cuentas por pagar**Error! Bookmark not defined.**
- Figura 6. Flujograma proceso de pago a proveedores**Error! Bookmark not defined.**
- Figura 7. Flujograma de proceso de cobro a clientes**Error! Bookmark not defined.**
- Figura 8. Flujograma de proceso de control de efectivo **Error! Bookmark not defined.**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Participantes del estudio	62
Tabla 2: Unidades de Análisis	65
Tabla 3: Respuestas brindadas por los colaboradores	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 4: Resultados lista de verificación de procesos	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 5: Preguntas aplicadas a expertos.	89
Tabla 6: Evaluación de riesgos.	103
Tabla 7: Auxiliar de inventarios	112
Tabla 8: Auxiliar de cuentas por pagar	113
Tabla 9: Auxiliar de cobros	114

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sistema de control interno para sus procesos contables	.62
Gráfico 2: Evaluaciones periódicas del control interno de los procesos contables	65
Gráfico 3: Identificación y valoración del control interno en los procesos contables	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gráfico 4: Aplicación de los estándares COSO en el área contable de la organización	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gráfico 5: Conocimiento de las normativas y procedimientos regulatorios aplicados a los procesos de control interno del área contable.	89
Gráfico 6: Existencia de plan de control interno en el que se selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas para comprobar un adecuado control interno.	103
Gráfico 7: Frecuencia e impacto de los riesgos que enfrenta la empresa asociados con el área contable	112
Gráfico 8: Atención de eventualidades entre los funcionarios	113
Gráfico 9: Relevancia de realizar una propuesta para la estandarización de procesos en el área contable	112
Gráfico 10: Proceso de capacitación en aras de que asegure la integridad y suficiencia de la información financiera	113

Gráfico 11: . Existencia de un manual de procedimientos o políticas en el área contable113

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Evaluación del Sistema de Control Interno de los Procesos Contables en Kotitas Veterinaria & PetShop en San José, Pavas, Rohrmoser, durante el primer semestre 2023”, tiene como objetivo general evaluar el sistema de control interno de los procesos contables empleado por la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, con el propósito de identificar debilidades, e introducir las mejoras pertinentes, asimismo, abarca la identificación de las características propias de la compañía en estudio, que permitan determinar el sistema de control interno que se requiere sobre los procesos contables para asegurar la integridad de la información financiera y facilite la toma de decisiones. Además, evalúa el proceso de control interno actual sobre los procesos contables y, finalmente, se pretende aplicar el modelo COSO en el sistema de control interno que se propondrá para la gestión de los procesos contables.

El enfoque cualitativo ha sido el elegido para abordar esta investigación, se empleará la utilización de diversas herramientas para la recolección de datos, como entrevistas y observación de los procesos de control interno en una empresa dedicada a la venta de productos y servicios médicos para animales.

Como resultado de la investigación realizada y el análisis de los datos recopilados, se han elaborado una serie de conclusiones y recomendaciones con el objetivo de mejorar los procesos de control interno y la gestión contable. Esto permitirá a la empresa aumentar la eficiencia de sus operaciones mediante el aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### Generalidades de la empresa

La empresa Kotitas Veterinaria & Pet Shop fue fundada en el año 2012, en Rohrmoser Plaza la Amistad. Años después, gracias al compromiso y dedicación del fundador y tras el éxito de la primera veterinaria, en enero del año 2015 se abren las puertas de una segunda sucursal localizada en San Rafael de Escazú. Esta empresa es una organización dedicada al negocio de servicios veterinarios, donde se ocupa de la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, trastornos y lesiones en animales domésticos, además presta el asesoramiento necesario a los propietarios y también se dedica al negocio de venta de juguetes, alimentos y medicinas para los mismos, venta de mascotas y muchos otros productos alusivos a dichos animales domésticos, adicionalmente ofrece diferentes servicios como estética animal, hoteles o guarderías animales, campañas de vacunaciones, entre otros. En la figura 1 se detalla el logo de la empresa.

*Figura 1.* Logo Empresa Kotitas Veterinaria & Pet Shop.



Fuente: Kotitas Veterinaria & Pet Shop

## **Misión**

Ofrecer una permanente satisfacción a todos nuestros clientes, a través de la prestación de servicios médicos veterinarios especializados de la mejor calidad, que garantizan el completo bienestar de los pacientes, y poniendo a su alcance los mejores productos, accesorios y servicios para el cuidado de las mascotas.

## **Visión**

Ser líderes en la medicina veterinaria y en la distribución de productos, accesorios y servicios de alta calidad para mascotas, brindando a los propietarios una asesoría ejemplar y de esta forma velar por el bienestar, salud y felicidad de las mascotas.

## **Objetivo general de la organización**

Proporcionar los mejores servicios médicos veterinarios especializados para los pacientes y brindar productos, accesorios y servicios de alta calidad para las mascotas de nuestros clientes.

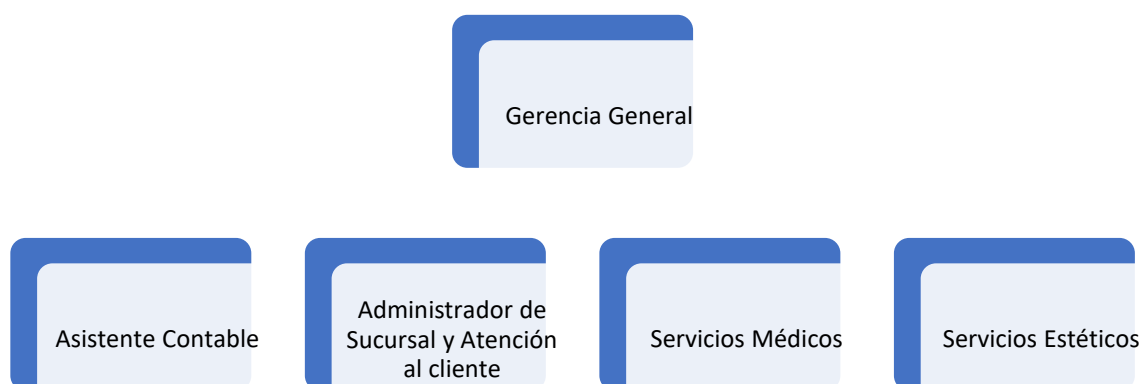
## **Objetivos específicos de la organización**

1. Ofrecer talento humano que conceda un servicio de alta calidad.
2. Proveer asesoría profesional para el cuidado de las mascotas.
3. Contribuir a crear una sociedad más comprometida y responsable sobre el cuidado y respeto por los animales.
4. Proporcionar distintos servicios que mejoren la calidad de vida de las mascotas.
5. Suministrar a nuestros clientes un variado surtido de productos y accesorios para las mascotas.

## **Organización**

El Lic. Luis Fernando Barquero Vega es el único propietario y gerente general de la empresa Kotitas Veterinaria & Pet Shop, además es el encargado de todas las labores administrativas que la compañía implica, por lo que el resto de las personas colaboradoras de la empresa serían empleados de esta, incluyendo los encargados de los servicios médicos, servicios estéticos y atención al cliente. La organización de la veterinaria sería de la siguiente manera:

Figura 2. Organigrama empresa Kotitas Veterinaria & Pet Shop.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

### Planteamiento del problema

La presente investigación plantea una problemática muy común en las empresas, que se basa en el análisis, manejo y verificación del sistema de control interno. De acuerdo con Gómez et al. (2019), es posible definir este último como un:

Proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera. (p. 1)

Señalando lo anterior, los sistemas de control interno son cruciales para el éxito de un negocio. Si bien trabajar de manera rutinaria o experimental puede tener resultados temporales, no es aconsejable abordar los problemas a medida que surgen. Con el crecimiento de las empresas, controlar los eventos se vuelve más desafiante, lo que podría generar importantes inconvenientes para la gestión empresarial. Un sistema de control interno eficaz facilita la gestión de riesgos y mejora la eficacia en todos los procesos, permitiendo respuestas rápidas a los clientes y la satisfacción de sus expectativas y necesidades.

Como lo afirman Luna, Alcivar, Salazar y Andrade (2019): “Los sistemas de control interno representan para las empresas la base de la eficiencia administrativa, que demanda cada vez más

y mejor información, sólida, confiable y transparente para decidir qué hacer en un ambiente tan cambiante como el actual”. (p.18)

Todas las empresas buscan tener éxito en el desarrollo de sus operaciones financieras, pero, para ello, se debe establecer un plan de control interno que guíe la gestión de los riesgos sobre los procesos contables a los que se enfrentan las empresas, aquí es donde radica la importancia de un sistema de control interno sobre de los procesos contables, que contribuya a la mejora de estos procesos, facilitando la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos, enfrentando los cambios del entorno, así como visualizando aquellas oportunidades y amenazas que se puedan presentar.

Los autores Cumbicos, Tapia y Señalín (2023) afirman que “El control interno contable es esencial para la gestión eficiente de las organizaciones, garantizando la veracidad y transparencia de la información financiera. Su estructura se basa en políticas y procedimientos para proteger los activos, mantener registros precisos y cumplir con las leyes. Los beneficios incluyen la mejora de la eficacia operativa y la fiabilidad de los reportes económicos “.

Habiendo mencionado lo anterior, es posible afirmar que el control interno consiste en verificar los procesos de manera eficiente y eficaz. Uno de los principales marcos de referencia es el modelo COSO, el cual establece una definición estándar de un sistema de control interno, con el objetivo principal de proporcionar un modelo organizado que ayuda a las empresas a acercarse a una implementación del control eficiente, eficaz y efectiva. En esencia, un modelo como este busca asistir a las empresas, ofreciendo una serie de sugerencias y directrices para controlar su funcionamiento diario, reduciendo los riesgos y asegurando la protección del patrimonio empresarial. Además, persigue alcanzar los objetivos empresariales establecidos y cumplir con la normativa aplicable.

Es importante destacar que, un modelo de control interno posee, al menos, cinco componentes esenciales que la gerencia debe emplear para desarrollar e implementar políticas que aseguren razonablemente que los objetivos del control interno de la empresa se cumplirán de manera adecuada y eficiente. Dichas políticas deben estar alineadas con los objetivos de la entidad, la mejora continua, la estandarización de procesos y la mitigación de riesgos. Estos componentes son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de los riesgos.
3. Actividades de control.

4. Información y comunicación.

5. Supervisión.

Se conoce que muchas empresas dedicadas a la comercialización de productos para el bienestar animal no cuentan con sistemas de control contable efectivos para administrar sus procesos de manera eficiente, a esto se debe la necesidad de realizar la investigación en la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, ya que se enfoca en facilitar a la empresa por medio del presente trabajo, la revisión de los mecanismos de control interno aplicados a los procesos contables, con el objetivo de proponer procedimientos de control que contribuyan al correcto desarrollo del área contable y de mejorar el flujo de sus operaciones diarias.

En virtud de lo expuesto anteriormente, el objetivo del presente trabajo se circunscribe al análisis de tópicos relacionados con el control interno de una empresa, específicamente sobre los procesos contables, tomando en cuenta que, el control interno es una de las principales áreas de cautela, aun cuando muchas de las compañías dejan de lado esta área primordial en el desarrollo normal de sus operaciones. Muchas veces, por desconocimiento se pierden los pasos a seguir de los mecanismos de control, dejando de lado el impacto que esto podría traer a una entidad a futuro.

Asimismo, para la empresa en estudio, es importante la implementación de actividades de supervisión, según establece Morán et al. (2018) al respecto de las actividades de supervisión: Se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. (p. 18)

Lo expuesto anteriormente adquiere relevancia, debido a que la empresa se dedica a la venta de productos y prestación de servicios al público, por tanto, el correcto desarrollo de los procesos contables relacionados con el manejo de inventario, registro de cuentas por cobrar y cuenta por pagar y manejo del efectivo son vitales para el funcionamiento de la compañía, y los mismos requieren de actividades de supervisión que contribuyan a la mejora en el funcionamiento, los resultados y la toma de decisiones.

Por tanto, el análisis por ejecutar se constituirá en un aporte relevante para conocer aspectos básicos, del cómo y en qué situación se encuentra el área contable de la empresa; además, este trabajo pretende acompañar a la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop en la verificación del cumplimiento de los protocolos de control interno de sus procesos contables y determinar oportunidades de mejora.

Por todo esto, para concluir con el planteamiento de este análisis, es posible formular la pregunta: ¿Cuál es la importancia del control interno sobre los procesos contables en la toma de decisiones empresariales y en la integridad de la información contable en la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop?

### **Justificación**

La presente investigación surge con la necesidad de analizar los mecanismos de control interno de los procesos contables, en una Pyme, que posee una actividad comercial, la cual cuenta con una variedad de procesos contables que poseen la necesidad de ser evaluados y controlados de una manera oportuna, con el fin de proponer un sistema de control que esté alineado con los objetivos empresariales.

Según Isaza (2018), un sistema, para lo que compete, es la interdependencia que debe existir entre todos los componentes de una empresa. En ese sentido, el sistema de control interno obedece a los parámetros, estándares y/o controles que debe incluir una compañía en cada uno de sus procesos para prevenir errores y alcanzar condiciones estandarizadas de cantidad, calidad y costos. (p.35)

A pesar de que los procesos que se ejecutan en la empresa son rutinarios, la falta de instrucciones y pautas por escrito expone a la empresa a posibles fraudes y contingencias, que se podrían traducir en grandes pérdidas para la compañía, además, esta carencia de normativas y procedimientos ocasiona dificultades al momento de la generación de los informes financieros. Por lo que la implementación de un sistema de control adecuado se convierte en un componente fundamental para el correcto desarrollo de las actividades diarias en una empresa, al contribuir a la salvaguarda de sus recursos, prevenir pérdidas por descuido y asegurar una correcta gestión financiera.

Una de las herramientas que contribuye a una adecuada implementación de un sistema de control interno, es el modelo COSO, por sus siglas en inglés (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission). Tal como lo señalan Morán et al (2018) “fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento” (p. 16). Este modelo tiene como propósito fundamental establecer un

marco conceptual que pudiera unificar múltiples definiciones y conceptos empleados en el ámbito del control interno. En la actualidad, es uno de los modelos más utilizados en el ámbito de la gestión de riesgos corporativos.

El aporte que se genera para la empresa resulta vital, ya que, como consecuencia del estudio, se creará una propuesta integral para el control de los procesos contables. En primer lugar, se plantea realizar un análisis exhaustivo de los controles existentes para identificar áreas de mejora y deficiencias en la ejecución de los procesos contables. Seguidamente, se comparan los controles existentes con el sistema de control interno según el modelo COSO para analizar los estándares, procesos y estructuras necesarios que contribuyan a mejorar el sistema de control interno de los procesos contables. Es importante mencionar que la empresa objeto de estudio surgió como un negocio familiar con una trayectoria considerable en el mercado. Inicialmente, debido al volumen de operaciones, se determinó que no era crucial implementar un sistema de control, principalmente porque, a pesar del crecimiento en las operaciones, no se cuenta con el tiempo para establecer medidas relacionadas con el control ni con los recursos financieros necesarios para desarrollar una propuesta completa.

Por esto, la intención con la propuesta es brindar apoyo a la empresa, así como a otras compañías con estructuras similares y en el mismo sector económico. Para las pequeñas y medianas empresas, la instauración de un sistema de control interno resulta vital para salvaguardar sus recursos, evitando despilfarro, uso inadecuado de recursos e irregularidades. Este enfoque también busca asegurar la fiabilidad de los datos y garantizar la eficiencia y efectividad en las operaciones. Todo esto facilita la detección temprana de desviaciones que puedan comprometer el logro de objetivos y metas empresariales.

Así las cosas, este trabajo busca compensar el vacío de información y manuales técnicos para los procedimientos operativos relacionados con los procesos contables, mediante la propuesta de pautas basadas en un sistema de control interno, donde se asignan funciones específicas a los empleados vinculados directamente con el área contable, que controlen y midan el cumplimiento de los mecanismos definidos. El objetivo es corregir las prácticas deficientes en la gestión contable de la empresa. En este sentido, se pretende llenar un vacío en el conocimiento tanto de la Junta Directiva como del personal involucrado en esta área, ya que por medio del análisis de los controles implementados sobre los procesos contables permitirá identificar errores y tomar las medidas correctivas necesarias.

En virtud de lo expuesto, la presente investigación se basa en el análisis de los procedimientos de control que se aplican en la gestión contable en la empresa Kotitas Veterinaria & Pet Shop. Lo anterior con el fin de que permita salvaguardar las finanzas, hacer un uso correcto de los recursos y generar información fiable.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Evaluar el sistema de control interno de los procesos contables empleado por la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, con el propósito de identificar debilidades, e introducir las mejoras pertinentes.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los mecanismos de control interno usados en la empresa para los procesos contables incluyendo las debilidades.
- Verificar si los controles internos aplicados sobre los procesos contables en la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, se ajustan a lo estipulado por COSO.
- Confeccionar una propuesta de control interno sobre los procesos contables, que asegure la integridad de la información financiera y facilite la toma de decisiones.

## **Antecedentes**

Según Vásquez (2016): “Las empresas que desde la antigüedad han sido capaces de quedar en pie, generación tras generación, adaptándose a los cambios, lo han logrado a través de la aplicación del control de sus procesos, de la supervisión, de la mejora en sus prácticas profesionales”. (p.143)

La literatura indica que, las empresas desde la antigüedad buscan la mayor eficiencia y eficacia en sus operaciones por lo que buscan herramientas de administración y control interno para mejorar y competir en mercados tan globalizados como los hay actualmente, los procesos contables son la base de toda empresa, ya que de ellos depende la fiabilidad de la información

financiera, de ahí la responsabilidad de mejorar los procesos día a día y alcanzar el máximo beneficio empresarial.

Con el fin de darle más sustento teórico e investigativo a este proyecto, se incluirán a continuación estudios previos realizados en la línea de control interno, a nivel internacional y nacional.

### **Antecedentes Internacionales**

La primera tesis internacional consultada es la de Fernández (2022) con el tema “Control Interno y su Influencia en la Gestión Contable de las MiPymes del Sector Manufacturero de ADEPIA, Arequipa – 2020, para la obtención grado académico de Contador Público para la Universidad Tecnológica del Perú. De esta investigación, se obtiene el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del control interno en la gestión contable de las MiPymes del sector manufacturero de ADEPIA de la ciudad de Arequipa en el periodo 2020. Y los siguientes objetivos específicos: Establecer la influencia del componente de actividades de control en las políticas contables de las MiPymes del sector manufacturero de ADEPIA; Determinar la influencia de la evaluación de riesgos en las operaciones contables de las MiPymes del sector manufacturero de ADEPIA; Establecer cómo el grado de información y comunicación influye en la toma de decisiones de las MiPymes del sector manufacturero de ADEPIA.

La metodología utilizada es la cuantitativa, la cual, mediante el empleo de encuestas como principal herramienta para la recolección de datos, se procura dar respuesta al problema de la investigación.

A partir del trabajo realizado, se obtiene la siguiente conclusión: Las MiPymes tienen en claro cuál es la importancia de las actividades de control en las políticas contables, debido a que en su aplicación respaldan cada procedimiento con una determinada supervisión, lo cual genera una mejora continua constante en las operaciones, dando como resultado alcanzar los objetivos, evitando fraudes que conlleven a pérdidas financieras. Para lo anterior la autora recomienda: incentivar a más MiPymes que aún no conocen esta herramienta a que puedan implementar el control interno, por ser óptima y de fácil adaptación a todo tipo y tamaño de entidad, asimismo, las organizaciones deben estar en la mejora constante de sus políticas contables y demás procesos en el departamento de contabilidad, con la aplicación de actividades de control que sean inspeccionadas en todos sus procedimientos, evitando caer en fraudes, exigiendo a las empresas

que cumplan con estándares de calidad en la fabricación de sus productos, por lo que lograrían una certificación que garantice y de resultados positivos a la misma.

Esta tesis es relevante para la investigación a realizar, ya que contempla el tema de control interno sobre la gestión contable. En la investigación, por medio de un análisis de los controles implementados, se determina que la empresa presenta resultados favorables gracias a la eficacia de cada uno de sus procesos.

Benítez (2020), con el tema Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO III, para la compañía Induasis S.A.S para obtener el grado de Contaduría Pública de la Universidad de Cundinamarca de Colombia, establece como objetivo general: diseñar un sistema de control interno modelo Coso III para la compañía INDUASIS S.A.S. con el objetivo de promover la eficiencia y eficacia de las operaciones, mejorar sus procesos y procedimientos de manera que permita la mitigación y prevención de riesgos, en pro del cumplimiento de las metas propuestas por la empresa. Además, plantea los siguientes objetivos específicos: Desarrollar un diagnóstico organizacional en donde se pueda conocer el funcionamiento de la misma y los procesos que se ejecutan; Identificar si la empresa cuenta con estrategias que permita detectar, medir y valorar sus riesgos; Proponer manuales de funciones y procedimientos para la compañía; Elaborar instrumentos de control que se ajusten a las necesidades para la máxima eficiencia de los procesos.

La metodología empleada fue un enfoque cualitativo y descriptivo basado en el análisis de observación, aplicación de cuestionarios, entrevistas y documentos.

La autora concluye que, la empresa no poseía un sistema de control interno que permitiera mejorar sus procesos y mitigar los riesgos, adicionalmente, había escasez en la documentación de procesos, manuales de funciones y procedimientos lo cual impedía a los empleados tener claridad sobre la responsabilidad de su cargo, también se identificó que existía gran oportunidad en definir un medio de comunicación para canalizar la información entre todos los colaboradores. Al finalizar dicha investigación se realizaron las siguientes recomendaciones: realizar la implementación de la propuesta del sistema de control interno ya que servirá de apoyo para organizar procesos, definir y asignar responsabilidades y compromisos, mitigar y prevenir riesgos y realizar un efectivo control de sus actividades, asimismo, para la efectividad de cada proceso, se recomienda fortalecer los canales de comunicación, para así lograr obtener comunicación asertiva y efectiva. Además, es importante mantener salvadas las versiones de las actualizaciones de la documentación que

brinden evidencia de los cambios a través del tiempo para evaluar el progreso y perfeccionamiento de estos.

La investigación detallada anteriormente es relevante, ya que se analizó el control interno implementado por la empresa en estudio, y como resultado, se identificaron áreas críticas y los riesgos asociados, en base a esto se diseñó una propuesta de control interno para la compañía.

La tercera tesis internacional consultada es la de Yépez (2018), con el tema: “Control interno basado en el COSO III, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra”, provincia de Imbabura. La realiza para la Universidad Técnica del Norte y opta por el grado académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría. Para el desarrollo de la investigación se determinó el objetivo general como: Desarrollar el Sistema de Control Interno basado en el COSO III, a los procesos de Gestión del Área Financiera del Concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. El autor fijó los siguientes objetivos específicos: Verificar la situación actual del Sistema de Control Interno en el proceso de Gestión del Área Financiera de Imbauto S.A; diseñar la Evaluación del Sistema de Control Interno con base en el COSO III a los Procesos de Gestión del Área Financiera de Imbauto S.A; evaluar bajo la Metodología COSO III el Sistema de Control Interno de la Gestión Financiera de Imbauto S.A. y proponer soluciones a través de conclusiones y recomendaciones.

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de instrumentos tales como la revisión documental, observación, entrevista, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

A partir de la investigación desarrollada, se concluye que: en el proceso de gestión financiera no existe una base teórica de evaluación del sistema de control interno que permita conocer las debilidades y oportunidades a explotar dentro del sistema de control, en la empresa Imbauto S.A. Además, señala que no se encuentra establecida una metodología de evaluación de los procesos de gestión del área financiera basada en el sistema de control interno COSO III.

Producto de la investigación se recomienda: el desarrollo de normativa apoyada en el sistema de control interno COSO III, para el diseño, desarrollo y evaluación de controles del proceso de gestión del área financiera, automatizar el proceso de evaluación del sistema de control interno COSO III a fin de tener una herramienta que apoye la evaluación continua de los procesos institucionales, además, sugiere implementar planes de capacitación continua para el personal de la Empresa Imbauto S.A.

Esta investigación es relevante, ya que se centra en la verificación y desarrollo del Sistema de Control Interno basado en el marco de referencia de COSO III, lo cual es apropiado para la evaluación que se realiza en la empresa Kotitas Veterinaria y Pet Shop.

La cuarta tesis internacional fue realizada por Jiménez (2017), con el tema: Evaluación de los Procedimientos Contables y su aplicación en la presentación de información financiera de la empresa Hidroeléctrica Benjamín Linder Municipio El Cuá, Departamento de Jinotega, durante el período 2016, en la investigación la autora definió el objetivo general como: evaluar los procedimientos contables y su aplicación en la presentación de la Información Financiera de la Empresa Hidroeléctrica Benjamín Linder en el municipio el Cúa, Departamento de Jinotega, durante el período 2016. Además, estableció los siguientes objetivos específicos: Determinar los procedimientos contables en las operaciones realizadas en la Empresa Hidroeléctrica Benjamín Linder en el municipio el Cúa, Departamento de Jinotega durante el período 2016; Identificar la Información Financiera que presenta la Empresa Hidroeléctrica Benjamín Linder en el municipio el Cúa, Departamento de Jinotega durante el período 2016; Valorar la relevancia de la Información Financiera relacionada con los procedimientos contables que se desarrollan en la Empresa Hidroeléctrica Benjamín Linder en el municipio el Cúa, Departamento de Jinotega durante el período 2016; Proponer un Manual de Procedimientos Contables para las operaciones realizadas en la Empresa Hidroeléctrica Benjamín Linder en el municipio el Cúa, Departamento de Jinotega durante el período 2016.

La metodología que se emplea es un enfoque cuantitativo, mediante la revisión documental, aplicación de entrevistas y observación, se procura dar respuesta al problema de investigación.

Producto del trabajo desarrollado, se concluye que, el proceso de controlar y registrar datos financieros se desarrolla de una manera más simple y sencilla con el apoyo de la contadora, ya que son considerados de poca importancia para la gerencia, así como para el área de administración, además, se propone un manual de procedimientos contable elaborado de acuerdo con las necesidades del área contable de la entidad.

Para lo anterior se recomienda: establecer procedimientos contables eficientes y eficaces de acuerdo con normas y principios contables que ayuden a la veracidad y confiabilidad en la presentación de la información financiera, asimismo, Se recomienda a la Hidroeléctrica Benjamín

Linder incorporar un manual contable con el fin de dinamizar y ordenar los procesos de la empresa en la aplicación de procedimientos y funciones.

El tema analizado es relevante para la investigación que se va a desarrollar, pues su objetivo se basa en el análisis de la gestión financiera de la empresa en la que se desarrolla, evaluando los diferentes procesos contables y su aplicación en la presentación de la información financiera, dando énfasis en la implementación de procesos que contribuyan a la efectividad de la compañía.

El estudio elaborado por Robles (2019), llamado “Control interno como herramienta eficaz para mejorar los procesos administrativos y contables en la municipalidad distrital de Yauli-Jauja”, de la Universidad Continental, de Perú, para optar por el grado de Contador Público, correspondió a la cuarta tesis analizada. Esta investigación tiene como principal objetivo analizar como el control interno mejora los procesos administrativos y contables en la Municipalidad distrital, y tiene los siguientes objetivos específicos: Evaluar como los procedimientos mejoran los procesos administrativos y contables en la Municipalidad Distrital de Yauli-Jauja; Evaluar como las características del control mejoran los procesos administrativos y contables en la Municipalidad Distrital de Yauli-Jauja.

Para dicho propósito, emplea una metodología basada en el tipo descriptivo correlacional, además, de ser del diseño no experimental transeccional; en el que se tomó como muestra a las personas colaboradoras de la municipalidad distrital, que participan en los procesos administrativos y contables, y con la persona encargada de esta. Para obtener datos se utilizó como instrumentos la encuesta, cuestionario y fichas para evaluación de los procesos administrativos y contables.

De dicha investigación se desprende como conclusión que, dentro de la empresa los controles internos de los procesos contables funcionan de manera deficiente, pues presenta debilidades en aspectos como la evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo y un control interno adecuado a las necesidades de la entidad. Además, se considera que, de implementar un control interno adecuado, se puede mejorar los procesos contables y administrativos, además de mejorar la gestión y lograr la visión institucional.

La investigación de Robles (2019) permite comprender la importancia de la implementación de un control interno adecuado, para mejorar, no solo la gestión y los procesos contables, sino para mejorar el desarrollo de cualquier entidad u organización; y demuestra cómo un control interno deficiente, puede afectar el cumplimiento de la visión y los objetivos de la

organización, lo que hace necesario, que se realicen evaluaciones constantemente, para detectar y subsanar posibles deficiencias.

Por su parte, Flores y Viteri (2022) en su investigación titulada “El control interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras. Empresa Expair Cargo Ecuador CIA.LTDA”, de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, para optar por el grado de Maestría en Contabilidad y Auditoría, tiene como objetivo general determinar la relación existente entre el control interno y la eficiencia de las operaciones financieras. Y tiene los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la información actual de los estados Financieros de la empresa; Identificar los factores que afectan a la eficiencia de las operaciones financieras de la entidad.

La población considerada para obtener los datos para lograr el objetivo planteado está representada por los colaboradores del departamento de contabilidad-finanza, administración, talento humano y logística de la empresa, y como instrumento se utiliza un cuestionario de control interno, conformado por 21 preguntas que utilizan la Escala de Likert, así como el análisis de documentación de la empresa, específicamente de los estados financieros.

