

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIA ECONÓMICAS**  
**CONTADURÍA PÚBLICA**

*Tesis para optar por el grado académico de*  
*bachillerato*

**IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
MODELO COSO III EN LOS PROCESOS  
ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA  
SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A,  
DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

**MARIYAN VALVERDE CÉSPEDES**

**MARZO, 2026**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	1
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
AGRADECIMIENTOS .....	7
DEDICATORIA .....	8
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	13
1.1    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1.1  ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES .....	13
1.1.2  DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.1.3  JUSTIFICACIÓN.....	18
1.2    PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.3    OBJETIVOS.....	19
1.3.1  OBJETIVO GENERAL .....	20
1.3.2  OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
1.4    ALCANCES Y LIMITACIONES .....	20
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL .....	22
2.1    MARCO TEÓRICO .....	22
2.2    MARCO CONCEPTUAL .....	26
2.3    MARCO CONTEXTUAL.....	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1    ENFOQUE .....	35
3.2    ALCANCE.....	36
3.3    DISEÑO.....	37
3.4    UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO .....	38
3.4.1  POBLACIÓN.....	38
3.4.2  TIPO DE MUESTRA .....	38
3.4.3  CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN .....	39
3.4.4  CONSIDERACION ÉTICAS.....	40
3.5    INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	41
3.6    VARIABLES O CATEGORÍAS.....	42
3.7    ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	47

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	49
4.1 ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.....	49
4.1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL..	49
4.1.2 SISTEMAS DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	54
4.1.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	57
4.2 IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.....	60
4.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL..	60
4.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGO	62
4.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	63
4.2.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	65
4.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	66
4.3 RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.....	68
4.3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL .....	68
4.3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	70
4.3.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	71
4.3.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	73
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	76
5.1 ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025 .....	77
5.1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL ..	77
5.1.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	80
5.1.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	82

5.1.4	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	84
5.2	IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.....	85
5.2.1	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL.....	86
5.2.2	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	87
5.2.3	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	88
5.2.4	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	89
5.2.5	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	90
5.2.6	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	91
5.3	RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.....	92
5.3.1	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL..	93
5.3.2	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGO	94
5.3.3	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	95
5.3.4	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	96
5.3.5	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	98
	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....	100
	Y RECOMENDACIONES.....	100
6.1	CONCLUSIONES .....	100
6.1.1	ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025 .....	101
6.1.1.1	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL ..	101
6.1.1.2	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	101
6.1.1.3	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	102

6.1.1.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	102
6.1.2 IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.....	102
6.1.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL ..	102
6.1.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	103
6.1.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	103
6.1.2.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	103
6.1.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	104
6.1.2.6 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	104
6.1.3 RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025. ....	105
6.1.3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL ..	105
6.1.3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	105
6.1.3.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	105
6.1.3.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	106
6.1.3.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	106
6.2 LIMITACIONES .....	106
6.3 RECOMENDACIONES.....	106
6.3.1 ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025 .....	107
6.3.1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL ..	107
6.3.1.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	107
6.3.1.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	108
6.3.1.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	108

6.3.2 IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJULA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025 .....	109
6.3.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL ..	109
6.3.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	109
6.3.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	110
6.3.2.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	110
6.3.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	111
6.3.2.6 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	111
6.3.3 RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTRABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.....	112
6.3.3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL ..	112
6.3.3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	112
6.3.3.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL .....	113
6.3.3.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO .....	113
6.3.3.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO.....	113
REFERENCIAS .....	115
ANEXOS.....	120
Anexo 1. Guía de entrevista para personas colaboradoras .....	121
Anexo 1. Declaración Jurada .....	1244
Anexo 2. Carta de autorización de la entidad.....	125
Anexo 3. Carta de aprobación del Tutor.....	126
Anexo 4. Carta de aprobación del Lector .....	127
Anexo 5. Licencia y autorización al CENIT.....	128

## ÍNDICE DE TABLAS

1 Criterios de inclusión y de exclusión.....	39
2 Cuadro de operacionalización de las variables.....	42
3 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al ambiente de control del estado actual de los procesos contables .....	50
4 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a las actividades de control del estado actual de los procesos contables .....	54
5 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al monitoreo del estado actual de los procesos contables .....	57
6 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al ambiente de control con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III .....	60
7 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a la evaluación de riesgos con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III.....	62
8 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a las actividades de control con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III.....	63
9 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a la información y comunicación con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III.....	65
10 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al monitoreo con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III.....	66
11 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al ambiente de control para el diseño de propuesta de procedimientos contables .....	68
12 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a la evaluación de riesgos para el diseño de propuesta de procedimientos contables .....	70
13 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a las actividades de control para el diseño de propuesta de procedimientos contables .....	72
14 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al monitoreo con respecto para el diseño de propuesta de procedimientos contables .....	73

## **AGRADECIMIENTOS**

Principalmente, extiendo mi agradecimiento a mi familia, por su apoyo constante y motivación a lo largo de este proceso. Su confianza en mí y su compañía incondicional fueron esenciales para alcanzar esta meta.

Agradezco enormemente a la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, por permitir el desarrollo de esta investigación dentro de su organización. A cada uno de los colaboradores de la entrevista por su disposición y valiosa participación, lo cual fue fundamental para la obtención de la información necesaria de la investigación.

Finalmente, gracias a todas las personas que de una u otra manera formaron parte de este camino y me ayudaron a culminar esta etapa.

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por ser mi motor y mi mayor apoyo en cada paso de este camino. En especial, dedico este trabajo a mi abuelita Alice y Tío macho, quienes partieron antes de ver este logro, pero cuya presencia, enseñanza y cariño me acompañan cada día. Este esfuerzo también es suyo porque me formaron con amor, valores y fortaleza. Siempre vivirán en mi corazón y en cada uno de mis logros.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad comprender el impacto de la implementación del modelo COSO III en relación con los procesos organizacionales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025. La justificación de este estudio surge ante la necesidad de proporcionar información confiable y actualizada a la gerencia de Sea Cargo Logistics Costa Rica, con el fin de evaluar la eficiencia de sus procedimientos internos y resaltar la relevancia de mantener mecanismos de control interno debidamente actualizados. La eficiencia en los procesos internos ayuda directamente en el desempeño organizacional, la toma de decisiones y sostenibilidad a largo plazo.

El objetivo general fue analizar el impacto de la creación de un procedimiento de control interno, basado en el modelo COSO III, de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante II cuatrimestre del año 2025.

El presente trabajo se desarrolló mediante un enfoque cualitativo que permite analizar información obtenida mediante entrevistas, observaciones y revisión documental. Con un alcance descriptivo, ya que busca caracterizar y analizar la implementación de un procedimiento de control interno basado en el modelo COSO III en la eficiencia de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa. Y se optó por un diseño cualitativo de estudio de casos ya que este permite realizar un análisis profundo, detallado y sistémico de un fenómeno dentro de un contexto real.

Para efectos de este trabajo, se emplearon 2 instrumentos de recolección de información para el enfoque cualitativo los cuales son las entrevistas y observaciones a un total de 8 colaboradores de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica.

Entre los principales resultados, se evidenció que la empresa no cuenta sistemas formales de documentación para los procedimientos lo que podría generar dependencia al

conocimiento empírico. Asimismo, se determinó que los colaboradores desconocen el modelo COSO III, lo que limita la aplicación de los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. También se identificó una comunicación poco actualizada, escasa capacitación y falta de supervisiones continuas en ciertos departamentos lo que podría incidir en la duplicidad de tareas y posibles errores.

Entre las principales conclusiones, se identificó la falta de políticas y procedimientos, supervisión y documentación lo que afecta la eficiencia contable de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A. Lo que resulta indispensable establecer manuales de procedimiento, mecanismos de supervisión, más canales de comunicación y programas de capacitación que permitan optimizar los procesos, reducir errores y fortalecer su control interno, garantizando de esta manera una gestión más sólida y transparente.

Palabras Clave: control interno, modelo COSO III, procesos contables, eficiencia organizacional y documentación.

## ABSTRACT

The present investigation aimed to understand the impact of the implementation of the COSO III model in relation to the organizational processes of the company Sea Cargo Logistics Costa Rica, located in Alajuela, during the second quarter of 2025. The justification for this study arises from the need to provide reliable and updated information to the management of Sea Cargo Logistics Costa Rica, in order to evaluate the efficiency of its internal procedures and highlight the relevance of maintaining duly updated internal control mechanisms. The efficiency in internal processes helps directly in organizational performance, decision-making and long-term sustainability.

