

**Universidad Hispanoamericana**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**Contaduría Pública**

*Tesina para optar por el grado académico de  
Bachillerato en Contaduría Pública*

**Buenas prácticas de procedimientos de control interno  
aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la  
zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las  
condiciones vigentes durante el primer trimestre del año  
2022, basado en COSO 2013**

Elayne Guadalupe Agurcia Garay

Setiembre, 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS.....	6
AGRADECIMIENTOS .....	7
DEDICATORIA .....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	11
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales .....	16
1.1.2 Delimitación del problema .....	23
1.1.3 Justificación .....	24
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	25
1.3 OBJETIVOS .....	25
1.3.1 Objetivo general .....	25
1.3.2 Objetivos específicos .....	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>27</b>
2.1 MARCO TEÓRICO .....	27
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	30
2.3 MARCO CONTEXTUAL .....	44
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>50</b>
3.1 ENFOQUE .....	50
3.2 ALCANCE .....	51
3.3 DISEÑO .....	52
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO .....	52
3.4.1 Población .....	53
3.4.2 Tipo de muestra .....	53
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	54
3.4.4 Consideraciones éticas .....	54
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	55

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS .....	59
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	60
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>62</b>
4.1 RESULTADOS .....	62
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>70</b>
5.1 DISCUSIÓN .....	70
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>84</b>
6.1 CONCLUSIONES .....	84
6.2 LIMITACIONES .....	86
6.3 RECOMENDACIONES .....	87
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>
Anexo 1. Cuestionario para entrevistas .....	91
Anexo 2. Guía de temas a evaluar (trabajo de campo) .....	94
Anexo 3. Manual 1 La gestión del cierre de caja .....	96
Anexo 4. Manual 2 Estado de cuentas por cobrar .....	97
Anexo 5. Manual 3 Estado de cuentas por pagar .....	98
Anexo 6. Manual 4 La gestión del control de inventarios .....	99
Anexo 7. Manual 5 La gestión agenda de compromisos fijos .....	100
Anexo 8. Tarjeta de Presentación AGESTIONAR .....	101
Anexo 9. Sala exhibición Souvenir Bambú .....	102
Anexo 10. Sala exhibición Souvenir Bambú .....	103
Anexo 11. Vista exterior cafetería Bohío Hermosa .....	104
Anexo 12. Vista interior cafetería Bohío Hermosa .....	105
Anexo 13. Vista exterior Hostal Jaco Inn .....	106
Anexo 14. Vista interior Hostal Jaco Inn. ....	107
Anexo 15. Vista exterior Hostal Jaco Inn .....	108
Anexo 16. Estación caja Pulpería Rosita .....	109
Anexo 17 Algunos Productos Pulpería Rosita .....	110
Anexo 18. Servicios sattva Holistic .....	111
Anexo 19 Terapia Yoga con Sattva Holistic .....	112

Anexo 20. Declaración Jurada .....	113
Anexo 21. Consentimiento Informado .....	114
Anexo 22. Cartas de autorización de las entidades .....	123
Anexo 23. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora .....	128
Anexo 24. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora .....	129
Anexo 25. Carta de aprobación del/la profesional en Filología .....	130
Anexo 26. Licencia y autorización al CENIT .....	135
Anexo 27. Licencia y autorización de la autora para publicar .....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1. Componentes y principios COSO 2013 .....	39
Cuadro 2. Criterios de inclusión y exclusión .....	54
Cuadro 3. Variables o categorías .....	59
Cuadro 4. Estrategias de análisis cualitativos .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Imagen 1. Cubo Coso 2013 .....	40
Imagen 2. Mapa conceptual enfoque cualitativo .....	51
Gráfico 1. Ubicación geográfica de la muestra .....	62
Gráfico 2. Nivel de conocimiento e implementación de COSO 2013 en la muestra .....	63
Gráfico 3. Creación de manuales de control en las PYMES .....	63
Gráfico 4. Supervisión y Ejecución .....	64
Gráfico 5. Cumplimiento Componente 1. Ambiente de Control .....	65
Gráfico 6. Cumplimiento Componente 2. Evaluación de Riesgos .....	66
Gráfico 7. Cumplimiento Componente 3. Actividades de Control .....	67
Gráfico 8. Cumplimiento Componente 4. Información y Comunicación .....	68
Gráfico 9. Cumplimiento Componente 5. Monitoreo .....	69

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por mi vida, por otorgarme el don de la comprensión y practica de las ciencias económicas y por proveerme fuerzas para trabajar y sustentar este proyecto paralelamente a las demás responsabilidades que las rutinas actuales exigen a la mujer; no ha sido fácil estudiar esta carrera desempeñando varios roles al mismo tiempo, dure muchos años estudiando pues debía ser mama, esposa, ama de casa, trabajadora, estudiante, familiar , amiga, lo que menos pude en este tiempo fue ser deportista pero sigo intentándolo... sé que vienen mejores tiempos.

Agradezco a los profesores de la Universidad Hispanoamericana Sede Puntarenas siempre recibí mucho apoyo y motivación, a mi tutor don Kenneth Sánchez Villalobos y a los empresarios y administradores que me abrieron las puertas de sus negocios para trabajar y confianza durante la etapa de investigación.

Especialmente agradezco a todos los amigos que me han alentado a seguir, a los que aportaron su granito de arena y a todas las personas que se han cruzado en mi camino social y laboral porque en diferentes formas fomentaron en mí el poder de la toma de decisión entre quedarme en un mismo lugar o avanzar para ser mejor y crecer.

¡Gracias!

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi madre en ella conocí a la primera gran empresaria desarrollo ocho geniales proyectos de vida, a mi hermano mayor Martin mi acompañante desde el día uno, un guerrerito incansable que todo lo ha podido, a mi hermana Rosa a la que invito a cumplir más sueños, a Massielita y Susi todo lo logré porque podía ir tranquila sabiendo que cuidaban a mis hijos como si fueran suyos, fueron la columna vertebral de este logro, a Enrique que sigue de cerca mis pasos y a Manuel y Norman apoyos del corazón.

Al viejo Maiki, él me mostró el mapa del mundo y trazo en el la ruta de la superación y el éxito.

Especialmente a mis hijos Alberto, Chanell y María Paula ustedes han sido la brújula con la que me he dirigido mi vida, he tratado de acomodar mejor el camino porque sé que me siguen bien cerquita, y a mi amor compañero de vida Adrián mi esposo... siempre a mi lado secando las lágrimas cuando la frustración, el cansancio físico y emocional me quebrantaban y más importante aun cuando la fe me faltaba.

A mí misma, por asumir un reto que me desafiaba con muchos obstáculos, ¿me pregunte muchas veces porque seguir? Y la voz de Dios me decía... porque hoy estas más cerca que ayer para alcanzar el propósito que en ti deposite.

¡Hoy alcance una de mis metas... ¡Dios te lo debo todo, gracias por elegirme!

Lupe Agurcia Garay.



## RESUMEN

El presente proyecto titulado “Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013” pretende medir cuánto conocimiento tienen los emprendedores acerca de la importancia del control Interno como modelo de desarrollo y crecimiento de las organizaciones, posterior a esta medición se ocupará de la elaboración de manuales en el ambiente idóneos y adecuados a las necesidades individuales de la muestra de Pymes que son el objeto de estudio, a la vez que servirán de modelo para posteriormente informar, entrenar y capacitar en los diferentes escenarios empresariales del área sujeta a la investigación.

Como consecuencia de la pérdida de miles de empleos estables antes de la pandemia, esta investigación se origina durante la creación y recopilación de datos en el proceso de apertura de AGESTIONAR (microempresa que vio la luz a raíz de la pandemia COVID-19 se dedica a tramitar todo lo referente a la Tramitología de apertura de micro y pequeñas empresas ante las instituciones, este servicio finaliza el día que se colocan las licencias y permisos de ley dando lugar a que la empresa se ponga en marcha a legalidad, posterior a esto da asesoría en el marco necesario y realiza labores de soporte administrativo y seguimiento de deberes formales a quienes lo necesiten) como resultado de la necesidad imperiosa de buscar fuentes alternativas de ingresos que nos permitieron seguir generando ingresos para dar continuidad a las metas personales, atender las obligaciones dinerarias habituales y todo lo que implica residir y desarrollar operaciones laborales en zonas costeras en esta ocasión Playa Jaco, Pacífico Central de Costa Rica.

AGESTIONAR tiene como fortaleza la experiencia de campo de 22 años laborando desde la cabeza de los diferentes equipos de trabajo en los cuales ha sido parte, la dirección de las áreas administrativas en turismo, servicios y la educación universitaria idónea que hoy pretende culminar con la puesta en marcha este Trabajo Final de Graduación.

Entre los alcances de AGESTIONAR existe una cartera de Micro y Pequeñas empresas que se han elegido cuidadosamente para proponer diferentes actividades y modelos de gestión positivos y potencialmente mejorables partiendo en unas desde el diseño ambientado a sus actividades operacionales de manuales y procedimientos de control y en otras partiendo desde los ya utilizados, pero dándoles el mejoramiento necesario para ser exitosas.

A partir de la aplicación del método de investigación Cualitativo se ha llegado a la conclusión de que las empresas de la zona carecen de conocimientos financieros, desestiman a la contabilidad como eje central para la toma de decisiones y a la misma mecánica de toma de decisiones viables, por lo que surge la premisa de profundizarse en los procesos actualmente aplicados en las postuladas y aplicar conforme al modelo COSO 2013 las estructuras y procedimientos para corregir lo que está erróneo e implementar lo idóneo para alcanzar los objetivos positivos y así demostrar el alcance de la meta de esta investigación.

Entre las estrategias de recolección de datos se ha conversado con los emprendedores propietarios de estas pymes y se ha entrevistado a personal administrativo y contable para tener una noción real de que brindan ofertas que satisfacen grandes necesidades con productos y servicios como parte de su propuestas de negocios, pero aun así siguen estando afectados y constantemente amenazados por diferentes factores internos y externos que al aplicar la correcta gestión se solucionarían para encaminar la empresa hacia el futuro con éxito y maduración de propuestas de valor empresarial que en el tiempo le agregaran valor a la organización.

## ABSTRACT

The present project entitled "Good practices of internal control procedures applicable to a sample of SME organizations in the Jaco area, in the Pacific of Costa Rica, according to the conditions in force during the first quarter of the year 2022, based on COSO 2013" aims to measure how much knowledge entrepreneurs have about the importance of internal control as a model of development and growth of organizations, after this measurement, it will deal with the preparation of manuals in the suitable environment and adequate to the individual needs of the sample of SMEs that they are the object of study, at the same time that they will serve as a model to later inform, train and train in the different business scenarios of the area subject to the investigation.

As a consequence of the loss of thousands of stable jobs before the pandemic, this research originates during the creation and collection of data in the process of opening AGESTIONAR (a microenterprise that came to light as a result of the COVID-19 pandemic is dedicated to process everything related to the procedure for opening micro and small companies before the institutions, this service ends the day the licenses and legal permits are placed, giving rise to the company starting up legally, after this it gives advice within the framework that is necessary and performs administrative support tasks and follow-up of formal duties to those who need it) as a result of the urgent need to seek alternative sources of income that allowed us to continue generating income to give continuity to personal goals, meet obligations usual money and everything that implies residing and developing labor operations in coastal areas in this occasion Jaco Beach, central Pacific of Costa Rica.

AGESTIONAR has as its strength the field experience of 22 years working from the head of the different work teams in which it has been a part, the direction of the administrative

areas in tourism, services and the ideal university education that today intends to culminate with the underway this Final Graduation Project.

Among the scope of AGESTIONAR there is a portfolio of Micro and Small companies that have been carefully chosen to propose different activities and management models that are positive and potentially improvable, starting in some from the design set to their operational activities of manuals and control procedures and in others starting from those already used, but giving them the necessary improvement to be successful.

From the application of the Qualitative research method, it has been concluded that the companies in the area lack financial knowledge, dismiss accounting as the central axis for decision making and the same mechanics of viable decision-making, Therefore, the premise arises to delve into the processes currently applied in the postulates and apply, according to the COSO 2013 model, the structures and procedures to correct what is wrong and implement what is ideal to achieve the positive objectives and thus demonstrate the scope of the goal. of this investigation.

Among the data collection strategies, conversations have been held with the entrepreneurs who own these SMEs and administrative and accounting personnel have been interviewed to have a real notion that they offer offers that satisfy great needs with products and services as part of their business proposals. , but even so they continue to be affected and constantly threatened by different internal and external factors that, by applying the correct management, would be solved to direct the company towards the future with success and maturation of business value propositions that over time would add value to the organization.

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este primer apartado se considerará la propuesta siguiente “El problema muestra como el investigador concibe e interpreta el tema específico problematizado, los límites y el alcance del estudio. A partir de esta delimitación se configuran los otros elementos del protocolo de investigación.” (Lerma, 2016, p.6).

Se Procede a continuación a relatar la problemática, Post pérdida de los miles de empleos estables, esta investigación se origina durante la creación y recopilación de datos en el proceso de apertura de AGESTIONAR ( microempresa que vio la luz a raíz de la pandemia COVID-19 se dedica a tramitar todo lo referente a la apertura de micro y pequeñas ante las instituciones, este servicio finaliza el día que se colocan las licencias y permisos de ley y la empresa puede abrir sus puertas al público, da asesoría, soporte administrativo y seguimiento de deberes formales a quienes lo necesiten) como resultado de la necesidad imperiosa de buscar fuentes alternas de ingresos que nos permitieron seguir generando ingresos para dar continuidad a las metas personales, atender las obligaciones cotidianas y todo lo que implica residir y desarrollar operaciones laborales en zonas costeras específicamente Playa Jaco, Costa Rica.

El presente estudio se ubica en el año 2020 ( Marzo 16), un anuncio de cierre al 100% por parte del Ministerio de Salud y un decreto del Ministerio de Trabajo habilitando a los patronos para enviar a casa a los trabajadores sin goce de salario bajo la figura de suspensión temporal de contratos, sería la primera alerta de que estamos frente un problema nunca antes visto, ni siquiera sospechado a nivel nacional y mucho menos globalmente, si bien es cierto en años recientes escuchamos acerca del auge del Emprendedor, fundar su propia empresa puede sonar formidable junto a otros temas relevantes del momento: Teletrabajo, Reuniones Virtuales, Tecnologías de

procesamiento de datos, etcétera. Pero el mundo quedó paralizado y como país tuvimos que improvisar en tecnología casi sin entrenamiento, nos vimos obligados a poner en práctica sin entrenamiento esas nuevas herramientas de las que habíamos escuchado, que nos permitirían medir la productividad por lo que se hizo notoria la necesidad previa de un sistema idóneo como el de Control Interno COSO 2013 en las organizaciones pymes citare alguna de las interrogantes empíricamente observadas al echar una mirada al pasado: Que hacían las micro y pymes para trazar un método de alcance de metas, lo ejecutaban, y si se lograban las metas? ¿Como establecían, median y contrarrestaban el riesgo? ¿Hacían análisis periódicos o comparaciones de sus fortalezas y desafíos? ¿Llevaban registros contables? Entre otras interrogantes, esta fue la causa que reportan los emprendedores en miles de organizaciones que se vieron condenadas a cerrar sus puertas en menos de tres meses de decretada la pandemia.

En el presente ha sido notorio que miles de micros y pequeñas empresas (PYMES, por sus siglas en español) desconocían el alcance y rendimiento de sus operaciones en el tiempo, llevaban, poco, parcial o nula contaduría, escasos conocimientos de mecanismos de transformación de la oferta y tecnologías y por lo tanto nula capacidad para establecer alternativas financieras idóneas que les permitieran sobrevivir en la jungla económica financiera.

Por tanto, al ser el Control Interno un pilar de la Contabilidad Financiera y al ser las Pymes de Costa Rica según el “Estudio de Situación Pyme Costa Rica 2021” que analizo los años 2015 al 2019 son un pilar de democratización económica al mostrar un parque empresarial que se observó de la siguiente manera, (Capítulo 1: Principales Hallazgos, P.8) <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2021/pyme/DIGEPYME-INF-038-2021.pdf>

En esta sección se enumeran los principales hallazgos generados a partir del análisis de la información proporcionada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR, por sus siglas) que data de los años 2015 al 2019.

1. Desde el punto de vista de cantidad de empresas, se mantiene la tendencia de que Costa Rica es un país con un parque empresarial mayoritariamente PYME.
2. En el promedio de los 5 años analizados, el 97.4% de las empresas son PYME, de estas el 80.84% son micro, el 12.46% pequeñas y 4.10% medianas.
3. En términos absolutos, al año 2019, el parque empresarial costarricense se conformó por 137.378 empresas de las cuales 133.845 son PYME.
4. En el periodo de estudio, se experimenta un aumento total de empresas pasando de 135.395 a 137.378, lo que representa un incremento del 1,5% en el parque empresarial. Para el caso de las PYMES, se pasa de un total de 132.165 PYMES en 2018 a 133.845 PYMES, representando un incremento de 1,3%.
5. El comportamiento de la cantidad de microempresas en el país ha aumentado en el periodo de estudio con una tasa del 0,52%, pasando de 110.400 microempresas a 110.973 microempresas.
6. En el caso de las pequeñas empresas, para el periodo en estudio, se experimentó un incremento del 4,85%, las cuales contabilizaban en el año 2015 un total de 16.439 pequeñas empresas y para al año 2019 un total de 17.237 pequeñas empresas.

Al considerarse todos los datos se ha reflexionado en el hecho de que resulta de absoluta relevancia la implementación del Control Interno en esta zona para cerrar la brecha de Pymes desaparecidas prematuramente y frente a los riesgos inherentes a la naturaleza de las organizaciones.

### **1.1.1 Antecedentes Internacionales y Nacionales**

El Control Interno de las empresas privadas se ha convertido en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las actividades diarias y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. Se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. Por tanto, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

Se menciona a continuación una selecta lista de antecedentes nacionales e internacionales relacionados con esta investigación.

Como primer antecedente en el presente proyecto resulto idóneo el trabajo de Cynthia Ramírez Avalos (2016) “Control Interno de las Pymes” Universidad Autónoma de Nuevo León-México.

El propósito de la investigación fue reflexionar sobre ¿Qué? o ¿Cuánto? conocimiento tienen los empresarios mexicanos y/o emprendedores denominados PYMES, sobre el “CONTROL INTERNO” de su Organización; siendo que este juegan un papel muy importante en el crecimiento y desarrollo de su negocio, los empresarios solo necesitan tener un guía o consultoría que les muestre los caminos necesarios para aplicarlo y más en esta región puesto que llevando una buena revisión de los procedimientos, las áreas claves y de la responsabilidad se podrán detectar con anticipación los riesgos que se podrían correr. Esta investigación favorecerá a los dueños de negocios, ya que este trabajo



proporciona una herramienta de apoyo para las “PYMES”, así como a los Despachos Contables que deseen incorporar el servicio de Auditoría.