Entre las conclusiones obtenidas, se especifica que, existe una relación lineal entre el control interno y las operaciones financieras, en donde un buen control interno de estas, permite la eficacia y eficiencia de económica de los procedimiento de la empresa, garantizar la calidad de los servicios, la protección de los recursos, uso indebido de recursos y el cumplimiento de leyes y normativas; por lo tanto, se establece la importancia de una adecuada cultura organizacional dirigida a fortalecer y mejorar los controles internos, como la auditoría, en los procesos financieros, para mantener un condición adecuada.

El estudio de Flores y Viteri (2022), es aplicable al presente tema de investigación, ya que permite observar el comportamiento del control interno en el manejo de las operaciones financieras o contables, lo cual permite mayor transparencia y mejora el funcionamiento de la organización, así como la prevención de riesgos y situaciones que puedan afectar negativamente, la parte económica y organizacional de cualquier empresa.

La séptima tesis internacional fue realizada por Cambar (2020), con el tema: “Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera”. La realiza para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y opta por el grado académico de Profesional Ingeniero Industrial., en la investigación el

definió el objetivo general como: Evaluar el control interno basado en la metodología COSO 2013 para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera. Además, estableció los siguientes objetivos específicos: Evaluar el componente entorno de control para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera; evaluar el componente evaluación de riesgos para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera; evaluar el componente actividades de control para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera; evaluar el componente información y comunicación para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera y evaluar el componente actividades de supervisión para contribuir a la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera.

La metodología que se emplea es un enfoque cualitativo, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas basadas en el modelo COSO, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Producto del trabajo desarrollado, se concluye que, la evaluación del nivel de percepción, según la escala de Likert, respecto al principio “Entorno de Control”, contribuye a mejorar la gestión del área de contabilidad, debido a que más de la mitad de las personas (3.49/5.00) declara estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con las preguntas planteadas, lo que significa que hay una brecha por cerrar para lograr un adecuado control interno.

Para lo anterior se recomienda: aplicar la herramienta, en este caso la muestra poblacional es pequeña, con un mayor alcance para así poder diagnosticar de forma más adecuada el nivel de control interno con el que cuenta la entidad. Por otra parte, también se recomienda que los conocimientos de los empleados pueden ser influenciadas por la comunicación interna, tiempos de trabajo, edades; factores que no se incluyeron en la presente investigación.

Esta tesis es relevante para la investigación que se va a desarrollar, pues su objetivo se orienta a la mejora de la gestión del área de contabilidad en una empresa minera, aplicando los cinco componentes del marco de referencia COSO, dando énfasis en la implementación de procesos que contribuyan a la efectividad de la gestión del departamento contable.

### **Antecedentes Nacionales**

La primera tesis nacional consultada es la de Alfaro et al., (2017), con el tema: “Propuesta para la mejora de la gestión contable y estructura de control interno en la empresa ElectroCare

SA., para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública en la Universidad de Costa Rica.

Con el fin de realizar la ejecución de este estudio, Alfaro et al., (2017) fijan como objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora de la gestión contable y estructura del control interno para la compañía, por medio de un desarrollo de un análisis de la situación actual de la empresa de acuerdo a la normativa aplicable, enfocado en los procesos contables y gestión del control interno, para generar una propuesta integral que facilite la toma de decisiones de la administración. Los autores establecieron como objetivos específicos: Definir y comprender los principales elementos relacionados con el entorno de la Compañía, así como aspectos teóricos vinculados con el manejo de la contabilidad y control interno según la normativa aplicable; Describir las diferentes áreas y procesos operativos que intervienen en la elaboración de procesos contables y de la estructura de control interno; Realizar un diagnóstico sobre las áreas claves identificadas en capítulos anteriores con base a la normativa aplicable, que intervienen en el diseño del sistema contable y en la propuesta de la estructura de control interno de la Compañía; Elaborar una propuesta desde un punto de vista integral, con soluciones concretas a los procesos contables y controles a nivel interno de la entidad, con base en las Normas Internacionales de Información Financiera y demás normativa aplicable; Redactar conclusiones y recomendaciones.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas, entrevistas, revisión documental de la compañía.

Los investigadores concluyeron que, el conocimiento de control interno es básico entre los colaboradores, además confirmaron que no consideraba que se fomentara un ambiente de control que incentivara las mejores prácticas a nivel de cultura organizacional, y además se concluyó que efectivamente no existía documentación apropiada de los procesos, no sólo de puestos de trabajo sino a nivel de procedimientos. En base a dichas conclusiones se recomienda la incorporación de más revisiones y controles sobre actividades, documentación de los controles y procesos, y, finalmente, la implementación de sistema de control interno basado en riesgos. Es esencial contar con una documentación por escrito para facilitar operaciones eficientes, asegurar información confiable y cumplir con las obligaciones correspondientes.

El trabajo desarrollado por Alfaro et al., (2017) es pertinente a la investigación que se realiza en la empresa Kotitas Veterinaria y Pet Shop, ya que desarrollan una propuesta que tiene

como objetivo mejorar las áreas del sistema de control interno que podrían estar expuestas a riesgos y que carecen de un control adecuado para mitigarlos.

Rodríguez (2018), con el tema: Análisis del control interno, contable y administrativo en aplicación de la NIA 400 para Blue Valley School, durante el segundo semestre del 2018, para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública, para la Universidad Internacional de las Américas, el autor plantea como objetivo general: Analizar el control interno, administrativo y contable de Blue Valley School en aplicación de la NIA 400, durante el segundo semestre del 2018. Y plantea los siguientes objetivos específicos: Identificar los procedimientos de control interno, administrativo y contable; Confrontar la aplicación de la NIA 400, con los procedimientos actuales de control interno, administrativos y contables de Blue Valley School; Identificar las variables necesarias para establecer los procedimientos de control interno, administrativo y contable para una institución de enseñanza de carácter privado.

La metodología que se empleó fue un enfoque cuantitativo, con el uso de instrumentos como: encuestas, entrevistas y observación visual, y fueron aplicados a los encargados del departamento administrativo y el departamento contable.

Como resultado de la investigación se concluyó que la institución, a pesar de tener muchos años operando de forma regular, no cuenta con manuales de políticas y procedimientos por escrito, ya que la mayoría del personal ha trabajado por muchos años en el mismo puesto y la rotación de personal en la parte administrativa es relativamente baja, ocasionando que la comunicación sea llevada a cabo de manera verbal, y a pesar de que los miembros de la institución indican que conocen qué es el control interno aplicado al monitoreo, supervisión y control de los procesos, de forma general se puede afirmar que el control interno de Blue Valley School no es el óptimo y requiere de varios puntos de mejora. Producto de la investigación, se recomienda a la institución redefinir sus actuales procedimientos para asegurar que las políticas y procedimientos aplicados estén actualizados, además de buscar la asesoría de algún consultor externo para la implementación de sus manuales y políticas internas.

Este trabajo es relevante para la investigación que se desarrolla en Kotitas Veterinaria y Pet Shop, ya que abarca elementos significativos vinculados con la evaluación de un sistema de control interno, el cual posibilite oportunidades de mejora para la empresa donde se desarrolla la investigación.

La tercera tesis nacional que se analizó fue realizada por Fernández (2022), con el tema: análisis del sistema de control interno enfocado en el seguimiento y administración de proyectos de la empresa Interconsultoría de Negocios y Comercio IBT S.A. basándose en el modelo COSO, para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública para la Universidad Internacional de las Américas, el objetivo general de esta tesis la investigadora lo define como: Analizar el Sistema de Control Interno enfocado en el seguimiento y administración de proyectos de la empresa Interconsultoría de Negocios y Comercio IBT S.A. basado en el Modelo COSO. Y los siguientes objetivos específicos: Identificar los mecanismos de control interno usados en la empresa para el seguimiento y administración de proyectos; Verificar el control interno de la empresa enfocado en el seguimiento y administración de proyectos con lo estipulado por COSO; Aplicar la doctrina del modelo COSO en el sistema de control interno que se implementará en la gestión de los proyectos de la empresa bajo estudio.

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de instrumentos, como encuestas y entrevistas.

Se obtiene la siguiente conclusión: La empresa Interconsultoría de Negocios y Comercio IBT S.A. carece de un sistema de control interno para el seguimiento y administración de proyectos, que se adapte a sus necesidades y que le permita desarrollar sus procesos de forma adecuada; esto por cuanto únicamente posee controles informales, que se comunican de forma verbal, cuando la administración lo consideran necesario. Una vez que se concluyó la investigación la estudiante recomienda a la empresa Interconsultoría de Negocios y Comercio IBT S.A., la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO que permita realizar un correcto seguimiento y administración de los proyectos que lleve a cabo la empresa.

La investigación antes detallada es relevante para la investigación en curso porque su objetivo se basa en la evaluación del control interno basándose en un buen manejo mediante la aplicación del modelo COSO, lo cual mejoraría el desempeño de la organización.

Por otro lado, Miranda (2017) desarrolló el tema nombrado control interno del departamento de crédito y cobro de una empresa distribuidora de maquinaria pesada e industrial con base en COSO III para el segundo semestre del 2016 para lograr el funcionamiento eficiente de sus procesos, para obtener el grado de Licenciatura Contaduría Pública en la Universidad Hispanoamericana. El objetivo general del trabajo desarrollado refiere a la evaluación del funcionamiento del sistema de control interno existente con base en el Marco integral de control

interno (Coso III) mediante la revisión de cumplimiento de cada componente; así como los siguientes objetivos específicos: Investigar el sistema de control interno aplicado por la empresa Lion Resources Costa Rica, S.A., a las cuentas de balance de las agencias de Bélgica y Países Bajos, para el período comprendido entre el 1° de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2021; Inspeccionar la aplicación del marco integrado COSO III en las cuentas de balance de las agencias de Bélgica y Países Bajos, entre el 1° de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2021; Examinar las diferencias observadas en la evaluación del sistema de control interno para las cuentas de balance respecto de la aplicación del marco integrado COSO III a dichas cuentas, en el periodo comprendido entre el 1° de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2021; Construir una propuesta de procedimientos de control interno, aplicable a partir del 1° de enero del 2022, con fundamento en el marco de control denominado COSO III, con fines de mitigación de los riesgos identificados en el soporte documental que respaldan los saldos de las cuentas de balance de los estados financieros mensuales de las agencias de Bélgica y Países Bajos.

La metodología que se emplea en esta investigación es la cualitativa, en la misma, se aplicaron los siguientes instrumentos: cuestionarios y entrevistas, con los que pretende dar respuesta al problema de investigación.

Los investigadores concluyeron que, por medio del análisis realizado al sistema de control interno en los procesos de crédito y cobro, el ambiente de control con el que la empresa contaba era muy débil y la falta de compromiso hacia el control interno impedía que se desarrollaran herramientas que lo fortalecieran y contribuyera a obtener así mejores resultados financieros. Además, se logró evidenciar una mala gestión por parte de la Gerencia General y la Gerencia Financiera de la empresa respecto del Departamento de Crédito y Cobro, ya que no habían instaurado actividades de control para sus operaciones cotidianas y los pocos controles existentes para dicho Departamento, no se encontraban documentados o aprobados.

Debido a lo anterior, el investigador recomienda, redactar un reglamento interno de trabajo que se convierta en norma reguladora de las relaciones internas con el personal, además identificar y aprobar una metodología que permita establecer los principales riesgos a los cuales se puede enfrentar, que incluya identificación, análisis y evaluación con el fin de mitigar y gestionar eficazmente esos riesgos.

La importancia de la tesis previa, en el contexto de la presente investigación reside en su enfoque sobre la importancia del control interno en todas las facetas de las organizaciones. Esto

posibilita el crecimiento de las empresas y les proporciona un valor adicional, contribuyendo a impulsar su progreso y a afrontar los riesgos que puedan surgir.

Gómez (2019) elabora su estudio titulado “Evaluar la estructura de Control Interno para determinar un eficiente y correcto tratamiento de los Activos No Corrientes de Operaciones del Valle de Coopeagri, R.L. para el periodo 2018”, de la Universidad Latina de Costa Rica, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, tiene como objetivo general realizar una evaluación de la estructura de control interno del tratamiento de los activos no corrientes de operaciones del Valle de Coopeagri, R.L; de manera que lo permita, por medio de un diagnóstico de procedimientos de control interno, para detectar riesgos que afecten a la organización y el alcance de sus objetivos. Y tiene como objetivos específicos: Efectuar una evaluación del ambiente del Control Interno aplicado en Operaciones del Valle para tratar correctamente los Activos No Corrientes; Aplicar un diagnóstico de los procedimientos que se emplean en el proceso y registro de Activos No Corrientes para determinar e identificar riesgos; Determinar la existencia de actividades de Control por parte de la Administración de Operaciones del Valle para tener seguridad razonable para lograr los objetivos de la empresa; Desarrollar un análisis del sistema de información y comunicación que respaldan los datos de los Activos No Corrientes por la Administración; Comprobar la existencia de actividades de supervisión y monitoreo del Control Interno de Activos No Corrientes por la Administración de Operaciones del Valle; Elaborar un informe sobre los hallazgos detectados en la estructura de Control Interno de los Activos No Corrientes y realizar las respectivas recomendaciones a la Administración de Operaciones del Valle.

En cuanto a la metodología empleada, la investigación se inserta dentro del tipo de investigación descriptiva, explicativa y exploratoria; cuyos datos analizados fueron recolectados mediante el cuestionario y entrevista, ambos instrumentos aplicados a la administración y al departamento de contabilidad de la empresa estudiada.

Como principales conclusiones, Gómez (2019) desprende que, la empresa mantiene un manejo efectivo del control interno de los procesos contables, incluyendo los Activos No Corrientes; además, se considera que, gracias a este control, hay un adecuado manejo de los posibles riesgos en cuanto a esta área. Aunado a lo anterior, la investigación determina que la adecuada capacitación y proceder de los colaboradores del área de contabilidad y la vigilancia y

controles de la administración, han sido pieza clave en el buen manejo de los procesos contables de la empresa.

El estudio propuesto por Gómez (2019) resulta relevante, para el presente estudio, ya que permite observar la importancia que tiene, para cualquier organización, un adecuado control de sus procesos contables, y como esto puede incidir en el buen funcionamiento de la empresa y en el logro de objetivos organizacionales.

Por su parte, la investigación titulada “Realizar una auditoría operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los fondos públicos, bajo la responsabilidad de la junta de Educación de la Escuela Tinamastes de Barú, período 2019”, elaborada por Otarola (2020), de la Universidad Latina de Costa Rica, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, tiene como objetivo general realizar una auditoría a la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los Fondos Públicos, de la junta educativa del centro educativo. Y tiene los siguientes objetivos específicos: Efectuar una evaluación sobre el nivel de suficiencia en el cumplimiento de las políticas, reglamentos y procedimientos establecidos para la adecuada administración de los fondos públicos asignados a la Escuela Tinamastes de Barú, considerando para tal efecto los componentes del control del modelo COSO; Realizar una revisión de la estructura organizativa, las actas y demás libros o informes relacionados con la gestión efectuada por la Junta de Educación de la Escuela Tinamastes de Barú; Verificar la existencia de estados financieros, presupuestos u otros mecanismos utilizados para la ejecución de los gastos, aplicando las pruebas sustantivas suficientes para confirmar el uso adecuado de los fondos. Preparar un informe de resultados que incluya el detalle de los procedimientos de auditoría aplicados, el desarrollo de hallazgos e identificación de áreas críticas, así como las conclusiones y recomendaciones necesarias para asegurar el buen uso y control de los fondos públicos administrados por la Junta de Educación de la Escuela Tinamastes de Barú.

Para lograr dicho objetivo, la investigación se inserta dentro del tipo exploratoria, descriptiva y aplicada; cuyos sujetos de información serán las personas encargadas de llevar los procesos contables de la institución educativa, así como la gerencia educativa; y los datos fueron obtenidos por medio del cuestionario y la entrevista; en donde se pretendió analizar la efectividad del control interno en los procesos contables para el adecuado manejo de los fondos de la institución.

Como conclusiones de la investigación, se determina que la Junta Educativa y la persona encargada de dirección, tienen un adecuado control de los procesos contables de los fondos de la institución; en donde, todos los implicados cumplen a cabalidad con lo establecido, por los lineamientos de manejo y control de las finanzas; la contadora realiza el control de entradas y salidas de dinero, y del control de actas y libros; y el director es quien supervisa que tanto los personeros de la junta directiva como la persona encargada de la contabilidad, presenten la documentación pertinente para la revisión de los procesos contables; además, se considera que el buen manejo de los procesos contables es esencial para garantizar que el centro educativo, pueda cumplir con las metas planteadas durante los períodos lectivos; por lo tanto, el control interno, es imperante como parte de la garantía para prevenir posibles riesgos en el área contable.

La investigación de Gómez et al. (2020) permite fundamentar el presente estudio, al presentar la importancia de evaluar los controles internos dirigidos a los procesos contables, para garantizar el bienestar financiero de la organización, minimizar los riesgos sobre la contabilidad, velar por el adecuado cumplimiento de los lineamientos, por parte de las personas encargadas, todo en aras de beneficiar a la empresa y el cumplimiento de sus metas y objetivos.

La séptima tesis nacional objeto de análisis fue realizada por Cordero et al. (2019), con el tema: “Propuesta de un sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. basado en el marco integral de Control Interno COSO, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión del control interno y desempeño organizacional”. Se realiza para la Universidad de Costa Rica y optan por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública. Los investigadores definen como objetivo general: Elaborar una propuesta del sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. a través de la identificación y evaluación de su entorno y procesos basado en el marco de referencia COSO 2013, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión y desempeño organizacional. Los objetivos específicos formulados refieren a: Analizar los fundamentos teórico-conceptuales sobre el sistema de control interno y su contextualización con el entorno de las asociaciones solidaristas a nivel internacional y nacional; describir el contexto de la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A., sus principales características y su situación actual en materia de control interno. Realizar un diagnóstico del control interno de la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. que permita sustentar la propuesta; diseñar una propuesta de un sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. basado en el marco integral de COSO

2013, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión y desempeño organizacional y presentar las recomendaciones y conclusiones derivadas del análisis completo de la información obtenida.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de instrumentos como cuestionarios y entrevistas, se pretende dar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión: La Asociación cuenta con elementos organizacionales como misión, visión, valores, código de ética. No obstante, carece de un ambiente de control robusto debido a debilidades asociadas con ausencia de procedimientos, documentación de controles automatizados y asignación de responsabilidades, controles referentes a la evaluación, capacitación y selección del personal. Una vez que se concluyó la investigación los estudiantes recomiendan a la empresa CLWJ S.A., incorporar indicadores de rendimiento del personal de la Asociación, elaborar manuales de funciones y responsabilidades a cada puesto de la organización y establecer controles para evaluar el funcionamiento de las actividades de cada área.

La investigación antes detallada es relevante para la investigación en curso porque su objetivo se orienta en la identificación y evaluación de su entorno y procesos de la Asociación Solidarista mediante la aplicación del modelo COSO, lo cual mejoraría el desempeño de la Asociación; aspecto que guarda relación con el propósito de la investigación que se desarrolla.

### **Proyecciones**

Para la investigación, se aplican las siguientes proyecciones:

- Identificar todos los mecanismos de control interno usados en la empresa para los procesos contables mediante un análisis del funcionamiento actual de los controles existentes y su impacto en el ciclo de operación normal de la empresa, además, realizar pruebas para determinar si controles establecidos son idóneos y, de ser necesario, proponer nuevos controles que se ajusten a las necesidades de la empresa.
- Reconocer los puntos críticos que posee la compañía en los procesos contables para analizar exhaustivamente las debilidades que tiene la empresa en los procedimientos.
- Tras identificar la condición actual y posteriormente interpretar el marco de referencia COSO, se procederá a analizar y sugerir estándares, procesos y estructuras

necesarias que ayuden a la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, con el establecimiento del control interno para los procesos contables, para facilitar el monitoreo, la evaluación de los riesgos y la toma de decisiones gerenciales por parte de la administración, resguardando el patrimonio de la compañía.

- Orientar a la administración de la empresa a la aplicación de las buenas prácticas para establecer el sistema de control interno adecuado para los procesos contables.
- Fundamentar el sistema de control interno para la correcta ejecución de los procesos contables basado en los principios del modelo COSO.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **Introducción**

Hernández y Mendoza (2018) consideran que el marco teórico “implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar tu estudio” (p. 70).

Partiendo de lo anterior, en el presente apartado se visualizan las bases teóricas y referencias relacionadas con el tema abordado, esto con el objetivo de informar sobre los lineamientos teóricos y conceptuales relevantes para el desarrollo de la presente investigación.

### **Proceso Administrativo**

Para Chiavenato (2020) la administración es vista como un proceso continuo y sistemático, en que participan una serie de acciones impulsoras, entre las que se encuentra planear, organizar, dirigir y controlar recursos, así como las competencias para alcanzar metas y objetivos organizacionales. Aunado a lo anterior, la administración fija los objetivos que la organización quiere alcanzar, y toma las decisiones para poder alcanzar estos, con el fin de generar resultados a los públicos estratégicos de la organización.

Sobre la definición de la administración, Chiavenato (2009) afirma: “La administración es la herramienta específica que permite que las organizaciones sean capaces de generar resultados y de satisfacer necesidades. La organización existe dentro de la sociedad para producir resultados en ella y, sobre todo, para modificarla” (p. 60).

Robbins et al. (2018) consideran que el proceso administrativo implica la coordinación y supervisión de las actividades de toda la organización, para que sean realizadas de manera eficiente y eficaz. Es decir, que toda organización requiere de un buen seguimiento y orden de los procesos que ocurren dentro de esta, y la administración viene a cumplir esta función, al favorecer que haya un funcionamiento adecuado y efectivo de los recursos y de los procesos necesarios para el éxito y crecimiento de cualquier empresa.

Lo anterior, resalta la importancia de estos procesos, como un instrumento que favorece que todo proceso o departamento, se orienten a producir los resultados esperados a partir de metas establecidas; además de permitir a las organizaciones a tener un mejor control y manejo de las diferentes operaciones, áreas y servicios de estas.

## **Funciones del Proceso Administrativo**

En relación con las funciones administrativas, Robbins et al. (2018), afirman que, a partir del enfoque basado en funciones, la administración desempeña actividades y funciones, al mismo tiempo que coordina de manera eficiente y eficaz el trabajo de las otras personas. Sobre las funciones administrativas, se indica que hay cuatro funciones básicas:

- ***Planeación***

González et al. (2020), define la planificación como “la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado” (p. 33); es decir que, esta función, entonces, involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para alcanzar estos, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades de la organización. Además, permite establecer los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las etapas de la administración; esta consiste en determinar las bases que guíen la acción futura de la organización.

- ***Organizar***

González et al. (2020) indican que esta función “consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información para desarrollar el trabajo y poder alcanzar los objetivos planificados” (p. 34).

Esta función tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales; dentro de esta se establece la distribución del trabajo y las tareas y los recursos necesarios, para cumplir con estas, lo que mejora la toma de decisiones y optimizar la realización de los trabajos y el uso de recursos.

- ***Dirigir***

Sobre dicha función del proceso administrativo, González et al. (2020) consideran que tiene que ver con la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados; por lo tanto, esta función está relacionada con las acciones y decisiones tomadas para instruir e influir en los procesos o en los colaboradores, a fin de involucrar el trabajo con las personas para lograr los objetivos organizacionales, para una adecuada dirección, es necesario que haya una comunicación clara, en que se utilicen estrategias que favorezcan la motivación y realización, de manera eficiente, de las tareas.

- ***Controlar***

El control consiste en supervisar, comparar y corregir los diferentes aspectos que permiten el funcionamiento de una organización, al respecto, González et al. (2020) indican que “consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.” (p. 34). El control permite que se lleven las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas de una organización, para esto es necesario que se elaboren evaluaciones de desempeño, para determinar dificultades o aspectos que puedan obstaculizar el crecimiento y la productividad.

Estas funciones de la administración están orientadas a favorecer una mejor estructura y organización de la empresa, estas responden a la labor de los gerentes, donde el principal objetivo es lograr que se cumplan los objetivos, esto por medio de un ambiente organizacional adecuado y buena comunicación; para lo cual la administración debe contar con buenas habilidades y conocimiento que le permitan comprender el funcionamiento de la organización, estrategias de comunicación, evaluación y dirección.

### **Gestión Contable**

Dentro de cualquier organización y la gestión de esta, se desarrollan una serie de herramientas, las cuales son de utilidad para poder organizar, dirigir y controlar todos los procesos y tareas de una empresa, de manera que se logre mejorar el uso de los recursos, la asignación de tareas y su cumplimiento y alcanzar las metas planteadas; entre estas herramientas, se encuentra la gestión contable, quien se encarga de la información financiera de la organización.

Casa et al. (2022) indican que la gestión contable es esencial para cualquier institución pública o privada, pues “ayuda a dirigir y gestionar los recursos económicos, al mismo tiempo permite certificar los costes generados en el desarrollo del ejercicio contable, que inicia el funcionamiento de la organización de manera rentable y beneficiosa” (p. 138); es por este motivo, que esta parte de la administración, requiere de un funcionamiento y control adecuado, que provea a la organización un mejor desarrollo y cumplimiento de objetivos.

Por su parte, Salazar et al. (2021) consideran que la gestión contable “cuantifica detalladamente transacciones operativas clave, a la vez que soporta las decisiones, direccionado las acciones hacia la asertividad y confiabilidad, generando reportes estratégicos para potenciar la

competitividad y el direccionamiento del negocio en mercados dinámicos y altamente exigentes” (párr. 42).

Una vez que se comprende la importancia de la gestión contable para las organizaciones, es necesario abordar los diferentes aspectos que conforman esta y en qué consisten, así como su rol dentro de las organizaciones y en el desarrollo de los procesos contables.

## **Contabilidad**

La contabilidad, desde el punto de vista de Pineda et al. (2022), es considerada como una ciencia empírica, un sistema de información, de naturaleza económica, cuyo objetivo principal es la descripción y predicción, cualitativa y cuantitativa, del estado y evolución económica de una entidad, esto con el fin de comunicar a usuarios sobre información financiera objetiva, que será relevante para la toma de decisiones económicas y financieras.

Espinel (2023) afirma que la contabilidad es una herramienta “que le permite a los empresarios el registro de sus operaciones financieras, y con este tener un control de todas aquellas operaciones que se desarrollen, permitiendo definir los ingresos y los egresos que le causan la actividad económica” (p. 58); aunado a lo anterior, se indica que la contabilidad engloba otros conceptos o subsistemas; entre los que se incluyen la contabilidad financiera, contabilidad administrativa y contabilidad de costos.

### **Contabilidad Financiera**

En relación con la contabilidad financiera, Pineda et al. (2022) consideran que “tiene como propósito principal informar de la situación económico-financiera de la empresa en su conjunto, es una información orientada a terceros, que es obligatoria, pública y está sujeta a normas de obligatorio cumplimiento” (p. 52), esto le hace una herramienta fundamental para la toma de decisiones económicas y financieras.

Salazar et al. (2021) considera que la contabilidad financiera “proporciona información para usuarios externos representados por inversionistas, instituciones del gobierno, instituciones financieras entre otros” (p.158); por lo tanto, la contabilidad financiera no se limita a la gestión interna de una organización, sino que permite comunicar la situación financiera a usuarios externos, que tomarán decisiones en torno a la empresa.

### **Contabilidad Administrativa**

Para Salazar et al. (2021) la contabilidad administrativa es un sistema de información “para que usuarios internos, tomen decisiones sobre la base de operaciones realizadas” (p. 158), esta permite una gestión adecuada de las operaciones contables desde la perspectiva de los costos, y para favorecer la toma de decisiones, al aportar datos precisos, oportunos y detallados que interesan a la administración de las empresas.

Palma (2021) expone que la contabilidad administrativa es una rama de la contabilidad que genera información para los directivos de una organización, y consiste en el proceso de identificar, medir, acumular, analizar, interpretar y comunicar la información que ayude a estos a cumplir con los objetivos organizacionales.

### **Contabilidad de Costos**

Salazar et al. (2021) indican que la contabilidad de costos, es un sistema híbrido que se desarrolla previamente entre la contabilidad financiera y la administrativa, la cual “ofrece información sobre la utilización de los costos de una compañía con fines internos y externos” (p. 161); además, consideran que su principal función es la de determinar un costo de un proyecto, proceso o producto, al asignar, registrar y analizar información importante que será utilizada por los gerentes en la toma de decisiones. Por lo tanto, este tipo de contabilidad busca favorecer una mejor toma de decisiones, en cuanto a evaluar la rentabilidad de productos, tomar decisiones sobre precios, líneas de productos, para el análisis del costo de producción de un producto y el beneficio que este genere, entre otros.