The general objective was to analyze the impact of the creation of an internal control procedure, based on the COSO III model, of the accounting processes of the company Sea Cargo Logistics Costa Rica, located in Alajuela, during the second quarter of 2025.

This work was developed through a qualitative approach that allows the analysis of information obtained through interviews, observations and documentary review. With a descriptive scope, since it seeks to characterize and analyze the implementation of an internal control procedure based on the COSO III model in the efficiency of the accounting processes of the company Sea Cargo Logistics Costa. And a qualitative case study design was chosen since it allows a deep, detailed and systemic analysis of a phenomenon within a real context.

For the purposes of this work, 2 information collection instruments were used for the qualitative approach which are the interviews and observations to a total of 8 employees of the company Sea Cargo Logistics Costa Rica.

Among the main results, it was evidenced that the company does not have formal documentation systems for the procedures, which could generate dependence on empirical knowledge. Likewise, it was determined that the collaborators are unaware of the COSO III model, which limits the application of the components of control environment, risk assessment, control

activities, information and communication, and monitoring. Poorly updated communication, poor training and lack of continuous supervision in certain departments were also identified, which could affect the duplicity of tasks and possible errors.

Among the main conclusions, the lack of policies and procedures, supervision and documentation was identified, which affects the accounting efficiency of the company Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A. What is essential is to establish procedural manuals, supervision mechanisms, more communication channels and training programs that allow to optimize processes, reduce errors and strengthen their internal control, thus guaranteeing a more solid and transparent management.

Keywords: internal control, COSO III model, accounting processes, organizational efficiency and documentation.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se presenta la base introductoria de la investigación, en la que se expone el planteamiento del problema, los antecedentes, la justificación, los objetivos, así como los alcances y limitaciones del estudio.

Este apartado tiene como finalidad contextualizar y delimitar el fenómeno de estudio, que permita una comprensión clara del control interno y su relación con los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A. De esta manera, se establecen bases que orientan el desarrollo del estudio y la estructura general de la investigación.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

José Luis Arias Gonzáles, en su libro titulado Diseño y metodología de la investigación, publicado en Perú en junio del 2021, menciona que el planteamiento del problema es la fase inicial de toda investigación científica, en este apartado se concentra la idea principal de la investigación y el motivo que lleva al investigador elegir estudiar dicho tema.

### 1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES

Para comprender el presente trabajo de investigación, es fundamental considerar los estudios previos que han abordado temas relacionados con los procedimientos de control interno en los procesos contables, así como el uso del modelo COSO III en las organizaciones. La revisión de estos antecedentes tanto nacional como internacional, permite identificar vacíos de conocimientos específicos y establecer bases sólidas que permitan proponer soluciones concretas al problema de investigación. Por lo tanto, Deivi David Fuentes Doría, Aníbal Enrique Toscano Hernández, Eli Malvaceda Espinoza, José Luis Díaz Ballesteros y Leonardo Díaz Pertuz, en su libro denominado Metodología de la investigación: concepto, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables, publicado en Medellín en el 2020, menciona

que los antecedentes corresponden a tesis de grado y artículos científicos relacionados con la variable de estudio o que apuntan a las dimensiones y los indicadores.

Juan Manuel Gualco Punina, en su tesis de licenciatura titulada Diseño de un sistema de control interno en el área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, de la parroquia Pilahuin, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019. Realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y publicado en Ecuador en el 2023. El estudio tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del modelo COSO III en los procesos de otorgamiento y recuperación de crédito de la cooperativa.

El estudio partió de la problemática relacionada con la ausencia de un control interno que garanticen eficiencia y reducción de errores en los procesos crediticios. Para la recolección de información se aplicaron cuestionarios, fichas, documentos electrónicos y entrevistas a 11 colaboradores de la empresa. A través del análisis de los datos obtenidos se identificaron diversas deficiencias entre ellas: la falta de una evaluación y control mensual en los procesos, la inexistencia de un manual actualizado, la ausencia de un código de ética y falta de capacitación al personal, las cuales deben ser atendidas

Como resultado de los hallazgos, el autor propuso el diseño de un sistema de control interno a los empleados de la cooperativa basado en las necesidades de la entidad financiera, dicho sistema pretende ser utilizado como herramienta en futuras auditorías y para el fortalecimiento de los procesos administrativos, así como para generar mayor confianza en la entidad.

Fanny Miriam Sanabria Boudri, en su estudio titulado Análisis del control interno en PYMES del Perú, realizado en pequeñas y medianas empresas, publicado en Perú en enero del 2021. La investigación tuvo como objetivo analiza el sistema de control interno implementado En las PYMES para determinar su eficiente gestión de los recursos de la empresa.

El estudio surgió al observar un déficit importante en el proceso de control interno dentro de este tipo de organizaciones. Para el desarrollo de la investigación, se recopiló información de

185 entidades, lo que permitió obtener una visión amplia sobre la situación. Los resultados evidenciaron que una proporción significativa de las organizaciones encuestadas operan con sistemas deficientes con las siguientes problemáticas: falta de seguimiento, políticas poco claras y procedimientos administrativos inadecuados, situaciones que contradicen el buen funcionamiento de la organización.

El autor concluyó que las empresas deben implementar los correctivos pertinentes para evitar que los controles internos ineficaces afecten sus procesos administrativos y contables. Asimismo, propone establecer políticas claras y procedimientos administrativos que contribuyen a una gestión más organizada y confiable, promoviendo un entorno organizacional basado en la transparencia, el respeto, y la confianza fortaleciendo de esta forma la credibilidad institucional y el cumplimiento de las exigencias normativas.

Octavio Berrocal Solano, Esteban Garita Cordero, Diego Godínez Fonseca, Jonathan Mora García y Jose Luis Sanchez Cruz, en su trabajo final de graduación en la Universidad de Costa Rica, titulado Propuesta de diseño de un sistema de control interno para las donaciones y financiamientos de los proyectos de la Asociación Viva en Costa Rica, publicado en Costa Rica en octubre del 2020. El estudio tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno aplicado a la gestión de donaciones y financiamientos de los proyectos de la Asociación Viva con el propósito de proponer mejoras que fortalecieran la gestión eficiente de recurso y el cumplimiento de objetivos.

Su estudio se fundamentó en los principios del COSO y las regulaciones aplicables. Para la recolección de información se emplearon entrevistas, cuestionarios, observación e inspección de documentos, analizando específicamente tres proyectos que se encontraban en etapa de gestión de campo. A través de esta gestión se identificaron en la asociación debilidades significativas en su sistema de planeación y elaboración de presupuesto, contabilidad y control interno, lo cual impacta negativamente en la eficiencia operativa y en la transparencia del uso de los fondos.

Como resultado, los autores concluyeron que al implementar un sistema de control interno basado en el modelo COSO permite fortalecer el entorno organizacional en varios puntos. En el ambiente de control, promueve colaboradores competentes; en la evaluación de riesgos, establece medidas para minimizar impactos; en el principio de información y comunicación, mejora los flujos internos y externos de comunicación; en las actividades de control, impulsa la revisión y actualización de políticas; y en las actividades de supervisión, perfecciona los procedimientos de seguimiento. Estas mejoras contribuyen a una gestión más ordenada y eficientes de los recursos de la empresa.

Jessica Lorena Calle Oliva y Gabriela del Rocío Cotera Meza, desarrollaron un estudio titulado Implementación de un sistema de control interno basado en el marco COSO III en la empresa Promaq Perú S.A.C, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, publicado en Perú en el 2018. El objetivo principal del estudio es demostrar que la implementación de un sistema de control interno fundamentado en el modelo COSO III contribuye a la mejora de la gestión económica y financiera.

El estudio utilizó como muestra los estados financieros y estados de resultados de la empresa del 2018, los cuales constituyeron la muestra del estudio. A partir del diagnóstico los autores identificaron fallas en áreas como el diseño de políticas internas, procesos administrativos y los controles relacionados con el efectivo e inventarios, situación que afecta la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia operativa.

Ante esta problemática, los autores procedieron a implementar un sistema de control interno basado en el modelo COSO III, estructurado a partir de los cinco componentes del modelo. Posterior a su implementación se realizó una evaluación comparativa de los estados financieros, lo que permitió comprobar mejoras significativas en la capacidad de gestión, eficiencia en sus procesos y confiabilidad de los resultados. El estudio concluyó que la aplicación del modelo COSO III puede ser una herramienta efectiva para el fortalecimiento institucional y financiero.