Como segundo antecedente a fin a este proyecto se ha iluminado el trabajo del estudiante Yeisned Morales Cano (2018) C “Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia 2018.” Universidad Peruana Unión. Lima-Perú.

La presente tesis, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en el municipio de Campamento, Colombia, 2018, para ello se revisó la aplicación de los componentes del control interno en la administración municipal y la incidencia o grado de relación que este tiene con la buena gestión administrativa en el municipio de Campamento. Esta información se obtuvo a través de la aplicación de dos encuestas tipo Likert, las cuales se usaron como instrumento principal para la recolección de información. Para la realización de esta tesis se empleó el tipo de investigación correlacional que permite medir el nivel de relación de dos o más variables. El diseño fue no experimental, dado que no se manipularon las variables y las conclusiones se determinaron sin intervención del investigador, y se utilizaron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos en escala tipo Likert. La investigación concluyó con la existencia de una correlación directa y significativa del 85,3% entre el control interno y la gestión administrativa en el Municipio de Campamento.

Para el tercer antecedente la propuesta de investigación realizada por la alumna Gabriela Rocha González (2019) “Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos”. Instituto Tecnológico de Costa Rica.

En este proyecto se plantea como principal objetivo actualizar los diferentes manuales de procedimientos para el Departamento de Control Interno y el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos para el período 2019.

Además, se propone analizar los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de Control Interno, mediante un análisis documental para plantear la situación actual del departamento utilizando como herramienta de recolección de información la entrevista la cual fue aplicada a los distintos funcionarios que conforman parte del departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos y posteriormente se procedió a hacer un análisis de dicha información, por medio del uso de la matriz de *Feedback*, que dio paso para generar la propuesta de los procedimientos.

Finalmente, al contar con la información necesaria, se actualizaron 18 procedimientos entre los cuales se encuentran ocho procesos y diez subprocesos, de los cuales dos subprocesos se hicieron completamente nuevos. Todos los procedimientos se diagramaron en un software llamado Bizagi de acuerdo con lo que estableció Control Interno, en su mayoría los procedimientos presentan cambios en la normativa aplicable ya que se encontraban desactualizados con base en la normativa vigente y cambios en la ejecución y desarrollo de las actividades con el fin de contribuir en la productividad y eficiencia en la realización de los procesos.

En el cuarto antecedente resultaron de gran peso las investigaciones realizadas por Kimberley Arley Vargas (2020) "Evaluación del Sistema de Control Interno vigente al 30 de septiembre 2020 en la gestión de la empresa TALENTUM ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA S.A.), ubicada en Santa Ana, Costa Rica, con propósito de mejora, en apego al denominado enfoque COSO III publicado en 2013, a partir del 1 enero de 2021". Universidad Hispanoamericana.

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la empresa Talentum Asesores Corporativos (la cual estará cambiando de razón social a BG Proeza S.A. por lo que se estarán

mencionando ambas durante la investigación), la cual brinda servicios profesionales en áreas como impuestos, auditoría, finanzas, contabilidad y outsourcing. El propósito del mismo es evaluar el sistema de control interno que actualmente se utiliza, en la gestión de dicha empresa y será realizada en apego a los componentes y estructura del Marco sobre CI denominado como metodología COSO III, publicada en el año 2013 con el propósito de mejorar dicho sistema.

También se ha analizado para el quinto antecedente el trabajo de investigación realizado por Alonso Salas Amador (2021) “Propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM 2017, Aplicable al Inventario de Mercadería de la Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022.” Universidad Hispanoamericana.

Este proyecto de investigación pretende efectuar un análisis de los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería y realizar un estudio del marco conceptual COSO ERM 2017 y su aplicación al inventario de mercadería en la empresa Costarricense VETCOMER LTDA, con ello, determinar si es necesario confeccionar una propuesta de Sistema de Control Interno basada en el COSO ERM 2017 aplicable al inventario de mercadería de dicha empresa, alcanzando mejorar sustancialmente la gestión de ese activo corriente.

La investigación realizada es de naturaleza mixta por cuanto será determinante la recopilación de información y su correspondiente análisis para conocer las causas que originan el problema y corroborar los objetivos del estudio.

Para la recolección de información se utilizó la entrevista por cuanto se consideró fundamental interactuar directamente con las personas para lograr obtener claridad en cuanto a la información que se pretendía recabar, así mismo, se utilizó la técnica de observación ya que es

una herramienta que facilita conocer lo que sucede en el contexto del estudio, permitiendo la obtención de un mayor número de datos para la investigación.

Para el análisis de datos de la investigación se recolectaron los datos mediante la realización de entrevistas, pruebas de campo, consulta de libros y documentos relacionados con el tema estudiado; captura, transcripción y ordenen de la información mediante grabación en formato digital en el caso de las entrevistas y para el caso de las observaciones, a través de fotografías o bien en notas adicionales que se consideraron relevantes para la investigación; una vez obtenida se agrupó por categorías de ideas, conceptos o argumentos equivalentes descubiertos durante el proceso de recolección de la información; y finalmente, se evaluó y analizó con detalle, cada cita textual, con el fin de determinar qué aporta al estudio.

Como resultado, la investigación arrojó que la empresa VETCOMER LTDA carece de un sistema de control interno que le permita una adecuada gestión del inventario de mercadería, no se tiene certeza del costo del inventario, mercadería obsoleta, dañada o deteriorada, así mismo, no hay asignación de responsables en el proceso del inventario, por tanto, se procedió a confeccionar una Propuesta de Sistema de Control Interno para el Inventario de Mercadería, basada en el marco COSO ERM 2017, la que se espera sea acogida por la empresa para una mejora sustancial en la administración de este activo que es fundamental para la permanencia del negocio en el mercado actual

Seguidamente la investigación que se configura como el sexto antecedente se trata del trabajo realizado por la estudiante Katherine Vargas Rojas (2021) “Evaluación del Sistema de Control Interno aplicable a los activos de propiedades, Planta y Equipo en la empresa Britt Shared Serviles ubicada en la provincia de Heredia (Costa Rica) en el periodo de enero al 31 diciembre

2020, para la elaboración de un manual de procedimientos de Control Interno.” Universidad Hispanoamericana.

El mencionado proyecto tuvo como objetivo central realizar la evaluación de los procedimientos que la empresa Britt Shared Services tiene establecidos o que los colaboradores han puesto en práctica en cuanto al control interno de los activos de propiedad, planta y equipo, esto se llevó a cabo mediante un programa de auditoría en el que se realizaron cédulas para la revisión de los cálculos al momento de capitalizar los activos de este rubro, la observación de los procesos, cuestionarios y una toma física que permitiera verificar la veracidad de los números mostrados en los estados financieros.

La presente tesis plantea la importancia del control interno en todas las compañías e Instituciones, en este caso se muestra que el porcentaje de representación de la partida de activos propiedad planta y equipo con respecto al total de activos es de un 70% por lo que se determinan una serie de normas aplicables tanto a nivel de la empresa como gubernamentales e incluso internacionales, estos procedimientos deben ser acatados por cada uno de sus miembros para una mejor gestión por lo que la propuesta se tratade la confección de un manual de procedimientos de control interno, en el que se establecerán los mejores procesos en los que se tome en cuenta la normativa de Zona Franca vigente en Costa Rica, la norma NIC 16 y el informe COSO.

En cuanto a las conclusiones generales se determinaron falencias en cuanto a la Comunicación, la evaluación de los riesgos que existen en la compañía y el seguimiento de los procesos que esta ha establecido, ya que no se cuenta con un equipo de auditoría Interna o alguna figura que se encargue de realizar esas inspecciones, existen ciertas actividades de control, pero hay más acciones que se pueden poner en práctica para la mejora del control interno.

Finalmente, el séptimo Antecedente toma forma en la Investigación realizada por la estudiante Yendry Elizondo Garro (2021) “Fortalecimiento del Control Interno, para ser aplicado a los procesos relevantes en una operadora de pensiones costarricense a diciembre del 2020”.

Universidad Hispanoamericana.

El objetivo de la investigación es analizar los procesos relevantes de la Operadora de Pensiones que requieren fortalecimiento del control interno por medio de los resultados del estudio realizado por una empresa consultora, para determinar cuáles procesos generan valor para la organización y validar el seguimiento de estos. En la investigación se utilizó un enfoque cualitativo ya que se realizará un análisis de los distintos procesos relevantes de la operadora de pensiones partiendo del estudio realizado por la empresa consultora, este análisis se realiza a solicitud de la Operadora de Pensiones, quienes requieren que se realice un análisis de los datos y de los resultados en dicho informe con el fin de establecer mejoras de procesos, análisis de los indicadores definidos y en caso de existir desviaciones la definición de nuevos indicadores de Riesgo.

Se complementó la investigación con una entrevista al encargado del Área de Gobernanza, con el objetivo de conocer más a fondo la información relevante de los procesos, contexto en el cual se desarrollan, conocer puntos de vista y demás información que brinden mayor profundidad, conocimiento al tema para enriquecer los resultados de la investigación. La investigación consistió en realizar un análisis profundo utilizando el criterio experto para poder determinar el valor agregado de los procesos relevantes que realiza actualmente la Operadora.

El alcance es exploratorio ya que no se encuentran estudios relacionados al control interno en los procesos que realizan las Operadoras de Pensiones costarricenses, por lo que la finalidad es realizar una investigación más completa con relación al fortalecimiento de los

controles en los procesos relevantes en este tipo de organización y contribuir en establecer un precedente este tema para investigaciones futuras, además de tener un alcance descriptivo ya que realizará una descripción detallada de los procesos relevantes que se realizan en la Operadora de Pensiones en estudio, dado que es de gran relevancia para el desarrollo del tema.

El diseño utilizado es no experimental ya que a criterio del investigador se realizará un análisis de los 11 procesos relevantes de la Operadora de Pensiones, es no probabilística a criterio del investigador ya que no se excluyó ninguno de los procesos. Por otra parte, se consideró como transeccional o transversal ya que la información que se analizará considera un periodo determinado, el año 2020.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Un problema es un efecto negativo que se produce al desestimar un error o una acción indebida mientras se realizan actividades proyectadas hacia la obtención de éxito, generando condiciones negativas e indeseadas que el investigador va encontrando, o no, el problema puede ser de ámbito matemático, conceptual, de comprensión u otros, las alternativas de solución harán sus puestas en escena en la medida en que se consiga delimitar el problema, desde este punto partiremos hacia la meta de desarrollo de esta investigación.

Ante la necesidad de delimitar resulta relevante lo mencionado por Baena Paz (2014): “La delimitación del tema es, pues, un primer acercamiento, reconocimiento más bien, de la realidad como paso previo para realizar nuestra investigación.” (Baena Paz, 2017, p.70)

Se han dado a conocer anteriormente los hallazgos generados a partir del análisis de la información proporcionada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR, por sus siglas en español) “Estudio de Situación Pyme Costa Rica 2021” que analizo el periodo 2015 al 2019 acerca del parque empresarial costarricense, en el periodo de investigación que analizo 5 años se ratificó

que las pymes representan el 97.4% , de estas el 80.84% son micro, el 12.46% pequeñas y 4.10% medianas, conocemos también que en las zonas turísticas se concentra gran parte de la participación por lo cual encuentro de primera necesidad la contabilidad financiera y el modelo propuesto de Control Interno como columna vertebral de las pymes.

### **1.1.3 Justificación**

Ubicados en el Cantón número 11 de la Provincia de Puntarenas, Garabito, en el distrito de Jaco, localizada en la región Pacífico Central del País. La economía del Cantón se fundamenta especialmente en la industria turística ya que se ubica en la zona costera y muy cerca de la Ciudad Capital San José.

Jaco ha sido privilegiada por la naturaleza con playas de gran atractivo nacional e internacional, otra gran fuente de empleo es el sector de la construcción ya que la zona tiende a crecer constantemente en infraestructura debido a la alta atracción de inversión extranjera que se ha dado cuenta de las oportunidades de crecimiento como pueblo y de hospedaje durante todo el año que le genera miles de empleos indirectos.

Sin embargo a pesar de todas las ventajas que esta zona suele proyectar también existen brechas que se van incrementando en la misma medida de crecimiento que la dinámica comercial y esta es la escasa educación, capacitación y acompañamiento de las áreas financieras en la fuerza laboral partiendo desde las jefaturas que regularmente son sus propios creadores aspecto de peso aniquilador que constantemente pone a las empresas en situaciones de inminente riesgo penosamente con mucha frecuencia frente a las mismas instituciones gubernamentales que inherentemente se benefician de que estas continúen en marcha.

La necesidad se impone en el sentido de urgencia de implementar las correctas prácticas educativas que vayan erradicando el fracaso de las pymes asociado al canibalismo aventajado



que aplica la empresa pública hacia la empresa privada y precisamente en Costa Rica y en otros Países del Istmo Centroamericano se sigue teniendo el Paradigma de que el Control Interno comprende técnicas que van dirigidas a la Organización Pública y lo cierto es que en otros países de Latinoamérica y el mundo se practica esta cultura en ambas organizaciones.

De aplicarse esto gradualmente se cerrará la brecha del analfabetismo financiero y de control organizacional porque cabe aquí mencionar que la Pandemia COVID-19 nos advirtió de la premisa de aprender a establecer alternativas para contingencias, es aquí donde esta investigación tiene cabida.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Como implementar el Control Interno Modelo COSO 2013 en una muestra de Pymes del Pacifico central, para contrarrestar riesgos que dificultan el desarrollo e incrementación del valor de estas organizaciones?

## **1.3 OBJETIVOS**

Un objetivo es una serie de dispositivos a desplegar mientras se pone en marcha el plan que lleva hacia la meta que se desea alcanzar.

### **1.3.1 Objetivo general**

Comprender la importancia de la práctica del Control Interno modelo COSO 2013, en las organizaciones Pymes en la búsqueda del contraste de los posibles riesgos y amenazas que detengan el desarrollo y rentabilidad en ecosistemas turísticos del Pacifico costarricense.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Integrar las prácticas contables en concordancia con las normas internacionales de información financiera (NIIF, por sus siglas) y de Control Interno modelo COSO 2013 en forma efectiva.
- b) Confeccionar toda la serie de procesos, manuales y formularios pertinentes a cada empresa según su perfil operativo ambientado en COSO 2013.
- c) Supervisar la ejecución de los manuales y procesos adoptados, recopilando constantemente información que facilite el análisis de las debilidades en el desarrollo y a su vez provea de soluciones oportunamente.

## CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO TEÓRICO

Desde el principio de la humanidad el hombre necesito establecer estrategias y métodos de control para poder contabilizar sus bienes, tierras, ganados, cosechas, etcétera, así a partir de la periodicidad y comprensión de las estaciones climáticas y de otros factores ambientales conocidos a través de las observaciones satelitales, se veía en la rigurosa necesidad de establecer técnicas que le permitieran calcular cuantas provisiones tendría que almacenar en base a una proyección en el tiempo para garantizar la supervivencia, a su vez por falta de cultura se encontraba constantemente amenazado por la misma especie que no contaba con reglas de orden público ni urbanidad, esta constante preocupación ocupaban al hombre en establecer sistemas de control con el mismo objetivo, supervivencia. Por estas y otras necesidades del ser humano se originaron los números como repuesta a la gran necesidad de contar para controlar.

El primitivo no necesito más que unos cuantos símbolos que no eran más que marcas que plasmo en piedras o madera, pero a medida del avance de la humanidad se hacía necesario mejores sistemas tal como el de los antiguos egipcios que agrupaban los números de 10 en 10 o el sistema Romano que basado en la simbología de los Etruscos adapto 7 letras mayúsculas y que cada una de ellas se corresponde con un valor numérico utilizados hasta el día de hoy.

Despejadas, las razones por las que el hombre en la antigüedad como en la actualidad en su necesidad de controlar, contrarrestar el riesgo y proyectar alcances que propicien la rentabilidad y éxito en sus emprendimientos, hablaremos del origen internacional del Método de Control Interno COSO 2013 y a sus inicios en Costa Rica.

A continuación, se mencionará lo citado por Fonseca (2011) en su obra “Sistemas de Control Interno para Organizaciones. “El control interno apareció por primera vez en una obra de

Montgomery en 1917, aunque para algunos, el primer antecedente se ubica en el estudio “Verificación de estados Financieros” divulgado por el Instituto de Contadores Públicos Certificados (sus siglas en inglés son, AICPA), en 1929. Existe otra versión que cita lo dicho por Brown (1962, p.969) en torno a la historia del control interno, en el sentido de que un ligero reconocimiento sobre el control interno fue encontrado en el libro *Auditing, de Lawrence Dicksee*, publicado, inicialmente, en 1892. Si bien este autor no señala en forma expresa el término control interno al explicar el alcance de la auditoría, sí plantea que su realización debería tener tres partes: detección del fraude, errores técnicos y errores en principio. (Fonseca, 2011, p.14)

Oportunamente continuaremos con Fonseca (2011):

Con el patrocinio de 5 organizaciones profesionales de Estados Unidos se creó en 1985 la *Comisión Treadway*, para investigar las causas que generaban la preparación de estados financieros fraudulentos en las compañías públicas. Al terminar su trabajo esta Comisión divulgó su informe en octubre de 1987 incluyendo diversos temas, ellos: i) identificación y comprensión de los factores que intervienen en la preparación de estados financieros fraudulentos; ii) evaluación del riesgo de información financiera fraudulenta; y, iii) diseño e implementación de los controles que proporcionen seguridad razonable de que la información financiera fraudulenta será prevenida o detectada. (Fonseca, 2011, p.18)

En septiembre de 1992, el *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission* (COSO), divulgó el Marco Integrado de Control Interno, a través del cual, es posible evaluar el riesgo, y la efectividad de los sistemas de control interno, con base a tres objetivos: operaciones, información y cumplimiento, y cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

En 1998, dicha organización divulgó: *Asuntos de Control Interno en la Aplicación de Derivados*; ilustrando la forma en la que los usuarios podrían usarlo para evaluar la efectividad de los controles internos en el entorno de los derivados. Este documento, proporciona a la junta de directores y a la gerencia una visión global sobre como deberían aplicarse los componentes del COSO en la administración de riesgos implicados en el uso de derivados, específicamente, en cuanto al diseño de políticas y procedimientos de control sobre las actividades relacionadas.

En 2006, se divulgó la *Guía de Control Interno sobre Información Financiera – Guía para Pequeñas Compañías Públicas* que es una simplificación del COSO dirigida a las pequeñas empresas.

En 2009, la Organización COSO divulgó el documento *Guía de Monitoreo para sistemas de Control Interno*. Esta Guía, plantea que, para garantizar el efectivo funcionamiento del Monitoreo, entre otras acciones, debería definirse la estructura para asignar los roles de monitoreo, y diseñar una línea de base en torno de los riesgos más importantes de la organización.

El 22 de julio de 2010, el presidente Obama promulgó la ley de reforma financiera (*Dodd-Frank Wall Street reform and Consumer Protection Act*), orientada a brindar protección a los consumidores y a la economía de los Estados Unidos respecto de las prácticas riesgosas adoptadas por los bancos que generaron las crisis del sistema financiero.