### **Procesos Contables**

En cualquier organización o empresa el proceso contable posee gran importancia, ya que gracias a este se procura y garantiza que la información financiera sea clara y transparente, de forma que, esta sea de utilidad para la toma de decisiones de la empresa; los procesos contables tienen que ver con el registro, control e interpretación de todos los movimientos financieros de una organización. Al respecto, Vallejo y Zirufó (2022) afirman:

Los procesos contables tienen la posibilidad de organizarse conforme al desarrollo común de las operaciones y manifestarse en ciclos habituales aplicables a la contabilidad, estableciendo controles y funcionamientos de procesamiento de datos. En tal sentido, la

información contable se torna muy importante en una empresa u organización porque proporciona información financiera para analizar y evaluar los procesos de la rentabilidad de la empresa u organización. (p. 491)

Se considera que los procesos contables son fundamentales para la gestión financiera de cualquier empresa, pues al generar información clara y detallada, se beneficia al crecimiento y la estabilidad de la empresa, además, de permitir detectar posibles situaciones de riesgo en la planificación financiera, facilitar y buscar las correspondientes soluciones. Además, que facilita la oportuna y efectiva toma de decisiones.

Aunado a lo anterior, Montaña et al. (2018), citado en Vallejo y Zirufó (2022), consideran que los procesos contables deben estar bien definidos y favorecer el registro de todas las operaciones, generando información confiable y oportuna; por lo tanto los “procesos contables cumplen con un rol muy importante dentro de una organización al garantizar la confiabilidad de la información y mejoría en la toma de decisiones” (p. 492).

Los procesos contables, por lo tanto, van a ser una parte esencial de toda empresa, y por este motivo deben ser manejados de forma clara y eficiente; pues conocer la salud financiera de una empresa es imperante para que, desde la gestión administrativa, se puedan evaluar cómo se desarrolla la organización, y cuáles aspectos o áreas requieren de mejoras o nuevas estrategias, de forma que se mejore la situación financiera.

Elizalde (2019) considera que “los procedimientos contables son una operación diaria de un sistema particular de cuentas, es decir, es un registro de operaciones realizadas en un sistema de contabilidad” (p. 257), y estos están dirigidos a cuentas, cargos, créditos a las mismas, activos, pasivos y capital, resumen del funcionamiento de los débitos, créditos, registro de las operaciones, cuentas por cobrar y pagar, el diario, balanza de comprobación entre otros.

Para Huampa y Vilcapaza (2019), el proceso contable tiene como objetivo “que la información contable refleje una imagen fiel del patrimonio, la situación financiera y los resultados de la empresa” (p. 32). Partiendo de lo expuesto, los procesos contables sirven para asegurar que los estados financieros sean claros y transparentes, lo que favorece a la empresa disponer de información fiable sobre el patrimonio, activos, pasivos, ingresos y gastos; la cual permite comprender y conocer la situación de la organización y coadyuva con la toma de decisiones.

## Importancia de los Procesos Contables

El proceso contable tiene un gran impacto sobre la gestión de toda empresa, pues por medio de la información generada, se conoce el desempeño y estado, se pueden determinar estrategias y soluciones a posibles problemáticas o deficiencias, así como la toma de decisiones para mejorar la situación financiera y la gestión integral de las organizaciones.

Al respecto, Castellón et al. (2021), consideran que, la información obtenida del proceso contable suministra una idea de la condición de esta a varios destinatarios para ayudar a la toma de decisiones. Aunado a lo anterior, los autores, indican que el proceso contable busca cumplir los siguientes propósitos:

- Satisfacer las necesidades de información a las personas interesadas, y que requieren de la información contable para tener un mejor conocimiento de las actividades económicas de una empresa.
- Proporcionar a los inversionistas y acreedores información, que permita la predicción, comparación y evaluación de los flujos potenciales de efectivo, su oportunidad o fechas en que se hallan de obtener incertidumbre con respecto a su obtención.
- Proporcionar información útil para evaluar la capacidad de administración para utilizar con eficacia los recursos de la empresa, que favorezcan lograr los objetivos de las empresas.
- Proporcionar información sobre las transacciones y demás eventos, que sirvan para tener un mayor control y conocimiento de cómo se han utilizado los recursos y finanzas de la empresa.
- Presentar un estado de la posición financiera de la empresa, que sirva para observar la situación de la empresa, y determinar posibles situaciones que requieran la toma de decisiones.
- Presentar un estado de la utilidad del periodo
- Proporcionar información útil para el proceso de predicción. (Rojas, 2019, p. 87)

Sobre lo expuesto anteriormente, Elizalde (2019), afirma:

El proceso contable es reseñado como el manejo de registros que constituyen una fase o procedimientos de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso de extrema importancia, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contables depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad. (p. 257)

Aunado a lo anterior, se considera que los procesos contables brindan una serie de oportunidades para la gestión administrativa, de manera que se logre determinar acciones financieras oportunas, que permitan un mejor manejo de las finanzas y recursos de la empresa; de forma que esta cuente con una buena salud financiera, lo que es un aspecto que brinda valor y competitividad a cualquier organización, lo que se constituye en un beneficio, dentro del crecimiento, movimiento comercial y en el contexto económico mundial.

### **Fases del Proceso Contable**

Como todo proceso, el contable se encuentra conformado por varias fases, las cuales se deben seguir, para la efectiva recolección y registro de la información de las actividades de una empresa, de forma tal que pueda obtener la información financiera requerida, tanto por la administración, como por externos interesados en el desenvolvimiento de las respectivas organizaciones.

Rojas (2019), indica que el proceso contable consta de cinco fases, y en cada una de estas, desde la contabilidad, se debe seguir diferentes lineamientos que aseguren la adecuada recolección, tratamiento y presentación de la información financiera de cualquier organización. Las fases que componen el proceso contable se detallan a continuación:

#### *1. Identificación de las operaciones*

Al respecto Rojas (2019), afirma que “la contabilidad debe incorporar todas las operaciones económicas que se den en una organización, el autor hace referencia a las operaciones básicas y de apoyo, es decir las rutinarias y las no rutinarias” (P. 17); al respecto, se establece que las operaciones rutinarias son aquellas que se realizan de manera frecuente y que son base para el funcionamiento de la empresa; mientras que las no rutinarias son aquellas cuya ocurrencia no es frecuente ni sistemática. Por su parte, Vallejo y Zirufó (2022), indican que esta fase incluye: reconocimiento de la operación, documentación fuente, prueba evidente con soporte, análisis y archivo.

#### *2. Recolección o captura de información*

Para esta fase se obtiene la información, por medio del sistema de información contable, en donde los medios y la persona encargada de dicha tarea, debe garantizar la integridad, oportunidad y confiabilidad de los datos. Forman parte de este proceso, el registro inicial, libro diario, criterio y orden y elaboración de asientos. (Vallejo y Zirufó, 2022, p. 497)

### *3. Clasificación y registro*

A partir de lo expuesto por Rojas (2019), esta fase de clasificación y registro contable, utiliza un principio de partida doble, que implica el uso de los términos “debe” y “haber” en los asientos contables; los cuales se realizan en diversas cuentas contables como activo, pasivo, patrimonio, ingreso, costo y gasto; lo cual permite mantener un seguimiento y control sistemático y preciso de las diferentes transacciones financieras de una empresa a través de los asientos contables, que muestran los cambios ocurridos en dichas cuentas.

### *4. Resúmenes Intermedios*

Una vez realizada la clasificación y el registro de las cuentas contables, se realiza, según lo indica Rojas (2019), un resumen de la información que permita dejar una memoria histórica de todas las operaciones de una empresa; en esta fase se incluyen acciones como ajustes, actualización y depuración de saldos, presentación de saldos razonables, balance de resumen organizativo y la validación de normas y principios.

### *5. Resultado o Productos*

En esta última fase se realizan los estados financieros, los cuales permiten informar a los usuarios sobre la situación financiera de la empresa, para la posible toma de decisiones.

Estas fases permiten, desde la contabilidad, disponer de la información de las actividades de la empresa, dirigidas tanto a la dimensión administrativa, como a la financiera, y realizar un adecuado análisis y manejo de esta con el fin de brindar datos fiables, ordenados y certeros, que brinden a la empresa o personas interesadas, una idea o visión clara de la salud financiera y que sirva para favorecer la toma de decisiones, acorde con las necesidades de cada organización o empresa.

## **Estados Financieros**

Parrales (2020) indica que los estados financieros “ofrecen la información útil que requiere la gerencia al término de cada período contable, para el correspondiente análisis” (p. 129), estos son considerados un medio para comunicar información y proporcionar datos sobre la situación financiera, resultados de las operaciones, flujos de efectivo y el movimiento del capital contable de una organización.

Chong et al. (2019) consideran que los estados financieros se preparan para un determinado período y proporcionan información comparativa; y su objetivo es de proveer información acerca

de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos de una entidad, que sea útil a una entidad para evaluar la perspectiva de ingresos futuros de efectivo netos a la entidad y evaluar el manejo de los recursos, por parte de la gerencia.

Los estados financieros, según De Wayne et al. (2020), se componen de balance (estado de situación financiera), cuenta de resultados, estado de cambios en el patrimonio neto, que muestre los cambios, un estado de flujos de efectivo y notas que incluyen un resumen de las políticas contables, más significativas y notas con información.

Un instrumento de utilidad para los estados financieros, son los catálogos de cuentas, los cuales según, Uribe (2018), contienen la relación ordenada y clasificada de las clases, grupos, cuentas y subcuentas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos, costo de ventas y de producción u operación, donde se identifican con un código numérico y su respectiva denominación.

Sáenz (2020) define el balance general como “documentos donde se plasman estructuradamente y de forma concreta los resultados de las operaciones o actividades realizadas por una entidad económica, su situación financiera y los cambios experimentados en esta a una fecha determinada” (p.71); a este tipo de documento se le atribuye la finalidad de satisfacer las necesidades de información que tenga la administración y los terceros interesados en la empresas, la cual puede ser utilizada en la toma de decisiones. Aunado a lo anterior, se indica que se pueden generar diferentes tipos de estados financieros como lo son el balance general, estado de cambios en el capital contable y estado de flujos de efectivo.

### **Balance General**

El balance general puede ser definido como el documento que “presenta la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada expresada en términos monetarios” (Sáenz, 2020, p. 76), en este se presentan los recursos que posee una empresa, las obligaciones con los acreedores y la participación de los accionistas en esta; y cuya función consiste en que permite conocer la solvencia, la liquidez y la eficiencia operativa del ente; para este propósito se clasifica la información en tres grupos principales: activos, pasivos y patrimonio.

- **Activos:** Son aquellos recursos monetarios, en especie y la parte diferida de cualquier costo o gasto incurrido que posee una entidad económica a una fecha determinada para hacer frente a sus obligaciones y mantener en marcha sus operaciones normales. (Sáenz,

2020).

- Pasivos: Saéñz (2020) los define como “el total de deudas y obligaciones contraídas por un ente económico por concepto de compra de mercancías o servicios adquiridos a crédito, salarios y sueldos por pagar a los empleados, documentos e hipotecas” (p. 75); dichos compromisos deben ser pagados por la empresa en una fecha determinada con bienes, dinero o servicios.
- Patrimonio (capital contable): Alegre et al. (2021) definen el patrimonio como “la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos” (p. 35), es decir que representa el interés de los dueños de una sociedad, el cual está dividido en acciones o unidades.

### **Estado de resultado integral**

Saéñz (2021) considera que los estados de pérdidas y ganancias es un documento financiero que muestra la diferencia entre el monto de los ingresos y de los gastos de una empresa por un período determinado; dicha diferencia se le conoce como utilidad o pérdida, según el caso. La función de estos estados reside en servir a los usuarios de la información financiera para poder evaluar los cambios potenciales en los recursos económicos a futuro, además, para predecir el potencial de la entidad para generar flujos de efectivo. Aunado a lo anterior, este documento permite estimar la eficiencia con que se utilizan los recursos, lo que permite mejores decisiones relacionadas con el mejoramiento de la rentabilidad de un negocio.

### **Estado de Cambios en el Capital Contable**

Un Estado de Cambios en el Capital Contable es el estado financiero que refleja las modificaciones sufridas por los elementos del capital contable de una entidad, esto en un período determinado, en respuesta a decisiones tomadas por los propietarios de una empresa, en torno a su inversión, lo que permite evaluar el comportamiento de la administración para alcanzar los logros de la organización. (Saéñz, 2021, p. 77). En dicho documento se puede presentar, tanto los resultados de un período específico, y de movimientos realizados en las cuentas de capital; lo que permite la evaluación de los cambios en el capital contable, que se derivan de diversas operaciones como capitalizaciones, distribuciones y reembolsos.

### **Estados de Flujos de Efectivo**

Según lo indica Sáenz (2020) el estado de flujos de efectivo tiene como objetivo “proporcionar información acerca de los ingresos y pagos de efectivo, actividades de operación, inversión y financiación de la entidad al informar a los usuarios acerca de la procedencia de los fondos de la empresa durante un período determinado” (p. 77). Además, estos estados, permiten a los usuarios evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones con terceros y la retribución al capital la cual se ve reflejada en el pago de dividendos a los socios de esta.

### **Manual Contable**

Marcuzzi (2018) afirma que un manual contable funciona como “una guía de acción para las organizaciones de manera de conducirse, ante diferentes circunstancias y factores que influenciar el desenvolvimiento de la organización, previendo y adaptando su funcionalidad ante sucesos que la coaccionan” (p. 140); estos manuales proporcionan a los usuarios la información relacionada con las funciones políticas, normas y procedimientos para la ejecución de trabajo contable. Según Marcuzzi (2018) la importancia del manual contable reside en los siguientes aspectos:

1. Se describen en forma clara las políticas establecidas de acuerdo a las normas estatutarias y legales existentes
2. Se determina en forma clara, las funciones de cada uno de los miembros del personal, asignando así responsabilidades y deberes a cumplir por cada uno de ellos.
3. Se puede analizar en forma rápida, si las funciones y los procedimientos seguidos en la ejecución del trabajo, son los más adecuados.
5. Sirve de guía tanto a los auditores internos como externos, ya que, a través de los manuales, se familiarizan rápidamente con la organización, pudiendo establecer los procedimientos a seguir para la verificación de sus informes.

### **Catálogo de Cuentas**

Vallejo y Zirifo (2022) afirman que el catálogo de cuentas tiene como objetivo facilitar el manejo de las cuentas mediante códigos de identificación, lo que es de mayor importancia, en la actualidad, en que existen sistemas computarizados; por lo tanto, esta herramienta se considera una lista ordenada de cuentas, que serán requeridas para el control de las operaciones de una entidad. El catálogo de cuentas tiene como objetivos:

1. Facilitar la actividad del contador general y del auditor.
2. Favorece y facilita la tarea de preparar los estados financieros.
3. Promover la eficiencia de las operaciones de una empresa.
4. Suministrar información útil para la toma de decisiones económicas, y lograr el mejoramiento de los procesos contables.

### **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

Las NIIF establecen en el apartado 1, el objetivo de dicha norma, la cual indica:

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros conforme a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del periodo cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- (a) sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos en que se presenten;
- (b) suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y
- (c) pueda ser obtenida a un costo que no exceda a sus beneficios.

Además, la norma establece las condiciones en que se deberán aplicar estas normas, al momento de presentar estados financieros, dichas condiciones son:

- (a) sus primeros estados financieros conforme a las NIIF; y
- (b) en cada informe financiero intermedio que, en su caso, presente de acuerdo con la NIC 34 Información Financiera Intermedia relativos a una parte del periodo cubierto por sus primeros estados financieros conforme a las NIIF. (NIIF, 2021)

La norma NIIF indica que los estados financieros “constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad” y en el apartado 9, indica el tipo de información que deben suministrar en los estados financieros, los cuales son:

- Activos.
- Pasivos.
- Patrimonio.
- Ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas.
- Aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales.

- Flujos de efectivo.

De manera general, esta norma aborda aspectos relacionados con la contabilidad, y debe ser aplicada a todas las empresas o entidades donde se presentan o realizan estados financieros, y su principal objetivo es que se brinde información financiera con transparencia.

### **Norma Internacional de Contabilidad (NIC)**

Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa; está compuesta de activos mantenidos para la venta, activos en el proceso de producción para la venta y activos para ser consumidos en el proceso de la producción. Salas (2020) indica que las Normas Internacionales de Contabilidad “son un conjunto de estándares con el fin de establecer cómo deben presentarse los estados financieros, desde lo que debe presentarse hasta la forma en que debe presentarse” (p. 46).

Dicha norma está conformada por 41 Normas Internacionales de Contabilidad (NICs), de las cuales se desprenden las normas que regulan diferentes aspectos y proceso asociados con la contabilidad.

#### **NIC 1: Presentación de los Estados Financieros**

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido. (IFRS, 2018, p. 2)

Según afirma Sosa (2019), la norma NIC, define los estados financieros, como “una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad que tienen como propósito proporcionar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo a una variedad de usuarios” (p. 37); es por este motivo, que se reconoce la importancia de realizar informes financieros fiables y adecuados.

La citada norma NIC, señala que los estados financieros suministran información relevante sobre algunos elementos de la entidad o empresa, algunos de estos elementos son: activos, pasivos,

patrimonio, ingresos y gastos (ganancias y pérdidas), aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos y flujos de efectivo.

El párrafo 10, de la NIC, establece el conjunto de estados financieros, el cual comprende:

- Estado de situación financiera
- Estado de resultados
- Estado de cambios en el patrimonio neto
- Estado de flujo de efectivo
- Estado de notas explicativas.

Aunado a lo anterior, dicha norma dispone que, para su cumplimiento, se debe tomar en cuenta algunas consideraciones, entre las cuales se incluye:

- Reflejar el cumplimiento de las NIIF mediante una declaración explícita de cumplimiento en las notas correspondientes.
- Seleccionar y aplicar las políticas contables de acuerdo con la NIC-
- Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.
- Suministrar información adicional siempre que los requisitos exigidos por las NIIF resulten insuficientes para comprender el impacto de las transacciones o de la situación financiera.
- No se justificarán las políticas contables incorrectas solo por el hecho de dar información mediante notas sobre las mismas.
- Los Estados Financieros se elaborarán bajo el principio de negocio en marcha; en caso de liquidación o cese de la empresa se procederá a revelar esta información en los mismos.
- Dichos informes se elaboran bajo la hipótesis contable del devengo, con excepción sobre flujos de efectivo.
- La presentación y clasificación de las partidas se conservará de un ejercicio a otro.
- Cada clase de partidas similares, que posea la suficiente importancia relativa, deberá ser presentada por separado.
- No se compensarán activos con pasivos, ni ingresos con gastos, salvo cuando la compensación sea requerida o esté permitida por alguna Norma o interpretación
- La información comparativa respecto del ejercicio anterior se presentará para toda clase de información cuantitativa incluida en los estados financieros. (NIC 1, 2014)

Partiendo de lo descrito, la NIC busca establecer los lineamientos a seguir para la elaboración y presentación de los estados financieros de las organizaciones, los cuales van a

representar de manera fiel, la situación y rendimiento financiero de una entidad; de manera que, es necesario que todo el proceso contable de una empresa y sus correspondientes estados financieros, estén acordes con las normativas establecidas, de forma que se garantice su credibilidad y sean adecuadas y apropiadas para favorecer la toma de decisiones, sobre la gestión de cualquier empresa.

### **NIC 7: Estado de Flujos de Efectivo**

El objetivo de esta Norma, según Salas (2020), es requerir el suministro de información sobre los cambios históricos en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad mediante un estado de flujos de efectivo en el que los flujos de fondos del período se clasifiquen según si proceden de actividades de operación, de inversión o de financiación.

La norma indica que esta norma sirve para permitir a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos de la empresa, su estructura financiera y su capacidad para modificar los importes como las fechas de cobro y pagos; lo que favorece una mayor adaptación a las circunstancias y oportunidades que se presentan. Además, la información generada del estado de flujo de efectivo puede ser utilizada como indicador de importante, momento de aparición y certidumbre de flujos de efectivo a futuro.

### **NIC 16: Propiedades planta y equipo**

El objetivo de dicha norma es establecer el tratamiento contable de las propiedades, planta y equipo; de manera que los usuarios de los estados financieros puedan conocer la información acerca de la inversión que la entidad tiene en sus propiedades, planta y equipo, así como los cambios que se hayan producido en dicha inversión. Según dicha norma, las propiedades, planta y equipo son activos tangibles, los cuales posee una empresa para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o para propósitos administrativos; y que se esperan usar durante más de un período contable.

Aunado a lo anterior, las propiedades, planta y equipos se reconocen como activos cuando, la empresa obtenga los beneficios económicos futuros derivados de este y cuando el costo del activo para la empresa puede ser medido con suficiente fiabilidad.

**NIC 24: Información a Revelar sobre Partes Relacionadas**

La norma establece como objetivo asegurar que los estados financieros de una entidad contengan la información a revelar necesaria” para poner de manifiesto la posibilidad de que su situación financiera y resultados del periodo puedan haberse visto afectados por la existencia de partes relacionadas, así como por transacciones y saldos pendientes, incluyendo compromisos, con dichas partes” (NIC-24, párr. 1)

**NIC 36: Deterioro del Valor de los Activos**

Esta norma tiene como objetivo establecer los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe recuperable. Al respecto el párrafo 9, indica que, el valor de un activo sufre deterioro cuando su importe en libros excede a su importe recuperable; por lo que la entidad debe evaluar al final de cada período, si existe indicio de deterioro del valor de algún activo, ya que, esto puede afectar el balance contable.

**Control Interno**

El control interno está diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto del logro de objetivos, dentro de las categorías de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimientos con las leyes y normas aplicadas. Yela y Fajardo (2021), en lo concerniente al control interno, afirman:

El control interno se refiere al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (p.12)

Lo anterior, rescata la importancia del control interno como un proceso que permite a las organizaciones detectar posibles problemas en la gestión de la empresa, y brinda una valiosa ayuda en la toma de decisiones; ya que permite comparar los objetivos planteados para cada empresa, y los resultados obtenidos por esta, en cada una de las áreas que la conforman. De este modo, si se detectan deficiencias, un efectivo sistema de control interno, le permite a la administración,

adoptar las medidas oportunas y requeridas para atender estas.

El citado sistema de control interno se define como un proceso efectuado por el personal y la dirección de la entidad, el cuales diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en lo relacionado con conseguir un objetivo asociado con la eficacia de operaciones, fiabilidad de información financiera y cumplimiento de normas aplicables. (Quinaluisa et al., 2018)

Por su parte, Escobar (2023) define el control interno como “una herramienta de apoyo para gestionar y lograr la calidad requerida en las empresas y organizaciones, así como también las responsabilidades de todos los integrantes de la institución” (p. 164); sobre lo anterior, se sabe que toda empresa cuenta con diferentes objetivos sobre los cuales se va a establecer la calidad del producto o servicio ofrecido, lo que va a determinar la satisfacción de los clientes y su posicionamiento en el mercado; por este motivo contar con un control interno adecuado, debe ser una exigencia dentro de cualquier organización.

Rojas et al. (2018) considera que, el control interno cumple con diferentes objetivos dentro de una empresa, los cuales abarcan todos los aspectos y áreas de esta. Algunos de los objetivos del control interno son:

- Garantizar la fiabilidad y veracidad de los datos contables y extracontables.
- Gestionar el cuidado de los recursos de la empresa disminuyendo los riesgos por pérdida de información y fraudes.
- Fomentar la eficiencia en el uso de los recursos con los que dispone la empresa, bajo conceptos de sostenibilidad y sustentabilidad.
- Promover el seguimiento de las tareas o actividades propuestas desde la administración.
- Promover y evaluar constantemente la gestión administrativa, seguridad, calidad de procesos y mejora continua.
- Establecer estrategias para prevenir o disminuir los riesgos, a partir de controles que permitan detectar las desviaciones o perturbaciones en el manejo de las finanzas de la organización.
- Garantizar que la organización o empresa disponga de procesos de planeamiento y procedimientos adecuados para el diseño y crecimiento en la organización de procesos y procedimientos. (Rojas et al., 2018)

## Componentes del Control Interno

Según Mendoza et al. (2018), el control interno debe estar conformado por cinco componentes, que deben responder y orientarse a las dirección y objetivos de la organización; estos componentes son los siguientes, los cuales se visualizan en la Figura 1:

- *Ambiente de control*: Se procura que las actividades de la empresa sean organizadas y con mayor control aplicando las políticas de la empresa cambiando a un modo de trabajo y así cumplir con los objetivos deseados.
- *Evaluación de riesgos*: El control interno es elemental para limitar los riesgos que perturban a las actividades de la empresa, para que esta pueda identificar las debilidades que tiene tanto interna y externa, y pueda hacer frente a los trances aplicando ciertos procedimientos para que no mutile sus objetivos.
- *Actividades de control*: Implica todas las actividades que se realizarán dentro de la empresa siguiendo ciertas estrategias, operaciones para cumplir con la gestión y los objetivos de la empresa.
- *Información y comunicación*: Se refiere a que en la empresa los sistemas son importantes para que sea eficiente el llenado de datos financieros o administrativos, mayor seguridad al obtener los resultados.
- *Supervisión o monitoreo*: Se necesita de una evaluación constante, es decir, se debe hacer un seguimiento si se está cumpliendo con los procedimientos y objetivos impuestos. (Mendoza, 2018, p. 222)

*Figura 3. Componentes de control interno*



Fuente: Grangeola et. al, 2020.

### **Tipos de controles**

Según Calle et al. (2020), el control interno incluye diferentes tipos de control, entre los que se encuentra los directivos, preventivos, detectivos, correctivos, de recuperación y contables; los cuales son utilizados para determinar la eficiencia o no, de diferentes áreas y procesos dentro de una organización.

### **Controles directivos**

Son todos aquellos procedimientos, estructuras funcionales, directrices, políticas y normas estratégicas, emanadas desde la más alta gerencia de la empresa con el fin de delimitar la gestión estratégica de la organización y que dicha gestión esté sincronizando con los objetivos del negocio. (Calle et al, 2020)

### **Controles preventivos**

Díaz et al. (2021), afirman que estos controles están “diseñados para detectar hechos indeseables.” (p. 95). Son todos aquellos procedimientos administrativos y/o automatizados

orientados a prevenir, antes de su ocurrencia o materialización, riesgos que puedan afectar la seguridad física y lógica de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones de negocio, y en el evento que tales riesgos se materialicen, se disponga, en forma oportuna, de medidas orientadas a mitigar el impacto que tales eventos generen.

### **Controles detectivos**

Este tipo de controles incluye los procedimientos administrativos y/o automatizados orientados a detectar la ocurrencia o materialización, de riesgos o acciones indeseadas que puedan afectar la seguridad física o lógica de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones de negocio; sirven para detectar situaciones no deseables. (Calle et al., 2020)

### **Controles correctivos**

Los controles correctivos, según Díaz et al. (2021), poseen un diseño para corregir efectos de un hecho indeseable; se trata de los procedimientos administrativos y/o automatizados orientados a corregir o restaurar un objeto que haya sufrido la ocurrencia de los riesgos o acciones indeseadas.

### **Controles de recuperación**

Son todos aquellos procedimientos administrativos y/o automatizados orientados a recuperar la capacidad de operación, servicio y gestión del negocio frente a la materialización, de los riesgos o acciones indeseadas que afectaron la seguridad física o lógica de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones del negocio. (Díaz et al., 2021)

## **COSO III**

El Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO) se formó en el año 1985 con el fin de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, por lo que se comienzan a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre control interno y otros aspectos dentro de las organizaciones.

En relación con COSO III, según Carrión y Peña (2018), este fue desarrollado en el año 2013, el cual tenía como objetivos:

- Aclarar los requerimientos del control interno.
- Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos.
- Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes.

Además, los autores indican que algunos factores que contribuyeron a realizar la nueva actualización del Marco Integrado de Control Interno fueron:

- Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes.
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones.
- Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante.
- Exigencias en la fiabilidad de la información reportada.

Estos factores, asociados al contexto social, del mercado y tecnológico, hicieron necesario nuevos cambios relacionados con el control interno de las empresas, con el fin de que, los procesos dentro de estas se adecuaran a las nuevas necesidades del entorno económico, comercial, social, entre otros.

Según lo indica el COSO III (2013), implementar un adecuado sistema de control interno, basado en los lineamientos de este nuevo modelo, puede generar los siguientes beneficios:

- Consecución de objetivos de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.
- Operaciones eficaces y eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que estas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.

- Seguridad razonable, no absoluta, al consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.

#### *2.1.7.1 Principios del COSO III*

González (2018) indica que el modelo de control interno COSO III, responde a 17 principios básicos, entre los que se encuentran:

- **Entorno de control**

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

- **Evaluación de riesgos**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

- **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante.

- **Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente.

- **Supervisión del sistema de control - Monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.

La sociedad y la economía cambian constantemente con los cambios en los mercados, la tecnología la información y otros aspectos, por lo que las organizaciones no están exentas de verse afectadas; al punto que muchos procesos internos llegan a ser poco eficientes, afectan el desempeño de la empresa y su crecimiento; por este motivo, este tipo de entidades, diseñan

modelos actualizados que sirven de guía a las empresas, para que puedan adecuarse de manera efectiva a un nuevo entorno y contexto. Este es el caso de COSO III, la cual rige actualmente, los procesos asociados con el control interno, y busca que en las organizaciones se tome en consideración sus lineamientos para mejorar la administración de estas, por lo tanto, el mejoramiento constante.

Como se puede observar de lo expuesto, el control interno se constituye en una herramienta necesaria para promover el buen desarrollo de una empresa, mejorar los procesos productivos, el ambiente laboral, el manejo de recursos y el buen y adecuado manejo de las finanzas; todos aspectos necesarios para que una organización mantenga su funcionamiento y competitividad.