Sandra Quiroz García, desarrollo la investigación titulada Influencia del control interno en la eficiencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal, realizada en la Universidad Autónoma del Perú, Publicada en Lima Perú en diciembre del 2017. El objetivo del estudio fue determinar como el sistema de control interno influye en la eficiencia de los procesos contables dentro de la empresa.

La investigación parte a raíz de deficiencias en los procesos contables que impiden generar información confiable y adecuada. El estudio analizó como el sistema interno impacta en la calidad de las operaciones contables antes durante y después. Para ellos, se aplicaron encuestas a 10 colaboradores de la empresa con el fin de evaluar el funcionamiento del sistema de control interno. Los resultados evidenciaron que el control interno de la empresa no funcionaba adecuadamente ni se utilizaba como una herramienta para mejorar la eficiencia operativa.

Quiroz concluyo que el control interno influye significativamente en la eficiencia y eficacia de los procesos contables y en el adecuado registro de operaciones. Asimismo, considera que el sistema de información y comunicación ayuda directamente en la calidad de la información y que una supervisión adecuada permite preparar y presentar información contable eficiente, que fortalezca la toma de decisiones en la organización.

Jaime Arrieta Sancho y Iلسita Muñoz López, en su trabajo final de graduación titulado Propuesta de mejora del sistema de control interno y valoración de riesgos en el departamento de tesorería del Colegio de Enfermeras de Costa Rica en la Universidad Técnica Nacional, publicado en Alajuela, Costa Rica en agosto del 2015. Cuyo propósito fue proponer mejoras que fortalecieran sus procesos.

El estudio aplicó un censo al total del personal del departamento (3 colaboradores). El diagnostico revelo varias deficiencias como que el personal del departamento es insuficiente, ausencia de políticas internas y reglamentos formales, un deficiente código de ética, carencia de

una herramienta como la matriz y falta de un espacio físico para archivar la información. Estas limitaciones generan ineficiencias en los procesos financieros.

Como solución a esos descubrimientos los autores desarrollaron una propuesta de mejora que incluye la elaboración de un manual de procedimientos orientado a brindar las bases adecuadas para un óptimo sistema de control interno en el departamento de Tesorería. Asimismo, desarrollaron una matriz de riesgos que funciona como una herramienta para identificar, analizar y gestionar los riesgos encontrados durante el diagnóstico a la empresa.

### **1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Con el fin de obtener un marco que facilite la obtención de resultados, se define con exactitud el periodo de tiempo que abarca el análisis y el espacio geográfico donde se sitúa

Delimitación temporal: La investigación se llevará a cabo durante el II cuatrimestre del 2025, es decir de mayo del 2025 al mes de agosto del 2025. Esto para observar los efectos inmediatos del tema estudiado.

Delimitación Geográfica: La investigación se realizará en Rio Segundo de Alajuela, específicamente en la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A en el departamento contable. Dicha ubicación ha sido elegida por la accesibilidad a la información de dicha empresa.

### **1.1.3 JUSTIFICACIÓN**

La justificación del estudio permite explicar por qué es importante evaluar el problema planteado, resaltando su importancia teórica y práctica, como resultado muestra los aportes que la investigación puede brindar al conocimiento existente, a mejorar procesos o beneficiar una organización. Por tal motivo, Según Deivi David Fuentes Doría, Aníbal Enrique Toscano Hernández, Eli Malvaceda Espinoza, José Luis Díaz Ballesteros y Leonardo Díaz Pertuz, en su libro denominado Metodología de la investigación: concepto, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables, publicado en Medellín en el 2020, expone que la

justificación de la investigación se refiere al posible uso o aporte que esta hará en el plano práctico o teórico.

Este estudio surge ante la necesidad de proporcionar información confiable y actualizada a la gerencia de Sea Cargo Logistics Costa Rica, con el fin de evaluar la eficiencia de sus procedimientos internos y resaltar la relevancia de mantener mecanismos de control interno debidamente actualizados. La eficiencia en los procesos internos ayuda directamente en el desempeño organizacional, la toma de decisiones y sostenibilidad a largo plazo.

La investigación busca beneficiar a los responsables de la administración de la empresa, al permitir la identificación de áreas de mejora y promover la implementación de cambios orientados a tener una gestión más eficaz y alineada a los objetivos institucionales. El tema propuesto es de suma importancia ya que garantizaba un buen manejo del control interno que en una empresa es el cimiento del buen manejo de sus actividades diarias, ya que, si una entidad no contaba con un buen ambiente de control, una buena evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y una evaluación de monitoreo correcta no estaría cumpliendo con un buen manejo del control interno.

La motivación principal para desarrollar este estudio se basa en el compromiso con la mejora continua dentro de la empresa en la que se labora, así como en aportar información relevante que contribuya al fortalecimiento de los procesos internos, Además, el estudio pretende ofrecer aportes teóricos y metodológicos que sirvan como referencia a otras organizaciones.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es el impacto de la implementación de un procedimiento de control interno basado en COSO III a la eficiencia de los procesos contables en la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025?

## **1.3 OBJETIVOS**

Deivi David Fuentes Doría, Aníbal Enrique Toscano Hernández, Eli Malvaceda Espinoza, José Luis Díaz Ballesteros y Leonardo Díaz Pertuz, en su libro denominado Metodología de la

investigación: concepto, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables, publicado en Medellín en el 2020, indica que los objetivos de la investigación destacan los aspectos que el investigador ha decidido indagar o desarrollar; para ello, se plantean a partir de dos estructuras: objetivo general y objetivos específicos

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar el impacto de la creación de un procedimiento de control interno, basado en el modelo COSO III, de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del año 2025.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.
- Identificar la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III con respecto al control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.
- Reconocer los procedimientos de gestión relacionados al COSO III con los objetivos departamentales y el diseño de una propuesta de procedimiento que permita mejorar la eficiencia de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

Con respecto al alcance de este trabajo se analizó los procesos contables bajo el modelo COSO III de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A identificando debilidades y riesgos durante el II cuatrimestre del 2025. Néstor Gregorio Rojas, en su libro denominado Metodología de la investigación para anteproyectos, publicado en República Dominicana en el 2023, menciona que el alcance tiene que con el nivel de abarcamiento y profundidad que tendrá la investigación, considerando, como se ha dicho y las variables que se trabajan.

Néstor Gregorio Rojas, en su libro denominado Metodología de la investigación para anteproyectos, publicado en República Dominicana en el 2023, indica que las limitaciones comprenden las dificultades o restricciones que se encontraron en el proceso de investigación. Para el presente trabajo no se presentaron limitaciones significativas que afecten directamente el desarrollo del estudio del trabajo.

## **CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL**

El presente capítulo tiene como finalidad desarrollar el marco referencial de la investigación, en el cual se exponen las bases teóricas que sustentan el estudio, mediante la revisión de autores y teorías relacionadas con el fenómeno de estudio.

Asimismo, se incorpora el marco conceptual, donde se definen los principales conceptos claves de la investigación, con el fin de garantizar claridad y coherencia en su aplicación.

Y, por último, se incluye el marco contextual, en el que se describe el entorno organizacional y las características de la empresa donde se desarrollará el estudio, permitiendo ubicar la investigación dentro de una realidad específica. Todo lo anterior contribuyendo a fundamentar teóricamente el trabajo.

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

Para comprender este estudio es fundamental construir una base teórica sólida sobre los cuales se fundamenta la tesina. El marco teórico reúne los principales conceptos, modelos y estudios que han trabajado en el fenómeno de investigación como el control interno, el modelo COSO III y la eficiencia de los procesos contables, con el fin de fundamentar académicamente el estudio. Según José Luis Arias Gonzáles, en su libro titulado Diseño y metodología de la investigación, publicado en Perú en junio del 2021, explica que el marco teórico es un proceso de la investigación que implica la búsqueda científica del investigador, este debe realizar una indagación exhaustiva en textos artículos científicos, tesis, foros, reportes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, informes de patentes, materiales audiovisuales y hasta páginas de internet alineados a su situación problemática, objetivos, preguntas y el tema del estudio concreto.

David Federico Pacheco Barreto, en su artículo denominado Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022, publicado en México en febrero del 2023, menciona que el control interno expresa una herramienta estratégica clave en las

organizaciones, ya que facilita el cumplimiento de sus objetivos mediante mejoras continuas. Entre los beneficios más destacados se encuentra el fortalecimiento de la gestión administrativa, la prevención de corrupción, el resguardo de los recursos y el cumplimiento de la normativa vigente, lo que permite mantener una imagen sólida. Estos elementos contribuyen a la credibilidad y sostenibilidad de la entidad, además de actuar como un soporte esencial para garantizar la confiabilidad de la información y seguridad operativa de la organización.