Esta Iniciativa legislativa podría ser considerada como el primer paso para institucionalizar los controles globales dirigidos a evaluar el riesgo sistémico en la industria financiera, y establecer los controles para la protección de los consumidores financieros de los Estados Unidos.

Por otra parte según (Landsite, 2013) en el resumen ejecutivo COSO Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. En su traducción al español con todos

los derechos adquiridos por El Instituto de Auditores de España, que parafraseare en su esencia a continuación: COSO presenta la versión actualizada de Control Interno – Marco Integrado, COSO considera que Marco permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio. Conserva la definición inicial y los cinco componentes para evaluar la efectividad de un sistema de control interno.

A su vez, el Marco incluye mejoras y aclaraciones destinadas a facilitar su aplicación y uso.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

El control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados entre administración y propietarios dentro de una empresa para cuidar sus activos con estasis en el más líquido, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. Un sistema de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de Contabilidad y Finanzas.

### **Algunas Perspectivas**

Orientados hacia una mejor comprensión reflexionaremos lo enunciado por Fonseca (2011):

La mayoría de las entidades del sector privado han establecido de acuerdo con sus necesidades y su proceso evolutivo, un sistema simple o complejo de procedimientos de control para que las personas realicen sus actividades en forma diaria. Por lo tanto, es fácil visualizar en

un organigrama las líneas de autoridad, y las atribuciones que corresponden a las divisiones o departamentos en una organización, bajo el mando de personas. (Fonseca, 2011, p.41)

Siguiendo con el mismo autor, COSO proporciona una visión de control interno más integral respecto de la definición divulgada por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (sus siglas en inglés son AICPA), en 1949. Así el Control Interno es definido de la siguiente manera:

El control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías:

Efectividad y eficiencia de las operaciones;

Confiabilidad de la información financiera; y

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Fonseca, 2011, p.41)

### **Control Interno**

También se han considerado las propuestas de Eslava (2013) “El control de la empresa es fundamental para que pueda supervivir. Es evidente que, como confirman las estadísticas, una gran mayoría de las empresas mueren bien por falta de control, bien por la existencia de un inadecuado control “(Eslava, 2013, p.9).

Lo mencionado por Eslava encuentra concordancia en todos los extremos, la experiencia de campo empresarial y las auditorias constantemente revelan que en lo que respecta a la dinámica costarricense la enorme brecha con respecto a las pymes es educativa porque en la mayoría de los casos la empresa está dirigida a partir de la idea que tuvo el emprendedor sin que esto signifique que está proyectada en base a los requerimientos idóneos de control empresarial,

tratando de cerrar esta brecha pasaremos a entender y encontrar las técnicas que nos encaminen hacia la correcta comprensión y aplicación del control interno modelo Coso 2013.

### **Definición de Control Interno Enfoque COSO 2013**

Control Interno es un proceso ejecutado por el consejo de administración y otro personal de la empresa, fue creado para garantizar a las organizaciones el cumplimiento de los objetivos de reportes y de cumplimiento mediante sus operaciones, para que se pueda ejecutar efectivamente deben existir los manuales y las personas capacitadas para llevarlos a cabo.

El Control Interno puede percibirse de maneras diferentes según el tipo de organización, esta podría ser una de sus dificultades inherentes de acuerdo con Mantilla (2013) Indica lo siguiente: “En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular, de esos esfuerzos el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO “(Mantilla, 2013, 3ed)

El *Comitee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*, conocido ampliamente como COSO público en 1992 su reporte y genero una auténtica revolución en el Control Interno.

El Comité está conformado por cinco instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna:

- ✓ *American Accounting Asociación (AAA)* – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos
- ✓ *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman



parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).

- ✓ *Financial Executive Institute* (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- ✓ *Institute of Internal Auditors* (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- ✓ *Institute of Management Accountants* (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

En mayo de 2013 la organización COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

El Marco mantiene los conceptos principales al tiempo que hace mejoramientos, citaremos nuevamente a Mantilla (2013):

Teniendo en cuenta los grandes cambios que han tenido la industria y los avances tecnológicos, una versión actualizada que permitirá que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos a un nivel aceptable, y apoyo a la toma de decisiones y al gobierno. (Mantilla, 2013. 3ed).

Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados.

El Marco, abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí:

### **El entorno de control**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno en la organización. El consejo y alta dirección son quienes marcan el “*Tone at the Top*” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permite al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de los componentes del sistema de control interno.

### **La evaluación del riesgo**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso

dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación con unos niveles preestablecidos de tolerancia.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos.

Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

### **El sistema de información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es los procesos continuos e iterativos de proporcionar, compartir, y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: Comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información

interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a más necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

### **Las actividades de control**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes que se ejecutan periódicamente pueden variar en enlace y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

### **La supervisión del sistema de control. (Monitoreo)**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con el impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de

control. En aquellas áreas en la que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

De la misma manera, el Marco apoya la administración, la dirección, los accionistas y demás partes que interactúan con la entidad, ofreciendo un entendimiento de lo que constituye un sistema de control interno efectivo.

Un sistema de control interno debe verse como un proceso integrador y dinámico y se caracteriza por las siguientes propiedades:

- Permite aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad y de acuerdo con sus necesidades.
- Presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
- Establece los requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan.
- Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas antifraude.
- Constituye una oportunidad para ampliar el alcance de control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de la información, operaciones y objetivos de cumplimiento.
- Es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.

- Brinda una mayor confianza en la supervisión efectuada por el consejo sobre los sistemas de control interno.
- Ofrece mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Genera mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocios.
- Permite lograr una mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo.
- Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes.
- El marco también se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:
  - Mayores expectativas del gobierno corporativo.
  - Globalización de mercados y operaciones.
  - Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
  - Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
  - Expectativas de competencias y responsabilidades.
  - Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
  - Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

Sabemos que existe una relación directa entre los objetivos que es lo que una organización se esfuerza por alcanzar, los componentes que representan lo que se necesita para lograr los objetivos y las unidades operativas, entidades jurídicas y demás, la relación puede ser representada en forma de cubo.

A su vez está compuesto por diecisiete principios o puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

**Cuadro 1:**

*Componentes y Principios COSO 2013*

<b>Componentes</b>	<b>Principios COSO 2013</b>
1) Ambiente de Control	1 Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos 2 Rol asesor y supervisor de la junta directiva 3 Establecer estructura, autoridad y responsabilidad 4 Demuestra compromiso por ser competente 5 Refuerza la responsabilidad corporativa
2) Evaluación de riesgos	6 Define objetivos adecuados 7 Identifica y analiza los riesgos 8 Evalúa los riesgos 9 Identifica y analiza los cambios que afectan los objetivos
3) Actividades de Control	10 Selecciona e implementa actividades de control 11 Selecciona e implementa controles generales sobre TI 12 Despliega políticas y procedimientos
4) Información y comunicación	13 Usa información relevante 14 Comunica información apropiada oportunamente 15 Comunica información apropiada interna y externamente
5) Monitoreo	16 Conduce evaluaciones separadas y sobre la marcha 17 Evalúa y comunica las deficiencias y aplica los correctivos

**Fuente:** Resumen Ejecutivo, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway commission. 2013

Una constante verificación y calificación del cumplimiento de estos 5 componentes y 17 principios nos permitirá abordar cualquier situación de desviación que suponga riesgo, nos indicara si el control está siendo correctamente aplicado, funcionando y acercándose al cumplimiento de los objetivos que se han acordado.

**Imagen 1:**  
*Cubo Coso 2013*



*Fuente: Deloitte, Costa Rica*

El Marco Integrado COSO 2013, tiene un resumen disponible a los usuarios, está representado por un cubo, el cubo es capaz de ofrecer hasta 1000 combinaciones a considerar, por lo tanto, es importante visualizar con anticipación que objetivos se desean alcanzar.



### **Definición de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES, por sus siglas en español)**

Por sus siglas significa pequeñas y medianas empresas, es toda entidad productiva con fines de lucro que haga uso de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, con amplia libertad para desarrollar cualquier tipo de actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarios que desarrollen agricultura orgánica.

Se identifican por ser formadas o creadas por personas que poseen poco talento técnico o de conocimientos financieros, marketing y otras áreas que si poseen las grandes empresas.

Las empresas según sus actividades son Industriales, comerciales o de servicios conforme la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU) según sus siglas.

La ley costarricense otorga beneficios a las empresas que se certifiquen PYME, esta certificación la otorga el Ministerio de Economía y Comercio acensado al sistema de Información Empresarial Costarricense por sus siglas (SIEC), siempre que se cumpla con las condiciones necesarias para alcanzar la certificación.

Las Pymes se han ganado un papel importante en la economía de los países, según Gómez Bernal (2016) sostiene lo siguiente:

Las pymes poseen un papel importante en la economía de cada país por la generación de empleos y por su contribución en la producción de un país, lo cual se observa en su Producto Interno Bruto.

Es en relación con este punto, y por su tamaño, objetivo, capacidad, y necesidad de competir con las grandes empresas, las pymes necesitan de ayuda y protección del Estado, a través

del otorgamiento de créditos o financiamientos, así como la ayuda en gestión, innovación y desarrollo tecnológico. Significados. (Gómez Bernal, 2016 p.7). Significado de Pyme. (Online).

Uno de los aspectos más interesantes de las pymes es el amplio abanico de posibilidades de modelos de negocios, realmente resulta sorprendente porque la imaginación del hombre no conoce límites y más aún si se trata de generar actividades a cambio de beneficios que le generen bienestar y sensación de éxito.

### **Las Pymes y la Globalización**

La evolución de los negocios, la globalización de la economía, la mayor incidencia de las tecnologías en los procesos industriales, tanto en los aspectos productivos como en la gestión y control de las actividades económicas hacen que cada vez sean más necesaria la constante actualización de los conceptos que marcan la dirección empresarial.

Visto desde la perspectiva de Gómez Bernal (2016): La transmisión y difusión de información en todo el mundo es supremamente fácil y a un costo bastante bajo, donde el progreso tecnológico en logística y distribución permite a todos los negocios comprar, vender y cooperar a escala global. Como resultado, la empresa puede operar en más mercados y las transacciones se puede hacer mucho más rápido y por un costo más bajo. Del mismo modo, los consumidores tienen una visión más clara de dónde comprar los mejores productos y servicios al mejor precio.

Sin duda, una fuerza importante para muchas empresas pequeñas y medianas es su contacto directo del cliente y su capacidad para mantener una estrecha relación con estos. Sin embargo, a la luz del entorno empresarial de hoy en día todas las “PYMES” tienen que echar un vistazo más de cerca a su situación, incluso si quieren seguir con su estrategia local y si el negocio fuera de su región tradicional no tiene lógica estratégica. (Gómez Bernal,2016, p.2)

### **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, por sus siglas en español)**

Por otro lado, y en concordancia con Mesen Figueroa (2013) “El contexto mundial actual tiene como principal característica el cambio.” Existe –una evolución natural de la economía hacia la Globalización, la internalización, el libre comercio y la apertura” (Mesen Figueroa, 2013, p.13).

Esta Norma fue publicada por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (AISBA, por sus siglas en ingles) y adscrita a la Federación Internacional de Contadores Públicos (IFAC, por sus siglas en Ingles), su aplicación formal es utilizada en la mayoría de los países del mundo para la medición, la presentación y la revelación de los estados financieros que afectan a las empresas que venden bienes o servicios.

La incorporación de las normas internacionales de información financiera (NIIF, según sus siglas en español) hace que los países abandonen las antiguas prácticas locales de contabilización insertándolos de inmediato en la Globalización y en procesos de integración económica que marcan la pauta a escala mundial.

### **Norma Internacional de Contaduría (NIC, por sus siglas en español)**

Las Normas Internacionales de Contabilidad según sus siglas (NIC según sus siglas), son un conjunto de directrices claras que le dan forma a la presentación y revelación de los estados financieros de las empresas para posteriormente ser analizados por los usuarios de la información. Entre las mayores ventajas de la aplicación de estas normas es la facilidad con que las empresas se pueden trasladar de un país a otro.

También estas normas brindan detalles muy importantes no solo de las transacciones contables, sino que también acerca como son los manejos de todos los departamentos de las organizaciones y esto conlleva a un conocimiento profundo de los procesos organizativos que

pueden alumbrar incluso una readecuación de lo que fuera necesario para el desenvolvimiento al momento de tomar decisiones y también a poder dirigir la mirada a otras fronteras.

### **2.3 MARCO CONTEXTUAL**

Para alcanzar el entendimiento y los objetivos de estudio del presente trabajo se ha hecho una selección de cinco microempresas que a continuación se presentan:

Souvenir Bambú – Jaco Avenida Central, con 30 años de operaciones en el mercado Jacobeño inaugurado por su propietaria y misma artista de sus diseños, inicio en la avenida central Jacobeño como un pequeño puesto de venta de pulseras, collares de materiales de fácil obtención como conchas, piedras semipreciosas, los cuales fabricaba en función de los gustos de sus clientes que generalmente son los turistas que transitan por la avenida, pasarían unos cuantos años para que el puesto de bisutería artesanal se encontrara en capacidad para arrendar un local más formal que se convertiría no solo en tienda de bisutería si no en un souvenir de formato local donde podían venir los clientes a elegir atractivos objetos que llevarían de recuerdos y regalos al volver a sus países, pasaron 20 años de continuas labores en el nuevo local, su propietaria atendía y administraba con disciplina y gran entendimiento de sus deberes formales e institucionales cumpliendo al pie de la letra con cada una de sus obligaciones y por supuesto rodeándose de profesionales en contaduría que siempre le asesoraron correctamente en los objetivos y alcance de resultados satisfactorios en el lapso del tiempo, en años de trabajo su propietaria con sus ahorros había podido invertir en comprar una propiedad en la misma franja central del poblado y presentando una propuesta de crédito al banco logro construir hace 15 años un pequeño edificio que ella necesariamente arrendaba a otros propietarios de negocios de otro corte comercial.

Como bien sabemos la Pandemia obligo a miles de emprendedores a entregar los locales arrendados y cerrar sus operaciones caso que no fue diferente para la propietaria de Souvenir

Bambú, quien también se vio en la urgencia de entregar el local que arrendaba y traer su Souvenir posteriormente al primer piso de su edificio, donde el Souvenir se convirtieron en una gran galería de arte y recientemente incursionando en el mercado de los muebles personalizados de madera preciosa, a la vez que importa diferentes productos de países como Guatemala, Perú, Nicaragua y productos locales incluidos obras de arte de gran valor de diferentes pintores de renombre en el ámbito nacional y artesanos de gran técnica

Productos que siguen siendo adquiridos por los clientes con más frecuencia, afirmo que el éxito de esta Pymes se debe al entendimiento de su propietaria de una asesoría profesional constante a lo largo del tiempo, del respeto de los procedimientos de control interno y de la aplicación constante de una contaduría fiable que le ha dado solidez a la empresa y a su vez esta genera varias fuentes de trabajo directo y algunas indirectas.

**Fuente:** Entrevista con la Sra. Olga Dubois – Propietaria

### **Cafetería Bohío Hermosa – Playa Hermosa Jaco**

El concepto Bohío es sinónimo de tradición y raíces de los fundadores de playa jaco, en el corazón del centro de Jaco nació la primera Cafetería Bohío que cuenta con quince años de operaciones satisfaciendo los más exigentes paladares de los amantes del buen café, un concepto amigable y desenfadado que hace que cada mañana los más sociables vecinos de la localidad, los vendedores de *real state* (bienes raíces), los turistas, los solfeadores locales y extranjeros los amigos visitantes y locales tengan un gusto especial por reunirse a tomar un café conversando de los temas que más preocupen o de los eventos que se agendan en el pueblo disfrutando de un café de calidad única porque su propietario se encarga del producto desde el inicio en que decide la calidad de su café decidiendo desde la finca a la que compra el café en grano pelado el que

transporta hasta una pequeña planta que se ubica detrás de la cafetería donde se inicia el proceso de tueste y molido del grano según las características que se deseen obtener en el producto final a ofertar.

El éxito de este concepto es indudable en el punto que durante la pandemia COVID 19 surgió la necesidad de abrir una segunda cafetería en la próxima playa a solo siete minutos de playa Jaco, Playa Hermosa, Cafetería Bohío Hermosa abrió sus puertas en agosto de 2020 con el mismo concepto de la primera pero en esta oportunidad con una variación de productos que incluye desayunos saludables ha sido éxito muy marcado en ventas a pesar de que la población de Hermosa no es tan densa como la Jacobeña, atiende en mayoría turistas y surfistas, sin embargo, por algunas razones que nos ocuparan en la investigación de las causas de porque a pesar con contar con un sistema de facturación similar al de Jaco esta cafetería continua presentando problemas en sus dinámicas de cierres de cajas que plantean algunas dudas acerca de la seguridad del activo liquido más inmediato y también una especie de resistencia de parte de los colaboradores que por tema de brecha de distancia se dificulta un poco más la supervisión , el asunto que me ocupa es establecer el formato de Control interno que solucione estos problemas.

**Fuente:** Entrevista con Administrativa, Belén Rivas

### **Hostal Jaco Inn, Jaco Centro.**

Es un negocio familiar que recibe turistas jóvenes que vienen a Jaco por espacios de tiempo largos (un mes o más) donde se les hospeda y se les procura que se sientan como en casa sin muchas formalidades, ubicado a solo una cuadra de la playa y muy cerca de bares y restaurantes, cuenta con 7 habitaciones con diferentes características que se acomodan a los requerimientos de los clientes, las reservas se dan mediante plataformas de hospedaje de

utilización mundial su propietario pensó en un negocio que se pudiera manejar solo desde que los clientes reservan y pagan por internet en su mayoría y por la misma vía se les proporciona instrucciones de llegada y de como se hospedarán ellos mismos si el caso fuera de que no hay nadie para recibirlos, se ha pensado en un modelo que reduzca costos de personal e instituciones que bien sabemos representan una porción muy elevada de los ingresos de las empresas en Costa Rica, pero este concepto ha presentado varios retos entre ellos aspectos de requerimientos de más personal de limpieza, situaciones clave donde se necesita más personal de servicio al cliente, lo que si tiene constantemente es un área de coordinación de reservas esto para poder hospedar correctamente a los clientes pero esta persona se encuentra constantemente saturada de muchos temas que le apuran y que vuelven difícil la estructura establecida del *Hostel* .