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

### Introducción

En este capítulo se describen las decisiones metodológicas y los pasos que se llevan a cabo para la recolección y el análisis de la información. De acuerdo con González (2023):

En el Marco Metodológico se expone un plan estructurado para analizar la información recopilada para llevar a cabo la investigación. A partir de esto se empieza a trabajar con los objetivos planteados y preguntas de investigación para posibilitar la comprensión del estudio. La metodología para utilizar en la investigación principalmente es para analizar a el objeto de estudio (p.56).

### Enfoque de investigación

La investigación se presenta desde un corte naturalista, esto significa que el fenómeno a estudiar se observará en su entorno habitual, no se pretende el estudio en un ambiente controlado como sería el caso de un laboratorio o el uso de técnicas de recolección de datos sino más bien el estudio de un fenómeno. Debido a lo anterior, y al alcance de la investigación, se selecciona el enfoque cualitativo, ya que éste “Estudia principalmente los significados de las acciones humanas y de la vida social...los datos se tratan, generalmente, de manera explicativa” (Barrantes, 2018, p. 87). Este es esencial en el paradigma de investigación naturalista, de acuerdo con Sánchez (2019):

El enfoque cualitativo se sustenta en evidencias que se orientan más hacia la explicación profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo y explicarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos epistémicos, como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo (p.2).

En este sentido, la investigación utilizará técnicas de recolección de datos que específicamente no se basan en la estadística descriptiva, sino que se arroja en el análisis de los procesos de control interno.

Es así como, esta ruta metodológica, da la oportunidad de discutir los resultados obtenidos mediante técnicas como la entrevista, encuesta y observación, mientras que el enfoque cuantitativo que se basa en mediciones numéricas genera otro tipo de oportunidades.

La investigación o metodología cualitativas es un método de investigación que se utiliza principalmente en las Ciencias Sociales. Se desarrolla a través de metodologías basadas en principios teóricos como la fenomenología que según la Filosofía Contemporánea es la práctica que aspira al conocimiento estricto de los fenómenos, que son simplemente las cosas tal y como se muestran y ofrecen a la consciencia. En este documento encontraremos el análisis del método cualitativo de investigación, sus procesos y paradigmas. Finalmente, Hernández y Mendoza (2018):

Los planteamientos cualitativos son una especie de plan de exploración (entendimiento emergente) y resultan apropiados cuando como investigador te interesa el significado de las experiencias y los valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscas una perspectiva cercana de los participantes (p.400).

La investigación cualitativa es una estrategia de investigación para el abordaje de la realidad que, aplicada en diversos campos de la psicología ya que permite conocer a profundidad el comportamiento de los fenómenos, en este caso al análisis de estrategias de control interno en el área contable de una PYME.

### **Método de investigación**

En este apartado, se presenta el método de investigación, para el presente objeto de estudio, en relación con el diseño, Hernández y Mendoza (2018), menciona lo siguiente:

El diseño se puede definir como la concepción para aplicar los instrumentos que requiere toda investigación, tanto en la disposición y enlace de los métodos y medios que en ella interviene, como en el plan a seguir en la obtención y tratamiento de los datos obtenidos para la verificación de las hipótesis, o sea, que el diseño se refiere al plan estratégico concebido para obtener la información que se necesite. Por una parte, el diseño hace referencia a la aplicación de los métodos científicos y por otra a la validez de los datos obtenidos (p. 185).

La presente investigación, se clasifica como descriptiva, en esta, la preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio,

proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes (Sabino, 2017).

Por lo tanto, los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier objeto de análisis y describe tendencias de un grupo específico como es el caso las personas cuyas experiencias contables se desarrollan en torno al control interno; es decir lo único que busca medir las unidades de análisis a las que se refiere el estudio. una descripción detallada de los datos y procesos involucrados, de manera que permita una comprensión más profunda sobre este tema para los futuros estudiantes, y personas afines al área a desarrollar.

Importante acotar que también, se seguirá un diseño no experimental, el cual es característico de las investigaciones que no forman parte de las ciencias experimentales, a su vez, este estudio es trasversal, ya que será realizado en un período corto de tiempo, específicamente en el I semestre 2023. Para Mata (2019), estos tipos de estudios se caracterizan por:

1. Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado;
2. Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.

### **Población**

La población también llamada universo, la define Tamayo (2019) como:

La totalidad de un fenómeno de estudio que incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación” (p.176).

La investigación tomó como referencia a la población de trabajadores de la organización.

### **Muestra**

La muestra es definida por Hernández y Mendoza (2018), como un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p.196), La presente investigación siguió un muestreo no probabilístico tipo censo, donde la población es la misma que el universo, que, de acuerdo con

Hernández y Mendoza (2018), son muy frecuentes en ciencias sociales o de la salud, en donde los sujetos de investigación expresan libremente el deseo de participar en el estudio.

Por lo tanto, en esta investigación, se toman como fuentes primarias, las personas que laboran en la empresa; además de profesionales en el área contable y de PYMES. En la tabla uno, se muestran los participantes del estudio.

*Tabla 1. Participantes del estudio*

<b>Participantes</b>	<b>Cantidad</b>
Personal de la empresa	3
Profesionales expertos	2
Total	5

Fuente: Elaboración propia, 2024.

### **Fuentes de información**

En el siguiente apartado se establecen las fuentes de información para el presente estudio.

### **Fuentes primarias**

Al respecto de las fuentes de investigación primarias Hernández y Mendoza (2018) establecen lo siguiente:

En todas las áreas de conocimiento, las fuentes primarias más consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones, porque estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (p. 65)

Para el caso de esta investigación, las fuentes primarias son las respuestas de las entrevistas de las personas sujetas a información. Los sujetos son todas aquellas personas objeto de estudio, su escogimiento recurre a quienes mejor pueden ofrecer información.

Para este estudio, se selecciona un muestreo tipo censo, donde la población es la misma que el universo, que, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), son muy frecuentes en ciencias sociales o de la salud, en donde los sujetos de investigación expresan libremente el deseo de participar en el estudio. Por lo tanto, en esta investigación, se toman como fuentes primarias las personas que laboran en la empresa y profesionales en el área contable y de PYMES. En la tabla uno, se muestran los participantes del estudio.

### **Fuentes secundarias**

Seguidamente se presentan las fuentes de información secundarias, éste tipo de fuentes son las que recopilan información primaria o secundaria y son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema. Algunas son bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentra la referencia de otros documentos que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones. Para Salas (2020):

La fuente secundaria hace se refiere a cuando una institución, empresa o persona, utiliza para su estudio datos estadísticos no recogidos por ella, sino provenientes de una fuente primaria y luego las publica o difunde, esa nueva publicación será una fuente secundaria. Cuando nos encontramos realizando una investigación es importante conocer la diferencia entre estos dos tipos de fuentes, ya que este aspecto debe ser definido de manera clara en el marco metodológico del estudio (p.42).

En este presente objeto de estudio, se tomarán como referentes secundarios: tesis, artículos científicos, manuales.

### **Variables o Unidad de Análisis**

La unidad de análisis es aquella que brinda la información que se requiere en una investigación, ésta es definida por Monge (2021), como “el conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo de la población” (p.123).

Las unidades de análisis correspondientes a esta investigación son primeramente los mecanismos de control interno, relacionados en función del conocimiento y la relación de los mecanismos con los procesos contables.

Como segunda unidad de análisis la investigación tomó como referencia los controles internos aplicados, que conciernen estrategias aplicadas en relación con las características, la pertinencia de estas, la incidencia en los procesos contables y la relación de estas con COSO.

Finalmente, como tercera unidad de análisis, se tiene la propuesta de control interno sobre los procesos contables, esta se refiere a las estrategias que se sugieren aplicar para garantizar la transparencia en los procesos contables de la empresa. A continuación, en la tabla dos, se presentan las categorías de análisis para la investigación.

*Tabla 2. Categorías de análisis*

<b>Objetivo</b>	<b>Categoría de análisis</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítem</b>
Identificar los mecanismos de control interno usados en la empresa para los procesos contables incluyendo las debilidades.	Mecanismos de control interno	Conocimiento Relación de los mecanismos con los procesos contables.	El control interno se define según Ramírez (2021), como: un proceso al que se someten las empresas y cada uno de los colaboradores que se encuentran en ellas, para realizar un diseño que proporcione un grado razonable de seguridad que ayude en el logro de las metas.	Entrevista a colaboradores  Observación	Preguntas 1-4  Indicador 1-4

<b>Objetivo</b>	<b>Categoría de análisis</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítem</b>
<p>Verificar si los controles internos aplicados sobre los procesos contables en la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, se ajustan a lo estipulado por COSO.</p>	<p>Controles internos aplicados</p>	<p>Características Pertinencia Incidencia Modelo COSO.</p>	<p>Los mecanismos de control establecen la eficiencia y eficacia en las operaciones y el cumplimiento de las normas y los procedimientos establecidos por las organizaciones para que la información financiera sea precisa y refleje en todo momento la situación real de la empresa.</p>	<p>Entrevista a colaboradores  Observación</p>	<p>Preguntas 5-9  Indicador 5-12</p>

<b>Objetivo</b>	<b>Categoría de análisis</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítem</b>
Diseñar una propuesta de control interno sobre los procesos contables, que asegure la integridad de la información financiera y facilite la toma de decisiones	Propuesta de control interno sobre los procesos contables.	Ambiente de control Evaluación de riesgo Actividades de control Información y comunicación Actividades de supervisión.	Se define como las estrategias que se deben implementar en el departamento contable en relación con el modelo COSO.	Entrevista a colaboradores  Entrevista a expertos	Preguntas 10-12  Preguntas 1-7

Fuente: elaboración propia 2024.

## **Instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Safety Culture (2023):

Las técnicas de recolección de datos se refieren a los métodos utilizados para recoger y analizar diferentes formas de datos. Las técnicas habituales de recogida de datos incluyen el examen de documentos relacionados con un tema, así como la realización de entrevistas y observaciones

A continuación, se presentan los instrumentos seleccionados para la recolección de datos en la investigación.

### ***Entrevista***

La entrevista se selecciona como técnica de recolección de datos, debido a la flexibilidad con las que las personas participantes emiten su criterio ante las preguntas planteadas., es así como Troncoso y Amaya (2018), mencionan respecto a esta técnica:

La entrevista se debe realizar en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía lo cual es interesante para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada. Esto recuerda que las percepciones de salud y enfermedad son individuales, por lo que se debe considerar el respeto y la comprensión de la persona como habilidades necesarias del entrevistador Este último también debe tener capacidades comunicativas como el uso de un lenguaje apropiado, sin mayores tecnicismos, pero no muy coloquial, pues, de lo contrario, se pone en riesgo la empatía hacia el entrevistado. Antes de iniciar la conversación, es necesario que el entrevistador identifique el perfil de la persona estudiada y registre su edad, sexo, nivel educacional, entre otros datos relevantes para la investigación También es necesario que los investigadores consideren los siguientes aspectos antes de su conversación. (p.2).

Por lo tanto, es una reunión donde se intercambia información entre el entrevistador y el entrevistado. Esta discusión suele ser flexible y abierta. También hay entrevistas más estructuradas en las que tienes varias preguntas definidas. Las preguntas son muy importantes en una entrevista, algunas son preguntas generales, otras son preguntas de muestra, preguntas estructuradas y contrapreguntas. (Hernández et al 2018).

Esta investigación tomará la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos, esta se elaborará en relación con los objetivos específicos. Cada pregunta será de carácter abierto, así se establecen mejores insumos en aras de analizar cualitativamente la información recopilada de la aplicación.

Para la siguiente investigación es importante acotar que, a cada uno de los participantes se le entregará el consentimiento informado, en el cual expresarán su libre deseo y voluntad de participar en el estudio. En el caso de la presente investigación, se establecen dos diferentes guías de entrevistas, la primera dirigida al gerente, al dueño y al asistente contable de la empresa y la segunda de ellas a las personas expertas, una en el área contable y la otra en PYMES.

### **3.5.1 Observación**

De acuerdo con Monge (2021), la observación es un método que busca descubrir la realidad en un hecho, mediante un estudio sistemático, en este caso se establece una técnica indirecta, ya que el contenido puede no ser cifrado.

Dicho lo anterior, se realizarán visitas a la empresa, a efecto de observar la dinámica de los procesos contables, y, además, se aplicará una lista de verificación con el propósito de determinar si los procesos se realizan correctamente.

Según Díaz (2019) hay dos clases de observación que se puede realizar, siendo la científica la que responde al cien por ciento a este estudio ya que busca “observar un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación”, para perseguir el fin de la técnica y contribuir a la situación que se presenta de una u otra forma. (p.7).

Puede decirse que observar es la expresión de la capacidad del sujeto-investigador de ver las cosas (que observa con método) Por lo que se puede mencionar que observar es una técnica utilizada sistemáticamente, para que el investigador se apoye y pueda aportar y recolectar los datos de una manera eficiente.

La lista de cotejo es un instrumento para la revisión documental que se realizará en: hojas de registro estadísticas, libro de actas entre otros. Una lista de cotejo se define según Barrantes, (2018) “es una matriz de doble entrada en la que se anota en las filas los aspectos que voy a observar y en las columnas la calificación (p. 182).

El informe de observación para la empresa consta del encabezado en donde se anota, la situación o evento observado, la fecha, hora, participantes y el lugar, la hoja de cotejo propiamente dicha con siete aspectos a observar y sus respectivas anotaciones y por último y si es necesario un resumen de lo que sucedió en el evento, con las especulaciones y otras explicaciones alternativas, de los procedimientos contables de la empresa.

### **Proceso para la recolección y análisis de datos**

El análisis y discusión de los resultados se efectuó mediante un reporte, el cual será organizado mediante categorías de análisis, atendiendo los temas principales planteados en la investigación. Cada categoría se encuentra vinculada directamente, con los objetivos de la investigación. Por otra parte, la información será presentada por medio de tablas que permitirán hacer manejable el cúmulo de información recogida durante la investigación para así presentar los resultados en función de los objetivos propuestos.

Además, para este objeto de estudio selecciona la triangulación como la técnica de recolección de datos. La triangulación es entendida por Hernández et al (2018), como “la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección” (p. 451). Para Okuda y Gómez (2020),

Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos). Al hacer esto, se cree que las debilidades de cada estrategia en particular no se sobrepone con las de las otras y que en cambio sus fortalezas sí se suman. Se supone que al utilizar una sola estrategia, los estudios son más vulnerables a sesgos y a fallas metodológicas inherentes a cada estrategia y que la triangulación ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos (sea cual sea el tipo de triangulación) y de esta manera aumentar la validez y consistencia de los hallazgos. (p.2)

En la sistematización de datos se representa la información con base a la matriz de la información realizada previamente, en esta se logra confrontar la teoría descrita en el marco conceptual presentado en esta investigación, con las respuestas obtenidas en la entrevista al dueño, gerente y asistente contable de la empresa, así como a los dos profesionales. La lista de cotejo se presentará a manera de matriz con los resultados derivados de la observación.

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo desempeña un papel fundamental al brindar respuestas a las preguntas de investigación planteadas al inicio del estudio, permitiendo así una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados. En esta sección, se explorarán, en detalle, los resultados obtenidos a través de técnicas y herramientas analíticas apropiadas, desglosando patrones, tendencias y relaciones que emergen de los datos. Este análisis es esencial para fundamentar las conclusiones y recomendaciones posteriores, y para contribuir al cuerpo de conocimiento en el área de la contabilidad y en específico a la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop. A lo largo de este capítulo, se desglosarán los hallazgos clave, se presentarán matrices relevantes, y se destacarán las implicaciones de los resultados en el contexto de la investigación.

Según Hernández et al (2018) el análisis cualitativo cumple varios objetivos esenciales. En primer lugar, busca explorar exhaustivamente los datos, adentrándose en su riqueza y complejidad. Luego, impone una estructura a estos datos al organizarlos en unidades y categorías, lo que facilita su comprensión y posterior interpretación.

Otro propósito crucial del análisis cualitativo es describir las experiencias de los participantes desde su perspectiva única, capturando sus palabras, lenguaje y expresiones tal como las presentaron. Además, busca descubrir conceptos, categorías, temas y patrones inherentes a los datos, desvelando conexiones y significados profundos que arrojen luz sobre el problema de investigación planteado.

El análisis cualitativo también se sumerge en el contexto que rodea a los datos, proporcionando una comprensión en profundidad de cómo influye en las experiencias de los participantes. Asimismo, busca reconstruir hechos e historias a partir de los relatos recopilados, brindando una narrativa coherente y significativa acerca de la realidad del sistema de control interno de los procesos contables de la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop.

Finalmente, este enfoque de análisis busca conectar los resultados obtenidos con el conocimiento existente en el campo de estudio, enriqueciendo así la base de conocimientos previa. Además, puede generar teorías fundamentadas en los datos, lo que contribuye al desarrollo teórico y a una comprensión más profunda del fenómeno investigado (Hernández et al, 2018 p. 418).

En el contexto de esta investigación, el proceso de descripción, interpretación y análisis, se lleva a cabo utilizando los datos recopilados por medio de entrevistas en profundidad con los

participantes del estudio, así como a la aplicación de listas de verificación y visitas realizadas por parte de la investigadora a efecto de observar y analizar la forma en que se realizan las diferentes actividades en la empresa; así como analizar documentación recopilada por la administración durante la operación normal. Aunado a la realización de entrevistas a expertos del sector, en temas asociados con control interno, cuyos resultados se exponen de seguido:

### **Entrevista a los colaboradores**

Con el propósito de identificar mecanismos de control y debilidades presentes en la gestión de los procesos contables de la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, se aplicó como técnica de recolección de datos, una entrevista semi estructurada, a los funcionarios de la empresa, con preguntas vinculadas con los mecanismos de control interno. Es importante destacar que, el área de contabilidad se encuentra a cargo únicamente de 3 personas, y dentro de estas 3 personas se encuentra el dueño de la empresa, persona que tiene ciertos procesos a su cargo, así como, es quien se encarga de supervisar a las otras 2 personas.

Este método resalta la importancia de realizar una evaluación cuidadosa para desarrollar la propuesta de pautas y estándares de control interno específicos adaptados a la estructura operativa de Kotitas Veterinaria y PetShop. Los resultados de la entrevista proporcionarán una perspectiva integral de la situación actual de la empresa en términos de control interno, permitiendo identificar las principales áreas de mejora que serán esenciales para la propuesta. Esta metodología establece las bases para la creación de una guía efectiva y, además, fomenta la mejora continua de las operaciones.

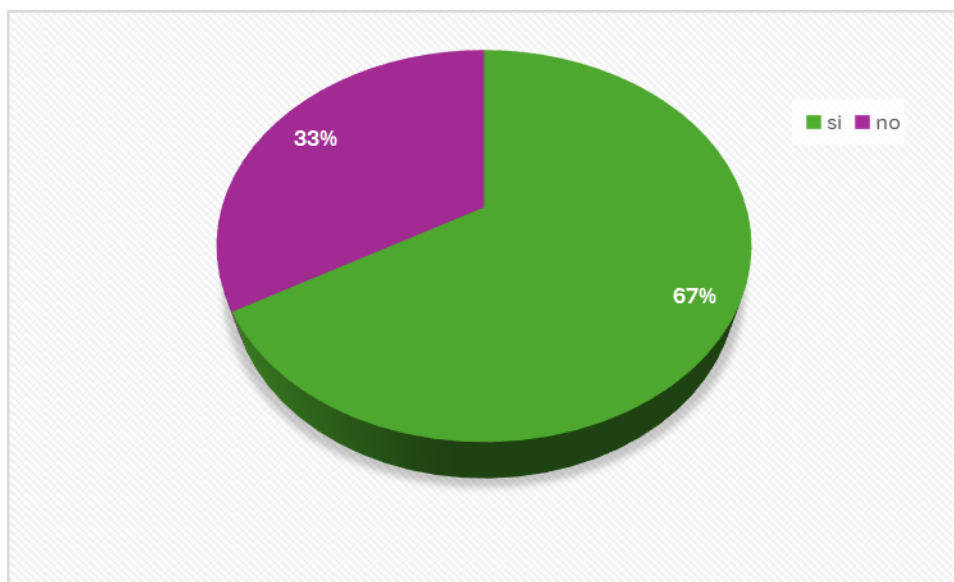
### **Análisis de Preguntas**

1. ¿Está al tanto si la empresa tiene un sistema de control interno para sus procesos contables?

Tal como se observa en el gráfico 1, el 67% de los entrevistados informa tener conocimiento de que la empresa cuenta con un sistema de control interno para sus procesos contables; mientras que el 33% refiere a que en Kotitas Veterinaria y PetShop, no se tiene establecido formalmente un sistema de control interno. Este resultado permite evidenciar que la administración ha establecido un sistema de control interno para sus procesos contables; sin embargo, no ha sido divulgado a todos los niveles de la empresa. Es importante para la

administración, la implementación y divulgación efectiva del sistema de control interno, con el objetivo de mitigar potenciales riesgos y fraudes.

*Gráfico 1. Sistema de control interno para sus procesos contables*

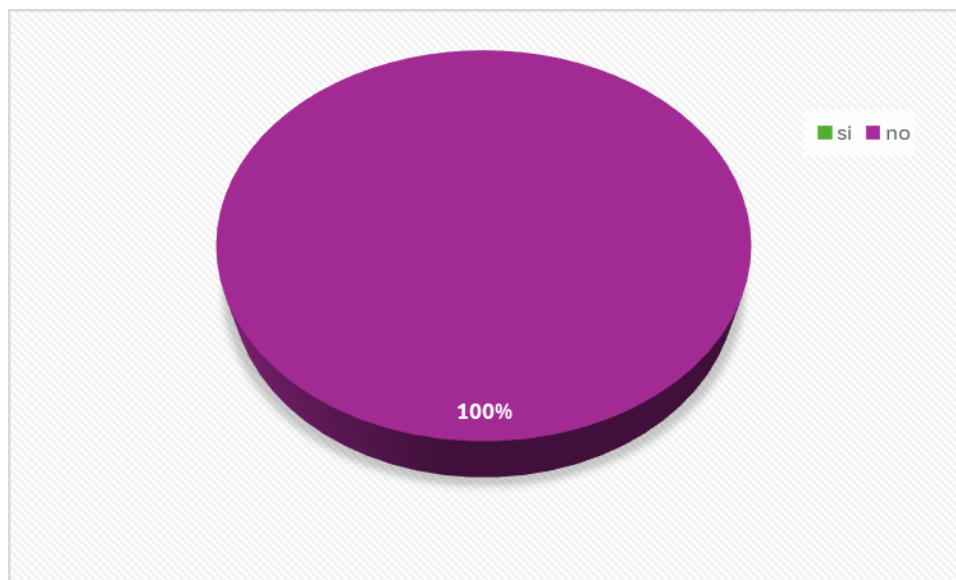


Fuente: Elaboración propia, 2024.

2. ¿En la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop realizan evaluaciones periódicas del control interno de los procesos contables?

El 100% de los entrevistados afirma que la empresa no realiza evaluaciones periódicas del control interno de los procesos contables, según se visualiza en el gráfico 2. Este resultado muestra una debilidad significativa en los procedimientos de control interno dentro de la empresa, ya que la falta de evaluaciones periódicas podría exponer a la empresa a riesgos financieros, incluyendo errores contables, fraudes o pérdidas financieras. Asimismo, y en línea con lo anterior, se destaca la importancia de abordar esta cuestión dentro de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, dado lo crucial que es establecer procesos adecuados de control interno y realizar evaluaciones periódicas con el objetivo de garantizar la integridad y precisión de la información financiera, así como para mitigar cualquier riesgo potencial asociado con la gestión de los procesos contables.

*Gráfico 2. Evaluaciones periódicas del control interno de los procesos contables*



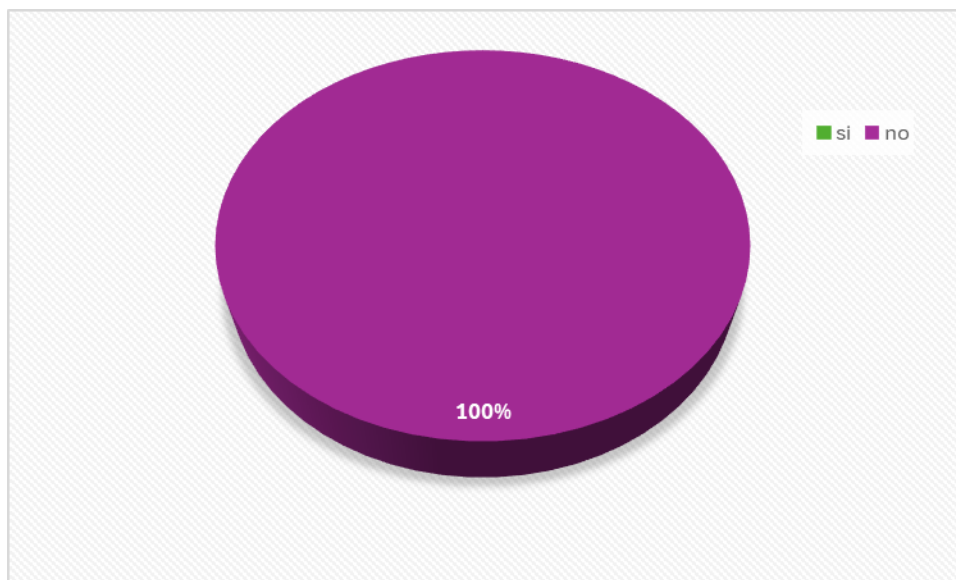
Fuente: Elaboración Propia, 2024

2. ¿Considera que la organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración del control interno en los procesos contables? ¿Por qué?

Los resultados contenidos en el gráfico 3, permiten evidenciar que el 100% de los entrevistados indicaron que la organización no especifica objetivos con suficiente claridad, para permitir la identificación y valoración del control interno en los procesos contables, además, afirmaron que, en consecuencia, el control interno de los procesos contables es deficiente en todos sus alcances. Este resultado muestra una discrepancia significativa en la percepción de los entrevistados sobre la claridad de los objetivos relacionados con el control interno en dichos procesos dentro de la organización. La falta de claridad señalada puede tener varias implicaciones negativas para la empresa, como la falta de objetivos claramente definidos, puede dificultar la evaluación efectiva del control interno en los procesos contables, ya que los criterios para medir el desempeño y la eficacia de estos controles pueden no estar claramente establecidos.

Desde esta perspectiva, es importante acotar que el control interno, va más allá del registro de información contable; este comprende un conjunto de buenas prácticas que permiten a la organización disponer de las medidas de control requeridas para prevenir o mitigar los riesgos que podrían obstaculizar el cumplimiento de los objetivos.

*Gráfico 3. Identificación y valoración del control interno en los procesos contables*

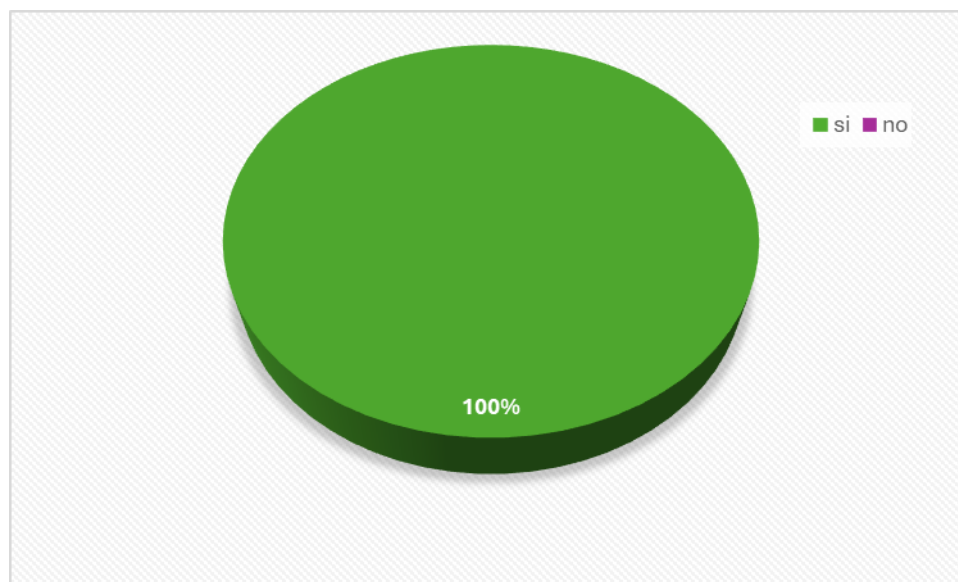


Fuente: Elaboración Propia, 2024.

3. ¿Se aplican los estándares COSO en el área contable de la organización?  
Justifique su respuesta.

El 100% de los entrevistados afirman que la empresa aplica los estándares COSO en el área contable de la organización, según se observa en el gráfico 4, sin embargo, indicaron que estos no se aplican a todos los procesos del área, que desde su perspectiva dichos estándares se emplean sólo en algunos procesos. Este resultado es positivo ya que muestra que la organización ha implementado los estándares COSO en su área contable. Los estándares COSO son un marco reconocido internacionalmente para el diseño, implementación y evaluación de sistemas de control interno. Su aplicación indica un compromiso con las mejores prácticas en términos de control interno y gestión de riesgos en el área contable. Asimismo, y en base con lo indicado por la entrevistados, a pesar de aplicar el modelo COSO en el área contable, la empresa no se encuentra empleando la normativa a todos sus procesos, poniendo en evidencia que la empresa presenta ciertas deficiencias en cuanto a control interno del área contable.