De acuerdo con Laura Mariela Cruz Tomalá y Jose Ernesto Pazmiño Enrique, en su artículo titulado Ambiente de control interno y manejo de riesgos de la PPE de la UPSE, 2023. Publicado en México en enero-febrero del 2024, menciona que el control interno representa una herramienta clave para proteger los activos institucionales y reducir la exposición a pérdidas. El control interno está conformado por políticas, registros, normas y metodologías que son diseñadas e implementadas por los directivos sobre el personal y la empresa con el objetivo de asegurar un desempeño organizacional eficaz.

El control interno se consolida como una herramienta estratégica esencial para las organizaciones, al fortalecer la gestión administrativa, salvar los recursos institucionales y promover el cumplimiento normativo. Su implementación efectiva permite no solo prevenir actos de corrupción y reducir riesgos operativos, sino también garantizar la eficiencia de los procesos contables y financieros.

Para Julio César Sáenz Ávila, en su artículo denominado Revisión sistemática de literatura del sistema de control interno y gestión institucional en las entidades públicas, publicado en México en septiembre-octubre del 2022, explica que la implementación de los sistemas de control interno en las entidades del Estado enfrenta serias deficiencias debido a la falta de compromiso y responsabilidad por parte de los funcionarios encargados de su ejecución. A pesar de los esfuerzos realizados para reducir los riesgos asociados a la gestión institucional, persisten casos de mal manejo de los recursos e irregularidades administrativas. Esto demuestra que,

aunque existen normativas nacionales e internacionales el factor humano sigue siendo determinante en el éxito o fracaso del control interno.

Sin embargo, Ramón Huiman Yerrén, en su artículo denominado El sistema de control interno y la gestión pública: una revisión sistemática, publicado en México en marzo-abril 2022, sostiene que la adopción de sistemas de control interno en las entidades públicas fue acogida como una exigencia normativa, con el propósito de fortalecer la gestión institucional. Esta implementación bien aplicada permite mejorar significativamente el desempeño organizacional, asegurando el cumplimiento de los objetivos, además promueve la transparencia, eficacia y eficiencia de los procesos.

La implementación de un sistema de control interno enfrenta desafíos importantes ligados al compromiso de quienes lo ejecutan limitando su efectividad y practicas ineficiente, no obstante, si el sistema de control interno se aplica adecuadamente permite lograr una eficiente gestión institucional. Por ende, ambos enfoques permiten afirmar que el éxito del sistema de control interno no solo depende de su diseño normativo, sino también de la voluntad y compromiso de los representantes que lo operan.

Según José Ernesto Mazabanda Agualongo, Abel Isaías Tiche Andagana, Sonia Alicia Tipan Pilamunga, Mónica Patricia Mayorga Díaz, en su investigación titulada Control interno para el área de cajas. Caso de estudio: COAC Pushak Runa Ltda, publicado en Venezuela en enero del 2024, el modelo COSO III asociado a las siglas en ingles *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* quien fue el emisor de publicar el Marco Integrado de Control Interno, marco que es considerado el más utilizado del mundo, que permite brindar una orientación clara y aplicable para ayudar a las organizaciones a analizar y optimizar su sistema de control interno. Es decir, COSO III se enfoca en el diseño, implementación y evaluación de sistemas de control interno.

Para Dalys Nahomi Pallasco Alay y Kristel Mileidy Zambrano Huera, en su trabajo denominado Análisis del control interno según COSO III en el proceso de envejecimiento del

arroz mediante tecnologías de maquinaria, publicado en Ecuador en agosto del 2024, COSO III ofrece un enfoque completo, así como una herramienta útil para establecer un sistema de control interno eficaz, orientado a la mejora continua. Este modelo permite minimizar los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, destaca que COSO III se compone de cinco componentes y diecisiete principios fundamentales que toda organización debería implementar para promover una gestión organizacional sólida, transparente y eficiente.

El modelo COSO III se consolida como una de las herramientas más robustas y ampliamente adaptable a nivel global para el diseño, implementación y evaluación de sistemas de control interno, permitiendo mejoras en la evaluación de riesgos y cumplimiento de los objetivos institucionales. El modelo representa un instrumento útil y estratégico para lograr una organización sólida y confiable.

Allison Camila Segura Suárez y Mayra Xiomar Espinel Camejo, en su artículo titulado Procesos contables como herramientas para la toma de decisiones en la Industrias Lácteas Toni S.A, publicado en Ecuador en enero del 2025, destacan que los procesos contables son un elemento esencial dentro de las organizaciones, ya que permiten mantener el equilibrio financiero y el funcionamiento operativo adecuado. Su correcta aplicación contribuye de manera significativa al buen manejo de los recursos y la toma de decisiones.

Para Livia Jessica Chiguano Chaluisa, Jessica Elizabeth Quishpe Quinchuqui, Angélica Tamara Medina Armas y Ketty del Rocío Hurtado García, en su artículo titulado Control interno y su influencia en la toma de decisiones en el Comercial la Economía cantón Balzar, publicado en Ecuador en enero del 2025, el control interno está estrechamente vinculado con la gestión financiera y contable de las organizaciones, ya que contribuye a mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos contables. Esto permite minimizar los riesgos asociados a la pérdida de recursos, así como garantizar la confiabilidad de la información financiera reflejada en los estados contables, fortaleciendo la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los procesos contables y el control interno están ligados y son pilares importantes para la gestión institucional ya que el control interno fortalece los procesos contables al reducir riesgos, mejorar la calidad de la información y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, ambos elementos contribuyen a una administración transparente y eficaz.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

Para comprender adecuadamente este estudio, es necesario establecer las definiciones teóricas de los principales conceptos abordados a lo largo de la investigación. Estas definiciones son sustentadas por diversos autores, permitiendo delimitar el significado de cada termino y una comprensión clara y coherente. Por ello, José Luis Arias Gonzáles, en su libro titulado Diseño y metodología de la investigación, publicado en Perú en junio del 2021, indica que en este apartado se deben colocar palabras con su respectivo significado, es muy parecido a un glosario o a un diccionario de palabras.

### **CONTROL INTERNO**

Livia Jessica Chiguano Chaluisa, Jessica Elizabeth Quishpe Quinchuqui, Angélica Tamara Medina Armas y Ketty del Rocío Hurtado García, en su artículo titulado Control interno y su influencia en la toma de decisiones en el Comercial la Economía cantón Balzar, publicado en Ecuador en enero del 2025, definen el control interno como un conjunto organizado de políticas y procedimientos diseñados para reducir los riesgos existentes, resguardar los bienes de la organización, asegurar la veracidad de la información generada y reforzar el cumplimiento de las normativas vigentes.

Talía Mercedes Huertas Morales, en su artículo titulado Control interno y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Ranrahirca, 2024. Publicado en México, en enero-febrero del 2025, define el control interno como la mezcla de actividades, planes, políticas y procedimientos para cumplir sus metas, pero para cumplir con lo establecido es indispensable la actitud y la aptitud de los trabajadores públicos y así promover con eficiencia y transparencia la gestión.

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Yoni Quispe Sullcaray, en su estudio titulado Implementación del sistema de control interno (SCI) en la municipalidad provincial de Acobamba, 2019-2022, publicado en Perú en enero-marzo del 2025, describe el sistema de control interno como una constitución de procesos orientados hacia múltiples direcciones, en el que cada elemento contribuye activamente sobre los demás elementos y, en conjunto logran conformar un sistema integrado que reacciona activamente a las sustituciones que se presentan; es decir, los ejes y componentes son independientes.

MariPaz Jiménez Torres, en su artículo titulado Fortalecimiento del sistema de control interno y valoración de riesgo institucional a partir del enfoque de calidad para el INAMU, publicado en Costa Rica en el 2024, explica el sistema de control interno como un conjunto de buenas prácticas que permiten a la organización disponer de las medidas de control requeridas para prevenir o mitigar los riesgos que podrían obstaculizar el cumplimiento de los objetivos.

## **PROCESOS CONTABLES**

Omar Arodi Flores Laguna y Digmery Aquino Mercado, en su investigación titulada Competencias en procesos contables, control interno y conocimientos generales en contadores de entidades religiosas en países interamericanos, publicado en México en el 2023, define los procesos contables como una metodología para estructurar el trabajo de tal manera que se pueda representar las operaciones económicas de una entidad mediante la elaboración de estados financieros.