**Fuente:** Entrevista con asistente de administración y contaduría, Belén Rivas.

### **Pulpería Rosita – Herradura Jaco**

Ubicada en el pequeño poblado La Pipasa, a solo cuatro kilómetros de Playa Herradura, con poco más de 200 familias, en el año 2016 era un pueblo fuera del cualquier foco visual comercial donde el supermercado más cercano se ubicaba a tres kilómetros de distancia, esto le daba al pueblo un concepto de inercia mercantil, hasta que la familia de la entrevistada compro una propiedad frente a calle y tuvieron la idea de abrir una pequeña ventana donde se ofrecieran productos de primera necesidad en la modalidad de pulpería, esta fue inaugurado con incertidumbre por el desconocimiento de si el pequeño negocio encontraría sustento, inicio a manejarse como un negocio alternativo ya que su propietaria sostenía su trabajo como colaboradora de un comedor escolar que le proporcionaba seguridad mediante un salario, el pequeño negocio en poco tiempo se convirtió en el sitio de compra del pueblo y la primera fuente

de empleo al contratar a una dependiente que desde la apertura hasta la tarde se encarga de atender a los clientes, el negocio demostró ser sostenible ya que aparte de proveer el salario de la dependiente también paga sus impuestos por permisos y patentes y también ha crecido en espacio e inventario que rota con mucha periodicidad.

Este negocio sin duda hizo la apertura comercial de una comunidad que hoy por hoy cuenta con panadería, verdulería, negocios de renta de cabinas, un consultorio médico, una empresa de grúas y se observa la dinámica de cada vez más personas comprando propiedades y estableciéndose en la comunidad.

Pulpería Rosita se sustenta de una necesidad de ubicación geográfica que le resulto ser beneficiosa, pero carece de todo procedimiento de control que le permita proyectar sus posibilidades de crecimiento, es aquí donde este trabajo se enfocara.

**Fuente:** Entrevista con el Propietaria Sra. Rosa Adela Espinoza.

### ***Sattva Holístico - Herradura Jaco***

Definitivamente no se podía dejar del lado una Pymes que tiene gran relevancia en la actualidad, se trata de las que están ocupadas en el bienestar de las personas por medio de terapias alternativas para calmar al ser interno permitiéndole gozar de mejores estados anímicos y físicos.

Esta Micro empresa tiene una gran trayectoria Inicio como una sala de masajes terapéuticos, su Propietaria invirtió en constantes capacitaciones y certificaciones en diferentes terapias de gran aceptación en la actualidad lo que le permitió dejar atrás el formato de sala de masajes para implementar un concepto más especializado al ofrecer otras técnicas medicas alternativas como la terapias energéticas, yoga, etcétera, masajes deportivos que le ha permitido



llegar a clientes de todas los ámbitos de la sociedad y profesionales de todas las áreas que necesitan de espacios de relajación y reflexión.

Esta actividad tiene dos modalidades, cita en clínica para lo que se tiene un local habilitado o Cita a domicilio donde el cliente debe ser atendido en la comodidad de su hogar, al ser una empresa que ha sido atendida por su propietaria quien realizando esta actividad, financia toda su estructura económica satisfactoriamente, ha llegado el momento de expandirse, por lo que ha buscado un lugar en la Zona de Escazú, Lindora, donde tendrá que contratar personal y realizar su manual de control interno para garantizar el éxito de sus emprendimientos futuros, aquí también este trabajo encontró cabida.

**Fuente:** Entrevista con su creadora, propietaria y administradora Karen Miranda Hernández.

## CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

A este punto del proyecto se procede a explicar en el marco de lo esbozado por Hernández - Sampieri & Mendoza, (2018) donde define el concepto de investigación como:

(...) conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. Los fenómenos pueden ser tan variados como el universo mismo: comportamientos, sentimientos y emociones, enfermedades, procesos psicológicos, organizaciones sociales (comunidades, empresas, etc.), valores y actitudes de los individuos, actividades en las distintas profesiones, y un sinnúmero de otras cuestiones. (p.4)

Partiendo de esta propuesta se detallarán a continuación las decisiones metodológicas en lo que respecta al alcance, enfoque, diseño, objeto de estudio, estrategias de recolección de datos que se desarrollarán en la investigación.

### 3.1 ENFOQUE

El enfoque en el que se ha encontrado pertinencia es Cualitativo ya que según Sampieri (2014) “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (Sampieri, 2014, p.7)

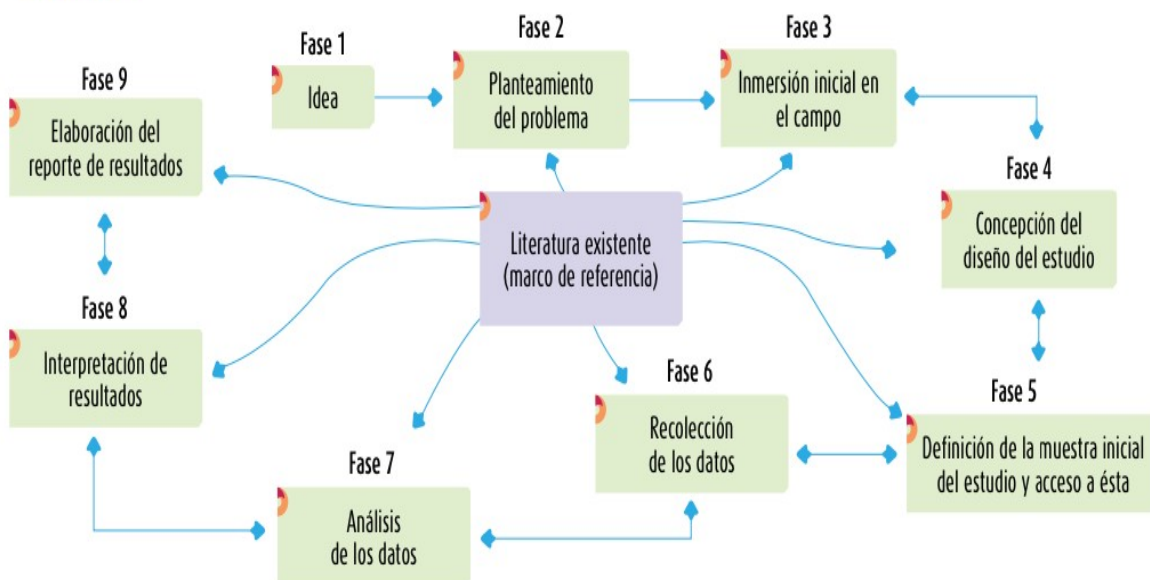
Así también, (...) los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio.

A continuación, intentamos representarlo en la figura 1.3, pero cabe señalar que es simplemente eso, un intento, porque su complejidad y flexibilidad son mayores.

## Imagen 2:

*Mapa conceptual enfoque cualitativo*

● **Figura 1.3** Proceso cualitativo.



<sup>5</sup> Este enfoque también se conoce como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, y es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. Según Sparkes y Smith (2014) y Savin-Baden y Major (2013), existen diversos marcos interpretativos, como el interaccionismo, la etnometodología, el constructivismo, el feminismo, la fenomenología, la psicología de los constructos personales, la teoría crítica, etc., que se incluyen en este “paraguas para efectuar estudios”.

**Fuente:** Sampieri (2014) Metodología de la Investigación. P7

## 3.2 ALCANCE

Los alcances de la investigación Cualitativa estudian la realidad en su contexto natural o el entorno en el que suceden trata de buscar un sentido de acuerdo con las experiencias vividas de parte de las personas que lo experimentan, hemos reflexionado sobre su objeto de estudio y hemos concluido que es la cotidianidad de las circunstancias que se viven en los diferentes escenarios de la vida humana y sus interacciones en los diferentes ámbitos.

Para definir los alcances Citaremos aquí a (Pimienta, De la Orden & Estrada, 2018) “las investigaciones pueden ser consideradas: a) Exploratorias b) Descriptiva c) Correlacional d) Explicativa”. (p.57)

Se ha Partido de la premisa de buscar la solución del problema, nos encaminamos a la formulación de las hipótesis que podrían ser las soluciones al mismo, por lo cual se ha llegado al entendimiento de que el estudio al ser cualitativo puede alcanzar varios o todos los tipos de investigación puesto que se realizaron practicas exploratorias y transversales para llegar al entendimiento de las dinámicas actuales de las compañías mencionadas y otras prácticas correlacionales y descriptivas que nos encaminan hacia las respuestas de las preguntas que nos preocupan.

### **3.3 DISEÑO**

Existe una diversidad de diseños cualitativos, en el presente trabajo de investigación se ha analizado cuidadosamente el diseño idóneo, el de mayor aprovechamiento, la Investigación de acción cumple con el cometido pero paralelamente se incorporan aspectos importantes de otros diseños que la misma naturaleza de la investigación develo en hecho para facilitar la comprensión tales come el diseño, Etnometodología, Narrativo y Estudio de Casos, Opinión de Expertos e Individuos Voluntarios.

### **3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO**

El universo de estudio de esta investigación se encuentra en un pequeño grupo de cinco pymes del pacifico central de Costa Rica, donde el conjunto de procedimientos y técnicas

administrativas y operacionales son fuertes al grado de haber superado los años que por costumbre se emplean para saber de las capacidades que posee una organización y sus fortalezas para estar en marcha han sido firmes, pero no han hecho lo necesario para hacer que estas se proyecten hacia el incremento de valor significativo en el paso del tiempo, a través del estudio de los sujetos participantes que son su potencial humano y sus directivos, atravesaremos este túnel hasta obtener claridad acerca de las mejores prácticas de control interno adecuado a la actividad de cada pyme.

### **3.4.1 Población**

El autor (Hernández Sampieri, 2014) esboza que "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es el conteo absoluto de los fenómenos de estudio donde los integrantes de la población poseen unas características comunes las cuales al ser analizadas dan origen a los datos de estudio.

Para el presente trabajo, la población la conforman todos los colaboradores actuales de las empresas participantes, principalmente el personal administrativo y de ventas que está constantemente llamado a realizar los procesos de Control Interno.

### **3.4.2 Tipo de muestra**

Se ha dedicado gran cuidado a la selección de la muestra, (Hernández Sampieri & Mendoza (2018) postulan que la muestra "(...) se refiere al conjunto de elementos que se quiere investigar, estos elementos pueden ser acontecimientos, situaciones o grupo de personas." (p.427)

Para la presente investigación el tipo muestra cualitativa que se empleará será el de Individuos voluntarios participantes y el estudio de Casos, sin dejar de explorar para la creación de resultados

el tipo de muestra de expertos que ha tenido como finalidad la creación de manuales, que darán vida a las buenas prácticas que se postulan en los objetivos de este trabajo.

### 3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

#### **Cuadro 2:**

*Criterios de inclusión y exclusión*

<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>Criterios de Exclusión</b>
PYMES de Garabito, Pacífico Central	Pymes del Área Metropolitana
Gerentes de las PYMES Participantes	Gerentes de menos de 1 año en el puesto
Propietarios Administradores de las Pymes	Propietarios Externos a las operaciones
Empleados de Ventas y Contaduría	Vendedores de menos de 1 año en el puesto

**Fuente:** Elaboración Propia, 2022

### 3.4.4 Consideraciones éticas

A los propietarios de las empresas participantes en este trabajo de investigación se les ha pedido consentimiento para que sus empresas fueran parte del estudio de casos, al ser parte activa de sus operaciones y por ende existir una urgencia para la búsqueda de los mejoramientos de sus sistemas de control interno han accedido a lo siguiente; los nombres de fantasía de las empresas participantes son datos que se ha acordado exhibir siendo que estas son icónicas en el entorno donde desarrollan sus operaciones, los datos referentes a razones sociales, nombres personales y otros sensibles se ha decidido mantener en el anonimato, más sin embargo se ha indicado la dirección de los establecimientos donde al ser pequeñas empresas dirigidas por sus propietarios

es común encontrarlos participando diariamente de las actividades de operativas y por ende son de fácil contacto.

### **3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La investigación con enfoque cualitativo ya se mencionó anteriormente tiene elementos particulares que no se centra en medir, sino que busca en la cotidianidad obtener ideas y percepciones, interacciones de seres vivos, grupos, comunidades, etcétera, que interactúan en una población, estos datos se recolectan para responder a las interrogantes que origina un problema, al ser analizados su resultado final tiene el propósito de generar conocimiento.

#### **Observación y Análisis Documental y de Registros Informáticos**

Información Contable Fidedigna: “Es aquella que se ajusta a las normas legales y reglamentarias vigentes y registra fiel, cronológicamente y por su verdadero monto las operaciones, ingreso y desembolsos, inversiones y existencias de bienes relativos a las actividades del contribuyente que dan derecho a las rentas efectivas que la ley obliga a acreditar.”

**Fuente:** Diccionario básico tributario contable, Google Académico. <https://www.sii.cl/diccionario>

Partiendo del anterior postulado se ha tomado como primer paso en la búsqueda de información la revisión de las prácticas empleadas en las empresas en periodos pasados para el archivo y salvaguarda de la información documental y así determinar si estos estaban bien tratados, bien registrados y accesibles esto para tener un amplio entendimiento que posteriormente identificara los procesos por mejorar, esta revisión se aplicó conjuntamente entre los ámbitos físico y tecnológico, se puso mucho énfasis en la recolección y tratamiento de los datos cronológicamente.

“Contar con un equipo de empleados calificados y motivados es un elemento vital para el éxito de cualquier organización en la economía actual, ya que permite a las empresas retener a los mejores colaboradores y aumentar la productividad.”

“Diversos estudios sugieren que un personal comprometido conduce a una serie de ventajas de rendimiento para la organización. Por ejemplo, cuando una empresa posee colaboradores comprometidos, ellos están más dispuestos a recomendarla a sus clientes y otras personas, así como a dar su mayor esfuerzo por obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.”

“Muchas compañías no tienen elaborado un plan estratégico que les permita saber quién va a tomar las riendas cuando los líderes actuales den un paso a un lado. Además, cuando los presupuestos y los plazos son muy ajustados, los empleadores tienden a invertir menos en el desarrollo del talento de sus colaboradores.”

**Fuente:** <https://blog.peoplenext.com>, Google Académico.

### **Reuniones grupales con los sujetos participantes**

De acuerdo al postulado, El segundo paso aplicado en este estudio tuvo como herramienta de recolección de datos las reuniones grupales con el objetivo de conocer que tanta información tenían los colaboradores acerca de la misión y visión de la organización así como la confianza en la misma, cuál es su nivel de conocimiento acerca de los productos y servicios que tienen encomendados a ofertar y posicionar, y que tanta es la motivación con la que desarrollan sus actividades, esto para poder iluminar aspectos que mantienen a las organizaciones estables pero no en crecimiento.



## **Observación Cualitativa**

También tenemos la opinión de (Chicaiza, 2011):

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Chicaiza, 2011, p.66).

La investigadora por su misma naturaleza laboral en este tercer instrumento de recolección de datos, al ser parte activa de las dinámicas operacionales de la muestra de microempresas participantes, ha sacado el mejor provecho de este elemento que ha sido de absoluta relevancia para las labores de observación del entorno y cotidianidad y lo que en el ocurre diariamente esta es la ventaja que le aporta gran dominio y claridad a los resultados de esta investigación.

Se podrá recolectar algunos hallazgos aplicando esta técnica, se espera que se encuentren suficientes para que la investigadora proceda a aplicar eficientemente los manuales a la población participante.

### **Entrevistas en Profundidad o abiertas**

Las palabras suelen ser insuficientes a la hora que se emplea esta técnica de recolección de información, para esta técnica acogemos lo dicho por Roberto Hernández-Sampieri, basado en una idea de Richard Grinnell: Un planteamiento cualitativo es como “ingresar a un laberinto.” Sabemos dónde comenzamos, pero no dónde habremos de terminar. Entramos con convicción, pero sin un mapa detallado, preciso. Y de algo tenemos certeza: deberemos mantener la mente abierta y estar preparados para improvisar.

Es también de pertinencia en este estudio lo descrito por (Ortiz, 2014) “La investigación cualitativa reconoce abiertamente la implicación del investigador, que no es un actor ajeno a la realidad observada si no que participa activamente de la producción del dato.” (Ortiz, 2014, p.4)

Lo analizado en este apartado va a aplicarse a todas las entrevistas independientemente en cada pyme participante para iluminar sus procedimientos de control interno y construcción de información financiera fidedigna.

Para este trabajo en particular se realizaron entrevistas abiertas, en todo momento se intentó mantener un espíritu de interrogante y respuesta con el único fin de lograr la mejor comprensión ante las respuestas, se obtuvo una gran comprensión de los temas, se trabajó directamente en campo con las personas más cercanas a la supervisión de los procesos más relevantes de estudio de las pymes muestra, así también se emplearon horas de supervisión donde se mezclaron el trabajo de las entrevista y la introspección en los procesos para obtener mayores conocimientos de las Pymes y sus estrategias de control interno.

### 3.6 VARIABLES O CATEGORIAS

#### Cuadro 3:

#### *Variables o Categorías*

Objetivo específico	Categorías	Definición conceptual	Definición operacional
Integrar las prácticas contables en concordancia con las reglas internacionales de información financiera (NIIF, por sus siglas) y de Control Interno modelo COSO 2013 en forma efectiva.	Sistemas de Control Interno de las pymes	Control Interno es un proceso ejecutado por el consejo de administración y otro personal de la empresa, fue creado para garantizar a las organizaciones el cumplimiento de los objetivos de reportes y de cumplimiento mediante sus operaciones, para que se pueda ejecutar efectivamente deben existir los manuales y las personas capacitadas para llevarlos a cabo.	Charlas y reuniones para comunicar procedimientos y reglas que contienen lineamientos para medir y registrar las actividades diarias de las pymes.
Confeccionar toda la serie de procesos, manuales y formularios pertinentes a cada empresa según su perfil operativo ambientado en COSO 2013.	Marco Integrado COSO 2013	En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.	Manuales de procedimientos y entrenamientos de Recursos Humanos, con lineamientos generales en cuanto al proceder esperado por los colaboradores para informar y registrar las transacciones diarias en forma correcta y así obtener información fidedigna.
Supervisar constantemente la ejecución de los manuales y procesos adoptados, esto para adquirir conocimientos que permitan prevenir las debilidades de desarrollo y así contar con alternativas de solución.	Evaluación del sistema de Control Interno	Las actividades de control son las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con el impacto potencial en los objetivos.	Auditorías internas y externas realizadas periódicamente para evaluar la ejecución de los 5 componentes y los 17 principios de enfoque del modelo Coso 2013.