*Gráfico 4. Aplicación de los estándares COSO en el área contable de la organización*



Fuente: Elaboración propia, 2024.

De acuerdo con Marín (2019):

Los objetivos primordiales del modelo COSO son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades. Según, Cooper & Lybrand, el modelo COSO pretende que los interlocutores tengan una referencia conceptual común sobre el control interno para garantizar un buen gobierno corporativo. De esta manera, el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera. Por otra parte, el modelo COSO presenta pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas (p.6).

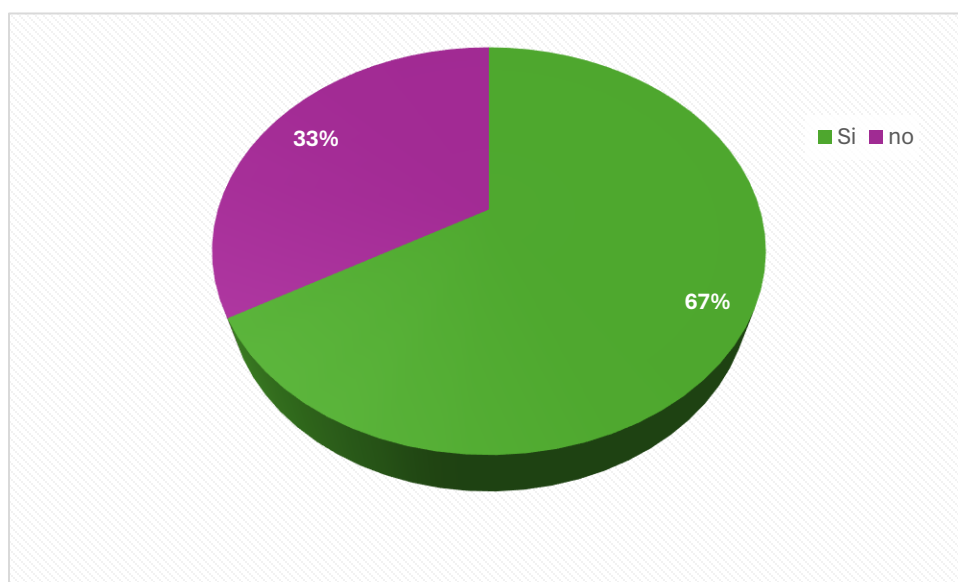
Es así como, se torna esencial para Kotitas Veterinaria & PetShop contar con normativa en aras de garantizar un verdadero control interno del área, además, que las actividades de control estén enmarcadas bajo los estándares COSO, ya que, todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, establecer las condiciones idóneas para aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control, para evitar o mitigar impactos por fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como por clientes y proveedores.

4. ¿Son conocidos por el personal las normativas y procedimientos regulatorios aplicados a los procesos de control interno del área contable? Justifique su respuesta.

Tal como se observa en el Gráfico 5, el 67% de los entrevistados afirma que no todo el personal conoce las normativas y procedimientos regulatorios, aplicados a los procesos de control interno del área contable; mientras que el 33% refiere que el personal sí conoce dichas normativas

y procedimientos. Este resultado permite evidenciar que la administración no posee un compromiso con la divulgación de las normativas y procedimientos señalados, lo cual dificulta un control real del área, por el citado desconocimiento.

*Gráfico 5. Conocimiento de las normativas y procedimientos regulatorios aplicados a los procesos de control interno del área contable*



Fuente: Elaboración propia, 2024

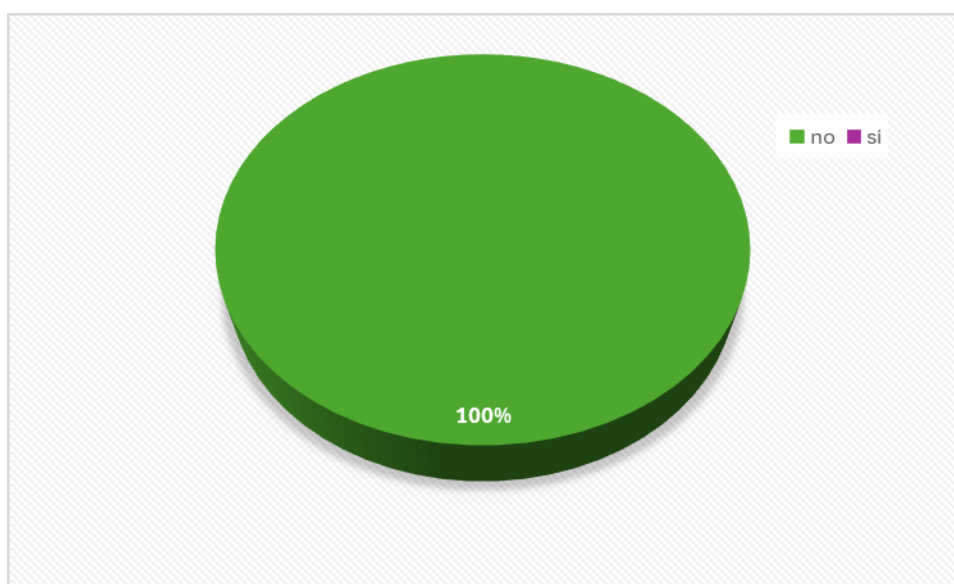
5. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno en el que se selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas para comprobar un adecuado control interno, ¿en el área contable? Explique su respuesta

El 100% de los entrevistados afirman que la empresa carece de un sistema de control interno en el que se selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas para comprobar la efectiva gestión en el área contable. Adicionalmente, refieren que dicho sistema no ha podido ser implementado por falta de recursos y tiempo. Este resultado plantea varias consideraciones

importantes. Primero, evidencia la falta de un efectivo sistema de control interno en el área contable dentro de la empresa, lo cual puede denotar una falta de atención o prioridad hacia la implementación y mantenimiento de procesos y controles efectivos en el área contable.

Además, la falta de selección, desarrollo y evaluaciones continuas conduce a una posible falta de procesos establecidos para identificar y abordar áreas de mejora en el sistema de control interno del área contable, con lo cual expone a la empresa a riesgos financieros, incluyendo eventuales errores contables, fraudes o pérdidas financieras.

*Gráfico 6. Existencia de plan de control interno en el que se selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas para comprobar un adecuado control interno*



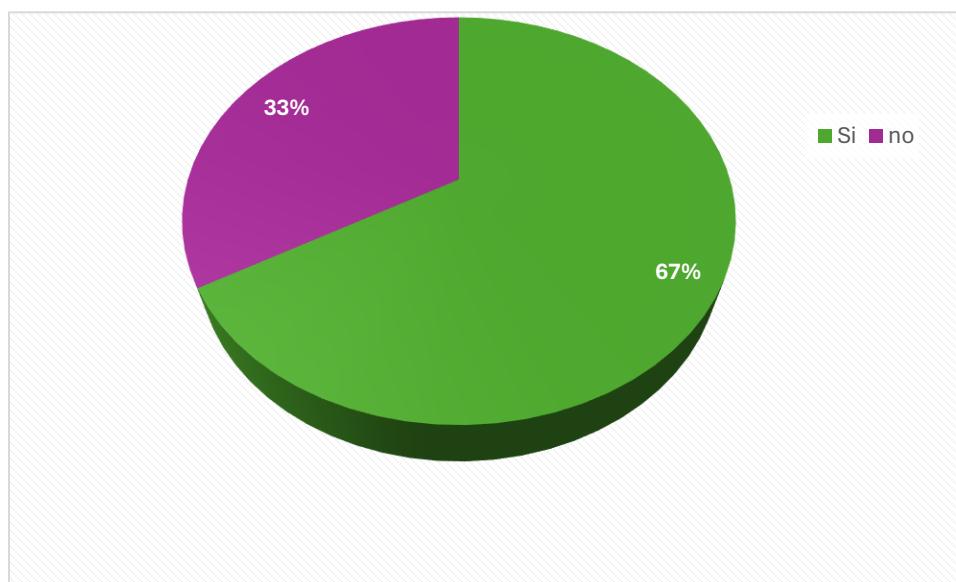
Fuente: Elaboración Propia, 2024

6. ¿Conoce usted la frecuencia y el impacto de los riesgos que enfrenta la empresa asociados con el área contable? Amplíe su respuesta.

Los resultados contenidos en el Gráfico 7, evidencian que el 33% de los entrevistados, afirma desconocer la frecuencia y el impacto de los riesgos que enfrenta la empresa, asociados con el área contable. Por otra parte, el 67%, señala que sí conocen la referida frecuencia e impacto. Este resultado permite evidenciar que la mayoría de los empleados asociados al área contable tienen un entendimiento sólido de los riesgos que enfrenta la empresa en relación con el área, lo cual es reflejo de una atención efectiva hacia la gestión de riesgos financieros y operativos dentro de la organización. Sin embargo, por otro lado, se denota una falta de capacitación e información

al personal, y una comprensión insuficiente de los riesgos financieros puede llevar a una gestión inadecuada de tales riesgos y a eventuales incumplimientos regulatorios.

*Gráfico 7. Frecuencia e impacto de los riesgos que enfrenta la empresa asociados con el área contable*

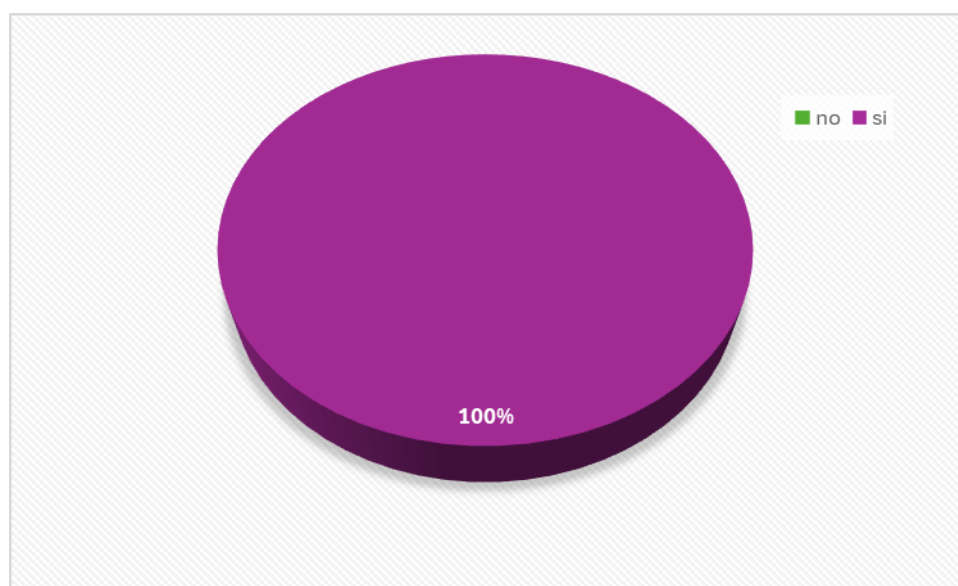


Fuente: Elaboración propia, 2024

7. ¿Logra la empresa establecer un adecuado proceso de atención de eventualidades entre los funcionarios, en cuanto a la supervisión en el área contable de la empresa? Explique su respuesta.

El 100% de los entrevistados afirma que la empresa ha establecido un adecuado proceso de atención de eventualidades entre los funcionarios, en cuanto a la supervisión en el área contable de la empresa, además indicaron que esto se debe a que como el área se encuentra conformada por pocas personas es posible detectar con rapidez las eventualidades y la toma de decisiones es más rápida. Este resultado evidencia que la empresa ha implementado con éxito un proceso efectivo para abordar y supervisar eventualidades dentro del área contable, lo que refleja un enfoque proactivo hacia la gestión de riesgos y el control interno. Al respecto, ver gráfico 8.

*Gráfico 8. Atención de eventualidades entre los funcionarios*

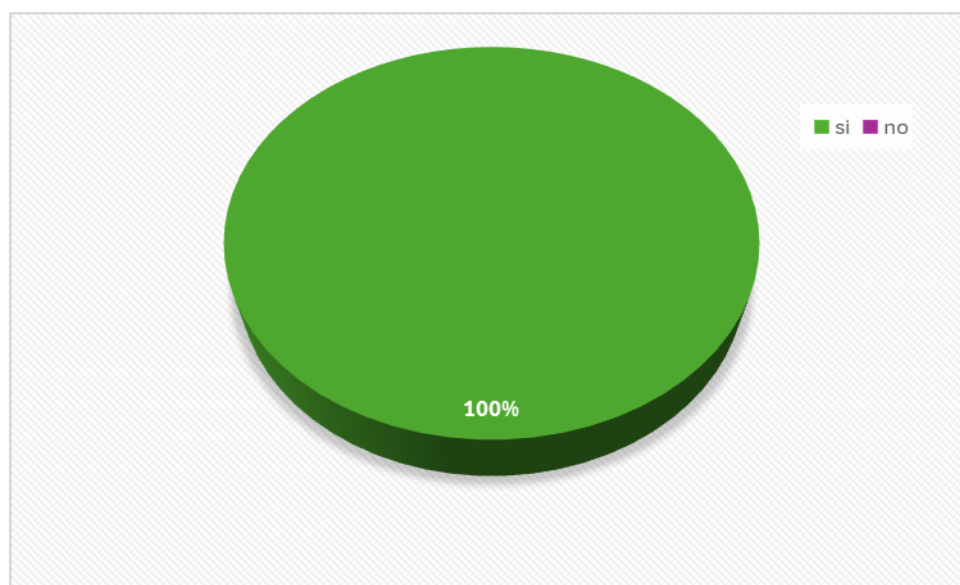


Fuente: Elaboración propia, 2024

8. ¿Es relevante realizar una propuesta para la estandarización de procesos en el área contable vinculado con el control interno de acuerdo con COSO? Explique su respuesta.

Tal como se visualiza en el gráfico 9, el 100% de los colaboradores entrevistados, son del criterio que es relevante realizar una propuesta para la estandarización de procesos en el área contable vinculado con el control interno de acuerdo con el modelo COSO. Este resultado es significativo y evidencia una clara comprensión entre los entrevistados sobre la importancia de la información que se genera en la empresa; además que es señal de compromiso hacia la mejora continua y el cumplimiento de las mejores prácticas en lo que respecta al control interno y gestión de riesgos en el ámbito contable.

Gráfico 9. Relevancia de realizar una propuesta para la estandarización de procesos en el área contable

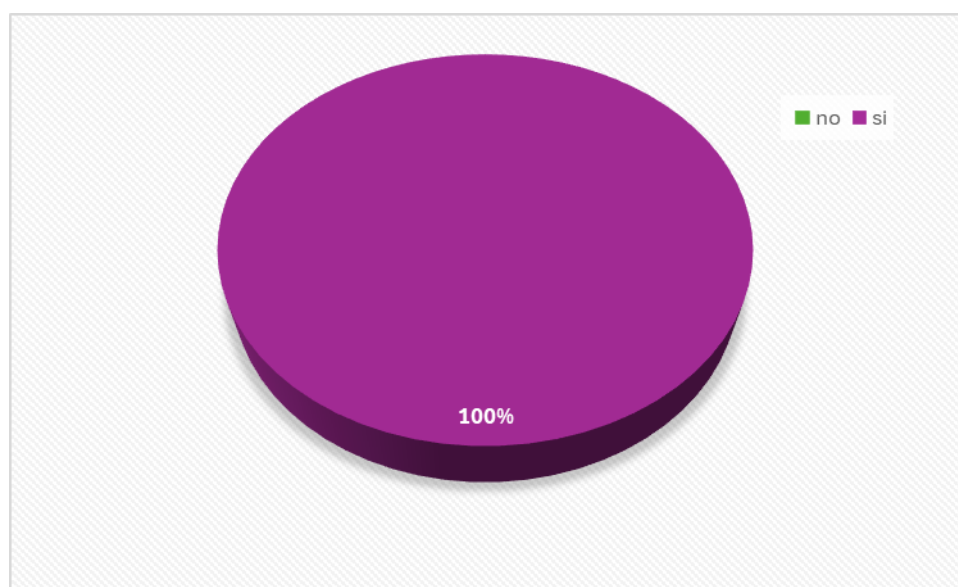


Fuente: Elaboración propia, 2024.

9. ¿Considera necesario un proceso de capacitación en aras de que asegure la integridad y suficiencia de la información financiera, el cual facilite la toma de decisiones en la empresa? Explique su respuesta.

Tal como se visualiza en el gráfico 10, el 100% de los colaboradores entrevistados considera necesario un proceso de capacitación, en aras de asegurar la integridad y suficiencia de la información financiera, el cual facilite la toma de decisiones en la empresa. Resulta evidente que los participantes comprenden la importancia de que Kotitas Veterinaria & PetShop, desarrolle un proceso de capacitación, a efecto de disponer de información confiable, veraz y oportuna, para facilitar la toma de decisiones.

*Gráfico 10. Proceso de capacitación en aras de que asegure la integridad y suficiencia de la información financiera*



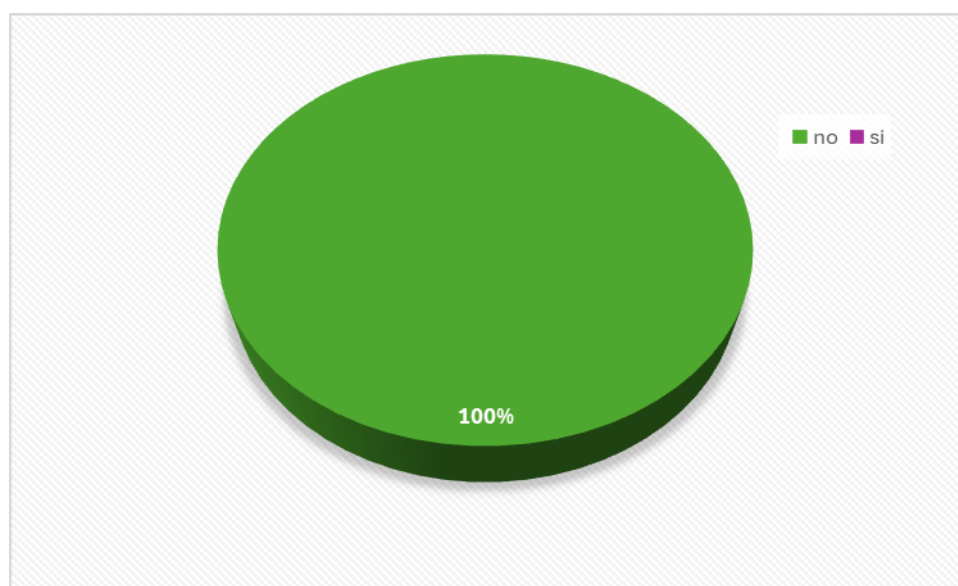
Fuente: Elaboración propia, 2024.

10. ¿Existe un manual de procedimientos o políticas en el área contable en la organización?  
Explique su respuesta.

El gráfico 11, evidencia que el 100% de los entrevistados afirma que no existe un manual de procedimientos o políticas en el área contable de la organización. Este resultado plantea varias implicaciones significativas para la empresa: En primer lugar, se evidencia una falta de documentación formalizada de los procedimientos y políticas en el área contable, la ausencia de un manual de procedimientos o políticas puede indicar una falta de claridad y consistencia en la ejecución de procesos contables dentro de la organización, lo que puede resultar en inconsistencias, errores y riesgos financieros. Además, la falta de un manual de procedimientos o políticas en el área contable puede ser indicio de deficiencias en la comunicación y la transparencia dentro de la organización, ante la falta de pautas claras y transparentes sobre los procesos y procedimientos

contables, lo cual contribuiría a una mayor comprensión y alineación entre los empleados en cuanto a las expectativas y responsabilidades en el área contable.

*Gráfico 11. Existencia de un manual de procedimientos o políticas en el área contable.*



Fuente: Elaboración propia, 2024.

### **Análisis de preguntas a colaboradores**

Tal como se evidencia en la tabla 3, la mayoría de las personas entrevistadas es del criterio que la principal área de mejora en cuanto a los procedimientos contables en la organización está asociada con el establecimiento de políticas vinculadas con el sistema de control interno. Este resultado evidencia que los empleados no tienen claridad, acerca de si la empresa dispone de dicho sistema; aunado, a que tal como lo citan los participantes se carece de mecanismos apropiados para el control de gastos e ingresos.

Por tanto, la implementación de un sistema de control interno en la gestión administrativa de Kotitas Veterinaria & PetShop, es necesaria, y deberá brindar las regulaciones que deben

seguirse para asegurar la eficiencia y disminución de riesgo en los distintos aspectos que conlleva dichas gestiones contables.

*Tabla 3. Respuestas brindadas por colaboradores*

<b>Pregunta</b>	<b>Participante 1</b>	<b>Participante 2</b>	<b>Participante 3</b>	<b>Análisis</b>
<p>4. ¿Cuál de los siguientes elementos, considera que es la principal área de mejora en cuanto a los procedimientos contables en la organización? Explique la razón de su escogencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro adecuado de activos</li> <li>• Manejo de inventarios.</li> <li>• Registro de Gastos e Ingresos.</li> <li>• Políticas de Control Interno</li> </ul>	<p>Registro adecuado de activos.</p> <p>Registro de gastos e ingresos.</p>	<p>Políticas de control interno, ya que no existen políticas o procedimientos establecidos por escrito, lo que existe son políticas basadas en la experiencia del dueño, y esta se han establecido como consecuencia de alguna una eventualidad, no existe un plan o manual como tal.</p>	<p>Políticas de Control Interno, esto debido a que la empresa no cuenta con políticas de control interno establecidas para todos los procedimientos contables</p>	<p>Es importante destacar que el 67% de las personas entrevistadas eligió la opción de políticas de control interno, y detallaron que su escogencia se basa en la ausencia de estas dentro de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2024

### **Lista de Verificación de Procesos**

Con el propósito de identificar los mecanismos de control establecidos y eventuales debilidades presentes en la gestión de los procesos contables de la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, se aplicó una lista de verificación sobre los procesos. Tal actividad se realizó el 28 de enero de 2024.

Este método resalta la importancia de realizar una evaluación cuidadosa para desarrollar la propuesta de pautas y estándares de control interno específicos, adaptados a la estructura operativa de Kotitas Veterinaria y PetShop.

Al aplicar la referida lista de verificación, a efecto de verificar las actividades de control interno aplicadas en los procesos contables en la empresa, se detectaron deficiencias significativas que requieren atención, tal como se observa en la Tabla 2. En ese sentido, se evidenció falta de segregación adecuada de funciones en el departamento contable, lo que aumenta el riesgo de errores y fraudes. Además, se identificó una ausencia de políticas claras para la gestión adecuada de los procesos contables. Estas deficiencias comprometen la integridad de la información financiera y la capacidad de la empresa para cumplir con las normativas de control interno. Por esto, es necesaria la implementación de medidas correctivas para fortalecer el control interno y mitigar los riesgos asociados con la gestión contable en la empresa.

Adicionalmente, se constató que existen deficiencias significativas en la estructura y ejecución de los controles establecidos. La verificación exhaustiva de los controles sobre los procedimientos contables reveló que la empresa no ha implementado correctamente medidas para mitigar todos los riesgos vinculados con los procesos contables, en este aspecto, la empresa se ha enfocado únicamente en mitigar los riesgos a los que se ha visto expuesta en determinadas situaciones.

Este fenómeno; termina absorbiendo una serie de esfuerzos y recursos físicos y económicos que, para esta organización, considerada como PYME, son costosos para su aprendizaje; en estos momentos por la coyuntura actual se hace urgente la creación de políticas y manuales de procedimientos, que logren resultados acordes con las exigencias del siglo XXI.

En este sentido, de acuerdo con PWC (2019):

Todas las organizaciones deben establecer una estrategia y ajustarla periódicamente, siendo conscientes siempre de las oportunidades en constante cambio para crear valor y de los desafíos que se presentarán en la búsqueda de ese valor. Para ello, necesitan el mejor marco

posible en cuanto a gestión de control interno, para optimizar la estrategia y el desempeño. Y es ahí donde entra en juego la gestión del riesgo empresarial. Las organizaciones que integran la gestión del riesgo empresarial a todos los niveles de la entidad pueden conseguir muchos beneficios, entre otros (aunque sin limitarse a ellos) (p.7).

Lo expuesto se constituye en una oportunidad de mejora para Kotitas Veterinaria & PetShop, ya que el carecer de una efectiva gestión del riesgo, le impide establecer claramente las actividades de control asociadas con los procesos trascendentales en temas contables.

Asimismo, y en línea con lo anterior, las pruebas de verificación también evidenciaron incongruencias y desviaciones respecto de las políticas contables implementadas, las cuales no son ejecutadas correctamente, al no poseer por escrito normativa vinculada con el sistema de control interno, ni manuales de procedimientos que permitan estandarizar los registros efectuados.

Por otro lado, los aspectos vinculados con el sistema de control interno para la empresa no son tratado con la prioridad que amerita, a manera de ejemplo, en el caso de los colaboradores que no cuentan con la capacitación adecuada en temas vinculados con el control interno de los procesos contables, lo cual crea un gran vacío de información en este aspecto, ya que no se encuentran definidas correctamente políticas, ni procedimientos. Cabe destacar que el dueño de la empresa realiza ocasionalmente supervisión de la gestión contable; sin embargo, esto no está definido por escrito, tampoco se realiza de manera periódica ni es documentado, lo que impide que a futuro los resultados de dichas supervisiones se puedan consultar y corroborar, a efecto de determinar si se subsanaron las deficiencias encontradas.

Este fenómeno que presenta Kotitas Veterinaria & PetShop, es propio de las pequeñas y medianas empresas, las cuales se caracterizan por implementar pocas estrategias de control interno en el área contable; aspecto que es acotado por Aguirre y Armenta (2022), quienes refieren que:

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la

confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.1)

En este sentido, se entiende que la implementación de políticas internas relacionadas con el área contable en Kotitas Veterinaria & PetShop, traería una serie de beneficios para la organización, como lo son:

1. Asegurar la confiabilidad de la información financiera
2. Mejora de la eficacia en el cumplimiento de objetivos organizacionales.
3. Transparencia en las gestiones.
4. Mejor control del riesgo.
5. Optimización de recursos.

*Tabla 4. Resultados lista de verificación de procesos.*

<b>Criterios de evaluación</b>	Sí	No	Parcialmente	Observaciones
<b>Procedimientos</b>				
1. Se han identificado los riesgos del proceso contable y se han implementado controles para mitigarlos.			X	Se identificó que no existen controles apropiados para los riesgos asociados a los procesos contables.
2. Se monitorea de forma constante el cumplimiento de los controles en el sistema contable de la organización.		X		No existe formalmente establecido un sistema de control interno, por tanto, no se da un monitoreo constante de los controles.
3. Se realizan registros periódicos de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.	X			El registro de activos, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos se realiza de manera mensual, la contabilidad se encuentra al día.

4. Se cuenta con mecanismos de control adecuados que garanticen la transparencia de los procesos internos contables.			X	A pesar de que los mecanismos no se encuentran establecidos por escrito, la empresa cuenta con ciertos controles que contribuyen a la transparencia, como: existe política de registros contables, se emplea un método de valuación y control del inventario, control diario de caja chica y arqueos.
5.Existen políticas que determinen el marco normativo para la adecuada gestión de los procesos contables.			X	Las políticas que existen fueron creadas directamente por el dueño, debido a alguna eventualidad, y las mismas responden a ciertos procesos contables.
6.Existen y están implementados manuales de procedimientos para la gestión control interno de los procesos contables.		X		No existen manuales formalmente creados sobre el control interno de los procesos contables.
7. Se realizan capacitaciones al personal en lo concerniente a control interno en las áreas de comunicación e información y en actividades asociadas con el proceso contable.		X		Los empleados vinculados con el área contable no cuentan con la capacitación en lo concerniente a control interno, ya que la empresa no cuenta con un sistema de control formalmente establecido.
8. Se evidencia documentación que respalde procesos de supervisión en cuanto a la gestión contable.			X	El dueño se encarga de supervisar directamente la gestión contable, sin embargo, no es documentada la supervisión.
9.Se toman en cuenta las sugerencias de los	X			Las sugerencias de los colaboradores vinculados con el área contable son

colaboradores para la mejora de los procesos contables.				tomadas en cuenta por parte de la gerencia.
10. Se evidencia segregación de funciones en el proceso de registro y custodia de la documentación que soporta los procesos contables.			X	Existe segregación de funciones, sin embargo, el dueño realiza muchas funciones de los procesos contables, las cuáles deberían estar segregadas para efectos de control interno y minimización de errores.

Fuente: elaboración propia, 2024.

### Entrevista a Expertos

En el proceso de recolección de datos, se aplicó una entrevista a personas expertas en el área contable, esta metodología se aplicó con el fin de obtener información detallada y especializada sobre el tema en cuestión, así como con el propósito de identificar perspectivas fundamentadas para empresas similares a Kotitas Veterinaria & PetShop. Los expertos seleccionados, quienes son personas profesionales que cuentan entre tres y 14 años de experiencia en la disciplina, aportaron su experiencia y conocimientos en el área, enriqueciendo así el análisis contable. Las preguntas formuladas a los expertos están contenidas en la Tabla 5.