William Patricio Proaño Ponce y Madeline Stefany Mero Pincay, en su artículo denominado Procesos contables y su incidencia en el control de inventarios: empresa multicomercio panchita del cantón Jipijapa, publicado en Perú en el 2024, describe que los procesos contables como una herramienta fundamental que proporciona información importante sobre la gestión del negocio.

## **COSO**

Damarys Tamara Jimenez Figueroa, en su trabajo de investigación titulado Control interno de la empresa Centrograf periodo 2020-2021, publicado en Ecuador en el 2022, explica que en el año 1985 se conformó el Comité de organizaciones patrocinadoras de la *Comision Treadway* (COSO), se conforma por la Asociación de Contadores Públicos Nortea-americanos, Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados, Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas, Instituto de Auditores Internos e Instituto de Contadores Empresariales; este comité COSO, desarrolla marcos y orientaciones sobre control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y reducir el riesgo y fraude institucional.

### **AMBIENTE DE CONTROL**

José Ernesto Mazabanda Agualongo, Abel Isaías Tiche Andagana, Sonia Alicia Tipan Pilamunga, Mónica Patricia Mayorga Díaz, en su investigación titulada Control interno para el área de cajas. Caso de estudio: COAC Pushak Runa Ltda, publicado en Venezuela en enero del 2024, describe este componente como al tono general y la cultura de control establecidos por la alta dirección y el liderazgo de una organización. Incluyendo la integridad, los valores éticos y la estructura de la organización.

Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, define el ambiente de control como la base fundamental donde se desarrolla la actividad empresarial. Establece la misión, visión y objetivos, a su vez fija la forma de dirigir la organización, a través del cumplimiento de estatutos, normas, reglas, políticas y la estructura organizacional.

### **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

José Ernesto Mazabanda Agualongo, Abel Isaías Tiche Andagana, Sonia Alicia Tipan Pilamunga, Mónica Patricia Mayorga Díaz, en su investigación titulada Control interno para el área de cajas. Caso de estudio: COAC Pushak Runa Ltda, publicado en Venezuela en enero del

2024, explica este componente como el que identifica y evalúa los riesgos internos y externos que puedan afectar los objetivos de la organización. Implica la comprensión de las amenazas potenciales.

Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, define este componente como el que permite identificar, analizar, evaluar, corregir y mitigar el posible riesgo significativo que atente al cumplimiento del objetivos y metas de una entidad. También es un proceso dinámico y sistemático que permite identificar puntos fuertes y débiles a consecuencia de los riesgos interno y externos que afecten a la organización.

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

José Ernesto Mazabanda Agualongo, Abel Isaías Tiche Andagana, Sonia Alicia Tipan Pilamunga, Mónica Patricia Mayorga Díaz, en su investigación titulada Control interno para el área de cajas. Caso de estudio: COAC Pushak Runa Ltda, publicado en Venezuela en enero del 2024, define las actividades de control como las políticas y procedimientos establecidos para ayudar a garantizar que se cumplan las directrices de la organización.

Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, describe este componente como los planes que la empresa establece a través de políticas, técnica, manuales, y medidas aplicadas en todos los niveles, procesos y actividades de la organización. Lo cual permite minimizar riesgos reales o potenciales, cumplir con los objetivos propuestos y lineamientos administrativos.

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

José Ernesto Mazabanda Agualongo, Abel Isaías Tiche Andagana, Sonia Alicia Tipan Pilamunga, Mónica Patricia Mayorga Díaz, en su investigación titulada Control interno para el área de cajas. Caso de estudio: COAC Pushak Runa Ltda, publicado en Venezuela en enero del

2024, explica que el componente información y comunicación se centra en la identificación, captura y comunicación de información relevante y confiable tanto dentro como fuera de la organización.

Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, define el componente información y comunicación o como ella lo llama sistemas de información como el conjunto de mecanismos de gestión, difusión y evaluación de resultados, lo cual permite a la organización capta, analizar, intercambiar información necesaria para el registro óptimo de las actividades operativas, administrativas, financieras y el cumplimiento de responsabilidades del personal.

### **MONITOREO**

José Ernesto Mazabanda Agualongo, Abel Isaías Tiche Andagana, Sonia Alicia Tipan Pilamunga, Mónica Patricia Mayorga Díaz, en su investigación titulada Control interno para el área de cajas. Caso de estudio: COAC Pushak Runa Ltda, publicado en Venezuela en enero del 2024, describe el componente que implica el seguimiento continuo y la evaluación del sistema de control interno para identificar deficiencias y realizar mejoras. En Monitoreo se llevan a cabo revisiones periódicas para garantizar que los controles estén funcionando de manera efectiva.

Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, lo define como el conjunto de procesos que se utilizan para evaluar, verificar y comprobar el correcto manejo del control interno, permite a la dirección medir la eficacia en las operaciones, a través de evaluaciones periódicas y continuas las cuales pueden ser aplicadas de manera individual o combinadas entre sí.

### **TIPOS DE RIESGOS**

Riesgo inherente: Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención

riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, menciona que son los conflictos que pueden existir dentro de la organización en la consecución de sus actividades.

Damarys Tamara Jimenez Figueroa, en su trabajo de investigación titulado Control interno de la empresa Centrograf periodo 2020-2021, publicado en Ecuador en el 2022, explica que es la vulnerabilidad del saldo de una cuenta o grupo de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia significativa.

Riesgo de control: Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, menciona que son los riesgos que a pesar de contar con un sistema de control interno no es suficiente para la detección de irregularidades, es por lo que, se requiere de una constante revisión, control y ajuste.

Damarys Tamara Jimenez Figueroa, en su trabajo de investigación titulado Control interno de la empresa Centrograf periodo 2020-2021, publicado en Ecuador en el 2022, explica que es el riesgo de que una representación errónea que pudiera tener lugar en el saldo de cuenta o grupo de transacción y que pudiera ser de importancia significativa individualmente; no se ha advertido o detectado y corregido con tiempo por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de detección: Magali Rocío Domínguez Pancho, en su trabajo titulado Proyecto de investigación previo a la obtención del título de maestría en contabilidad y auditoría con mención riesgos operativos y financieros, publicado en Ecuador en el 2022, menciona que son los riesgos que no fueron detectados por parte del auditor, corresponde a riesgos con afirmaciones que pueden ser de importancia relativa.

Damarys Tamara Jimenez Figueroa, en su trabajo de investigación titulado Control interno de la empresa Centrograf periodo 2020-2021, publicado en Ecuador en el 2022, explica que es el riesgo de que los procedimientos propios del auditor no detectan una representación errónea que hallase en un saldo de una cuenta o grupo de transacción que podría ser de

importancia significativa, individualmente o cuando se anexa con representaciones erróneas en otros saldos o grupos.

## **2.3 MARCO CONTEXTUAL**

Néstor Gregorio Rojas, en su libro denominado Metodología de la investigación para anteproyectos, publicado en República Dominicana en el 2023, menciona que el marco contextual es exponer el carácter evolutivo de la comunidad, empresa, institución o espacio físico geográfico en el cual está trabajando, así como presentar información estadística y datos que lo caracterice, señalar sus actores principales, los problemas que lo afectan y los factores intervinientes interno y externos y especialmente la relación del problema de investigación con ese contexto.

En el siguiente apartado se describen las principales características de Sea Cargo Logistics Costa Rica, con base en la información que se autorizó divulgar.

Sea Cargo Logistics una empresa dedicada a la consolidación de carga, con sus tres socios Aurelien Velez, Marco Bellisario y Santiago Vásquez es una empresa líder en Latinoamérica para importaciones y exportaciones de mercancías. Nacida en el 2009 en Ciudad de México y Monterrey. SCL tiene más de 15 años en el mercado de la logística y el transporte internacional.

A raíz de los años Sea Cargo Logistics se expandió a 4 países, los cuales fueron Colombia, Panama, Perú, Costa Rica, y en diferentes estados de México como, Ciudad de México como casa Matriz, se trasladó a AICM, Aguas Calientes, Chihuahua, Ensenada, Guadalajara, León, Mérida, Monterrey, Puebla y Querétaro. Cuenta con alrededor de 15 oficinas propias. y más de 190 empleados alrededor de los países mencionados.

Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, Rio Segundo. La empresa enfocada en este trabajo dio inicio en el año 2011 con 2 empleados, el gerente general y una vendedora, con el pasar de los años fue creciendo exponencialmente y al día de hoy cuenta con 17 trabajadores en planilla en el área de gerencia, ventas, servicio al cliente y administrativo. Según

la información brindada por la empresa tienen una misión, visión y valores claros expuestos a continuación:

### MISIÓN

Aportar soluciones de transporte fluidas y efectivas para facilitar el proceso de mover cargas alrededor del mundo.