Fuente: Elaboración Propia, 2022

### 3.7 ESTRATEGIA DE ANALISIS DE DATOS

#### Cuadro 4:

*Estrategias de análisis cualitativos*

Supuestos	Paradigma Constructivista
<b>Ontológicos</b> ¿Cuál es la naturaleza de la realidad?	La realidad subjetiva y múltiple
<b>Epistemológicos</b> ¿Cuál es la relación entre el investigador y aquello que investiga?	El investigador está inmerso en el contexto de interacción que desea investigar. Se asumen que la interacción entre ambos y la mutua influencia son parte de la investigación
<b>Axiológicos</b> ¿Qué papel juegan los valores en la investigación?	El investigador asume que sus valores forman parte del proceso de conocimiento y reflexiona acerca de ello (Reflexividad)
<b>Metodológicos</b> ¿Cuáles son los procedimientos que utiliza?  Para construir la evidencia empírica ¿Cómo se relacionan lógicamente con el resto de las etapas de diseño?	Sensibilidad e importancia otorgada a los conceptos y categorías emergentes, de forma inductiva, a lo largo de todo el proceso de investigación, como así también a los conceptos sensibilizadores que orienten la mirada del investigador  Múltiples factores se influyen mutuamente  Se privilegia el análisis en profundidad y en detalle con relación al contexto

**Fuente:** Borda, Da benigno, Freidin, Guelman (2017) Estrategias para el análisis de datos cualitativos. Argentina.

Adicionalmente los datos recolectados serán evaluados según el informe Coso 2013, que se ha mencionado en el marco teórico y consta de 5 componentes y 17 principios a enfocar, partiendo de esta premisa evaluaremos si se cumplen estos componentes y principios para las compañías participantes, junto es este análisis, emprenderemos el camino de la corrección y la selección de los procesos que posicionen a la muestra participante respetando su esencia, sus dinámicas cotidianas que las diferencian unas de las otras hasta encaminarlas hacia las correctas

prácticas de control interno que los acercara a la meta que todo emprendimiento pequeño, mediano o grande tiene como objetivo, mantenerse en marcha y aumentar el valor compañía, y por la ruta de la globalización llegar a ser compañías atractivas a la inversión Nacional y Extranjera, fenómeno que viene ocurriendo en la zona cada vez con más frecuencia.

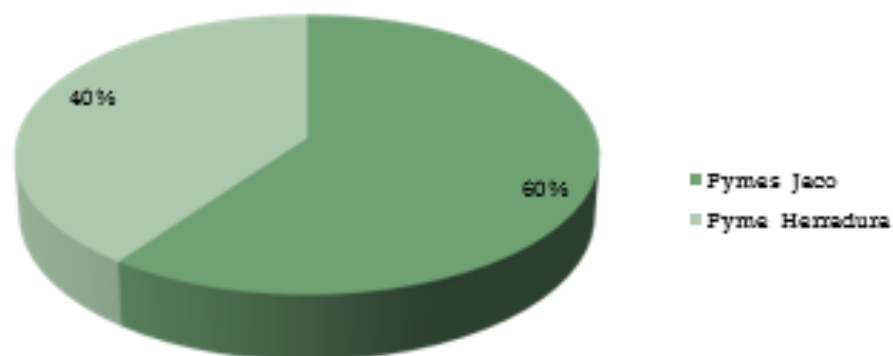
## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS

Para el desarrollo de este capítulo, se implementaron las técnicas cualitativas propuestas con anticipación en cada una de las pymes muestra de esta investigación, enfatizando en la observación en pro del análisis y propuestas de solución de todos los elementos que conforman la cotidianidad de cada entidad, ya se ha mencionado que en el 2021 una microempresa nombrada AGESTIONAR identifico la oportunidad de generar una fuente constante de empleo a través de la aplicación de gestiones, asistencia contable enfocada en contabilidad financiera y la implementación de control interno versión COSO 2013 el que se enfoca puntualmente en el control interno, este estudio arrojó los siguientes resultados en el marco de los objetivos específicos y general.

Esta primera grafica pretende dimensionar la proporcionalidad de la ubicación geográfica de las pymes muestra que se ubican en el Pacifico Central de Costa Rica.

**Gráfico 1:**  
*Ubicación geográfica de la muestra*

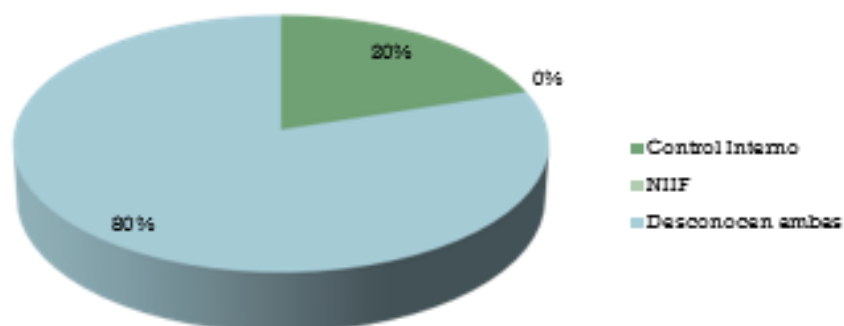


**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

**Objetivo específico a):** Integrar las prácticas contables en concordancia con las normas internacionales de información financiera (NIIF, por sus siglas en español) y de Control Interno modelo COSO 2013 en forma efectiva.

**Gráfico 2:**

*Nivel de conocimiento e implementación de COSO 2013 en la muestra*

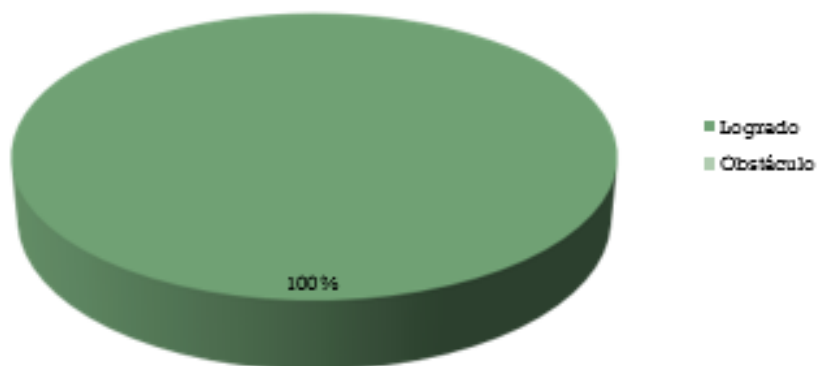


**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

**Objetivo específico b):** Confeccionar toda la serie de procesos, manuales y formularios pertinentes a cada empresa según su perfil operativo ambientado en COSO 2013.

**Gráfico 3:**

*Creación de manuales de control en la PYMES*



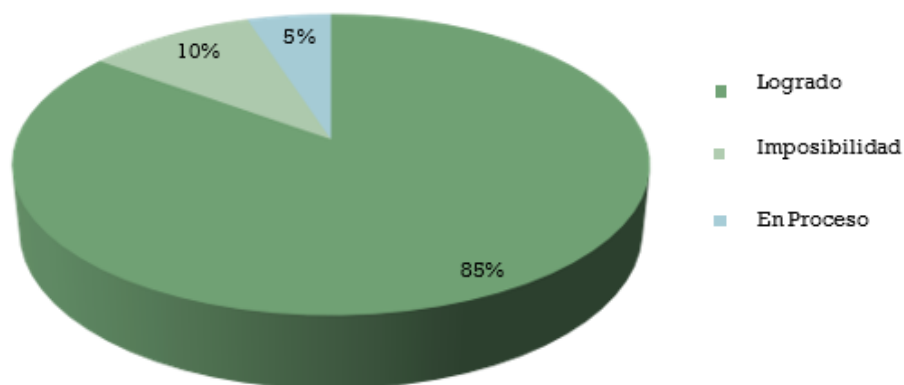
**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

Las pymes tomadas como muestra tenían en común la necesidad de implementar manuales de fácil aplicación para poder comunicar efectivamente acerca de las transacciones diarias que dan lugar a la captación de efectivo.

**Objetivo específico c):** Supervisar la ejecución de los manuales y procesos adoptados, esto para tener conocimientos que permitan prevenir las debilidades en el desarrollo y así establecer alternativas de solución.

**Gráfico 4:**

*Supervisión y Ejecución*



**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

Para la mejor comprensión de los resultados de las pymes con relación al cumplimiento de las cinco componentes que abarcan a los diecisiete principios que conforman el postulado de estudio, se ha asignado a las pymes un número que respectivamente será de la siguiente manera:

- 1) Souvenir Bambú
- 2) Bohío Hermosa
- 3) Hostal Jaco Inn



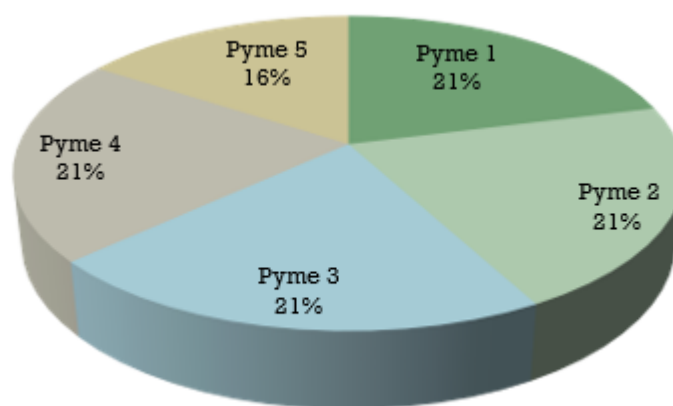
4) Pulpería Rosita

5) Sattva Holístico

Seguidamente luego de aplicar las técnicas de investigación propuestas, durante la observación y trabajos de campo se ha llegado a los siguientes resultados representado gráficamente, los datos aquí medidos se han logrado analizando los cinco componentes que conforman el Marco Coso 2013 y los principios de enfoque que sustentan a cada uno de ellos.

### Gráfico 5:

*Cumplimiento Componente 1. Ambiente de control*



**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

Los principios o puntos de enfoque analizados en esta grafica son:

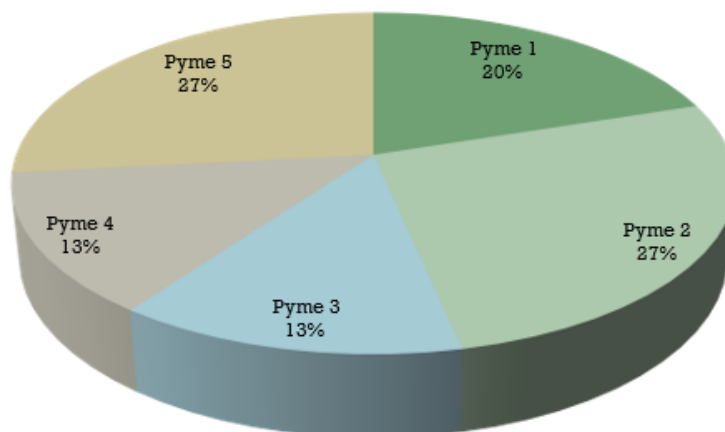
### Ambiente de Control

- 1) Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
- 2) Rol asesor y supervisor de la junta directiva
- 3) Establecer estructura, autoridad y responsabilidad

- 4) Demuestra compromiso por ser competente
- 5) Refuerza la responsabilidad corporativa

**Gráfico 6:**

*Cumplimiento Componente 2. Evaluación de Riesgos*



**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

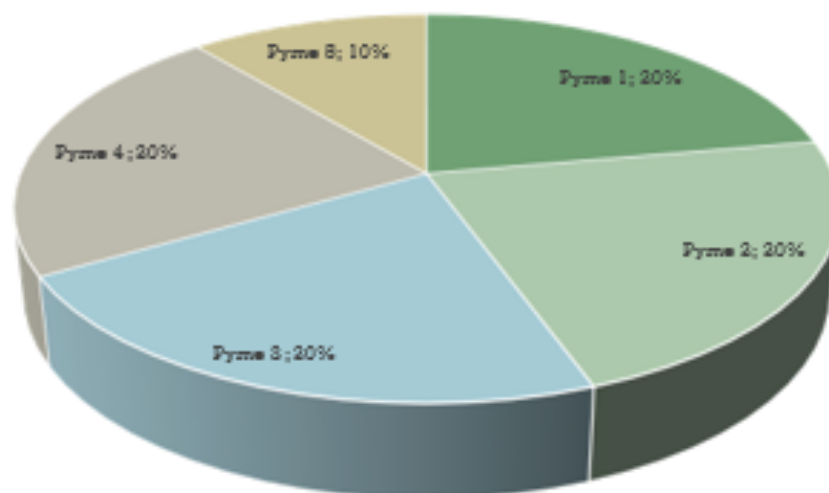
Por otra parte, lo analizado en esta gráfica, que relaciona al segundo principio con sus correspondientes enfoques:

**Evaluación de Riesgos**

- 1) Define objetivos adecuados
- 2) Identifica y analiza riesgos
- 3) Evalúa riesgos
- 4) Identifica y analiza los cambios que afectan los objetivos

**Gráfico 7:**

*Cumplimiento Componente 3. Actividades de Control*



**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

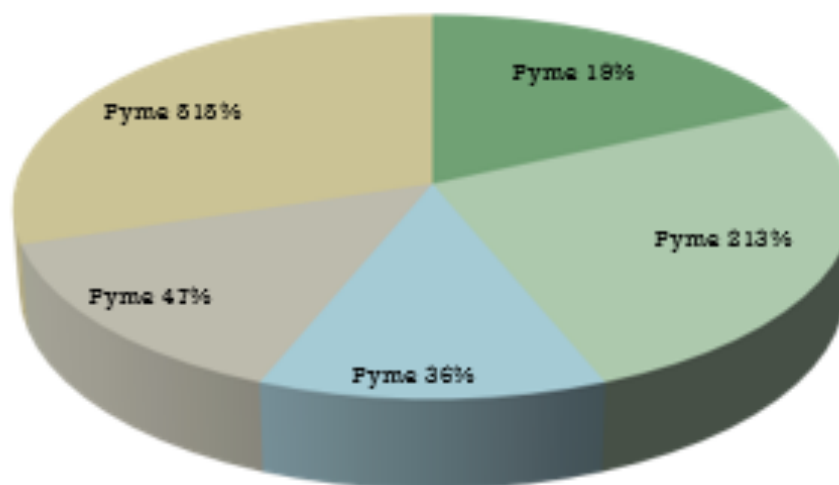
A continuación, los enfoques analizados en el componente 3 del modelo como implementado.

**Actividades de Control**

- 1) Selecciona e implementa actividades de control
- 2) Selecciona e implementa controles generales sobre TI
- 3) Despliega políticas y procedimientos

**Gráfico 8:**

*Cumplimiento Componente 4. Información y Comunicación*



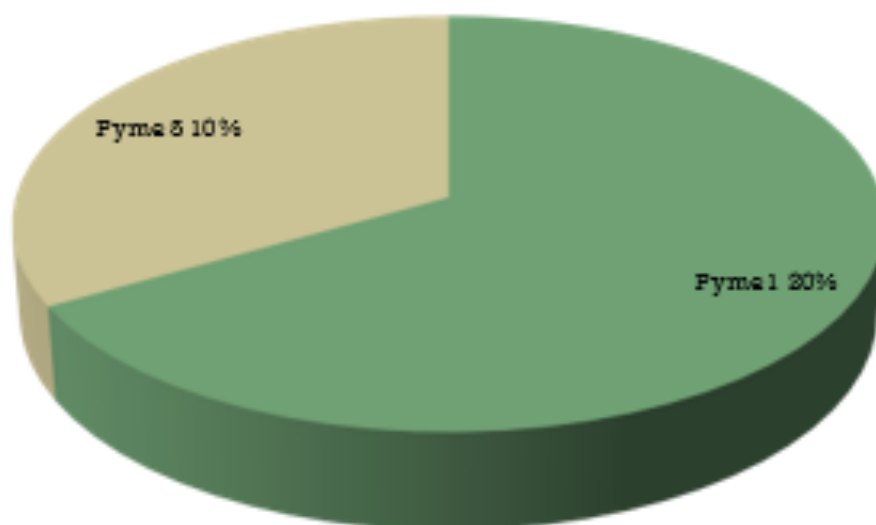
**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

Daremos paso al cuarto componente como 2013 y sus principios de enfoque:

**Información y Comunicación**

- 1) Usa información relevante
- 2) Comunica información apropiada oportunamente
- 3) Comunica información apropiada interna y externa

**Gráfico 9:**  
*Cumplimiento Componente 5. Monitoreo*



**Fuente:** Elaboración propia. Basada en la investigación, 2022.

Finalmente hemos de comunicar acerca de lo analizado en el quinto componente del ambiente Coso 2013.

### **Monitoreo**

- 1) Conduce evaluaciones separadas y sobre la marcha
- 2) Evalúa y comunica las deficiencias y aplica correctivos

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

### 5.1 DISCUSION

En este capítulo se interpretarán los resultados encontrados en este estudio, que se han expresado en graficas en el capítulo anterior y lo que se ha revelado durante el desarrollo del mismo estudio, por esto la discusión de resultados de este proyecto postula lo siguiente lo siguiente:

**Ilustración 1:** La muestra se ha ubicado en el pacífico central de Costa Rica, específicamente en el cantón de Garabito en el distrito de Jaco, las condiciones consideradas han sido el primer trimestre del año 2022 y el enfoque de estudio ha sido el Marco Coso 2013 el cual le da cabida al control interno de las organizaciones públicas y más recientemente a las organizaciones privadas pymes que son el alma de este estudio.

**Ilustración 2:** Este estudio en el objetivo específico uno pretende: a) Integrar las prácticas contables en concordancia con las normas internacionales de información financiera (NIIF, por sus siglas) y de control interno modelo COSO 2013 en forma efectiva. Para el alcance de este objetivo se realizó trabajo de campo con implementación de técnicas cualitativas aplicables al estudio que nos ocupa y estas han dejado al descubierto el nivel de desconocimiento de lo que es el control interno que de manera intuitiva se aplica en un 20% y un preocupante 80% de desconocimiento de lo que son las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), por tanto, la incapacidad de las pequeñas empresas de la zona para superar las fluctuaciones de la economía nacional y algunas internacionales que nos impactan directamente es alarmantemente alta.

**Ilustración 3:** Hemos de continuar con el objetivo de estudio número dos de la presente investigación: b) Confeccionar toda la serie de procesos, manuales y formularios pertinentes a cada empresa según su perfil operativo ambientado en COSO 2013.

A partir del trabajo de campo, observación, estudio de casos, opinión de los expertos y entrevistas con los grupos de interés el objetivo dos se ha alcanzado al 100% dando como resultado los manuales que se han adjuntado en los anexos de este trabajo.

Se encontró que las pymes analizadas en este trabajo no contaban con manuales que les permitiera hacer una efectiva captación y seguimiento de los ingresos y egresos ordinarios, por lo que se han creado los manuales que cumplen estas necesidades, su correcto uso diario da vida a la información que alimenta a los estados financieros con gran fiabilidad:

Manual 1: La gestión del cierre de caja diario.

Manual 2: La gestión del estado de cuentas por cobrar.

Manual 3: La gestión del estado de cuentas por pagar.

Manual 4: La gestión del control de inventarios.

Manual 5: El calendario de compromisos fijos.

### **NIF: Contabilización de Ingresos de Actividades Ordinarias. NIF 15**

#### **Manual 1: La Gestión del Cierre de Caja Diario.**

El cierre de caja diario brinda información fundamental acerca de la capacidad de captación de dinero que tienen las organizaciones que provean bienes o servicios. Es de vital importancia que tanto el personal de cajas como el de tesorería y administrativo tengan pleno entendimiento del proceso de cierre de caja pertinente a su actividad.