*Tabla 3. Preguntas aplicadas a expertos.*

1. ¿Cuáles estrategias se recomiendan en las organizaciones, en cuanto al cumplimiento de los procesos de control interno, en el área contable para una pequeña empresa?
2. ¿Considera que existe una adecuada estructura organizacional en las pequeñas empresas que permita establecer metas y objetivos claros en el área contable? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles estrategias sugiere implementar en el área contable, en aras de garantizar el impacto que genera los cambios en el control y supervisión en las empresas?
4. ¿Cuáles elementos se deben incluir en una propuesta de procedimientos de control interno, con fundamento en el marco denominado COSO, aplicables en el área contable en las organizaciones?

Fuente, elaboración propia, 2024.

Al respecto, los profesionales apuntan que parte de las estrategias que deben ser implementadas en las organizaciones, es la estandarización de procesos de acuerdo con COSO, la

cual es una herramienta relacionada con el diseño, implementación y establecimiento del control interno. En ese sentido, García, y Vázquez (2019), informan que la misión de COSO se determina en función de la creación de marcos y orientación general sobre gestión de riesgos empresariales, control interno y disuasión del fraude. Además, que el modelo está diseñado para mejorar el desempeño y la gestión organizacional.

Agregan, que todas las organizaciones, independientemente de su tamaño y de su actividad están expuestas a diversos riesgos que deben ser evaluados y considerados, por lo tanto, los manuales de control interno forman parte de las políticas que deben ser establecidas por las empresas, y así se evidencia en las respuestas de los profesionales, quienes sin duda, consideran la estandarización, la organización y ejecución, como unas de las bondades que estos documentos ofrecen, con el fin de anticipar nuevos riesgos y minimizar el impacto de estos, es así como son de carácter preventivo y deben ser parte esencial en el proceso de planificación.

Para Vivanco (2017), el manual de control interno,

Es un instrumento de información en el que se recogen, de forma secuencial y cronológica las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del departamento contable. La manera de archivar las facturas, la contabilización de bancos, el registro de alta de inmovilizado, etc. Son ejemplos de operaciones que deben ser definidas para que se utilicen criterios uniformes, de forma que su comprensión sea más clara. El manual debe asignar tareas a cada uno de los empleados de la sociedad, asegurar el cumplimiento de las políticas internas y asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera. Los manuales contables son documentos que sirven de guía para realizar los procedimientos contables en una organización en la cual se detallan las políticas a seguir para el correcto manejo de cada cuenta para poder garantizar que la información financiera sea más transparente.

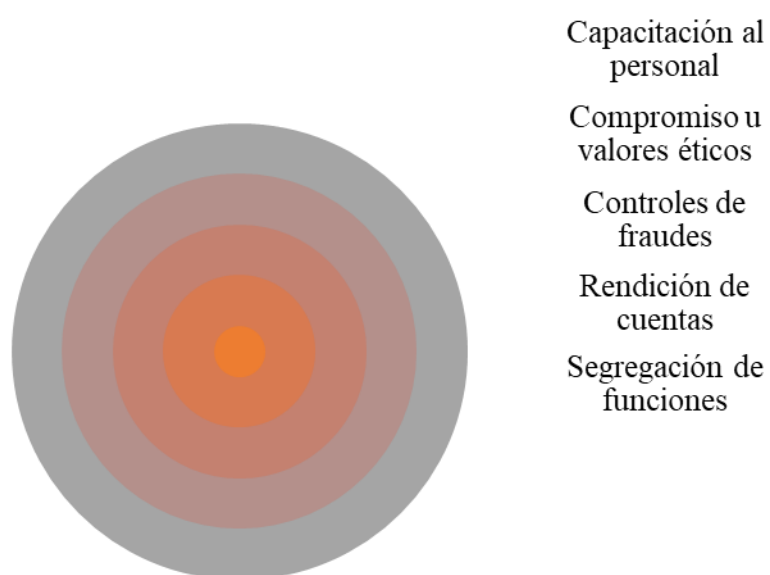
En las respuestas de las personas expertas, se expone que la actualización debe ser incluida como un eje transversal, de ahí que nace la necesidad de establecer, por escrito, los procedimientos estandarizados para la organización, a fin de abordar, de forma integral, las debilidades que presenta la empresa y también contribuir a que haya satisfacción personal en los colaboradores.

Sin embargo, es sabido que, en toda compañía se deben establecer procesos claros, para garantizar la transparencia, no se debe dejar de lado que, un sistema de control interno parte de la existencia de objetivos y metas claras y que éstas sean del conocimiento de todo el personal. Es por ello, que es conveniente establecer un plan de mejoramiento continuo en Kotitas Veterinaria

& PetShop, a fin de ejecutar el proceso de planificación estratégica, con la ventaja de que este brinda a su vez el monitoreo de cambios, que se generen en la dinámica de la empresa.

En la Figura 15, se expone una síntesis de los elementos que los expertos consideran que se deben incluir en la propuesta de procedimientos de control interno.

*Figura 15. Síntesis de los elementos que los expertos consideran deben incluirse propuesta de procedimientos de control interno*



Fuente: Elaboración propia, 2024.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Este capítulo presenta las principales conclusiones relacionadas con la investigación desarrollada, así como las recomendaciones por implementar por parte de la administración de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop.

1. La empresa Kotitas Veterinaria & PetShop no dispone de un sistema de control interno formal que incluya la totalidad de sus procesos contables.
2. La empresa carece de evaluaciones periódicas del control interno sobre los procesos contables, lo cual afecta la adecuada gestión y control de los procesos contables, dado que se carece de actividades de control que contribuyan en la mitigación de riesgos.
3. Kotitas Veterinaria & PetShop, no cuenta con objetivos organizacionales que permitan establecer mecanismos de control interno apropiados para el área contable, esto a su vez repercute en mínimas acciones de monitoreo para diagnosticar fortalezas y debilidades.
4. Kotitas Veterinaria & PetShop carece de políticas contables o un marco de referencia que le permita establecer normativas que fomenten la correcta ejecución de funciones diarias.
5. Se evidencia en la investigación que el manejo y registros de inventarios es uno de los elementos que debe ser mejorado en la organización, en lo que concierne a la temática de control interno, ya que, dentro de la empresa no se han fijado políticas, que ayudarían a aplicar procedimientos adecuados para el correcto control del inventario.
6. En la normativa interna de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, se manifiesta una deficiencia de políticas, directrices y procedimientos específicos, así como una falta de comunicación, por parte de la gerencia, para difundir y aplicar las regulaciones establecidas en el proceso y control de las cuentas contables con mayor incidencia, como lo son: cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario y efectivo.
7. A pesar de no contar con un sistema de control, la empresa cuenta con una política de registros contables, se emplea un método de valuación y control del inventario, y un control diario de caja chica y arqueos, sin embargo, estas no se encuentran formalmente establecidas por la administración, por tanto, las mismas no son de conocimiento para todas las personas involucradas en el área contable.

8. No se logra evidenciar que los estándares previstos en el modelo COSO se apliquen correctamente en los procesos contables de la empresa, incluso esto se traduce en que el personal desconoce la existencia de políticas internas.
9. La verificación de estándares y condiciones en el área contable recae únicamente en la figura del gerente de la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop, lo cual también evidencia que no existe segregación de funciones, en el proceso de registro de activos, inventarios, capacitación y actualización de políticas.
10. Dentro de la empresa Kotitas Veterinaria y PetShop no existen mecanismos para la detección, seguimiento y mitigación de riesgos, esto, sin duda, conlleva a que se dificulte la protección, visualización de amenazas, prevención de fraudes y pérdidas en la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Con el fin de definir, establecer e implementar el sistema de control interno en el área de inventarios de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Es urgente la implementación de un sistema de control interno con actividades específicas, que incentive la administración de los riesgos, ayude al desarrollo correcto de los procesos contables de la empresa y prevenga errores, mediante la implementación y seguimiento de las actividades de control requeridas para su gestión; a fin de alcanzar los objetivos empresariales. Esto se logrará mediante una gestión efectiva de los procesos contables y la aplicación de los procedimientos definidos para su ejecución.
2. La gerencia debe definir las estructuras, líneas de reporte, así como los niveles adecuados de autoridad y responsabilidad para lograr los objetivos y asegurar la correcta gestión de los procesos contables. Establecer estos niveles facilitará una segregación de funciones adecuada y agilizará la toma de decisiones, además contribuirá con la proporción de información confiable y oportuna.
3. La gerencia de Kotitas Veterinaria y PetShop, debe actualizar los procesos de registros contables; además, de brindar capacitación constante al personal y divulgar las políticas y normas internas a todos los funcionarios.
4. La empresa debe mantener actualizados los controles, especialmente aquellos vinculados con registros de gastos e ingresos, lo que le permitirá revelar información confiable para que se tomen las decisiones con base en información veraz y oportuna. Para llevar un efectivo control, la administración de la empresa debe poner en práctica políticas claras y enfocadas en el establecimiento del sistema de control interno en los procesos contables.
5. Elaborar, implementar y divulgar los procedimientos asociados con la gestión de procesos contables, que considere, entre otros asuntos: lineamientos para el control de inventario, manejo de efectivo, gestión de cuentas por pagar, políticas para facturación y cobro, así como establecimiento de estándares vinculados con estas variables.
6. Para asegurar el efectivo funcionamiento del sistema de control interno propuesto, es requerido el diseño, desarrollo e implementación de un manual de políticas y

procedimientos que establezca las actividades generales para la operación diaria de cada una de las cuentas contables con mayor movimiento en la empresa, como lo son: cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario y efectivo. Con el establecimiento de dicho instructivo se pretende que se aplique, como medio de capacitación a los colaboradores, ya que el mismo proporcionará la información necesaria sobre las actividades a realizar en cada una de las cuentas contables mencionadas, así como, incluir actividades de control que contribuyen al correcto tratamiento contable de las cuentas.

7. Crear un programa anual de capacitación, que incluya, entre otros aspectos, temas vinculados con sistemas de control interno, gestión de riesgos y ejecución de actividades de control, con el objetivo de promover la vigilancia de los procesos contables.
8. Implementar las medidas necesarias para contar con el apoyo de un profesional encargado específicamente de abordar los asuntos relacionados con la definición de políticas contables y el registro de las diversas transacciones financieras de la empresa, además de supervisar la implantación y mejora del sistema de control interno, así como la implementación y revisión continua de la normativa relacionada con las operaciones comerciales.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA**

A partir de la investigación realizada en la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, se evidenció la urgencia de implementar un sistema de control interno para los procesos contables de la compañía. Debido a lo señalado, esta propuesta incorpora una guía de pautas y estándares que se deben considerar en la implementación del citado sistema, tomando en cuenta la normativa del modelo COSO, para brindarle a la administración y la gerencia de la empresa, las herramientas necesarias por aplicar, según los componentes de control interno basado en la doctrina de tal modelo, que, en conjunto, contribuirán a mejorar, de manera continua, las operaciones de la compañía Kotitas Veterinaria & PetShop. Se debe destacar la importancia de este trabajo investigativo ante la administración, ya que su implementación podría tener un impacto significativo en el éxito de la compañía, promoviendo la eficiencia, la gestión efectiva de riesgos y la optimización de sus recursos.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el modelo COSO se centra en la creación de estructuras y directrices generales sobre el control interno, la gestión de riesgos y la prevención del fraude, con el propósito de mejorar el rendimiento de la organización y su supervisión. Los elementos fundamentales que integran el modelo COSO son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y, por último, monitoreo.

La relevancia del modelo COSO reside en su capacidad para ser empleado como marco de referencia en la evaluación de la efectividad de los sistemas de control, así como en su capacidad para identificar áreas de mejora, presentando pautas operativas para prevenir el incumplimiento de la estructura y sistemas de la organización.

Dentro de las funciones que debe cumplir el control interno están:

- Afirmar la vinculación entre las políticas internas establecidas.
- Promover y asegurar la eficiencia de las operaciones.
- Asegurar la confiabilidad e integridad de la información generada en la empresa.
- Proteger adecuadamente los activos y recursos de la compañía.

Adicionalmente, a lo largo de los meses previos de investigación en Kotitas Veterinaria & PetShop, se ha logrado identificar que es una empresa pequeña, pero con un gran potencial, gracias a su sólida base de clientes, y empleados leales y motivados para cumplir con sus tareas diarias. Sin embargo, se han detectado deficiencias en aspectos administrativos, contables, normativos y

de control interno. Por esto, resulta esencial considerar una serie de directrices para subsanar estas deficiencias y generar un impacto positivo en la compañía.

### **Justificación de la propuesta**

La falta de políticas, manuales de procedimientos y métodos para gestionar los procesos contables es un problema común en muchas empresas hoy en día. Muchas de ellas no logran establecer las medidas necesarias para controlar y proteger adecuadamente los recursos clave para sus operaciones comerciales.

Esta situación se refleja claramente en el caso de la empresa analizada, la cual, desde su establecimiento, ha operado como una pequeña empresa familiar. Sin embargo, su crecimiento a lo largo de los años ha generado desafíos en su estructura organizativa, la cual no se encuentra adaptada a las necesidades de su modelo de negocio.

Según lo investigado y los resultados obtenidos, es posible afirmar que la empresa no cuenta con sistema de control adecuado para sus procesos contables. Asimismo, y en la misma línea, la gerencia de la empresa ha identificado y reconocen las deficiencias en la gestión y control de sus procesos contables; esto, en definitiva, se convierte en una oportunidad de mejora y es lo que se propone en este trabajo de investigación.

Lo anterior permite justificar la necesidad de que existan controles adecuados, y diseñados a la medida de la Compañía, que aseguren la correcta gestión de los procesos contables, por el impacto monetario y su relevancia para la emisión de Estados Financieros. Además, la actividad operativa exige que se utilice un sistema de control, el cual garantice el aprovechamiento efectivo de los recursos.

La incorrecta gestión de los procesos contables y la poca aplicación de control interno, ha ocasionado una serie de situaciones, como las indicadas a continuación:

- Falta de segregación de funciones, por lo cual algunos procesos importantes se encuentran a cargo de una misma persona.
- El control de inventario se realiza manualmente, y no a través del sistema ERP existente en la empresa.
- No existe un correcto manejo, manipulación y almacenamiento del inventario.
- Retrasos en los pagos a proveedores.
- El proceso de facturación y cobro no se encuentra claramente establecido.

- No se encuentran definidas políticas de control de efectivo.

La gestión inadecuada de los procesos contables y la falta de implementación de un sistema de control interno eficiente provoca una afectación significativa para la empresa, permeada por una inadecuada gestión contable, las organizaciones pueden enfrentarse a problemas como la falta de precisión en los registros financieros, la pérdida de información importante, la falta de transparencia en los informes financieros y la incapacidad para tomar decisiones estratégicas informadas. Asimismo, la ausencia de un control interno eficiente puede conducir a un mayor riesgo de fraude, malversación de fondos y errores en los procesos.

### **Objetivo general**

Brindar a la administración de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop una guía de pautas y estándares necesarios para la implementación, el establecimiento y la divulgación de un sistema de control interno para sus procesos contables.

### **Objetivos específicos**

1. Implementar un conjunto de procesos de control interno, basados en el modelo COSO, que permita a la empresa llevar a cabo una mejor gestión de los procesos contables relacionados con ventas, cuentas por pagar, inventario y efectivo.
2. Procurar la eficiencia de las operaciones, relacionándolas directamente con la toma de decisiones y la integridad de la información financiera.

### **Importancia de la propuesta basada en el modelo de control interno COSO**

Alcanzar los objetivos financieros, contables y organizacionales en las empresas depende en gran medida de un control interno adecuado. Establecer y ejecutar un sistema de control interno eficaz proporciona una mayor garantía para alcanzar las metas, evitar el uso indebido de los recursos de las empresas e incluso prevenir posibles fraudes.

El control interno, según el marco conceptual COSO, abarca cinco elementos esenciales: el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación, y la supervisión.

El Marco Integrado de Control Interno se puede aplicar a empresas de cualquier tamaño, ya sean grandes, medianas o pequeñas. Sin embargo, su implementación puede variar según los

requisitos y las necesidades específicas de cada organización. Por lo tanto, la organización puede desarrollar o poner en práctica un sistema de control interno que se alinee con sus objetivos, permitiéndole lograr un control efectivo.

### **Alcance**

La presente guía es de aplicación obligatoria en todos los niveles de la organización, para la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop.

### **Glosario**

Con el objetivo de facilitar el entendimiento de este documento, a continuación, se detalla las definiciones de los principales conceptos que son utilizados en la propuesta:

**Actividades de control:** Políticas sobre lo que debe hacerse y cuáles son los procedimientos y mecanismos de control, que tienden a asegurar que se cumplan las instrucciones dadas por la gerencia de la empresa, orientadas, primordialmente, hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

**Ambiente de control:** Conjunto de situaciones y conductas que guiarán las acciones de la empresa desde el punto de vista del control interno. En este componente del control interno, es fundamental la actitud que asume la gerencia. Esto va a provocar que el resto del personal sienta la importancia y su incidencia sobre las actividades y resultados de la empresa.

**Componentes del control interno:** El control interno está compuesto por cinco componentes que se relacionan entre sí: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo o seguimiento.

**Control interno:** Proceso que permite observar a la empresa la eficiencia y eficacia de las operaciones; además, da confiabilidad a los registros contables y al manejo de la información financiera.

**COSO:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Consiste en un marco conceptual que se utiliza como referencia para el diseño, la creación, implementar y evaluación del control interno en las empresas.

**Evaluación de riesgos:** Es un proceso dinámico e interactivo que la empresa utilizará para identificar y analizar riesgos que puedan afectar el logro de objetivos, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. Para que la evaluación de riesgos se aplique,

de manera oportuna, se deben considerar los aspectos internos y externos, que pueden afectar el funcionamiento de la empresa. Dentro de los temas que se deben tomar en cuenta al evaluar los riesgos, están: cambios a nivel operativo, nuevo personal, sistemas de información poco útiles, desactualizados o nuevos, crecimiento de la empresa, entre otros.

**Factura:** Es un documento de carácter mercantil que refleja la compra o venta de un producto, o la prestación de un servicio.

**Flujograma:** Es una forma gráfica y secuencial de representar las actividades que conforman un proceso.

**Formularios:** Documentos oficiales utilizados en cada uno de los procedimientos.

**Manual de procedimiento:** Documento que describe las políticas, responsabilidades y procedimientos de las diferentes unidades administrativas de una organización. Contiene formatos y formularios necesarios para la ejecución de las distintas actividades.

**Políticas:** Son decisiones que se han tomado a nivel interno de forma permanente para que sean ejecutadas con una periodicidad definida. Coadyuvan a que los procedimientos y procesos se encuentren alineados a los objetivos estratégicos de la organización.

**Procedimiento:** Describe de forma secuencial y ordenada las actividades a ejecutar para poder completar un proceso. Estas actividades son realizadas por personal de un mismo departamento o de varias dependencias.

**Propuesta:** Documento escrito que ofrece un punto de partida para iniciar un nuevo procedimiento después de realizada una investigación.

**Sistema de control interno:** Conjunto de acciones, normas, políticas y procedimientos que utilizan las empresas para disminuir los riesgos en su entorno.

**Sistema de información contable:** Sistema específico, cuyo objetivo y propósito es generar información confiable y útil.

## Propuesta

Con base en lo investigado y el conocimiento adquirido de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, es posible afirmar que sus procedimientos son empíricos, no se encuentran

documentados, no existe personal que realice un monitoreo de los registros elaborados; aunado a que los manuales y políticas no se han comunicado formalmente a los involucrados en el área contable.

Debido a esto, la propuesta del sistema de control interno para la empresa en investigación busca establecer actividades de control, de evaluación de riesgos, de información y comunicación y de supervisión, además actividades que propicien un ambiente de control, con el fin de que estas generen una adecuada gestión de los procesos contables asociados con cuentas por pagar, ventas, inventario y efectivo ya que dichas cuentas poseen la mayoría de los movimientos de la compañía.

### **Requisitos para la implementación de la propuesta**

Para implementar la propuesta del sistema de control interno, es fundamental que la gerencia y todo el personal demuestren un interés real y un compromiso sólido. Además, se necesita dedicar tiempo a la implementación de controles efectivos y eficientes, así como realizar cambios significativos en la cultura organizacional de la empresa.

Entre las principales barreras para la implementación del sistema de control interno sobre los procesos contables, destacan la falta de conocimiento técnico por parte de la alta dirección en este ámbito, así como la posible resistencia al cambio tanto por parte de los empleados como de la propia administración, esto ya que durante muchos años se ha llevado a cabo el trabajo sin una gestión adecuada, por lo que este cambio supondrá modificaciones significativas en los procesos operativos y en la ejecución de las diversas actividades relacionadas con la gestión de los procesos contables.

Sin embargo, y a pesar de estas situaciones, la administración de la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, ha mostrado mucho interés en aplicar el sistema de control interno propuesto.

### **Control interno COSO adaptado a Kotitas Veterinaria & PetShop.**

#### **Componente 1. Ambiente de Control**

Este componente del control interno contribuirá a la empresa a mitigar los riesgos concernientes a la integridad y confiabilidad de la información frente a fraudes, eficiencia y eficacia en las operaciones y a reforzar el compromiso de todas las personas involucradas en el

área, así como también tener claros los objetivos y lineamientos de la empresa. Este componente es la base principal de los demás componentes de control interno, ya que su aporte es para estructura y disciplina. Algunos de los factores son, integridad, valores éticos, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades.

Para este componente, se proponen las siguientes acciones:

- Creación o implementación de un Código de Ética que refleje las necesidades de todos los empleados de la empresa. La responsabilidad de crear y comunicar este código, mediante su publicación en un lugar visible para el personal de la empresa y su revisión al menos cada seis meses, recaerá en la Gerencia General.
- Actualizar tanto la visión como la misión de la compañía, y difundirlas de manera que todos los involucrados en la actividad de la empresa sientan un compromiso real.
- Realizar evaluaciones de rendimiento para todo el personal, reconociendo el buen desempeño de los empleados y motivándolos a mejorar continuamente. Estas evaluaciones se llevarán a cabo una vez al año.
- Establecer una política de puertas abiertas para que el personal conozca los canales de comunicación de la empresa y tengan la oportunidad de plantear inquietudes, problemas laborales o nuevas ideas para el negocio. Estos canales de comunicación también deben permitir la discusión y denuncia de posibles malos manejos de los procesos contables o fraudes, lo que fomentará una cultura organizacional de prevención de estos actos dentro de la empresa.
- Definir las responsabilidades mediante descripciones de puestos que reflejen el compromiso del personal con el monitoreo y la correcta operación del control interno. Esto contribuirá a fomentar una cultura de mejora continua en los procesos operativos de la empresa.
- La empresa debe identificar y establecer las responsabilidades de supervisión relacionadas con la estrategia, los objetivos y la eficacia del sistema de control interno.
- Establecer las estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad adecuados para alcanzar los objetivos establecidos.
- Definir formalmente las políticas, los manuales y los procedimientos para todas las actividades que realiza la Compañía, así como la programación de las revisiones periódicas de estas.

- Implementar programas de inducción y capacitación para el personal, que contribuyan con el desarrollo de sus habilidades, destrezas y capacidades.
- Se deberá evaluar el rendimiento y recompensas o la aplicación de medidas disciplinarias: las evaluaciones de desempeño de las responsabilidades de control interno se deben implementar en todos los niveles de la organización. Los resultados de dichas evaluaciones deben ser comunicadas y deben implicar un reconocimiento o una acción disciplinaria, según corresponda.

La responsabilidad de llevar a cabo las actividades mencionadas recae principalmente en la gerencia; sin embargo, para su ejecución efectiva es fundamental la participación de todos los miembros del personal que conforma el área contable de la empresa.

## Componente 2. Evaluación de Riesgos

Toda empresa se encuentra expuesta a riesgos, los cuales se pueden dar tanto por factores internos, como por factores externos. Conforme con lo estudiado en la presente investigación, se identifica que el control en el área contable presenta deficiencias y debilidades, provocando que los riesgos asociados no se hayan gestionado de la manera correcta.

*Tabla 4. Componente evaluación de riesgos*

Cuenta	Proceso Revisado	Riesgos Encontrados	Sugerencia de Control
Inventario	<p>-Se cuenta con un sistema de ERP para el registro contable, sin embargo, el control de inventario se lleva de manera manual en Excel y no existe por escrito un proceso del manejo y control del inventario.</p> <p>-El asistente administrativo es quien se encarga de almacenar y recibir el inventario, y esta persona se encarga del proceso,</p>	<p>-Dada la informalidad del proceso, se identificó un inapropiado manejo de los insumos que puede estar generando pérdidas económicas.</p> <p>-Desorganización de los productos, generando más tiempo al momento de realizar una venta y despacho de los productos vendidos.</p>	<p>- Implementar un sistema de gestión de inventario automatizado que registre las entradas y salidas de los productos de manera precisa, el cual actualice regularmente los niveles de stock.</p> <p>-Realizar revisiones periódicas del inventario y conteo físico del mismo.</p>

	<p>según lo que le indique el dueño en el momento.</p> <p>-No se realiza toma física de inventarios periódicamente.</p> <p>-La empresa no cuenta con un proceso de seguimiento adecuado sobre el inventario.</p> <p>-No se brinda la capacitación adecuada al personal sobre el manejo y control del inventario.</p>	<p>-Al no existir toma física del inventario, contribuye a sesgos de información para determinar la cantidad de inventario disponible.</p> <p>- La ausencia de seguimiento puede ocasionar errores en la toma de decisiones, como realizar pedidos en exceso o por debajo de lo necesario, lo que podría impactar negativamente en el flujo de ventas de la empresa.</p> <p>-No brindar la capacitación adecuada al personal sobre el manejo y control del inventario puede tener un impacto negativo en la precisión de los registros contables y sobre la eficiencia operativa. Además, la falta de capacitación sobre cómo manejar correctamente el inventario puede traducirse en pérdidas físicas, producto de manejo inadecuado o falta de conocimiento sobre cómo almacenar y manipular los productos correctamente.</p>	<p>Solicitar e implementar el módulo de inventario para dejar de lado el control manual en Excel.</p> <p>-Crear una política para el correcto almacenamiento y resguardo del inventario.</p> <p>-Brindar capacitaciones al personal involucrado al menos 3 veces al año sobre el manejo y control de los inventarios, y en el caso, que se realice alguna actualización al proceso, brindar la capacitación correspondiente.</p>
--	--	---	--

Cuentas por pagar	<p>-El dueño es quien registra la mayoría de las facturas de compras, las cuales se registran según la disponibilidad del dueño.</p> <p>-No poseen un auxiliar de cuentas por pagar.</p> <p>-Al solicitar respaldos de factura, existen respaldos físicos y no electrónicos.</p> <p>-Pagos registrados incorrectamente entre proveedores.</p>	<p>-Dado que el dueño es la persona encargada del registro de facturas de compras y se encuentra en diversas tareas, existe un retraso en el registro de estas, generando atrasos en los pagos y con esto llevando a pérdidas económicas por multas por pagos tardíos.</p> <p>-Al contar con un auxiliar de cuentas por pagar que sea actualizado periódicamente, se presentan discrepancias entre las facturas pendientes y pagadas.</p> <p>-Toda compra debe respaldarse con factura electrónica, ya que los documentos físicos se pueden extraviar, y ocasionar inconvenientes.</p> <p>-La aplicación de pagos erróneamente puede contribuir a discrepancias en los saldos de las cuentas contables, así como, la posibilidad de enfrentar disputas con los proveedores por los saldos incorrectos.</p>	<p>-Implementar segregación de funciones en el proceso de cuentas por pagar.</p> <p>-Establecer un proceso de control formal de cuentas por pagar, el cual sea divulgado a todos los involucrados.</p> <p>-Solicitar a los proveedores el respectivo comprobante electrónico de las compras realizadas.</p> <p>-Se debe analizar y conciliar los saldos de las cuentas por pagar, como mínimo una vez al mes, a fin verificar su integridad.</p>
Ventas	<p>-Las conciliaciones de cobros no se realizan semanalmente, se</p>	<p>-Al no realizarse conciliación mensual de cuentas por cobrar</p>	<p>-Implementar un proceso de cobro y facturación, el cual</p>

	<p>realizan en el momento que se requiera.</p> <p>-El proceso de cobro y facturación de no se encuentra claramente establecido.</p> <p>-En algunas ocasiones por el nivel de trabajo no se genera la factura electrónica en el momento, sino al final del día, o bien al día siguiente.</p>	<p>se pueden presentar discrepancias en los saldos.</p> <p>-Al no existir formalmente un proceso de cobro y facturación, se pueden presentar errores en los registros contables de ingresos.</p> <p>- Al no emitir la factura de venta de inmediato, existe el riesgo de perder información o detalles importantes sobre la transacción, lo que puede llevar a errores en la facturación o la omisión de datos relevantes.</p>	<p>sea divulgado a todos los involucrados.</p> <p>-Establecer una conciliación de cobros la cual se realice de manera semanal, de modo, que semana a semana los saldos sean conciliados.</p> <p>-Las facturas se deben generar en el momento en el que se complete la venta.</p>
Efectivo	<p>-No existen políticas de control de efectivo formalmente establecidas, las políticas existentes han sido establecidas en base a situaciones sucedidas durante la operación del negocio.</p> <p>-El dueño de la empresa es quién maneja las cuentas bancarias y realiza los pagos.</p> <p>-Verificación de documentación de depósitos en efectivo.</p> <p>-Registro de los movimientos de las cuentas bancarias no se realizan de manera diaria.</p>	<p>-El proceso está centralizado en una sola persona, lo que puede generar conflicto de intereses.</p> <p>-La falta de políticas de control interno sobre el efectivo aumenta el riesgo de fraude o errores inadvertidos.</p> <p>-Es necesario confirmar el monto de la transacción. De lo contrario, podría ocasionar discrepancias en los registros contables, y generar posibles pérdidas por falta de control.</p>	<p>-Establecer un proceso de formal de control de efectivo, el cual sea divulgado a todos los involucrados.</p> <p>-Implementar segregación de funciones en el proceso de cuentas por pagar.</p> <p>-Crear un reporte con el cual los encargados puedan verificar los documentos de los depósitos en efectivo contra lo recibido en las cuentas bancarias.</p>

		-El no realizar los registros diarios de los movimientos bancarios afecta negativamente la gestión financiera de la empresa, ya que no se conoce con precisión el efectivo disponible, además, aumenta el riesgo de errores y fraudes.	-Implementar como política del proceso, la actualización diaria de las cuentas contables relacionadas con el efectivo.
--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia, 2024.