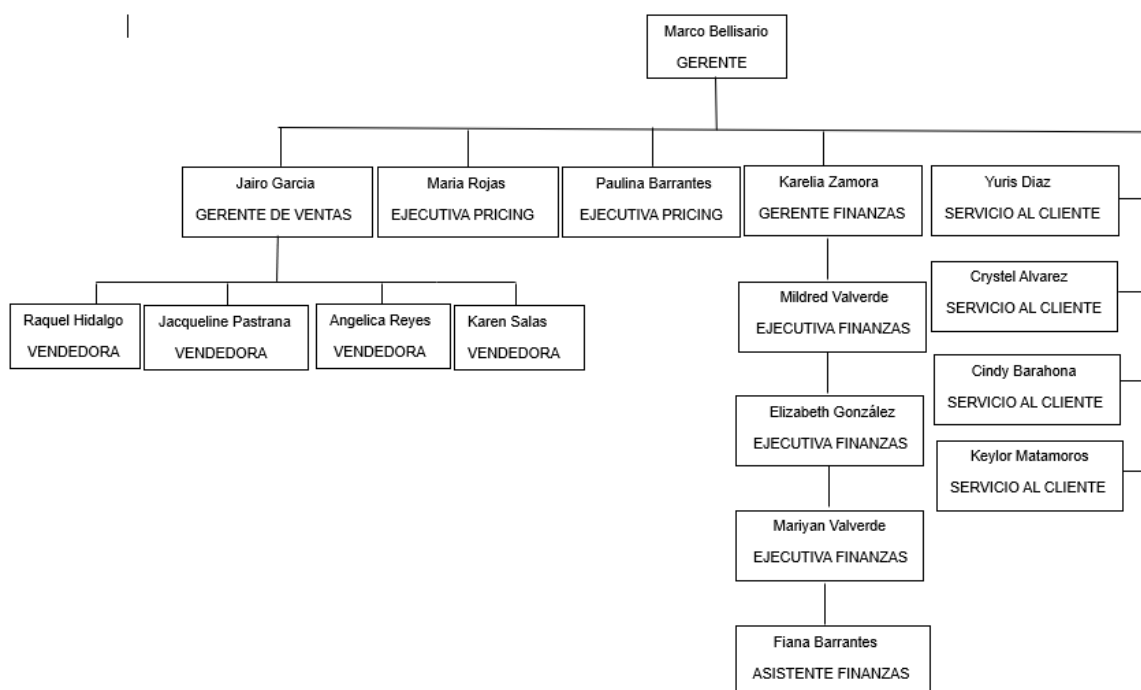
### VISION

Ser el socio logístico preferido de nuestros clientes en nuestros mercados a través de la excelencia en el servicio y el mejor ambiente de trabajo para nuestros colaboradores.

### VALORES

1. Honestidad: nuestra palabra es nuestro contrato.
2. Comunicación: Hablamos tu idioma y escuchamos tus necesidades.
3. Iniciativa: Nos mueve los desafíos y encontramos soluciones audaces.
4. Seguridad: Cuidamos tus cargas como si fueran nuestras.
5. Innovación: Abrazamos a la innovación

A continuación, se presenta el organigrama de la entidad:



*Fuente: elaboración propia, actualizado a junio 2025.*

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo tiene como propósito describir el marco metodológico de la investigación, en el cual se detalla el enfoque, alcance, diseño, así como la unidad de análisis u objeto de estudio describiendo la población, tipo de muestra, criterios de inclusión y exclusión, y consideraciones éticas durante el desarrollo del estudio. Asimismo, se detalla el instrumento de recolección de información, las variables o categorías y la estrategia utilizada para el análisis de los datos. Todo lo anterior con la finalidad de describir de manera clara la metodología y pasos a seguir para la recolección y análisis de información.

En concordancia con lo anterior Deivi David Fuentes Doría, Aníbal Enrique Toscano Hernández, Eli Malvaceda Espinoza, José Luis Díaz Ballesteros y Leonardo Díaz Pertuz, en su libro denominado Metodología de la investigación: concepto, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables, publicado en Medellín en el 2020, en este punto el investigador debe describir los procedimientos para la aplicación y obtención de información. Entre ellos, se debe explicar el enfoque epistemológico, el tipo de investigación desarrollada, el diseño de investigación, la población, la muestra y el análisis de datos de información

### **3.1 ENFOQUE**

El presente apartado tiene como propósito describir el enfoque del trabajo, el cual orienta la forma en que se aborda el fenómeno de investigación. El presente trabajo se desarrolló mediante un enfoque cualitativo que permite analizar información obtenida mediante entrevistas, observaciones y revisión documental.

Arturo Alexander Sánchez Molina y Angélica Murillo Garza, en su artículo denominado Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa, publicado en México en el 2021, define el enfoque cualitativo como que se interesa por captar la realidad social a través de la mirada de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de

la percepción que se tiene el sujeto de su propio contexto, Plantea que la realidad no es exterior a quien la examina, existiendo una relación estrecha entre el sujeto y el objeto de conocimiento.

Para Lenys Senovia Piña Ferrer, en su artículo denominado El enfoque cualitativo: una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación, publicado en Venezuela en el 2023, la investigación cualitativa nos permite redescubrir al ser social como ser político e histórico, es decir nos conlleva a develar los sujetos con los que “construimos socialmente” nuestras prácticas. Es importante destacar que, dentro de las ciencias sociales, la investigación cualitativa aborda los significados, las acciones de los individuos y la manera en que estos se vinculan con otras conductas propias de la comunidad; Además que conlleva a explicar los hechos sociales, buscando la manera de comprenderlos.

La información de esta investigación fue obtenida mediante entrevistas estructuradas aplicadas a colaboradores clave de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, que han permitido como dice Pina redescubrir seres que forman parte de procesos y permitir interpretar a profundidad porque ocurren ciertos fenómenos a través de las acciones de cada uno de los participantes. Desde esta perspectiva, con la aplicación estructurada de la entrevista espero obtener una comprensión más detallada y profunda de las experiencias, percepciones y emociones de los colaboradores entrevistados que permitan encontrar patrones, vacíos y necesidades en los procesos contables.

### **3.2 ALCANCE**

El alcance de una investigación es establecer hasta donde se pretende llegar en el análisis del estudio, existen 4 tipos de alcance. El presente trabajo se desarrolló mediante un alcance descriptivo, ya que busca caracterizar y analizar la implementación de un procedimiento de control interno basado en el modelo COSO III en la eficiencia de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica.

Para efectos de este trabajo no hay necesidad significativa de mencionar alguna limitante para la recolección de los datos. Si bien todo proceso investigativo puede enfrentarse a desafíos

menores, en este caso, no se presentó ninguna barrera que comprometiera la calidad, validez o confiabilidad de los datos recolectados.

Carlos Ramos Galarza, en su trabajo de investigación titulado Los alcances de una investigación, publicado en Ecuador en el 2020, menciona el alcance descriptivo como el que busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busca describir las representaciones subjetivas que emerjan en un grupo humano sobre un determinado fenómeno.

### **3.3 DISEÑO**

El diseño de una investigación representa la estructura metodológica que guía todo el proceso investigativo y permite definir la manera en que se abordara el fenómeno de estudio. Para efectos de esta investigación, se optó por un diseño cualitativo de estudio de casos ya que este permite realizar un análisis profundo, detallado y sistémico de un fenómeno dentro de un contexto real. Dicho diseño facilita la comprensión integral del objeto de estudio, considerando factores humanos, organizacionales y normativos que inciden en la gestión contable.

Complementariamente, se incorpora el diseño cualitativo de investigación-acción el cual permite al investigados involucrarse activamente en el contexto estudiado, promoviendo cambios y mejoras prácticas. A través de esta modalidad, se busca no solo comprender la situación actual, sino también intervenir de alguna manera con los participantes del estudio, con el fin de implementar mejoras fundamentas.

Secundino Edwin Calle Mollo, en su investigación titulada Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa, publicado en Bolivia en el 2023, define el diseño de estudio de casos como la manera de investigar un caso en particular a fin de comprender una realidad de un tema o fenómeno específico, que requiere del concurso de un sujeto o sujetos investigadores.