1. Capacitación y Enfoque. La persona que se encuentre en la estación de caja, debe ser una persona absolutamente enfocada y comprometida con su trabajo, sus valores y ética deben ser intachables, su preparación técnica ha de ser idónea, deberá ser capaz de comprender cada componente del cierre, así también el comportamiento del sistema de facturación sus métodos de pago y la forma precisa de proveer la información relevante, esta persona deberá tener absoluta conciencia de la responsabilidad que ha asumido, ya que tiene en su custodia el activo más valioso de la organización, el efectivo líquido.
2. Monto Inicial de Caja. Se debe comenzar diariamente con un monto fijo exacto, este se constituirá de las denominaciones pequeñas (menudo, cambio) esto para atender a todas las transacciones de contado que ocurran durante el turno. El cajero deberá asegurarse de que su monto inicial de caja este correcto antes de iniciar su turno.
3. La caja no debe ser manipulada por ninguna otra persona que no sea el cajero a cargo esto evita los riesgos de descuadre de la caja o que ocurran acontecimientos que puedan dar pie a confusiones con el efectivo.
4. La caja no debe realizar egresos por compras cotidianas ni por cuentas por pagar, respectivamente existe para atender estos eventos la caja chica y la gestión de cuentas por pagar, que se encargan de todos los requerimientos de egresos que suceden durante el turno.
5. Comprobar todo el procesos cuidadosamente, el orden es fundamental a la hora de la gestión de la caja de efectivo y la preparación del cierre físico, este debe tener toda la información pertinente, Fecha, numero de turno, monto de ventas en efectivo y en tarjetas de crédito, cierres de facturación que dispensa el datafono utilizado, debe tener el desglose exactamente expresado, debe contener la firma del cajero que entrega y la del custodio que recibe el cierre



de caja, así también en el espacio de notas se podrá informar de algunos eventos que hayan ocurrido durante la jornada o bien alguna discrepancia si existiera.

6. El cierre de caja se analizara diariamente con el propósito de analizar todos los eventos ocurridos para registrar lo pertinente a los asientos diarios que corresponda, así también deberá ser cuidadosamente almacenado en orden cronológico, deberá estar con todos sus componentes, cierre de caja, copias de facturas de ventas Vouchers y cierres que emite el datafono, esto para tener la información oportuna y ágil en caso de que se presente algún reclamo bien de clientes o bien de operadoras de tarjetas.

### **NIIF: Contabilización de Ingresos de Actividades Ordinarias. NIIF 15**

#### **Manual 2: La Gestión del Estado de Cuentas por Cobrar.**

Las cuentas por cobrar se sitúan en el activo corriente cada vez que se ejecuten en el corto plazo, es una oportunidad que han tenido unos clientes de adquirir los bienes o servicios que la empresa ofrece, como única garantía solo esta una promesa de pago oral o bien un documento denominado factura de crédito que será pagadera a 30 días o más por común acuerdo entra la empresa y el cliente.

Para crear el presente manual se emplearon horas de evaluación del material digital y documental, se evidencio que la gestión de cuentas por cobrar no era efectiva porque las pymes no cuentan con un manual que las informa de la correcta gestión de cuentas por cobrar provenientes de la venta de bienes o servicios a crédito en el corto plazo, la finalidad es la de mantener cronológicamente ordenadas las operaciones generadas a los deudores o clientes de crédito de las pymes, este manual es fundamental porque permite registrar, depurar, gestionar y presentar las cuentas por cobrar en forma efectiva y ágil.

Es importante volver a mencionar que las pymes muestran están fundadas y administradas por sus propietarios y en algunas administradas por personal que frecuentemente carecen de los conocimientos financieros administrativos por lo que el enfoque ha sido crear un manual y el hábito de retroalimentarlo y ejecución para que este pueda brindar información veraz.

### **Algunas recomendaciones.**

Como dueños y colaboradores en las Pymes puede resultar tedioso y frustrante cuando se trata de hacer que los clientes paguen sus compromisos a tiempo, por eso es prioritario tener una correcta estrategia de cobro, esta estrategia debe estar cimentada en los tiempos que la empresa tenga proyectado recuperar sus retornos, la gestión de cuentas por cobrar debe ser prioridad no solo de la administración sino de la empresa en general.

1. Las facturas de crédito deben contar con toda la información pertinente del cliente, atendiendo a los deberes formales que la legislación requiere, no debe dejar espacios de duda que puedan ocasionar que el departamento contable del cliente pueda rechazarla o enviarla a estudio, lo que atrasaría el periodo de cobranza.
2. Es estrictamente necesario tener conocimiento de los procedimientos de pago de cada cliente con el que vamos a establecer relaciones comerciales a crédito.
3. El departamento o encargado de cuentas por cobrar debe tener constante monitoreo y comunicación oportuna con el cliente, una factura que al día 30 se vence no debe de esperar para hacer las gestiones de cobro, sino que debe iniciarse de inmediato por diferentes medios establecidos en la estrategia de cobro, estos pueden ser: llamada telefónica, correo, etcétera.
4. Una correcta gestión de cuentas por cobrar debe también contemplar un plan efectivo de arreglos de pago con clientes morosos, un cliente honesto por lo general informara que está

teniendo problemas de liquidez, aquí es donde entra en juego la habilidad blanda del gestor de cuentas por cobrar por medio de las políticas de la empresa para ayudar al cliente a cumplir sus compromisos beneficiando a ambas partes.

5. En la actualidad existen una serie de productos financieros disponibles tales como el factoreo, o disponer de una póliza de seguro de cobro que en su aplicación ayudan minimizar el impacto de los impagos o cuentas incobrables.
6. Los clientes son quienes le dan a la empresa valor en el mercado y sentido de competencia mediante la aceptación de la oferta de bienes y servicios, una correcta gestión y tratamiento de los pagos realizados brindan la confianza que logra que cada vez más la sensación de credibilidad y por ende más captación de clientela.
7. Las cuentas Incobrables, toda empresa en su gestión de cuentas por cobrar debe tener contemplado este apartado, ocurre que después de agotadas las vías administrativas de la empresa se procede a procesos judiciales de cobro (cobro judicial) y ninguno de estos da resultado, la empresa debe enviar la deuda a la partida de incobrables (riesgo calculado) encuéntrase en Directrices para la declaración de una deuda como incobrable (D-1-2011DC-DGA) <http://www.pgrweb.go.cr/>.

Casi la mitad de las deudas en Costa Rica son incobrables o están en alguna instancia judicial, según un estudio de morosidad del Tecnológico de Costa Rica (TEC) y la empresa Equifax.

Según los datos, del 2020 al 2021, las deudas incobrables aumentaron del 28% al 33% y las que se encuentran en cobro judicial aumentaron del 10% al 12%, lo que refleja una pérdida de 7% en la calidad de la deuda Gustavo Cubillo, Investigador de la Escuela de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica (TEC), dijo que en general los niveles de endeudamiento están empeorando.

Por su parte César Calomino, Gerente General de Equifax para México y Centroamérica, dijo que se lanzó una plataforma que brinda un resumen de las deudas e historial crediticio de cada persona.

**Fuente:** Noticias Monumental, Juan Enrique Soto Sibaja, Periodista, Google Académico.

## **La gestión de las cuentas por pagar.**

### **Manual 3.**

Para poder operar generalmente las empresas suelen adquirir compromisos dinerarios que no implican intereses que en muchos casos constituirán los créditos que los proveedores o acreedores le otorgaran, estos se sitúan en el corto plazo y son esenciales para realizar las actividades que dan lugar a la captación de efectivos y generación de utilidades.

Estos compromisos dinerarios deberán ser tratados desde un departamento llamado Cuentas por Pagar que debe estar entrenado para hacer cumplir los compromisos en tiempo y forma

Este departamento deberá tener como objetivo primordial mantener los compromisos con los proveedores para evitar caer en morosidades que podrían dañar la imagen de la empresa a nivel crediticio dañando por ende el poder adquisitivo y margen de proyección a futuro de esta.

La correcta gestión de las cuentas por pagar garantiza la seguridad del efectivo y los activos de la empresa, esta debe de implementar controles internos para evitar el pago de facturas dudosas o inexactas, así también la duplicación de los pagos accidentales a proveedores.

Se ha creado un práctico manual para darle seguimiento, depuración y presentación a esta partida fundamental de las pymes.

## **NIIF: Contabilización de los Inventarios. NIC 2.**

### **Manual 4.**

El inventario hace parte del activo corriente de la compañía puesto que compramos mercancías o materias primas que se transformaran en productos finales para venderlos en el corto plazo, cuando hablamos de inventarios nos referimos a un procedimiento profundo de seguimiento de los artículos o materiales que se almacenan, el objetivo de este seguimiento es tener el producto organizado y disponible oportunamente, para poder llevar a cabo esta gestión es necesario un gran conocimiento para poder administrarlo correctamente.

Para este presente trabajo fue necesario crear controles efectivos de los artículos del inventario, fue necesario hacer reuniones grupales con las personas que se involucraban en el proceso de compra, carga, manipulación y venta al consumidor final, algunas de las pymes muestran tienen alta frecuencia de rotación de inventarios en otras ocurren los dos escenarios algunos productos rotan con mucha frecuencia y algunos con menos frecuencia.

Los ensayos se realizaron semanalmente, encontramos fuertes obstáculos para la medición óptima, entre ellos desconocimiento de todos los artículos que se ofertan, procesos erróneos en la adquisición de los productos, por el formato de la cafetería y de muchos productos de origen artesanal muchos proveedores no manejan una factura de venta lo que nos mostró la importancia de iniciar desde el primer paso de educar a los proveedores acerca de las políticas del proceso de adquisición de los productos y posteriormente poder conocer y contabilizar los artículos disponibles para la venta en los puntos de venta.

Se llegó a la conclusión de que los controles de inventarios debían hacerse quincenalmente, sin embargo, para esta investigación se hicieron semanalmente esto para llevar bien cuantificadas las pérdidas e ir mermándolas. Para lo que se ha creado un manual sencillo que

facilita el conteo, seguimiento y comparación de los datos en el periodo estudiado, este es de fácil manipulación y a continuación se muestra una semana de ensayo.

### **Gestión de la agenda de compromisos fijos.**

#### **Manual 5.**

Este manual provee un recordatorio diario de los compromisos más inmediatos que la empresa debe atender para mantener sanas sus relaciones con los proveedores y acreedores se creó este sencillo, pero útil manual que informa diariamente al departamento de cuentas por pagar de los compromisos que las pymes deben atender como gastos fijos o variables independientemente de cuál sea la actividad comercial.

Consiste en la construcción de un calendario basada en cada uno de los días del mes y la obligación que le corresponde a cada una de las obligaciones formales que la empresa debe cubrir para poder mantener sus operaciones saludables.

#### **Gráfico 4**

Objetivo específico c): Supervisar la ejecución de los manuales y procesos adoptados, esto para tener conocimientos que permitan prevenir las debilidades en el desarrollo y así contar con alternativas de solución.

Durante el desarrollo de los trabajos de campo y otras técnicas relevantes en esta investigación se ha llegado a comprender que todo proceso aplicado que tenga como fin el control interno debe ser aplicado repetitivamente por los colaboradores y asistentes contables de las pymes.

Se invirtieron muchas horas efectivas en los entrenamientos de personal de área administrativa lo que permitió que los conocimientos y aplicaciones prácticas de los manuales se

llevaran a cabo en forma satisfactoria, resultando que en un 85% los colaboradores en forma práctica y repetitiva lograron la ejecución de los manuales, un 5% continua en proceso de aprendizaje y queda un 10% descubierto a razón de la falta de conocimiento de los fundamentos del control interno.

### **Gráfico 5**

Referente al ambiente de control de las organizaciones Santa Cruz Marín (2015) expresa lo siguiente:

“Por lo tanto, el modelo refleja el dinamismo en el ambiente de control, así como la evaluación de riesgos, no solo influyen en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de considerar el manejo de la información y la comunicación dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.” Santa Cruz Marín, M. (2015). “El control interno basado en el modelo COSO”. Revista De Investigación Valor Contable, 1(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832> Comentario en Kenneth, solucionar.

Se ha mencionado en el marco conceptual que el ambiente de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollara el concepto de control interno en la organización.

En este trabajo de investigación las técnicas aplicadas han revelado lo siguiente: las pymes que se han analizado en el pacífico costarricense muestran que solo aplicaban entre un 16% y 21% de actividades relacionadas al correcto ambiente de control.

### **Gráfico 6**

El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. Según el marco conceptual de esta investigación.

La grafica número 6 indica que tanta presencia del componente 2 del modelo coso 2013 se aplica a las empresas participantes y este indica que las empresas lo aplican entre un 13% y 27%, se hicieron evidentes las necesidades de que se establezcan objetivos por parte de la administración orientados a mitigar riesgos que puedan impedir el crecimiento.

### **Gráfico 7**

El marco COSO 2013, establece en su tercer componente el sistema de información y comunicación lo siguiente: La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. En relación con este postulado los resultados del capítulo anterior muestran que las cinco empresas están realizando esfuerzos por llevar a cabo actividades de Información y Comunicación.

### **Gráfico 8**

Siguiendo con el cuarto componente de COSO 2013: Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente están presentes y funcionan adecuadamente.

Durante la realización de este proyecto se profundizo en este componente las actividades de control. De acuerdo con Mantilla, (2013):

Las actividades de Control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. (Mantilla,2013, 3ed)

### **Gráfico 9**



La lista de resultados para el componente número cinco según COSO 2013 referente al monitoreo y sus principios de enfoque al realizarse las técnicas de recolección de la información se ha llegado a determinar que este componente es el que menos se implementaba en las pymes muestra por lo que se ha puesto especial cuidado, las organizaciones deben de aplicar revisiones constantes de sus operaciones, pero para poder evaluarse apropiadamente y con congruencia no debe revisarse a sí misma, sino que debe someterse a auditorías internas y externas, para garantizar que sus operaciones productivas estén siendo sobre la marcha constantemente supervisadas, al hacer estas actividades se podrán identificar errores y sus potenciales soluciones.

### **Objetivo general**

Comprender la importancia de adoptar la práctica del Control Interno modelo COSO 2013, en las organizaciones pymes en la búsqueda del contraste de los posibles riesgos y amenazas que detengan el desarrollo y rentabilidad en ecosistemas turísticos del pacífico costarricense.

En este punto del estudio presente se dedicó a hablar directamente con algunos de los propietarios y personal administrativo quedando completamente de acuerdo con (David y Carrizo, 2019):

El control Interno es uno de los mecanismos que el empresario debe reconocer y tener como fundamento de una gestión eficaz. Una empresa puede tener grandes planes para una estructura organizacional apropiada, tener una buena orientación a la eficacia, pero si sus controles internos son deficientes, la gerencia no podrá evaluar con acierto su desempeño frente a las metas que se trace, tanto así que le será difícil proyectarse, crecer y transformarse. (David & Carrizo, 2019, p.111)

Así también se obtuvo amplia comprensión en la implementación del modelo propuesto en las pymes analizadas y en general para todas las organizaciones se entendió la gran ventaja de

esta implementación del ambiente de control que ayuda a las empresas a reducir el nivel de fraude empresarial, quedando entonces de acuerdo con (Crisanti, 2016):

El fraude está en alza en múltiples sectores de la sociedad, tanto en el ámbito privado como en el público, siendo este último uno de los más afectados por las deficiencias en los sistemas de control. Esta aciaga realidad debe obligar a las organizaciones a adaptarse al cambiante perfil de los defraudadores, el cual muta constantemente, dado que estamos, entre otras circunstancias, en una era tecnológica donde la ciberdelincuencia ha tenido un adecuado caldo de cultivo, por lo que deben de replantearse las prioridades para reducir los fraudes. (Crisanti,2016, p.6)

Ahora bien, no se ha querido dejar del lado mencionar otro de los riesgos de peso que enfrentan las organizaciones costarricenses después de años de análisis de diferentes sectores del parque empresarial, y se trata de lo mencionado en las justificaciones de este estudio como “canibalismo aventajado del sector público (instituciones) hacia el sector privado” el que es de dominio popular al ser que basada en datos empíricos recopilados en la experiencia de más de 20 años en la fuera laboral desde las áreas administrativas y contables.

No es únicamente establecer un sistema idóneo de control interno es también entender la importancia de poner en marcha diariamente la practica en su totalidad del mismo, es auditar diariamente las actividades en las diferentes áreas de la empresa, esto con el fin de que los riesgos sean develados a la mayor brevedad y por ende las actividades correctivas que minimicen el riesgo de fraude que se puede generar ante la falta de control interno.

Es tan indispensable incentivar los valores y la ética profesional de la mano de una cultura de denuncia entre el personal de las organizaciones, porque esta facilitara que las señales de alerta de vulneración de los sistemas se puedan contrarrestar a la mayor prontitud.

El riesgo de fraude o la perpetración del fraude en una organización no solo deja pérdidas en el activo más líquido de la empresa si no que deja pérdidas en la seguridad interna y externa de la empresa unida a la sensación de vulnerabilidad que afecta también la imagen de las organizaciones y otras consecuencias de arrastre.

## **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

Objetivo específico a): Integrar las prácticas contables en concordancia con las normas internacionales de información financiera (NIIF, por sus siglas) y de Control Interno modelo COSO 2013 en forma efectiva.

Posterior a la aplicación de las entrevistas se determinó que las empresas participantes presentaban debilidades en común que se relacionaban con los procesos básicos pero muy relevantes para la administración y comprensión de la dinámica propia de las Pymes y la construcción de los estados financieros que dan sustento a la toma de decisiones estratégicas que afectan directamente el desarrollo de la empresa.

Siendo que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como finalidad debían hacer que los estados financieros fueran comprensibles por medio de un lenguaje común sin importar la ubicación de la organización que se analizara, sin embargo, en la práctica con las Pymes tienden a resultar muy complejas porque los límites solo están en la imaginación de sus creadores, generando problemas de contabilidad.

Este problema ha sido ampliamente discutido nacional e internacionalmente según indica el sitio web [www.ccpa.or.cr](http://www.ccpa.or.cr) del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA)

Por lo antes expuesto en este presente trabajo se ha dedicado tiempo a comprender la aplicabilidad de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, por sus siglas en español) en las pymes en el entendido de que, si bien estas no exponen información a diferentes jurisdicciones, si son eje fundamental de la economía de los países y si serán constantemente sujetos de análisis en la medida de su crecimiento, necesidades de apalancamiento y financiación por entidades externas como:

- Bancos que financian Pymes
- Proveedores que utilizan como referencia para fijar precios y servicios a los estados financieros de las PYMES.
- Entidades calificadoras de crédito que necesitan la vista a los estados financieros.
- Clientes potenciales que cimentan sus estrategias con vista en los estados financieros.

Objetivo específico b): Confeccionar toda la serie de procesos, manuales y formularios pertinentes a cada empresa según su perfil operativo ambientado en COSO 2013.