### Componente 3. Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que contribuirán para que la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop comience a emplear correctamente las pautas que establece la administración. Asimismo, garantiza que se ejecuten las medidas necesarias para controlar los riesgos que están asociados con el logro de los objetivos organizacionales. Se deben proponer actividades de control que se puedan implementar realmente; esto ayudará a la administración para llevar a cabo el control interno en la gestión de los procesos contables asociados primordialmente con las cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario y efectivo. A continuación, se detallan las recomendaciones para la alta gerencia de la empresa:

#### I. Implementación de un proceso formal de control para el manejo de inventario

El proceso comienza con el recibo de mercancías por parte de los encargados de recepción o almacén. Se verifica la precisión de la orden de compra con la mercancía recibida y se inspecciona la calidad y cantidad de los productos. Una vez que se ha verificado la mercancía recibida, se registra en el sistema de gestión de inventario de la empresa, dicha información debe incluir detalles tales como: cantidad recibida, proveedor, costo unitario y fecha de recepción.

Una vez revisada y verificada la mercadería, los productos se almacenan en ubicaciones designadas dentro del almacén, siguiendo un sistema de codificación o clasificación que facilite la ubicación rápida y precisa de los productos, cuando sea necesario.

Para continuar con el proceso, es necesario gestionar las existencias, para esto se tiene que llevar un registro continuo de las existencias disponibles en el almacén. Esto puede hacerse mediante inventarios físicos periódicos, o utilizando sistemas de gestión de inventario automatizados que actualizan los niveles de existencias en tiempo real.

(Ver figura 4, del proceso de control del inventario).

### **Proceso de salida de Inventario**

Cuando se recibe un pedido de un cliente, se verifica la disponibilidad de los productos en el inventario. Si los productos están disponibles, se prepara el pedido para la entrega. Si no estuviesen disponibles, se inicia el proceso de reabastecimiento. Cuando los niveles de inventario alcanzan ciertos umbrales mínimos establecidos, se inicia el proceso de reabastecimiento. Esto puede implicar la generación de órdenes de compra para proveedores externos para el reabastecimiento.

Una vez finalizado el día, los encargados de ventas deben completar un reporte de ventas y entregar a contabilidad, una vez que contabilidad reciba la información, se registra la salida de los productos del inventario en el sistema. Esta información incluye detalles como la cantidad vendida, el cliente, el costo unitario y la fecha de salida.

## **II. Política para el almacenamiento y resguardo de la mercadería**

Cuando se reciban los insumos, el personal encargado de bodega deben seguir las pautas establecidas en la política de almacenamiento, para resguardar las existencias del inventario. Esta política contendrá las guías de seguridad ocupacional a seguir dentro de las bodegas, la forma de acomodo del inventario, según su tipo y la identificación apropiada de los inventarios dañados, sobrantes o de baja rotación, entre otras cosas.

## **III. Proceso de control de Cuentas por Pagar**

El proceso de cuentas por pagar es fundamental para asegurar que la empresa cumpla con las obligaciones financieras con los proveedores de bienes y servicios.

Cuando el departamento de contabilidad o el responsable de compras recibe las facturas de los proveedores por los bienes o servicios recibidos, deben registrar las facturas en el sistema

contable de la empresa, dichos registros deben incluir detalles como el proveedor, la fecha de la factura, el número de factura, la descripción de los bienes o servicios, y el monto adeudado.

El proceso seguirá con el procesamiento del pago, tal como se puede visualizar en la ilustración 5, para esto es necesario que, de previo a realizar el pago, se verifique la precisión de la factura, esto implica asegurarse que los precios y cantidades, facturados, sean correctos, y que los bienes o servicios se hayan recibido y aceptado de acuerdo con los términos acordados. Una vez verificada la factura, se solicita la aprobación necesaria para procesar el pago. Esto puede implicar la aprobación, por parte del departamento de compras, el gerente, u otros responsables designados.

Los pagos se deben programar según las facturas aprobadas y de acuerdo con los términos de pago acordados con cada proveedor (consulte la ilustración 6), dicho proceso puede implicar la generación de órdenes de pago para ser procesadas internamente o la programación de pagos electrónicos, a través de la banca en línea, una vez que se hayan programado, los pagos son procesados por la persona designada, esto puede incluir la emisión de cheques, transferencias bancarias u otros métodos de pago acordados con los proveedores.

Para concluir con el proceso, después de procesar los pagos, se registra la salida de efectivo en el sistema contable de la empresa, esto actualizará los registros de cuentas por pagar y, a su vez, refleja el pago de las obligaciones con los proveedores.

Adicionalmente, se debe realizar una reconciliación periódica de las cuentas por pagar para asegurar que los saldos registrados en el sistema contable coincidan con los saldos de los estados de cuenta de los proveedores.

Por otro lado, también es necesario que una vez completado el proceso de pago, se archiven todas las facturas y documentos relacionados en un sistema de archivos organizado (carpetas) y seguro para facilitar futuras consultas y auditorías.

#### **IV. Control sobre procesos de facturación y cobro**

Producto de lo investigado, se determinó que la empresa realiza el 100% de sus ventas al contado, por tanto, el proceso de cobro y facturación se debe enfocar en ventas al contado, ya que la empresa no posee cartera de clientes a crédito.

El proceso inicia en el momento que la empresa venda productos o servicios a un cliente, esto puede ocurrir en una tienda física o en línea., una vez que se completa la venta, la persona

encargada de vender el servicio o bien, debe emitir una factura al cliente que detalle los productos o servicios adquiridos, el monto total a pagar y los detalles de la transacción.

Al tratarse de ventas de contado, el cliente realizará el pago inmediato por los productos o servicios adquiridos, estos lo pueden realizar en efectivo, con tarjeta de crédito/débito, mediante transferencia bancaria, u otros métodos de pago aceptados por la empresa. En el caso de recibir pagos en efectivo, la persona designada deberá acudir al banco en un plazo no mayor a 24 horas a depositar el efectivo en la cuenta bancaria de la empresa, para su registro y custodia adecuados.

Por cada pago recibido se debe emitir un comprobante de pago al cliente, como prueba de que se ha realizado el pago, este puede ser un recibo impreso o bien, la factura respectiva que indique que la venta ha sido cancelada en su totalidad.

Una vez recibidos los pagos del día, el departamento de contabilidad deberá registrar, en un plazo de 24 horas, las transacciones en el sistema contable de la empresa, esto implicará contabilizar el monto recibido, la fecha de la transacción, el cliente, número de referencia y cualquier otra información relevante.

(Ver ilustración 7, proceso de cobro a clientes).

Cada semana se debe realizar una reconciliación de las cuentas por cobrar, para asegurar que los registros contables reflejen con precisión los pagos recibidos de los clientes.

El proceso concluirá con el archivo de los documentos relacionados con la transacción, como facturas, recibos y comprobantes de pago, en un sistema de archivos organizado y seguro para facilitar futuras consultas y auditorías.

## **V. Proceso de Control de Efectivo**

Se debe implementar políticas y procedimientos claros para el manejo del efectivo, que incluyen pautas para la recepción, custodia, registro y desembolso de fondos en efectivo. Estas políticas deben estar documentadas y comunicadas a todo el personal involucrado en el manejo del efectivo.

La gerencia debe establecer la segregación de funciones, para garantizar que las responsabilidades relacionadas con el efectivo estén separadas entre diferentes empleados. Por ejemplo, la persona que recibe el efectivo no debería ser la misma que lo registra en los libros contables.

Para un correcto control de recibo de efectivo, se debe verificar la cantidad y emitir un recibo al cliente como comprobante de la transacción, además, se tiene que utilizar un sistema de numeración secuencial para los recibos y archivar de manera segura para futuras referencias. Los depósitos de efectivo se deben realizar regularmente en la cuenta bancaria de la empresa, con el fin de depositar, de manera oportuna, el dinero en el banco, para minimizar el riesgo de pérdida o robo (consulte ilustración 8). En todos los casos, las transacciones en efectivo se deben registrar de manera precisa y oportuna en los libros contables de la empresa, esto incluye el registro de ingresos en efectivo, retiros de efectivo para gastos autorizados y cualquier otra transacción relacionada con el efectivo.

Siempre es necesario realizar una conciliación bancaria periódica, para comparar los registros contables de efectivo con los reportes bancarios, con el fin de identificar discrepancias, y asegurar la precisión de los registros financieros.

La gerencia se debe encargar de implementar medidas de seguridad física, para controlar el acceso al efectivo, como cajas fuertes, cerraduras de seguridad y cámaras de vigilancia. Solo el personal autorizado tiene acceso al efectivo y se debe monitorear cualquier actividad sospechosa.

Finalmente, la gerencia debe revisar periódicamente los procedimientos de control de efectivo, para identificar áreas de mejora y oportunidades de fortalecimiento de los controles. Los procedimientos se actualizan y mejoran según sea necesario, para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y minimizar los riesgos asociados con el manejo del efectivo.

Adicionalmente, con base en los riesgos encontrados, se proponen las siguientes acciones para contribuir a la correcta ejecución de los procesos de control propuestos a la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop:

- Elaborar un plan de contingencia para el área contable, en caso de alguna eventualidad que pueda afectar las operaciones normales del departamento.
- Establecer anualmente un proceso de planificación estratégica, de forma tal que exista claridad sobre los objetivos y metas de la compañía en temas asociados con los procesos contables de cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario y efectivo.
- Implementar un proceso de segregación de funciones en los procesos de cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario y efectivo.

Con el fin de reforzar la propuesta de implementación de una guía de pautas y estándares de control interno para la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop, así como, las actividades de control se ponen a disposición de la administración de la compañía, los siguientes formularios:

### **Auxiliar de inventarios**

El presente auxiliar pretende dotar a la administración de Kotitas Veterinaria & PetShop con un control y seguimiento de inventario por medio de tomas físicas, dado que, según los resultados de la investigación, la empresa presenta deficiencias en la gestión de los inventarios. A continuación, se proporcionan una serie de recomendaciones sobre la forma de utilizar este formulario:

- Establecer un código único a cada producto, el cual contribuya al control y seguimiento.
- Introducir una descripción detallada de cada producto.
- Introducir cantidad disponible, costo unitario y costo total, esto para poseer un mapeo de los productos disponibles y el costo.
- Verificar los montos de la toma física contra lo registrado en el sistema.
- Finalmente, introducir quién lo elaboró, la persona que lo revisó y la persona que lo aprobó.
- Periódicamente, verificar los consumos de inventarios.

*Tabla 5. Auxiliar de inventarios*

Kotitas Veterinaria & PetShop				
Auxiliar de Inventarios				
Auxiliar al _____				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo total</b>


Total de Inventario	
---------------------	--

Hecho por \_\_\_\_\_ Revisado por \_\_\_\_\_

Aprobado por \_\_\_\_\_

### Auxiliar de Cuentas por Pagar

El auxiliar de cuentas por pagar facilitará a la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop el proceso de gestión y seguimiento de las obligaciones con proveedores pendientes, asegurando así un flujo de efectivo adecuado y un manejo eficiente de las obligaciones financieras. A continuación, se proporcionan una serie de recomendaciones sobre la utilización de este formulario:

- Detallar proveedor y número de factura.
- Introducir la información básica, como fecha de emisión, fecha de vencimiento (de acuerdo con plazo de crédito otorgado por el proveedor), monto de la factura.
- Detallar los días de vencimiento de la factura.
- En la sección de estado, verificar si la factura se encuentra vencida o no.

*Tabla 6. Auxiliar de cuentas por pagar*

<b>Kotitas Veterinaria &amp; PetShop</b>						
<b>Auxiliar de Cuentas por Pagar</b>						
<b>Auxiliar al _____</b>						
<b>Proveedor</b>	<b>Número de factura</b>	<b>Fecha</b>	<b>Monto Pendiente</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Días de vencimiento</b>	<b>Estado</b>


### **Auxiliar de Cobros**

El auxiliar de cobros permitirá a la empresa Kotitas Veterinaria & PetShop dar seguimiento a la gestión eficiente de los cobros, asegurando el correcto control de las ventas realizadas, tomando en cuenta que las ventas son 100% a contado. A continuación, se proporcionan una serie de recomendaciones sobre cómo utilizar este formulario:

- Se debe detallar la fecha de la venta.
- Incluir información básica de la venta, como un detalle de lo vendido y la factura electrónica emitida por dicha venta.
- Incluir el monto total de la venta, y el método de pago.
- Una vez incluida toda la información de la semana se debe incluir una separación de lo cobrado en efectivo y lo cobrado en tarjeta.

Tabla 7. Auxiliar de cobros

<b>Kotitas Veterinaria &amp; PetShop</b>				
<b>Auxiliar de Cobros</b>				
<b>Auxiliar del _____ al _____</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Detalle</b>	<b>Factura Asociada</b>	<b>Monto</b>	<b>Método de Pago</b>

<b>Total ventas en efectivo</b>	
---------------------------------	--

<b>Total ventas en tarjeta</b>	
--------------------------------	--

#### **Componente 4. Información y Comunicación**

El procedimiento de implementación de información y comunicación para Kotitas Veterinaria & PetShop involucra la identificación, recopilación y transmisión oportuna de información relevante, garantizando que cada empleado pueda cumplir con sus responsabilidades diarias. Esta información puede abarcar aspectos operativos, financieros, estratégicos, o directrices de la empresa. Es esencial asegurar la calidad de la información transmitida, para no comprometer la capacidad de la administración para tomar decisiones. Por esta razón, es necesario implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos que proporcionen oportunidades para mejorar la efectividad, la velocidad y el acceso de la información a los usuarios.

En este contexto, se sugieren las siguientes acciones:

- Realizar reuniones periódicas, como mínimo una vez a la semana, para comunicar a su personal toda aquella información que sea relevante en relación con todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

- Establecer líneas de comunicación exclusivamente para temas laborales, emplear el uso de Microsoft Teams o Slack, los cuales son programas de mensajería instantánea y es posible dar uso para comunicaciones empresariales.
- Velar porque la información financiera esté en manos de los empleados encargados de su manejo y registro, para minimizar el riesgo de filtraciones a la competencia o el robo de información.
- Incorporar sesiones de retroalimentación con los empleados, con el fin de brindar a los empleados una evaluación individual, así como, para escuchar sus inquietudes y sugerencias.
- Realizar diagnósticos periódicos, con el fin de verificar el establecimiento de los sistemas de información necesarios para el correcto desarrollo de los procesos contables, a efecto de garantizar, de forma razonable, el cumplimiento de los objetivos del área contable.

### **Componente 5. Supervisión y Monitoreo**

Para el correcto funcionamiento de un sistema de control interno, es necesario implementar las acciones respectivas para el establecimiento de una figura responsable de monitorear y dar seguimiento a este.

Debido a lo anterior, una vez implementado el sistema de control interno, se recomienda a la empresa Kotitas Veterinaria & Petshop, elegir al personal que desarrolle este rol de manera exclusiva e independiente al resto de la organización, o bien, un proceso que se encargue de comprobar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno a lo largo de tiempo, considerando evaluaciones previas, concomitantes o posteriores.

La administración es la encargada de definir el perfil de los puestos, así como validar la capacidad de las personas que se encarguen de estas tareas. Estas personas serán responsables de garantizar que se lleven a cabo adecuadamente las actividades de control establecidas, identificar nuevos riesgos que necesiten controles adicionales y buscar oportunidades de mejora en los procesos existentes.

Por lo tanto, se proponen otras actividades para la supervisión y monitoreo que pueden asignársele a estas personas:

- Identificar riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa y asignarles un nivel de impacto.

- Desarrollar un plan anual de revisión, definiendo un alcance de acuerdo con las áreas críticas identificadas, la frecuencia, así como los recursos necesarios para efectuar la revisión.
- Comunicación y seguimiento oportuno de las acciones correctivas, para enmendar deficiencias identificadas en los procesos.
- Identificar cambios en la industria o en la operación del negocio, que requieran la implementación de nuevos controles, así como la documentación de nuevos procesos.
- Definir lapsos de tiempo, para la implementación de acciones correctivas.

## **Ventajas de la evaluación del control interno**

### **1. Establecimiento de un entorno de control apropiado**

El entorno de control desempeña un papel fundamental en el sistema de control interno de una empresa. Mediante la difusión y actualización adecuada del Código de Ética, se espera que la dirección fomente una cultura de control que refleje los principios y valores fundamentales de la organización. La dirección debe promover un comportamiento ético, una disciplina adecuada y actitudes positivas en todos los niveles del personal, alineados con la misión y visión de la empresa. Además, es crucial establecer canales de comunicación efectivos en la empresa.

### **2. Gestión de riesgos**

A través de la evaluación de riesgos adecuada, es posible identificar áreas críticas que necesitan la implementación de controles para mitigar, eliminar o transferir los riesgos identificados.

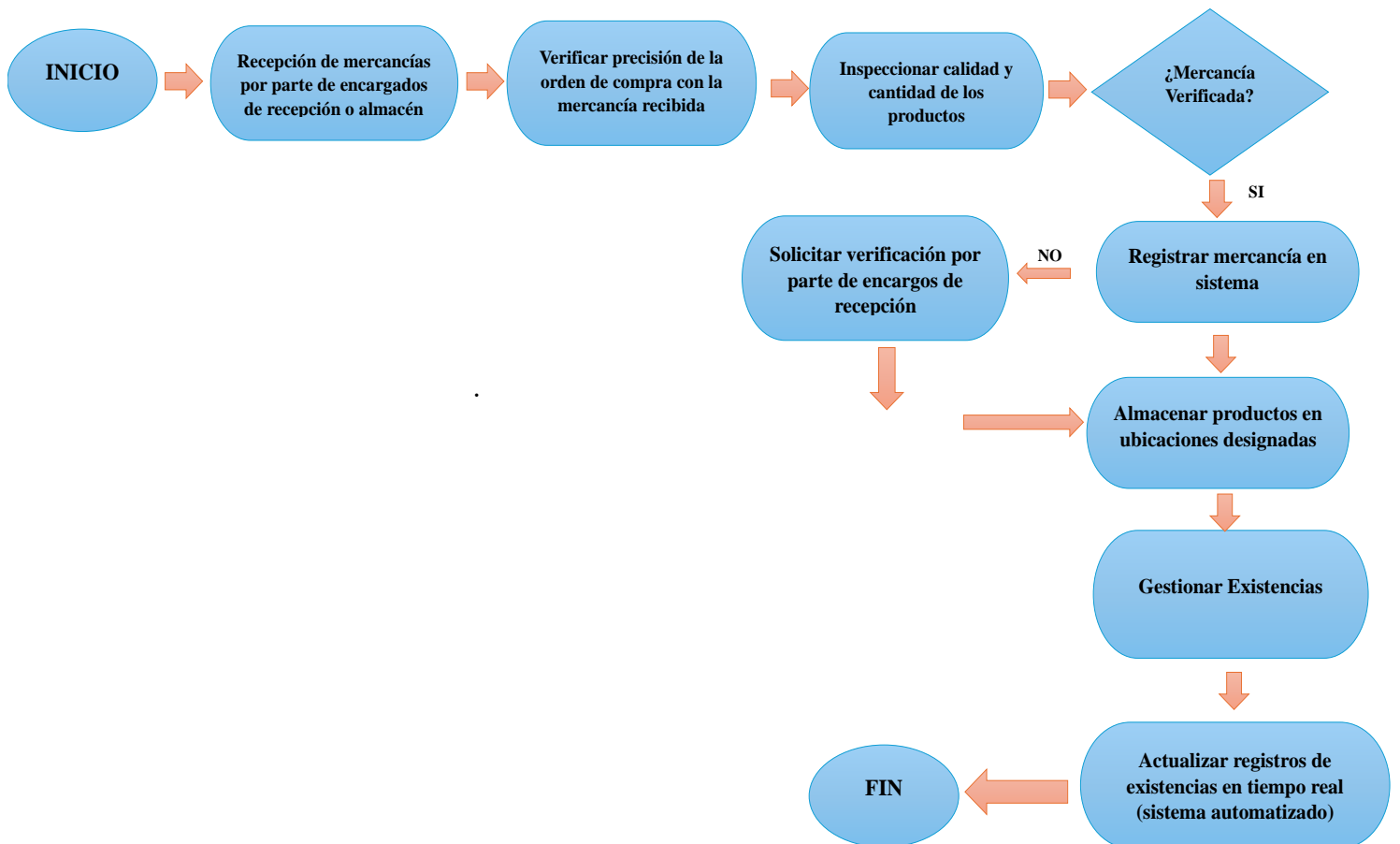
### **3. Aumento de la eficiencia y eficacia en las operaciones**

Al estandarizar los procesos contables, se logra mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones. Esto se debe a una mayor coordinación entre la Gerencia, el personal y los recursos de la empresa.

### **4. Generación de información confiable para la toma de decisiones**

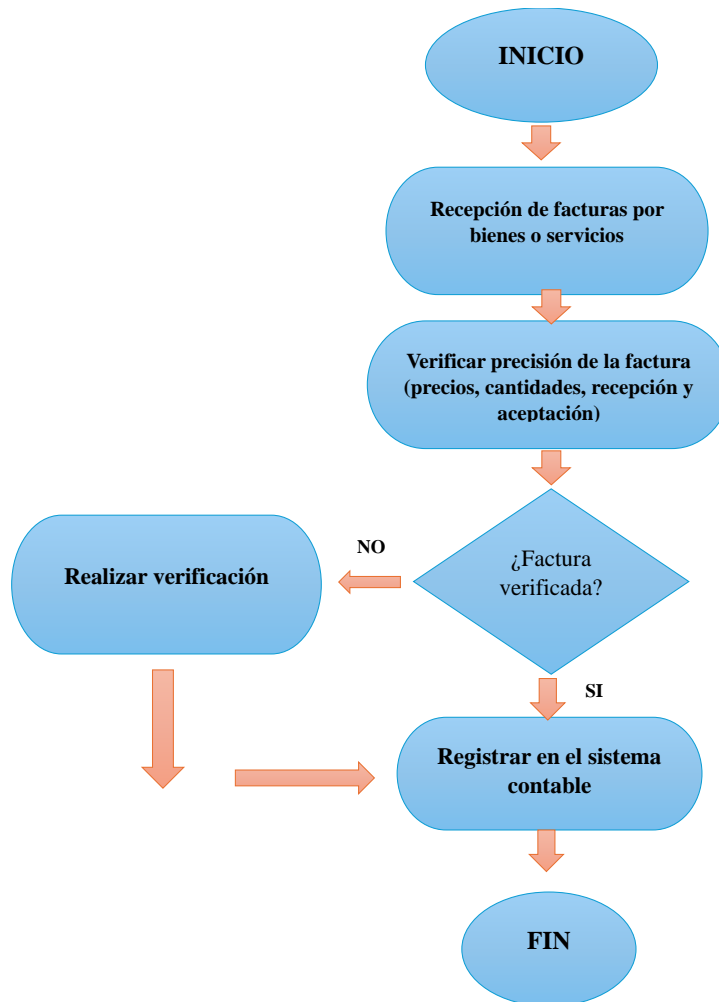
La implementación de controles la integridad y precisión de la información contable de la empresa. Esto permite al personal realizar análisis más precisos y contar con criterios más sólidos para la toma de decisiones.

Figura 4. Flujograma proceso de control de inventario



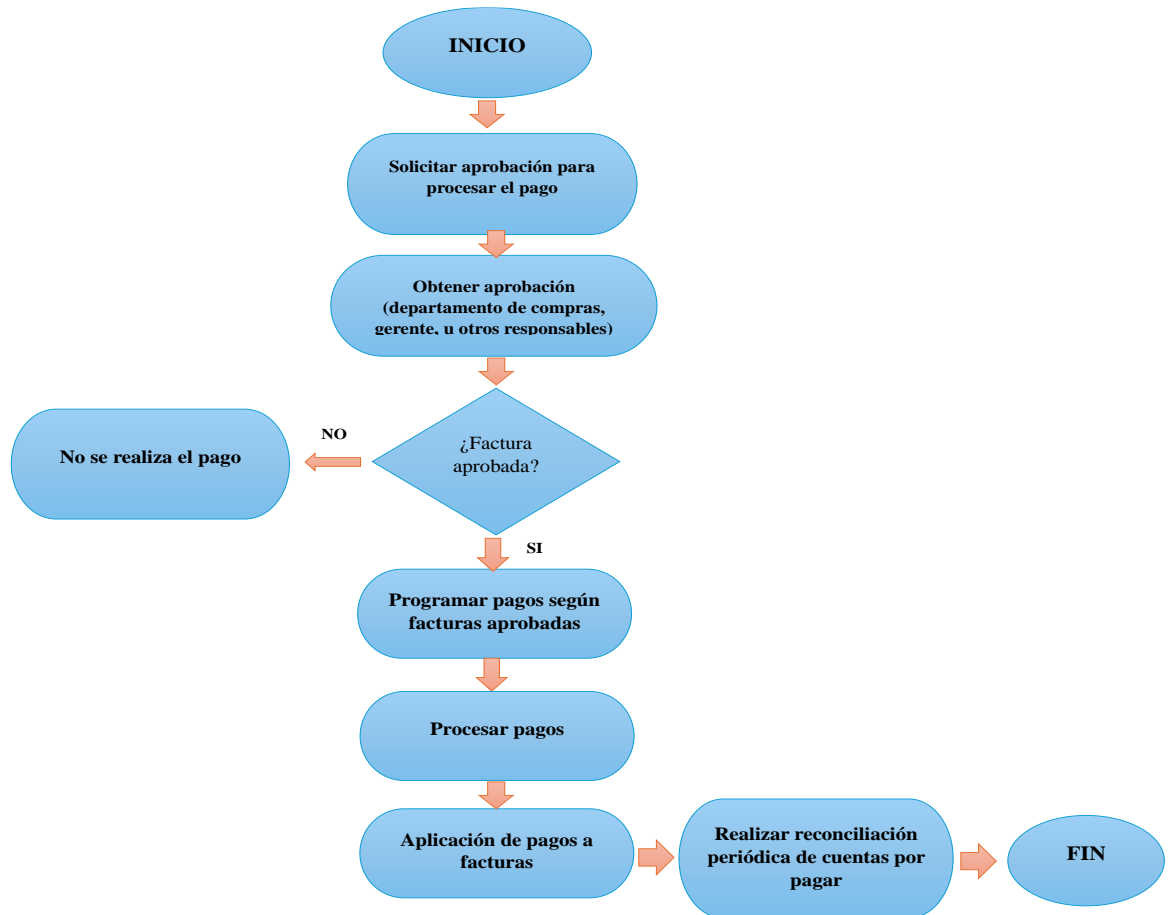
Fuente: Elaboración propia, 2024.