Para Ignacio García Álvarez, Amauri Batista Salvador y Alodio Mena Campos, en su artículo titulado Los proyectos de investigación-acción en la formación de las competencias investigativas de los estudiantes universitarios, publicado en Ecuador en el 2022, define la

investigación- acción como un método de investigación cualitativo que se basa, fundamentalmente, en convertir en centro de atención lo que ocurre en un fenómeno de estudio, con el fin de descubrir que aspectos pueden ser mejorados o cambiados para conseguir una actuación más satisfactoria.

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

### **3.4.1 POBLACIÓN**

La población comprende el conjunto total de unidades de análisis de las cuales se obtendrá la información. Según Jesús Arias Gómez, Miguel Ángel Villasís Keever, María Guadalupe Miranda Novales, en su investigación titulada El protocolo de investigación III: la población de estudio, publicado en México en el 2016, la población se define como el conjunto de casos, definido, limitado y accesible que formara el referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

En el presente estudio, la población estuvo conformada por el cien por ciento del personal administrativo de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Rio Segundo de Alajuela, lo cual representa un total de diecisiete colaboradores. Este grupo incluye personal de distintas áreas, tales como finanzas, servicio al cliente, ventas y pricing. En cuanto a su nivel académico, los colaboradores presentan formación diversa, que abarca desde bachillerato en educación media hasta grados de licenciaturas.

### **3.4.2 TIPO DE MUESTRA**

La muestra es el subgrupo representativo de la población, seleccionado con el objetivo de facilitar el estudio sin necesidad de abarcar la totalidad de la población. Según Paulina Iveth Vizcaíno Zúñiga, Ricardo Javier Cedeño Cedeño e Israel Alejandro Maldonado Palacios, en su artículo denominado Metodología de la investigación científica: guía práctica, publicado en Ecuador en agosto del 2023, define la muestra como un subconjunto seleccionado de individuos,

eventos, entidades extraídas de una población total o universo, con el propósito de llevar a cabo un estudio y hacer inferencias sobre dicha población.

En este caso, se optó por una muestra cualitativa de conveniencia, conformada por ocho colaboradores de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica. De estos, cuatro personas del área de finanzas, seleccionadas por su experiencia directa en procesos contables y en la aplicación del control interno, dos personas del área de operaciones (servicio al cliente) por su participación en actividades como provisiones y preventas, integrándose al proceso contable, y dos personas que corresponden a puestos de jefaturas, elegidos por su posición estratégica dentro de la organización que les permite una visión más amplia y analítica del funcionamiento institucional. Dicha selección abarca seis mujeres y dos hombres, con edades que oscilan los 22 y 53 años, y cuyas formaciones académicas abarcan desde bachillerato en educación media comprendiendo el 25% hasta licenciaturas en áreas afines comprendiendo el 75% de la muestra del estudio. (ampliar más la formación académica, con porcentajes.

### **3.4.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

Los criterios de inclusión y exclusión son las condiciones que debe tener un participante para ser elegido o no en la muestra. Según Jesús Arias Gómez, Miguel Ángel Villasís Keever, María Guadalupe Miranda Novales, en su investigación titulada El protocolo de investigación III: la población de estudio, publicado en México en el 2016, define los criterios de elegibilidad o selección como los que especifican las características que la población debe tener. Estos criterios son de inclusión, exclusión o eliminación que delimitan la población elegible.

#### **Tabla 1**

##### **1 Criterios de inclusión y de exclusión**

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores activos del área administrativa y financiera de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica	Colaboradores del área administrativa y financiera sin participación activa en los procesos contables ni actividades de control interno.

Jefaturas de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica.	Jefaturas con menos de 6 meses en la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica
Colaboradores disponibles y dispuestos a participar durante el periodo de recolección de información.	Colaboradores sin disposición o ausentes por vacaciones, incapacidad y licencia durante el periodo de recolección de información.
Personal involucrado en la ejecución o supervisión de procesos contables y actividades de control interno	Personal con menos de 6 meses en la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica

*Fuente: Elaboración propia.*

### **3.4.4 CONSIDERACION ÉTICAS**

Esta sección tiene como propósito garantizar el respeto, la confiabilidad y la integridad de las personas participantes en esta investigación. De acuerdo con los principios éticos de la investigación científica, se resguarda la confidencialidad de la empresa y de los colaboradores involucrados, asegurando que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

Según Eudaldo Enrique Espinoza Freire y Daniel Xavier Calva Nagua, en su trabajo titulado La ética en las investigaciones educativas, publicado en Ecuador en julio del 2020, define la ética como el estudio de las acciones humanas como acto moral relacionado con el sistema valores éticos del individuo y los códigos morales de la sociedad, así como, la repercusión de su aplicación tanto en un plano personal como social.

La implementación de estas medidas de seguridad ética fue crucial para llevar a cabo la investigación de manera efectiva y aseguró que los resultados obtenidos fueran precisos y confiables. Además, este enfoque ético y profesional contribuyó a la credibilidad y validez del trabajo realizado, permitiendo alcanzar con éxito los objetivos propuestos. Para el presente trabajo todos los participantes fueron informados del objetivo del estudio, y se les brindó la posibilidad de participar de forma voluntaria, con la libertad de retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

### 3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección de datos permiten obtener información relevante y confiable del fenómeno de estudio.

Según Alicia Jacqueline Cisneros Caicedo, Axel Fabián Guevara García, Johnny Jesús Urdánigo Cedeño y Julio Enmanuel Garcés Bravo, en su investigación titulada Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia, publicado en Ecuador en enero del 2022, menciona que la recolección de datos para investigaciones científicas emplea procedimientos estandarizados para obtener referencias certeras de las variables estudiadas, de tal manera que los resultados sean confiables y den respuesta a la pregunta de investigación.

Para efectos de este trabajo, se emplearon 2 instrumentos de recolección de información para el enfoque cualitativo los cuales son las entrevistas y observaciones. La entrevista fue diseñada con base en los objetivos de la investigación abarcando los procesos contables actuales, la aplicación del modelo COSO III y puntos de mejora. Posterior, Fue aplicada de forma individual a cada uno de los participantes seleccionados en la muestra en sesiones presenciales o virtuales dependiendo de la disponibilidad de cada colaborados.

En las sesiones presenciales, se procuró realizar la entrevista en un espacio cómodo dentro de las instalaciones de la empresa, lo cual favoreció un ambiente de confianza y permitió observar otros elementos no verbales para el análisis cualitativo permitiendo una interacción más fluida y natural. Por otro lado, las sesiones virtuales se realizaron a través de plataformas de video llamadas por medio de Google chat, lo que permitió mantener una comunicación clara y privada, beneficiándose de los avances tecnológicos y de la adecuada conexión a internet disponible. Las respuestas fueron registradas mediante grabaciones de audio con consentimiento previo de los entrevistados.

Alba María del Carmen González Veja, Rubén Molina Sánchez, Alejandra López Salazar y López Salazar Gloria Leticia, en su trabajo titulado La entrevista cualitativa como técnicas de

investigación en el estudio de las organizaciones, publicado en México en el 2022, menciona que el objetivo de la entrevista, desde la metodología cualitativa, es comprender los fenómenos del mundo a través desde el punto de vista de los entrevistados, a partir desde la perspectiva fenomenológica, implica centrarse en las experiencias provenientes del mundo de la vida de los entrevistados y atribuirles significado.

Durante estas sesiones se aplicó el segundo instrumento de recolección de datos, las observaciones con el objetivo de registrar elementos no verbales como el comportamiento, lenguaje corporal y nivel de dominio de los participantes respecto a los temas abordados.