Mediante trabajo de campo en las pymes muestra se constató que existían áreas al descubierto en común que dificultaban el crecimiento, con el objetivo de cerrar estas brechas que ponían en riesgo la integridad del activo principal, la continuidad de la puesta en marcha y en aras de solucionar se crearon y emplearon manuales sencillos de uso diario que mediante días de entrenamientos en sus correctas practicas se alcance el objetivo de generar información fidedigna diaria para construir los estados financieros de las pymes.

Los estados financieros tienen como finalidad exponer toda la información sobre la posición financiera, los flujos de efectivo y los resultados de las dinámicas mercantiles de una entidad.

Objetivo específico c): Supervisar la ejecución de los manuales y procesos adoptados, esto para adquirir conocimientos que permitan prevenir los riesgos en el desarrollo y así contar alternativas de solución.

El control interno es una realidad que ha estado presente en nuestras instituciones públicas hace algunos años, día con día es premisa en las instituciones privadas que son la plataforma de la economía nacional, Costa Rica se encuentra en la línea de partida esforzándose en materia de

normas internacionales para estar en el ámbito idóneo según requerimientos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, por sus siglas en español).

Se ha concluido entonces que la inversión en capacitación constante es una herramienta poderosa a la hora de emprender porque todas las empresas tienen el mismo objetivo. Lucrar, y toda inversión que se haga en control interno será recuperada ampliamente en ganancias y crecimiento para la empresa.

## 6.2 LIMITACIONES

Para la ejecución de este estudio existieron las siguientes limitaciones:

El poco tiempo que abarco el periodo estipulado de investigación, en algunos escenarios observamos y analizamos empresas con 30 años de trayectoria, como es el caso de Souvenir Bambú, fue difícil en muchos casos encontrar datos acerca de procedimientos del pasado esto porque tampoco existían correctos procesos de almacenamiento o lo hacían en forma intermitente (en algunos tiempos sí, en otros no).

La limitante, aunque parezca redundante es definitivamente la falta de comprensión de los temas que involucran a la ejecución del control interno, se tornaba por momentos frustrante explicar a un administrador o propietario que el desconocimiento de sus finanzas y la incapacidad de contar con capital para poder formular objetivos y metas derivaba justamente de su falta de controles que impedían en gran medida su crecimiento.

Otra limitante fue que es evidente que en la zona estudiada las personas no están interesadas en educarse más allá de escuela o inclusive colegio, los estudiantes en gran medida (no se investigó este dato en este estudio sin embargo según *voice populus* es muy alto) desertan antes del final del bachillerato porque encuentran que generar dinero en diversas actividades en

la informalidad les produce pronto grandes apercebimientos de dinero pero esto solo alcanza para la época productiva que se conoce como (buena presentación personal) o cierto rango de edad.

### **6.3 RECOMENDACIONES**

Al concluir esta investigación se ha constatado que las pymes de la zona estudiada están ideadas, creadas y administradas por sus propietarios y familiares los que a su vez contratan colaboradores por afinidad y familiaridad y no por sus competencias o atestados (estos desconocen de los conceptos estudiados en este trabajo de investigación, pero conocen muy bien sus ideas) por ende ellos mismos y el personal que contratan carecen de habilidades y conocimientos de Control Interno y contable que les provea una visión financiera correcta.

Por tanto, caben las siguientes recomendaciones en aras de buscar soluciones.

- Captar profesionales idóneos educarlos y entrenarlos para enlistarse en el Ministerio de Educación Pública, (por sus siglas MEP) en lecciones dentro de la agenda estudiantil en Educación Financiera desde los grados quinto (5to) y sexto (6to) de escuela hasta noveno (9no) año de colegio, esto tendrá un alcance que permitirá reducir la brecha educativa financiera y favorecerá la supervivencia de las pymes desde su etapa de creación, la puesta en marcha y generación de valor.
- Identificar para entrenar en temas de educación financiera a comunidades de mujeres de escasas oportunidades que sin saberlo están en el ciclo de generación de ingresos, que son microempresarias exitosas porque son la principal fuente de ingresos de sus familias (madres solteras) las cuales sacan adelante inclusive hasta llevando a sus hijos a la universidad, pero desconocen sus habilidades, oportunidades de desarrollo e inclusive desconocen sus potenciales empresariales.

- Determinar futuras alternativas que nos permitan cerrar la brecha que amenaza la muerte prematura de las pymes, esto mediante la educación y conocimientos de la técnica contable, financiera, administrativa y de control interno, sin dejar de lado la explotación de las habilidades blandas individuales, estas son lo que ayudan al ser humano a comprender sus propias debilidades a la hora en que se enfrentan a los desafíos que la economía actual nos exige para ser productivos y jugar un rol competitivo en esta plataforma empresarial llamada Economía Nacional.

- Se ha demostrado en este trabajo que el cumplir la serie de recomendaciones e implementar los manuales que se han confeccionado en las pymes muestra, el siguiente paso será dejar a la contaduría ejecutar su técnica la que a su vez le dará luz a los estados financieros que le darán a las organizaciones la capacidad de ver profundamente en sus operaciones, en sus rendimientos, en sus costos beneficios y por ende en la toma de decisiones de mayor provecho en los diferentes escenarios administrativos, también le dará la versatilidad de cambiar las estrategias administrativas y de control interno acercándose cada vez más a su fórmula de éxito.

- Al inicio del trabajo se tenía convicción de que el control interno eran los manuales a implementar y las brechas negativas a cerrar, pero en medida del avance se ha constatado que el control interno son las personas que lo realizan para las personas que lo reciben y se benefician de la asertividad de la información que este genera.



## REFERENCIAS

- Alonso Salas Amador (2021) “Propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM 2017, Aplicable al Inventario de Mercadería de la Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022.” Universidad Hispanoamericana.
- Baena Paz (2014) Metodología de la Investigación, México.
- Banco Central de Costa Rica por sus siglas (BCCR).
- Blasco, Otero (2008) Técnicas Cualitativas (I) Nure Investigación, Revista, Google Académico.
- César Calomino, Gerente General de Equifax para México y Centroamérica
- Cynthia Ramírez Avalos (2016) “Control Interno de las Pymes” Universidad Autónoma de Nuevo León- México.
- David y Carrizo (2019) “Control interno para la prevención del fraude”. Panamá.
- Díaz (2011). La Observación, Unan, México.
- Diccionario básico tributario contable, Google Académico.
- Eslava (2013) Madrid, “La Gestión del control de la Empresa.”
- Fonseca (2011) “Sistemas de Control Interno para Organizaciones.” Lima, Perú. (Chicaiza, 2011, p.66). “Como los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito” Ecuador.
- Gabriela Rocha González (2019) “Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos”. Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Gómez Bernal (2016) Efectos de la Globalización en Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá Colombia.
- Gustavo Cubillo, Investigador de la Escuela de Administración de empresas del Tecnológico de Costa Rica (TEC),
- Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018)
- Katherine Vargas Rojas (2021) “Evaluación del Sistema de Control Interno aplicable a los activos de propiedades, Planta y Equipo en la empresa Britt Shared Services ubicada en la provincia de Heredia (Costa Rica) en el periodo de enero al 31 diciembre 2020, para la

elaboración de un manual de procedimientos de Control Interno.” Universidad Hispanoamericana.

Kimberley Arley Vargas (2020)” Evaluación del Sistema de Control Interno vigente al 30 de septiembre 2020 en la gestión de la empresa TALENTUM ASESORES CORPORATIVOS S.A. (BG PROEZA S.A.), ubicada en Santa Ana, Costa Rica, con propósito de mejora, en apego al denominado enfoque COSO III publicado en 2013, a partir del 1 enero de 2021”.

Landsite (2013), Según el Resumen Ejecutivo COSO Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission.

Lerma (2016), “Metodología de la Investigación.” Bogotá.

Mantilla (2013) Bogotá, Auditoria del Control Interno, 3° ed.

Mesen Figueroa (2013) Costa Rica “El contexto mundial actual tiene como principal característica el cambio.”

Noticias Monumental, Juan Enrique Soto Sibaja, Periodista, Google Revista De Investigación Valor Contable, 1(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>

Ortiz, 2014, p.4) “La entrevista cualitativa en profundidad”

Sampieri (2014),” Metodología de la investigación” explicativa (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista Lucio 2006, 99 y ss.).

Santa Cruz Marín, M. (2015). “El control interno basado en el modelo COSO”. Revista De Investigación Valor Contable, 1(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>

Yeisned Morales Cano (2018) C “Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia 2018.” Universidad Peruana Unión, Lima-Perú

Yendry Elizondo Garro (2021) “Fortalecimiento del Control Interno, para ser aplicado a los procesos relevantes en una operadora de pensiones costarricense a diciembre del 2020”.

<https://economipedia.com>, Google Académico.

<https://blog.peoplenext.com>, Google Académico.

## ANEXOS

### Anexo 1.

Guía de Preguntas para las entrevistas, Según cada principio COSO 2013

#### Componente Numero 1: Ambiente de Control.

##### 1- Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.

¿La empresa cuenta con una lista detallada de sus valores éticos?
---

¿Se comunican oportunamente a los miembros acerca de sus valores e integridad?
--

¿Le empresa evalúa constantemente la conducta de sus colaboradores?
---

¿La empresa tiene en forma visible su reglamento de conducta?
---

##### 2- Rol asesor y supervisor de la junta directiva

¿La empresa establece responsabilidades de supervisión a la junta directiva?
--

¿La empresa evalúa la experiencia y habilidades relevantes entre sus miembros?
--

¿La gerencia sabe delegar responsabilidades de supervisión?
---

¿La gerencia revisa el cumplimiento de los objetivos fijados periódicamente?
--

##### 3- Establecer estructura, autoridad y responsabilidad

¿La gerencia conserva autoridad sobre las decisiones significativas?
--

¿La gerencia asigna correctamente responsabilidades y autoridad mediante flujos de Información y tecnologías apropiadas?
--

¿La administración guía y facilita la ejecución de instrucciones de la alta dirección?
--

##### 4- Demuestra compromiso por ser competente

¿La empresa establece políticas y prácticas idóneas para el alcance de objetivos?
---

¿La empresa atrae, y retiene profesionales relevantes en las áreas pertinentes?
---

La empresa está preparada con capacitación para sustituir profesionales si fuera necesario.
---

##### 5- Refuerza la responsabilidad corporativa

¿La empresa establece medidas de desempeño, incentivos y premios a sus colaboradores?
---

¿Establece la empresa medidas de desempeño e incentivos a sus directivos?
---

¿Establece medidas disciplinarias cuando es necesario?
--

#### Componente Número 2: Evaluación de riesgos.

##### 6- Define Objetivos adecuados

¿La empresa conoce como evaluar sus riesgos relacionados?
---

¿Cumple sus objetivos de reportes financieros externos?
---

¿Tiene una noción idónea de la administración de sus recursos?
--

¿Refleja las elecciones de la administración?
---

#### 7- Identifica y analiza los riesgos

¿Evalúa los factores externos que ponen en riesgo el alcance de los objetivos?
--

¿Determina la repuesta a los riesgos, gestiona correctamente los riesgos?
---

¿Identifica los riesgos a nivel de sucursales y divisiones o unidad operativa?
--

#### 8- Evalúa los riesgos

¿Considera varios tipos de fraude, reportes fraudulentos, perdida de activos y corrupción?
--

¿La evaluación del riesgo evalúa incentivos y presiones?
--

¿Evalúa si la dirección u otros empleados participan o justifican acciones inapropiadas?
--

#### 9- Identifica y analiza los cambios que afectan los objetivos

¿La empresa evalúa cambios en el ambiente externo?
--

¿La empresa evalúa cambios en el modelo de negocio?
---

¿La empresa evalúa cambios en el liderazgo referente al control interno?
--

### Componente Numero 3: Actividades de Control.

#### 10- Selecciona e implementa actividades de control

¿Las estrategias de mitigación de riesgos son apropiadamente llevadas a cabo?
---

¿La administración considera los procesos de control interno como importantes?
--

la administración considera en que niveles de la entidad se aplicaran los controles?
--

#### 11- Selecciona e implementa controles generales sobre TI

¿La empresa establece controles sobre la infraestructura tecnológica relevante?
---

¿Establece actividades de control para los procesos de seguridad relevantes?
--

¿Restringe accesos automatizados de la información tecnológica relevante?
---

#### 12- Despliega políticas y procedimientos

¿Establece políticas y procedimientos para apoyar directrices administrativas?
--

¿Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar políticas?
--

¿El personal desarrolla actividades de control oportunamente? ¿Corrige?
---

### Componente Numero 4: Información y Comunicación.

**13- Usa Información relevante**

¿Identifica requerimientos de información?
¿Captura fuentes externas e internas de información?
¿Procesa datos relevantes de información?
¿Considera Costos y beneficios para el cumplimiento de los objetivos?

**14- Comunica información apropiada oportunamente**

¿La empresa comunica apropiadamente información de control interno?
¿La junta directiva y administración se comunican para mantener información relevante?
Separa canales de comunicación como líneas directas de denuncia en caso de irregularidades.

**15- Comunica información apropiada interna y externamente**

¿Se comunica la empresa con grupos de interés externo?
¿Permite comunicaciones de canales abiertos, clientes, proveedores, auditores externos?
¿Selecciona métodos de comunicación relevantes?

**Componente Numero 5: Monitoreo.****16- Conduce evaluaciones separadas y sobre la marcha.**

¿La administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes?
¿Se avalúa que el personal este idóneamente capacitado?
¿Las evaluaciones se aplican a los procesos y sabe que estos pueden ser cambiantes?

**17- Evalúa y comunica las deficiencias y aplica los correctivos**

¿La junta y la administración evalúan las evaluaciones según corresponda?
¿Se comunican las deficiencias a las partes responsables?
¿La junta y la administración toman acciones correctivas según corresponda?

## Anexo 2.

Guía de temas para evaluar en los trabajos de campo

Basado en 5 componentes y 17 principios de COSO 2013.

Nombre de la Pyme:

---

Componentes	Principios	Si	No	Tal vez
<b>1) Ambiente de Control</b>				
1	Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.			
2	Rol asesor y supervisor de la junta directiva.			
3	Establecer estructura, autoridad y responsabilidad.			
4	Demuestra compromiso por ser competente.			
5	Refuerza la responsabilidad corporativa.			
<b>2) Evaluación de riesgos</b>				
6	Define Objetivos adecuados.			
7	Identifica y analiza los riesgos.			
8	Evalúa los riesgos.			
9	Identifica y analiza los cambios que afectan los objetivos.			

<b>Componentes</b>	<b>Principios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Tal vez</b>
<b>3)Actividades de Control</b>				
10	Selecciona e implementa actividades de control.			
11	Selecciona e implementa controles generales sobre TI.			
12	Despliega políticas y procedimientos.			
<b>4)información y comunicación</b>				
13	Usa Información relevante.			
14	Comunica información apropiada oportunamente.			
15	Comunica información apropiada interna y externamente.			
<b>5)Monitorea</b>				
16	Conduce evaluaciones separadas y sobre la marcha.			
17	Evalúa y comunica las deficiencias y aplica los correctivos.			

### Anexo 3. Manual 1

La gestión del cierre de caja diario.

<b>CIERRE DE CAJA DIARIO</b>			Fecha: _____		
Empresa: <u>SOUVENIR BAMBOO</u>		Hora Inicio: _____			
Hora Cierre: _____		_____			
<b>Efectivo INICIAL en caja:</b>		<b>₡100.000,00</b>			
<b>VENTAS DEL TURNO</b>					
Venta Total Efectivo: _____		Venta _____			
Total Tarjeta: _____					
<b>Desglose de Dinero entregado en Sobre del día.</b>					
<b>COLONES</b>					
Monedas	Cantidad	Total	Billetes	Cantidad	Total
₡5			₡1.000		
₡10			₡2.000		
₡25			₡5.000		
₡50			₡10.000		
₡100			₡20.000		
₡500			₡50.000		
<b>Efectivo a enviar colones ₡</b>					
Billetes	Cantidad	Total			
\$1					
\$2					
\$25					
\$10					
\$20					
\$100					
<b>Efectivo a enviar en dólares \$</b>					
Nombre del cajero: _____					
Entregado a: _____					



**Anexo 4. Manual 2**

Estado de Cuentas por Cobrar

Cliente: Sr. Pablo Ruiz

Contacto: [www.pablo.ruiz.com](http://www.pablo.ruiz.com)

Celular: 8883 9992

Estado a la fecha: 10 de mayo del 2022

Detalle de facturas Pendientes			
Fecha	No Factura	Monto de la factura	Fecha de Vencimiento

**Monto total al cobro:**


---

**Monto total Vencido:**


---



## Anexo 6. Manual 4

La gestión del control de Inventarios (perdidas).

Nombre del artículo	Variante	Categoría	Precio	29-abr			5-may	Faltante
Extras	Sin variación		variable					0
Postcard Marjorie \$8 - \$5000	Sin variación	Amano Artwork	5000,00					0
Posters Large - Marjorie \$20 - \$12000	Sin variación	Amano Artwork	12000,00	4			4	0
Bohío Giftcard	1	Artículos	5000,00					0
Giftcard (Artavia \$15)	Sin variación	Artículos	9000,00					0
Bolsitas Hermosa	Normal	Bolsas Café	0,00			1		-1
Dark Roast	Sin variación	Bolsas Café	6000,00	30		10	19	1
Médium Roast	Sin variación	Bolsas Café	6000,00	8	20	12	16	0
Organic- medium rost	Sin variación	Bolsas Café	7000,00	8		7	1	0
Purple Honey	342 g	Bolsas Café	7000,00					0
Purple Honey	Kilo	Bolsas Café	12000,00					0
Red Honey	342 g	Bolsas Café	7000,00		16	2	14	0
Red Honey	Kilo	Bolsas Café	12000,00					0
Ritual	342 g	Bolsas Café	6000,00	11	7	5	13	0
Ritual	Kilo	Bolsas Café	12000,00					0
Ubaldo	342 g	Bolsas Café	6000,00	21	14	10	22	3
Ubaldo	Kilo	Bolsas Café	12000,00					0
Carne Mapple Original	Sin variación	Carnes Ahumadas	4000,00	6		3	3	0
Carne original smoked	Sin variación	Carnes Ahumadas	4000,00					0
Carne spicy chipotle	Sin variación	Carnes Ahumadas	4000,00	8		1	7	0

## Gestión de Agenda de Compromisos Fijos

<b>Souvenir Bambú</b>				
<b>Compromiso</b>	<b># Contrato</b>	<b>Titular</b>	<b>Monto</b>	<b>Fecha de pago</b>
Renta + IVA	23667767	Pablo Ruiz	€1 000 000,00	1/5/2022
Municipalidad - Patentes	L23467	Pablo Ruiz	€150 000,00	2/5/2022
Basura Mensual	Finca 612343	José José	€45 000,00	2/5/2022
ACAM	Us. 234678	Pablo Ruiz	€26 000,00	3/5/2022
Electricidad	Nise # 123456	Pablo Ruiz	€180 000,00	6/5/2022
Internet	Cont #	Pablo Ruiz	€35 000,00	11/5/2022
CC SS Planilla Mensual	Seguro Social	Pablo Ruiz	€370 000,00	16/5/2022
INS	RT 234567	Pablo Ruiz	€25 000,00	17/5/2022
Water A y A	NIS	Pablo Ruiz	€80 000,00	20/5/2022
DATAFONOS Bancos	Administración	Pablo Ruiz	€20 000,00	20-may
Sistemas de Facturación	Software	Pablo Ruiz	€25 000,00	21-may
Planillas Quincenales	cada 15 días			
10%, Tips, Comisiones	cada 15 días			
Renovaciones de Permisos		Pablo Ruiz	€50 000,00	Anual
Imp Persona Jurídica				Anual
Marchamos de Vehículos				Anual

Otros: Arreglos con Instituciones, liquidaciones laborales, etcétera.