Figura 5. Flujograma proceso de registro de facturas de cuentas por pagar



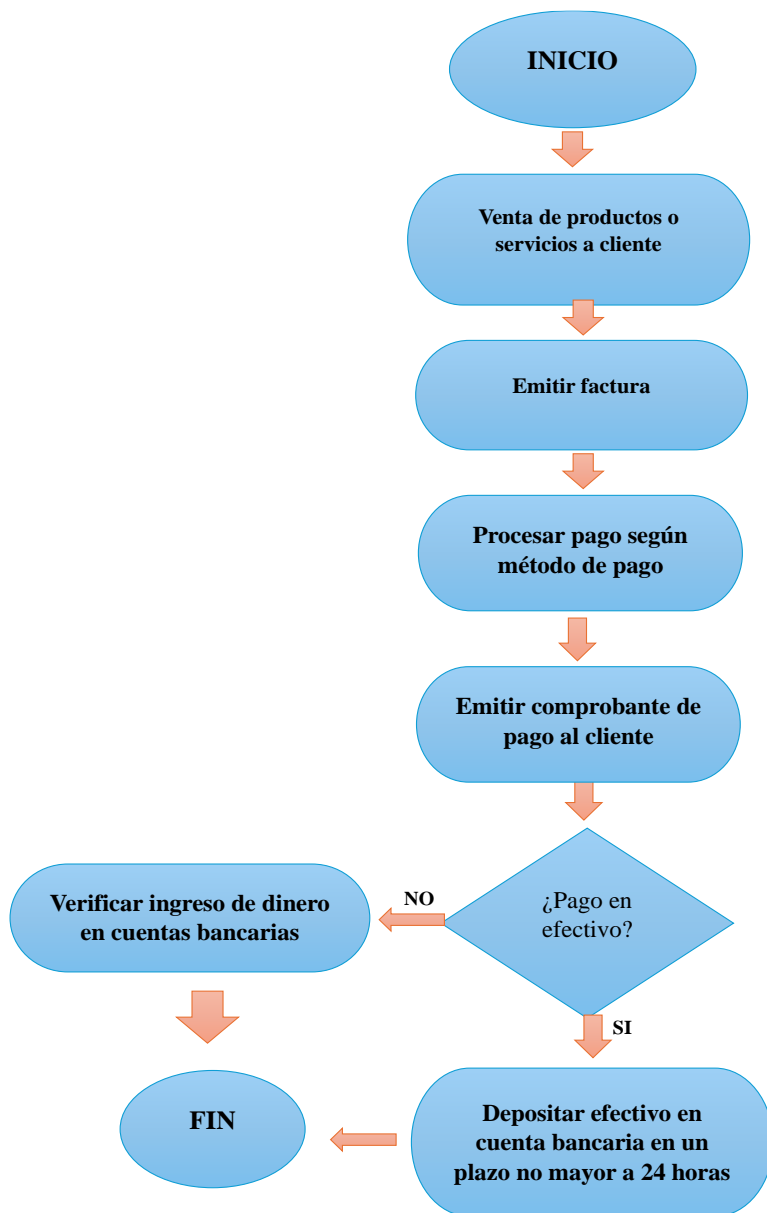
Fuente: Elaboración propia, 2024

Figura 6. Flujograma proceso de pago a proveedores



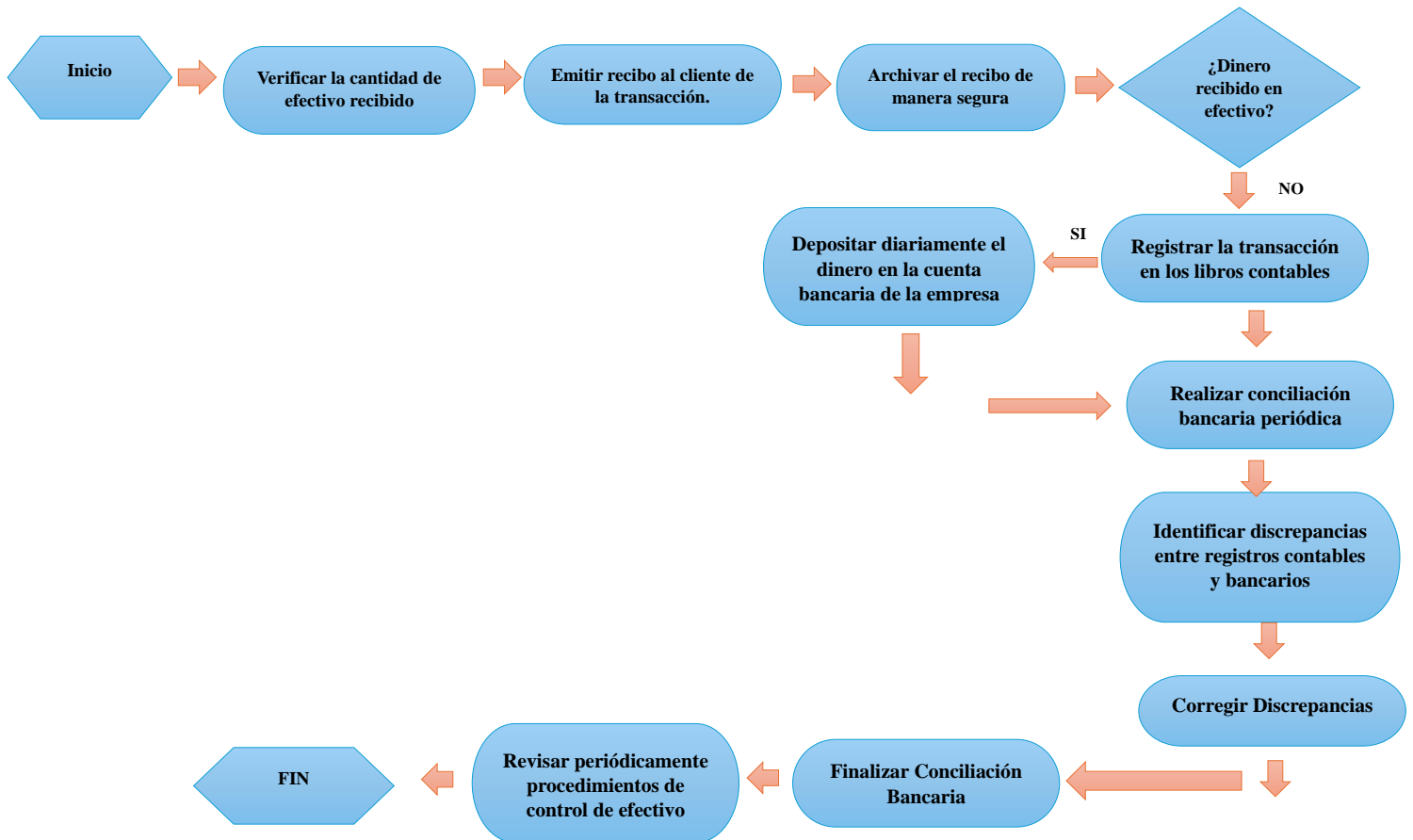
Fuente: Elaboración propia, 2024

Figura 7. Flujograma de proceso de facturación



Fuente: Elaboración propia, 2024

Figura 8. Flujograma de proceso de control de efectivo



Fuente: Elaboración propia, 2024.

## REFERENCIAS

- Aguirre, R y Armenta, C. (2022). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*, Año XII Número 76 Enero – Marzo 2012: 1-17 [www.itson.mx/pacioli](http://www.itson.mx/pacioli)
- Alfaro Pizarro, R., Flores Diaz, K., Marín Alvarado, J., Rodríguez Soto, M. y Tapia Suazo, L. Propuesta para la mejora de la gestión contable y estructura de control interno en la empresa ElectroCare SA. (Tesis de Licenciatura). Repositorio Institucional-Universidad de Costa Rica.  
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/5013/1/41562.pdf>
- Barrantes, R. (2018). Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. EUNED.
- Benítez, Rincón, S. (2020). Diseño de un sistema de control interno basado en modelo COSO III, para la compañía Induasis S.A.S. (Tesis de Licenciatura). Repositorio Institucional-Universidad de Cundinamarca de Colombia.  
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3474/DISE%20DE%20UN%20ISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO%20III%20PARA%20LA%20COMPA%20INDUASIS%20S.A.S..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calle Álvarez, G., Narváez Zurita, C. y Erazo Álvarez, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1); 429-465. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Cambar Kachahuallpa, L. F. (2020). Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera.
- Carrión Hurtado, L. y Peña Preciado, R. (2018) Aplicación del Coso I y gestión e inventarios en la empresa “Pañalera Huggies Dulces Sueño” del Cantón Santo Domingo, provincia de

- Santo Domingo de las Tsáchilas. [Tesis de Contaduría, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
- <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7547/1/PIUSDCYA014-2018.pdf>
- Castro Monge, Rafael, Cordero Méndez, Ana Cristina, Herrera Hernández, María Lucrecia, Ramírez Arce, Jairo Alonso, Soto Jaén, Wuinifer Priscila, & Zamora Jiménez, Jorge Edgardo. (2019). Propuesta de un sistema de control interno para la Asociación Solidarista de Empleados del CLWJ S.A. basado en el marco integral de Control Interno COSO, con el fin de presentar mecanismos que soporten su gestión del control interno y desempeño organizacional. San José, Costa Rica.
- Casa Chicaiza, C. y Masapanta Molina, M. y Cadena Chávez, O. (2022). Análisis del sistema de gestión financiera y su efecto en el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado municipal Latacunga 2019 – 2020. Digital Publisher CEIT, 7(5), 136-154. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8712852.pdf>
- Castrellón Calderón, X., Cuevas Castillo, G. y Calderón, R. (2021). La importancia de los Estados Financieros en la toma de decisiones financieras contables. Revista Faeco Sapiens, 4(2); 82-96. [https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/2179/2018](https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2179/2018)
- Chiavenato, I. (2020) Gestión del talento humano. Ed. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Díaz Córdova, P., Moreno Tapia, L., Olvera Anchundia, A. y Osorio Muñoz, K. (2021) El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble L.G.A. Visionario Digital, 5(2),89-105. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/1641/4129>
- Díaz SanJuan, L. (2019). La Observación. Facultad de Psicología, Unam
- Elizalde, L. (2019). El proceso contable según las normas internacionales de información financiera. Revista Ciencia Digital, 3(3), 254-273. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/813>
- Escobar Zurita, H., Surichqui Carchuallanqui, L. y Calvanapón Alva, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú. Revista Científica Visión de Futuro, 27 (1); 160-164. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/357972230009.pdf>

- Fernández, Mamani, K. (2022). Control Interno y su Influencia en la Gestión Contable de las MiPymes del Sector Manufacturero de ADEPIA, Arequipa – 2020. (Tesis de Licenciatura). Repositorio Institucional-Universidad Tecnológica del Perú.  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5485/K.Fernandez\\_B.Humpire\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5485/K.Fernandez_B.Humpire_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández Morales, I. (2022). Análisis del sistema de control interno enfocado en el seguimiento y administración de proyectos de la empresa Interconsultoría de Negocios y Comercio IBT S.A. basándose en el modelo COSO. (Tesis de Licenciatura). Repositorio Institucional-Universidad Internacional de las Américas.
- Flores Vera, I. y Viteri Chiriboga, J. (2022). El control interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras. Empresa Expair Cargo Ecuador CIA. LTDA. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21741/1/UPS-GT003578.pdf>
- García, Y, Sánchez, J y Vázquez, A. (2019). *Sistema de control basado en el método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición* [https://bibliotecanapec.blob.core.windows.net/tesis/tesis\\_ci\\_con\\_09\\_2019\\_et190201.pdf](https://bibliotecanapec.blob.core.windows.net/tesis/tesis_ci_con_09_2019_et190201.pdf)
- Gómez Arroyo, K. (2019). Evaluar la estructura de Control Interno para determinar un eficiente y correcto tratamiento de los Activos No Corrientes de Operaciones del Valle de Coopeagri, R.L. para el periodo 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Latina de Costa Rica].  
[https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1336/1/TFG\\_Ulatina\\_Karina\\_Gomez\\_Arroyo.pdf](https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1336/1/TFG_Ulatina_Karina_Gomez_Arroyo.pdf)
- Gómez, M. C., & Lazarte Barbeito, C. (2019). Control interno (Doctoral dissertation).
- González Martínez, R. (2018) Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III.  
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- González Rivera, P. L. (2023). Criterios actualizados sobre la metodología de la investigación educativa: Una aproximación bibliográfica. Mendive. Revista de Educación, 22(1), e3154. Recuperado a partir de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3154>
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A. y Verdezoto Córdova, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la

- ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4); 32-37.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Grageola Santos, L., Martínez Prats, G., Guzmán Fernández, C. y Morales Cárdenas, T. (2020). Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales. *Revista Nacional de Administración*, 11(2); 69-86.  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3037.pdf>
- Hamilton Andres Cumbicos Castillo, Luis Octavio Señalin Morales, Nancy Janneth Tapia Espinoza  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6981/10616>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (1ª ed.) Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Huampa Cahuana, Y. y Vilcapaza Zanalea, S. (2019). Evaluación del proceso contable y la gestión financiera para la aplicación de un planteamiento tributario en la empresa Combustibles Renzo E.I.R.L, período 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco].  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3203/Yanet\\_Santos\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3203/Yanet_Santos_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. Guía para su implantación en empresas públicas y privadas.* Edit. Ediciones de la U – Trasversal 42 No. 4 B-83  
[https://books.google.co.cr/books?id=BTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=BTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Jiménez, Flores, M. (2017). Evaluación de los Procedimientos Contables y su aplicación en la presentación de información financiera de la empresa Hidroeléctrica Benjamín Linder Municipio El Cuá, Departamento de Jinotega, durante el período 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio Institucional-Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4696/1/5996.pdf>
- Luna, G. Alcivar, F. Salazar, J. Andrade, C. (2019). *Los Sistemas de Control Interno y su Incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial.* Edit. Edicumbre Editorial Cooperativa.  
<https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>

- Marcuzzi Dávila, M. (2018). Los Manuales de Sistema de Contabilidad General, una Herramienta de Control para las Organizaciones. *Sapientia Organizacional*, 5(10); 120-142. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553057245007/html/>
- Marín, S. (2019). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*.
- Mata, L. (2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mendoza Zamora, W., Delgado Chávez, M., García Ponce, T. y Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4); 206-240. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Miranda Mejía, L. (2017). Control interno del departamento de crédito y cobro de una empresa distribuidora de maquinaria pesada e industrial con base en COSO III para el segundo semestre del 2016 para lograr el funcionamiento eficiente de sus procesos. (Tesis licenciatura), Repositorio Institucional-Universidad Hispanoamericana. <https://13.87.204.143.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/236>
- Monge, C. (2021). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica. Universidad Surcolombiana. <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo++Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Norma Internacional de Contabilidad (NIC 1) (2014). <https://normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>
- Norma Internacional de Contabilidad (NIC7) (2014). <https://normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC07.pdf>
- Norma Internacional de Contabilidad (NIC36) (2019). <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%2036%20-%20Norma%20Internacional%20de%20Contabilidad.pdf>
- Okuda, A y Gómez, C (2020) Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (1), 118-124.

- [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es)
- Otarola Abarca, N. (2020). Realizar una auditoría operativa sobre la estructura de control interno, con la finalidad de verificar la eficiencia, eficacia y seguridad en la administración de los fondos públicos, bajo la responsabilidad de la Junta de Educación de la Escuela Tinamaste de Barú, período 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Latina de Costa Rica]. [https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/221/1/TFG\\_Ulatina\\_Nikole\\_Otarola\\_Abarca.pdf](https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/221/1/TFG_Ulatina_Nikole_Otarola_Abarca.pdf)
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283
- Parrales Carvajal, V., Aguirre Sanabria, M., Velasco Flores, A. y Bastidas Arbeláez, T. (2020). Los estados financieros y la toma de decisiones en las pymes. *Journal of Science and Research*, 5(2); 127-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7894534>
- Ramírez, J. (2017). Fundamentos de administración financiera .Red Tercer Milenio. Red Tercer Milenio S.C
- Robbins, S., Coulter, M., Martocchio, J. y Long, L. (2018) Administración. Ed. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://es.scribd.com/document/525701512/ROBBINSAdministracion-Robbins-Coulter-13e>
- Robles Quispe, G. (2019). Control interno como herramienta eficaz para mejorar los procesos administrativos y contables en la municipalidad distrital de Yauli-Jauja. [Tesis de Contaduría Pública, Universidad Continental]. [http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7084/2/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Robles\\_Quispe\\_2019.pdf](http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7084/2/IV_FCE_310_TE_Robles_Quispe_2019.pdf)
- Rodríguez Barboza, D. (2018). Análisis del control interno, contable y administrativo en aplicación de la NIA 400 para Blue Valley School, durante el segundo semestre del 2018. (Tesis de Licenciatura). Repositorio Institucional-Universidad Internacional de las Américas.
- Rojas Valer, Z. (2019). Efecto del sistema de proceso contable en la tributación de la Empresa Transportes Unidos S.A, en la ciudad de Lima, período 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6158/Rojas%20Valer%20Zoila%20Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sabino, C. (2017). *El Proceso de Investigación* (2.<sup>a</sup> ed.). Panapo
- Sáenz, L. (2020). Estados financieros: Competencia contable básica en la formación de contadores públicos autorizados. *Revista SABERES APUDEP*, 3(2); 69-81. [https://uptv.up.ac.pa/index.php/saberes\\_apudep/article/view/1426/1182](https://uptv.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/1426/1182)
- Safety Culture (2023). Guía breve de técnicas de recolección de datos <https://app.bibguru.com/p/ed12f901-913d-4340-9fc7-fdc51fcf532c/f82c4e6c-98ff-4c6f-9f36-1978f5c006b7>
- Salas Solís, J. (2020). Información a revelar sobre partes vinculadas, según las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en las Empresas Persianas Canet y TAC By Canet. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Marcos]. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1839/TFG%20CONT%200003%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar Vázquez, F., González Urgiles, J., Sánchez Salazar, P. y Sanmartín González, J. (2021). Contabilidad administrativa, herramienta para la toma de decisiones gerenciales SAPIENTIAE: *Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(2). <https://www.realdalyc.org/journal/5727/572765408001/html/>
- Sánchez Flores, FA (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Tamayo, M. (2019) *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Noriega.
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*, 65(2), 329–332. <https://doi.org/10.15446/revfac-med.v65n2.60235>
- Vallejo Macías, N. y Zirufó, B. (2022). Proceso contable y su influencia en la toma de decisiones de la Empresa Frenos Vasa, Portoviejo 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(4); 488-521. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3837>
- Vivanco Vergara, María Eugenia. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202017000300038&lng=s&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202017000300038&lng=s&tlng=es)

Uribe, L. (2018). Plan de Cuentas para Sistemas Contables 2018. ECOE Ediciones.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/01/Plan-de-cuentas-2018.pdf>

Yela Burgos, R. y Fajardo Bravo, N. (2021) *Auditoría financiera y su incidencia en el manejo contable*. Editorial Grupo Compás.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/744/3/NOEM%C3%8D%20J AEL%20FAJARDO%20BRAVO.pdf>

## APÉNDICE

### Apéndice 1: Entrevista aplicada a colaboradores

<b>Pregunta</b>	<b>Participantes 1</b>	<b>Participante 2</b>	<b>Participante 3</b>
¿Está al tanto si la empresa tiene un sistema de control interno para sus procesos contables?	Sí	Sí	No, formalmente
¿La empresa Kotitas Veterinaria & PetShop realizan evaluaciones periódicas del control interno de los procesos contables?	No	No, realmente no se controla el tema de control interno	Actualmente no
¿Considera que la organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración del control interno en los procesos contables? ¿Por qué?	No, dado que los objetivos no son claros para los funcionarios.	No, de parte de la administración no se brinda mucha claridad de los objetivos, en consecuencia, la valoración del control interno de los procesos contables es deficiente en todos sus alcances	No realmente, ya que, al no contar con un plan de control interno formal para los procesos contables, no es posible la valoración de estos

Pregunta	Participantes 1	Participante 2	Participante 3
<p>¿Cuál considera de los siguientes elementos, es la principal área de mejora en cuanto a los procedimientos contables en la organización? Explique la razón de su escogencia.</p>	<p>Registro adecuado de activos. Registro de gastos e ingresos.</p>	<p>Políticas de control interno, ya que no existen políticas o procedimientos establecidos por escrito, lo que existe son políticas basadas en la experiencia del dueño, y esta se han establecido como consecuencia de alguna eventualidad, no existe un plan o manual como tal.</p>	<p>Políticas de Control Interno, esto debido a que la empresa no cuenta con políticas de control interno establecidas para todos los procedimientos contables</p>
<p>¿Se aplican los estándares COSO en el área contable de la organización? Justifique su respuesta.</p>	<p>En algunos puntos si</p>	<p>En algunos procesos si son aplicados, sin embargo, no puedo afirmar que sean aplicados a toda el área como tal, el dueño es muy reservado con algunos puntos del área</p>	<p>Sí, tratamos de aplicar la mayoría de los estándares para mantener la transparencia y la cultura ética</p>
<p>¿Son conocidos por el personal las normativas y procedimientos</p>	<p>No, dado que no todos los funcionarios forman</p>	<p>No, a pesar de que el área contable es</p>	<p>Parcialmente, las normativas que</p>

Pregunta	Participantes 1	Participante 2	Participante 3
regulatorios aplicados a los procesos de control interno del área contable? Justifique su respuesta.	parte del área contable y esa área es manejada unilateralmente	relativamente pequeña las normativas y procedimientos no son especificados con claridad	existen son aplicables a procesos muy específicos
¿La empresa cuenta con un plan de control interno en el que se selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas para comprobar un adecuado control interno, en el área contable? Explique su respuesta.	No, no poseen un adecuado control interno	No, la empresa no cuenta con un plan formal de control interno para el área contable, por ende, no se dan evaluaciones o revisiones periódicas	No realmente, la empresa no cuenta con un plan de control interno establecido, no hemos logrado desarrollarlo por temas de tiempo y cantidad de personal disponible para que realice la tarea
¿Conoce usted la frecuencia y el impacto de los riesgos que enfrenta la empresa asociados con el área contable? Amplíe su respuesta.	No, dado que esa información no la manejo yo.	En algunos puntos sí, pero no de toda el área contable, como hay procesos que realiza únicamente el dueño no es posible conocer los riesgos de toda el área.	Sí, como gerente realizo la supervisión de la gestión contable, no con la frecuencia requerida, pero si se realizan las revisiones vinculadas con los riesgos.
¿Logra la empresa establecer un adecuado proceso de atención de eventualidades entre los funcionarios, en cuanto a la supervisión en el área contable de la empresa? Explique su respuesta	Si, dado que esa área la manejan pocas personas, se dan cuenta con rapidez de eventualidades y la toma de decisiones es más rápida	Sí, ya que como 2 personas nos encargamos de la contabilidad, en el caso que surja alguna eventualidad la misma se atiende de manera inmediata y directamente con la	Sí, en el momento que se presente una eventualidad los funcionarios vinculados con el área contable realizan las gestiones necesarias para resolver

Pregunta	Participantes 1	Participante 2	Participante 3
		supervisión que en este caso es el dueño.	
¿Es relevante realizar una propuesta para la estandarización de procesos en el área contable vinculado con el control interno de acuerdo con COSO? Explique su respuesta.	Claro, es necesario una mejoría en el control interno en esta área	Sí, muy relevante ya que actualmente la compañía no cuenta con un plan de estandarización de procesos vinculado con control interno, y por el tamaño del negocio y su crecimiento continuo es necesario para un mejor funcionamiento del negocio	Sí, a pesar de que tratamos de aplicar los estándares contenidos en COSO, no contamos con un plan de control interno para el área contable, y esto aumenta la exposición al riesgo y al error, la estandarización de procesos resultaría muy beneficiosa para el área.
¿Considera necesario un proceso de capacitación en aras de que asegure la integridad y suficiencia de la información financiera, la cual facilite la toma de decisiones en la empresa? Explique su respuesta.	Si, cualquier tipo de mejora es beneficioso para una empresa.	Sí es necesario capacitar a las personas involucradas con los procesos contables, ya que de un correcto desarrollo de esos procesos depende la generación de información financiera útil para la toma de decisiones y confiable en todos sus sentidos, además que la capacitación contribuiría	Sí, por tema de tiempo el personal no es capacitado correctamente, y el tema de integridad y suficiencia de la información financiera es vital para la toma de decisiones.

Pregunta	Participantes 1	Participante 2	Participante 3
		una mejora en el tema de control interno.	
¿Existe un manual de procedimientos o políticas en el área contable en la organización? Explique su respuesta.	No, no lo han desarrollado	No, no existe un manual de procedimientos o políticas por escrito, lo que existe son políticas verbales implementadas directamente por el dueño.	No, la empresa no cuenta con un manual de procedimientos formalmente establecido para el área contable.

### Apéndice 2: Lista de Verificación aplicada

Criterios de evaluación	Sí	No	Parcialmente	Observaciones
<b>Procedimientos</b>				
1. Se han identificado los riesgos del proceso contable y se han implementado controles para mitigarlos.			X	Se identificó que no existen controles apropiados para los riesgos asociados a los procesos contables.
2. Se monitorea de forma constante el cumplimiento de los controles en el sistema contable de la organización.		X		No existe formalmente establecido un sistema de control interno, por tanto, no se da un monitoreo constante de los controles.
3. Se realizan registros periódicos de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.	X			El registro de activos, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos se realiza de manera mensual, la contabilidad se encuentra al día.

4. Se cuenta con mecanismos de control adecuados que garanticen la transparencia de los procesos internos contables.			X	A pesar de que los mecanismos no se encuentran establecidos por escrito, la empresa cuenta con ciertos controles que contribuyen a la transparencia, como: existe política de registros contables, se emplea un método de valuación y control del inventario, control diario de caja chica y arqueos.
5.Existen políticas que determinen el marco normativo para la adecuada gestión de los procesos contables.			X	Las políticas que existen fueron creadas directamente por el dueño, debido a alguna eventualidad, y las mismas responden a ciertos procesos contables.
6.Existen y están implementados manuales de procedimientos para la gestión de control interno de los procesos contables.		X		No existen manuales formalmente creados sobre el control interno de los procesos contables.
7. Se realizan capacitaciones al personal en lo concerniente a control interno en las áreas de comunicación e información y en actividades asociadas con el proceso contable.		X		Los empleados vinculados con el área contable no cuentan con la capacitación en lo concerniente a control interno, ya que la empresa no cuenta con un sistema de control formalmente establecido.
8. Se evidencia documentación que respalde procesos de supervisión en cuanto a la gestión contable.			X	El dueño se encarga de supervisar directamente la gestión contable, sin embargo, no es documentada la supervisión.
9.Se toman en cuenta las sugerencias de los	X			Las sugerencias de los colaboradores vinculados con el área contable son

colaboradores para la mejora de los procesos contables.				tomadas en cuenta por parte de la gerencia.
10. Se evidencia segregación de funciones en el proceso de registro y custodia de la documentación que soporta los procesos contables.			X	Existe segregación de funciones, sin embargo, el dueño realiza muchas funciones de los procesos contables, las cuáles deberían estar segregadas para efectos de control interno y minimización de errores.

### Apéndice 3: Entrevista aplicada a expertos.

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3
¿Cuáles estrategias se recomiendan en las organizaciones, en cuanto al cumplimiento de los procesos de control interno, en el área contable para una pequeña empresa?	La segregación de las tareas de cada persona es importante a la hora de elaborar un plan de trabajo para la empresa en general, lo que conlleva a tener buenas políticas o también procedimientos de cada rol y su debido proceso.	Respaldar objetivos de la organización, definir funciones y responsabilidades, cultura organizacional orientada al cumplimiento de la estrategia de control interno, comunicación periódica, Evaluación constante de los riesgos; respuesta oportuna a los riesgos; seguimiento y evaluación; rendición de cuentas.	Ciclo PHVA, establecimiento, monitoreo y evaluación de indicadores, métricas, entre otro.
¿Considera que existe una adecuada estructura organizacional en las pequeñas empresas que permita establecer metas y objetivos	En muchas pequeñas empresas, la estructura organizacional tiende a ser más plana, lo que puede facilitar la comunicación directa y la	Si; la que se ajuste a las necesidades de la organización no importa su tamaño. La que nos permita cumplimiento de los objetivos	Sí existe una adecuada estructura organizacional la empresa sí podrá cumplir con sus metas y objetivos a nivel empresa y en todas sus áreas.

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3
claros en el área contable? ¿Por qué?	alineación de metas entre los miembros del equipo. Además, aunque puede haber menos capas jerárquicas, esto puede promover una mayor flexibilidad y agilidad en la toma de decisiones.	organizacionales y de control interno; normalmente esta depende del giro del negocio y otros factores como objetivos, misión y valores; algunos ejemplos son: jerárquica, funcional, matricial, basada en procesos o productos, circular; mercado o geográfica y de red.	
¿Cuáles estrategias sugiere implementar en el área contable, en aras de garantizar el impacto que genera los cambios en el control y supervisión en las empresas?	Control de riesgos, de esta manera se puede ver qué tanto impacto están teniendo ciertos movimientos contables o flujos de efectivo que habitan en el negocio	Algunas actividades de control muy específicas serían: seguimiento al buen procesamiento de la información; segregación de funciones, definición de responsables de activos; mecanismos de verificación de control interno.	Tener siempre orden y saber realizar una buena estructura organizacional para que los resultados sean los mejores.
¿Cuáles elementos se deben incluir en una propuesta de procedimientos de control interno, con fundamento en el marco denominado COSO, aplicables en el área contable en las organizaciones?	Ética empresarial Controles de fraudes, no transparencia, alteraciones a los informes y revisiones mensuales Presentación correcta de informes financieros de acuerdo a las COSO.	Análisis del cumplimiento de los objetivos de la organización*, revisión de competencias de oferentes para aplicar a los puestos candidatos óptimos RRHH candidatos cumplan con	Compromiso con la integridad, valores éticos, y estructuras con autoridad.

<b>Pregunta</b>	<b>Participante 1</b>	<b>Participante 2</b>	<b>Participante 3</b>
	Capacitación al personal	el perfil del puesto; Elementos que fortalezcan la rendición de cuentas; división de funciones clara y asignación de responsables de seguimiento; fijación de objetivos claros y medibles y actividades de control y monitoreo.	