Fuente: Elaboración propia, basada en necesidades de Souvenir Bambú.

### Anexo 8.

**Tarjeta Presentación de la Microempresa AGESTIONAR.****Anexo 9.**

## Algunos Productos de la oferta Souvenir Bambú.



**Anexo 10.****Algunos Productos de la oferta Souvenir Bambú.**

**Anexo 11.**

**Vista Cafetería Bohío, Playa Hermosa.**





**Anexo 12.****Café Bohío Hermosa, estación de ventas.**

**Anexo 13**  
**Hostal Jaco Inn**



**Anexo 14.**

**Anexo 15.**



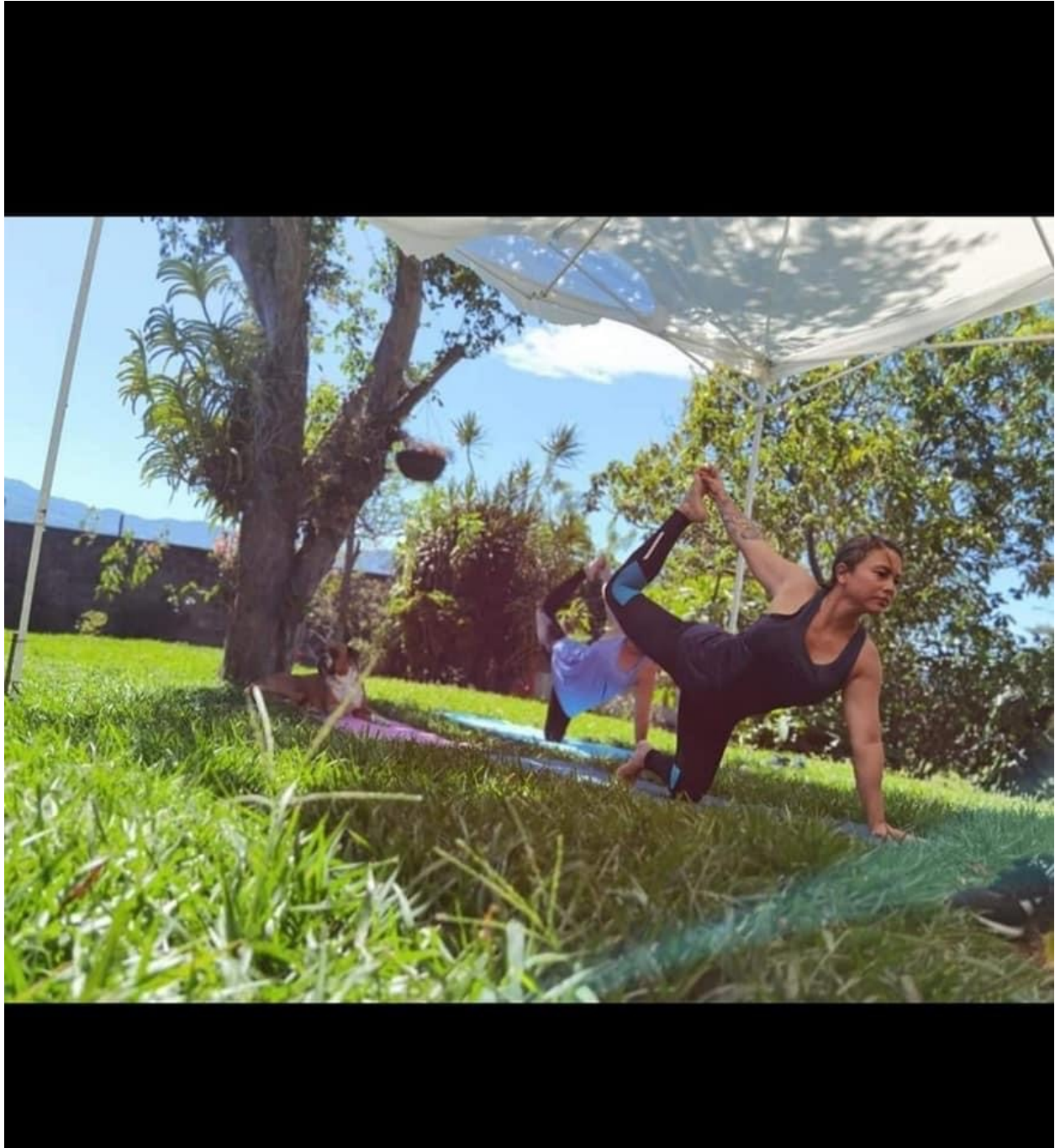
**Anexo 16.****Estación de caja Pulpería Rosita.**

**Anexo 17.****Algunos Productos, Pulpería Rosita.**

**Anexo 18.**

**Servicios *Sattva Holistic***



**Anexo 19.****Terapia Yoga con *Sattva Holistic***



## Anexo 20. Declaración Jurada

### Declaración Jurada

Yo, Elayne Guadalupe Agurcia Garay, mayor de edad, cédula de identidad número 8-0140-0881 , en condición de egresada de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato , mi trabajo de graduación titulado "Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013." es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Puntarenas sede, el 26 de junio del año dos mil veintidós.

ELAYNE GUADALUPE AGURCIA GARAY (FIRMA)  
PERSONA FÍSICA, CPF-08-0140-0881  
Fecha declarada: 26/06/2022 04:52:18 PM  
Lugar: Jaco

ELAYNE GUADALUPE AGURCIA GARAY  
Cédula de identidad: 8 0140 0881

## **Anexo 21. Consentimiento Informado**

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Bachillerato en Contaduría Pública



### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS**

#### **Título del Proyecto**

**Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013.**

Nombre de la persona participante:

Olga Cecilia Dubois

Belén Rivas López

Rosa Espinoza Garay

Karen Miranda Hernández

Nombre de la persona investigadora: Elayne Guadalupe Agurcia Garay

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:

Cel 8816-0454, lupeaggestion@gmail.com

---

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Kenneth Sánchez Villalobos

### PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

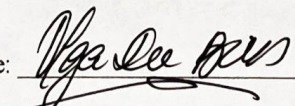
El propósito de esta investigación es crear una cultura de pensamiento financiero, que se logre la importancia de aplicar correctamente el enfoque de control interno COSO 2013 la técnica del control interno, así también educar en los lineamientos y normas internacionales de contaduría y finanzas que coloquen a las pymes en plena conciencia de la importancia de estas prácticas como pilar fundamental para el alcance de los objetivos de un negocio en marcha.

Participaran cuatro personas entre administradores y asistentes contables y administrativos de las pymes postuladas.

En el estudio duraremos desde marzo 2022 hasta junio 2022 lo que serán 4 meses de trabajo de campo desarrollando diferentes técnicas de control interno que le darán lugar a los resultados que se vayan a obtener, el campo serán las propias oficinas y plantas de operación donde se recolectan y analizan los datos diariamente, la participante se ha comprometido a presentar la información en su estado actual así también a implementar las nuevas sugerencias que estarán en propuesta para solucionar los hallazgos negativos que se vayan observando.

El procedimiento será la observación, análisis de datos físicos y electrónicos propios de las actividades que se realizan en las pymes muestra.

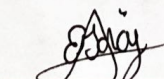
Firma de la persona participante:

  
\_\_\_\_\_

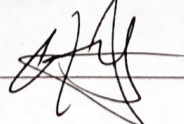
Firma de la persona participante:

María R 20828 0276  
\_\_\_\_\_

Firma de la persona participante:

  
\_\_\_\_\_

Firma de la persona participante:

  
\_\_\_\_\_

### **RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR**

Los riesgos que se pueden presentar durante un estudio como es este proyecto de investigación son mínimos, para este estudio se ha tratado de hablar en forma general estrictamente de observaciones o hallazgos de procedimientos de practica de control interno y la implementación de las soluciones, por lo tanto, no existen riesgos que afecten la privacidad, ni la salud física ni emocional de ninguna persona o empresa participante.

En relación con los beneficios son de carácter intelectual se puede considerar que el tiempo y las practicas desarrolladas a solucionar los hallazgos negativos serán de gran beneficio para las empresas participantes y para las personas beneficiarias con entrenamientos que se vieron involucradas en el desarrollo de la investigación y puesta en marcha de soluciones y en general a la sociedad y al amplio parque empresarial del pacifico central de costa rica.

### **CARÁCTER VOLUNTARIO**

La participación de las pymes y personas involucradas ha sido completamente voluntaria, ha habido claridad de palabra en el entendido de que los participantes pueden negarse a participar en cualquier momento durante el estudio, sin perder ningún beneficio que se haya acordado ni a ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

**CONFIDENCIALIDAD**

El investigador durante y después de este estudio garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y de las medidas que se han utilizado para resguardarla, los datos posteriormente los datos generales podrían ser utilizados para exposición con fines educativos, etc.

Las personas participantes y que tendrán acceso, así como de implementar las recomendaciones de esta investigación son:

Sra. Olga Cecilia Dubois, Propietaria Souvenir Bambú

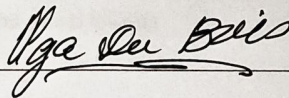
Srta. Belén Rivas López, Administrativa Cafetería Bohío y Hostal Jaco Inn

Sra. Rosa Espinoza, Propietaria Pulpería Rosita

Sra. Karen Miranda Hernández, Propietaria Sattva Holistic

Comprendo que la confidencialidad de la información está limitada por lo expuesto en la legislación

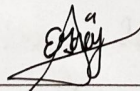
Firma de la persona participante:



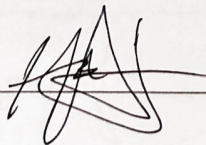
Firma de la persona participante:

Manci. R 20828 0276

Firma de la persona participante:



Firma de la persona participante:




**CONSENTIMIENTO**

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Olga Cecilia Dubois Olga de Brui B 0135 082  
Nombre, firma y cédula de la persona participante

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Elayne Guadalupe Agurcia Garay

  
\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

B 01400881

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del testigo

Jaco 26 de Junio- 2022

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

**CONSENTIMIENTO**

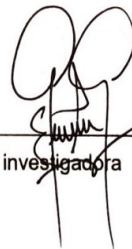
He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

María Belén Rivas Lopez Maria.R 20828 0276.

Nombre, firma y cédula de la persona participante

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Elayne Guadalupe Agurcia Garay



801400881

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del testigo

Jaco, 26 Junio, 2022

Lugar, fecha y hora

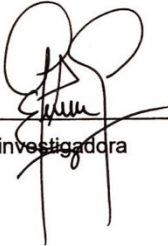
**CONSENTIMIENTO**

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

María Belén Rivas López María R 208280276  
Nombre, firma y cédula de la persona participante

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Elayne Guadalupe Agurcia Garay

 801400881  
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora


\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del testigo

Jaco, 26 Jun - 2022  
Lugar, fecha y hora



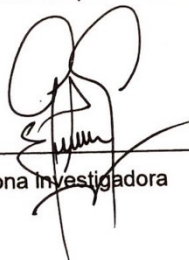
**CONSENTIMIENTO**

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Rosa Espinoza Garay 155802185436   
Nombre, firma y cédula de la persona participante

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Elayne Guadalupe Agurcia Garay



8 01400881

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora


\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del testigo

Jau, 26 - Junio - 2022 .

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

**CONSENTIMIENTO**

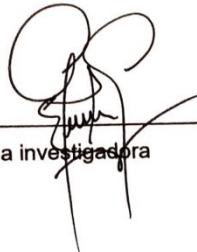
He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Karen Miranda Hernandez 801450555 

Nombre, firma y cédula de la persona participante

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Elayne Guadalupe Agurcia Garay



8 01400881

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del testigo

Jaco 26 - Junio - 2022

Lugar, fecha y hora

## Anexo 22. Carta de autorización de la entidad

Puntarenas, garabito, 26 de junio del 2022

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

*Caracas, 11 de febrero del 2013*

Estimadas autoridades:

*Notario: 10000000000000*

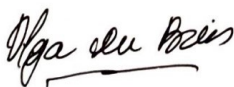
Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Propietaria en Souvenir Bambú, brindo autorización para que la estudiante Guadalupe Agurcia Garay, cédula de identidad 8-0140-0881, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013."

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [duboisolga3@gmail.com](mailto:duboisolga3@gmail.com) o al teléfono 6120-0178.

Atentamente.

Firma:



Olga Cecilia Dubois

Propietaria

Souvenir Bambú

Puntarenas, garabito, 26 de junio del 2022

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de asistente administrativo y contable en cafetería Bohío Hermosa, brindo autorización para que la estudiante Guadalupe Agurcia Garay, cédula de identidad 8-0140-0881, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: “Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013.”

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [maríabelenrivaslopez@gmail.com](mailto:maríabelenrivaslopez@gmail.com) o al teléfono 7223-3153.

Atentamente.

Firma: *María. R*

María Belén Rivas López

Asistente Administrativo y Contable.

Cafetería Bohío Hermosa.

Puntarenas, garabito, 26 de junio del 2022

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Asistente administrativo y contable en Hostel Jaco Inn, brindo autorización para que la estudiante Guadalupe Agurcia Garay, cédula de identidad 8-0140-0881, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: “Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013.”

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [maríabelenrivaslopez@gmail.com](mailto:maríabelenrivaslopez@gmail.com) o al teléfono 7223-3153.

Atentamente.

Firma: *Maria D*

María Belén Rivas López  
Asistente Administrativo y Contable.  
Hostal Jaco Inn

Puntarenas, garabito, 26 de junio del 2022

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

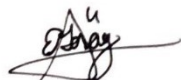
Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Propietaria y Administradora de pulpería Rosita, brindo autorización para que la estudiante Guadalupe Agurcia Garay, cédula de identidad 8-0140-0881, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013."

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [roseespinoza123@gmail.com](mailto:roseespinoza123@gmail.com) o al teléfono 7061-3387.

Atentamente.

Firma:



Rosa Espinoza Garay

Propietaria

Pulpería Rosita

Puntarenas, garabito, 26 de junio del 2022

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

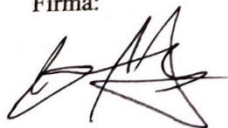
Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Propietaria y administradora de Sattva Holistic, brindo autorización para que la estudiante Guadalupe Agurcia Garay, cédula de identidad 8-0140-0881, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013."

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [karanda2000@yahoo.es](mailto:karanda2000@yahoo.es) o al teléfono 8307-6376.

Atentamente.

Firma:



Karen Miranda Hernández

Propietaria

Sattva Holistic

## Anexo 23 Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora

### CARTA DEL TUTOR

San José, 3 de agosto de 2022

**Lic. Gerardo Calderón Zuñiga**  
**Contaduría Pública**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

La estudiante AGURCIA GARAY ELAYNE GUADALUPE, cédula de identidad número 8-0140-0881, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de **Bachillerato**.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19%
	TOTAL		95%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

LUIS KENNETH  
 SANCHEZ  
 VILLALOBOS (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
 LUIS KENNETH SANCHEZ  
 VILLALOBOS (FIRMA)  
 Fecha: 2022.08.03 11:49:00  
 -06'00'

**Lic. Luis Kenneth Sánchez Villalobos**  
**Cédula identidad: 1-1313-0278**  
**Carné Colegio Profesional 6764**



## Anexo 24. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora

---

Puntarenas, 13 de setiembre de 2022

Señores  
Departamento de Registro  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimados Señores:

He leído la tesina de la estudiante Elayne Guadalupe Agurcia Garay, con la cédula de identidad número 8-0140-0881 misma que presenta para optar por el Grado de Bachillerato en Contaduría Pública, titulada:


**“Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013”**

Asimismo, hago constar que he revisado y constatado los aspectos de contenido, estructura e interpretación de la misma que son necesarios para el cumplimiento de los requisitos solicitados por la Universidad.

Certificando mediante la presente la exactitud y calidad de la misma, se considera que el trabajo en cuestión, presenta el nivel requerido y es apto para su presentación y defensa pública, ante el tribunal examinador correspondiente y en la fecha que se establezca.

Atentamente,

YHORG  
ANTONIO  
PORRAS VEGA  
(FIRMA)



Firmado digitalmente  
por YHORG ANTONIO  
PORRAS VEGA (FIRMA)  
Fecha: 2022.09.13  
22:56:51 -06'00'

Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP  
Carné Colegio Profesional N° 015913  
Lector de Tesina

## Anexo 25. Carta de aprobación del/la profesional en Filología

[ Este es el modelo. Pegar la imagen del documento debidamente completado y firmado. ]

Ciudad, xx de Mes de 202x.

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Servicios Estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito/La suscrita, en mi condición de profesional en Filología, hago constar que he revisado la tesis/tesina titulada “**Nombre del trabajo**”, la cual fue elaborada por el/la estudiante **Nombre Apellido Apellido**, cédula de identidad 0-0000-0000.

El documento responde a los requisitos exigidos para estos casos. Por tanto, apruebo que el/la sustentante presente su trabajo final de graduación ante el Tribunal Calificador nombrado para tales efectos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [correo@correo.com](mailto:correo@correo.com), o al teléfono xxxx-xxxx.

Atentamente,

Firma

**Nombre Apellido Apellido**

Filólogo/Filóloga

Cédula 0-0000-0000

**Anexo 26.**  
**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,**  
**LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA**  
**DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

San José, 26 de junio de 2022

Señoras y Señores  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, E Guadalupe Agurcia con número de identificación 8 0140 0881, autora del trabajo de graduación titulado **“Buenas prácticas de procedimientos de control interno aplicables a una muestra de organizaciones Pymes de la zona de Jaco, en el Pacífico de Costa Rica, según las condiciones vigentes durante el primer trimestre del año 2022, basado en COSO 2013.”**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Contaduría Pública; **SI** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

Firma  
Guadalupe Agurcia Garay  
Cédula 8-0140-0881

ELAYNE GUADALUPE AGURCIA GARAY (FIRMA)  
PERSONA FÍSICA, CPF-08-0140-0881.  
Fecha declarada: 26/06/2022 05:27:27 PM  
Lugar: Jaco

## **Anexo 27.**

### **LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

#### **Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional**

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.