### 3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

*Tabla 2*

*2 Cuadro de operacionalización de las variables*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.</li> </ul>	Procesos: Pre-Venta.	Proceso que se utiliza para dar inducciones o asesoría a los clientes con detalles técnicos para garantizar una compra.	Por medio de una reunión con el cliente, este tiene contacto directo con el producto o servicio a comprar y se genera una inducción que facilita el desarrollo de la compra.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.</li> </ul>	Procesos: Cotizaciones.	Proceso en el que se generan presupuestos o cotizaciones detalladas con los costos asociados a un servicio o producto.	Se genera una cotización en Excel para enviar al cliente con los detalles del servicio, precio y condiciones acordadas.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.</li> </ul>	Procesos: Facturación.	Proceso mediante el cual se emite la factura final al cliente, especificando el producto o servicio vendido.	Se genera una factura electrónica en el sistema Softcargo, que por medio de una integración API se envía automáticamente al sistema Facel para su validación ante el Ministerio de Hacienda, en caso de que la integración falle se genera manualmente en ambos sistemas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.</li> </ul>	Procesos: Cobranza.	Proceso en el que se gestiona los cobros a clientes, tanto de contado o crédito para garantizar la recuperación de los ingresos.	Por medio de correo electrónica o llamada telefónica se solicita el pago correspondiente al servicio brindado enviando estados de cuenta que reflejen las facturas adeudadas.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.</li> </ul>	Procesos: Pre-Compra.	Proceso en el que se definen los requerimientos y condiciones en contratación de proveedores.	A través de reuniones con los proveedores, se establecen acuerdos para obtener bienes o servicios según las necesidades de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa</li> </ul>	Procesos: Registro de compra.	Proceso mediante el cual se revisan, validan y registran las	Se verifica que las facturas sean recibidas, revisadas y registradas correctamente en los

Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.		facturas de proveedores.	sistemas antes de su contabilización definitiva.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiar el estado de los procesos contables actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestres del 2025.</li> </ul>	Procesos: Pagos.	Proceso en el cual se aprueban y realizan pagos a proveedores.	Se realizan verificaciones internas antes de solicitar la aprobación del pago al proveedor, ya sea de contado o crédito.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III con respecto al control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.</li> </ul>	Coso III.	Proceso que se llevaba a cabo por los mecanismos de administración, gerencia, dirección y el personal restante y el cual tuvo como objetivo una garantía adecuada para alcanzar los objetivos organizacionales.	Se compone de cinco componentes interrelacionados, cada uno desglosado en principios específicos que facilitan la implementación y evaluación del control interno.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III con respecto al control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela,</li> </ul>	Ambiente de control.	Conjunto de normas, estructuras y procesos que establecen la base para la implementación del control interno en una empresa.	Se establece una cultura organizacional dirigida a la ética, valores y la integridad.

durante el II cuatrimestre del 2025.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III con respecto al control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.</li> </ul>	Evaluación de riesgos.	Proceso en el cual se identifican, analizan y miden los riesgos organizacionales.	Se gestionan los riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III con respecto al control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.</li> </ul>	Actividades de control.	Conjunto de políticas y procedimientos que toda empresa debe tener para el buen manejo del control interno.	Ejecutar las políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III con respecto al control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela,</li> </ul>	Información y comunicación.	Es el componente que captura y comunica la información a toda la organización.	Garantiza que la información relevante sea comunicada de forma adecuada a todo colaborador en la organización.

durante el II cuatrimestre del 2025.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III con respecto al control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.</li> </ul>	Monitoreo.	Consiste en la evaluación y revisión continua de la eficiencia del sistema de control interno, esto para corregir y mejorar los procesos.	Monitorea que todos los componentes anteriores se estén cumpliendo de la mejor manera para tener un buen manejo del control interno enfocado en COSO III.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer los procedimientos de gestión relacionados al COSO III con los objetivos departamentales y el diseño de una propuesta de procedimiento que permita mejorar la eficiencia de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.</li> </ul>	Eficiencia de los procesos contables.	Capacidad de optimizar y agilizar los procesos para tener mejores resultados.	Asegura la automatización, tiempos de ejecución y errores en los registros.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer los procedimientos de gestión relacionados al COSO III con los objetivos</li> </ul>	Propuesta de mejora.	Diseño de mecanismos o ajustes en los procesos contables que permitan mejorar o	Elaboración de una propuesta de mejora que permita mejorar y fortalecer el control interno basado en

departamentales y el diseño de una propuesta de procedimiento que permita mejorar la eficiencia de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.		fortalecer el control interno organizacional.	COSO III para cumplir con los objetivos organizacionales.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer los procedimientos de gestión relacionados al COSO III con los objetivos departamentales y el diseño de una propuesta de procedimiento que permita mejorar la eficiencia de los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, ubicada en Alajuela, durante el II cuatrimestre del 2025.</li> </ul>	Normativa CII4	Incorporación de la codificación de las actividades económicas con respecto a la nueva normativa indicada por el Ministerio de Hacienda.	Verificación del uso de los códigos de actividad CII4 económica en la factura electrónica en la versión 4.4 para cumplir con la normativa vigente.

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Este apartado es específico para especificar como serán analizados los datos recolectados. Según Paula Andrea Urbano Gómez, en su artículo denominado Análisis de datos cualitativos, publicado en Colombia en marzo del 2016, menciona que el análisis de datos cualitativos es un paso que todos los investigadores tienen que enfrentar, por lo tanto, es

necesario instruirse para realizarlo y lograr que los datos sean coherentes con toda la información presentada en la investigación.

Esta investigación cualitativa, mediante un enfoque de análisis interpretativo, utilizó entrevistas y observaciones con los participantes clave para la recolección de datos como se mencionó anteriormente, se llevó a cabo una serie de preguntas durante ellas con el fin de evaluar la coherencia y congruencia de las respuestas entre los participantes. Este proceso nos permitió identificar áreas de convergencia y divergencia en las perspectivas y experiencias relacionadas con los puestos específicos dentro de la empresa.

Para asegurar la calidad de los datos recolectados en las entrevistas se utilizaron preguntas basándose en los objetivos del estudio abarcando conocimientos de los procesos actuales, conocimiento sobre COSO III y posibles mejoras, además de grabaciones que posterior fueron transcritas textualmente para analizar las diferentes respuestas. La intención siempre fue descubrir cómo cada puesto percibía y ejecutaba los procesos empresariales, lo que proporcionó una base sólida para un análisis comparativo detallado.

Para realizar el análisis, se utilizó las técnicas de comparación, la cual me va a permitir identificar patrones, similitudes y diferencias entre las respuestas de los participantes. Esta técnica facilita agrupar las respuestas según temas comunes y contrastando las perspectivas entre diferentes áreas. Debido a esta perspectiva, fue posible interpretar cómo se perciben y ejecutan los procesos contables, evaluar el nivel de conocimiento y aplicación del modelo COSO III. Además, este análisis permitió detectar áreas de mejora y formular recomendaciones más pertinentes.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

El presente capítulo tiene como propósito exponer los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de información, específicamente las entrevistas realizadas a la muestra seleccionada de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A. La información recopilada se presenta de manera organizada y estructurada en función de los objetivos propuestos. Asimismo, el análisis se despliega según las variables de investigación lo que permite una comprensión clara y ordenada. Según Judith Marcela Martínez Alonzo y Wanda Marina Román Santana, en su libro titulado Metodología de la investigación académica: enfoque cuantitativo y cualitativa, publicado en Cuba en el 2025, la presentación de resultados de investigación permite la comunicación objetiva, clara y precisa de los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación rigurosa de métodos sistémicos. También expresa que esta etapa implica la exposición de datos empíricos en función de los objetivos planteados, marco teórico y el contexto del estudio.

### **4.1 ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTR DEL 2025**

Las preguntas asociadas a este primer objetivo específico estuvieron orientadas a obtener información sobre el estado actual de los procesos contables, evaluado el conocimiento del personal acerca de las políticas, procedimientos y mecanismos de control existentes. Cada uno de estos aspectos se analiza posterior en relación con los componentes COSO III.

#### **4.1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL**

*Tabla 3*

**3 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al ambiente de control del estado actual de los procesos contables**

Pregunta.	¿Conoce usted las políticas y procedimientos actuales de la empresa relacionados con los procesos contables? Si su respuesta es afirmativa, ¿podría describir cuáles son y cómo se aplican para poder cumplir con sus tareas? En caso de conocerlos parcialmente, ¿qué aspectos considera que no están suficientemente claros o definidos?
Entrevista servicio al cliente.	No conozco las políticas y procedimientos.
Entrevista asistente fianzas.	Si, en cuentas por pagar se recibe la factura, se registra y se programa el pago. En cuentas por cobrar una vez se genera las debidas facturaciones se controla el vencimiento de los clientes y se dan seguimientos continuos.
Entrevista gerente de ventas.	No los conozco.
Entrevista gerente de finanzas.	Si, se cuenta con gran número de procesos y subprocesos que incluyen varios niveles de autorización y revisión del trabajo cuyo objetivo siempre va encaminado a la correcta ejecución de cada proceso.
Entrevista gerente general.	Si, se identifican transacciones, registran y clasifican.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Sí, son claros y eficientes y ayuda a tener menos errores, como, por ejemplo: costos ingresados en sistema antes de pedir pago.
Entrevista servicio al cliente.	Parcialmente, tener más control de los procesos internos y menos burocracia.
Entrevista ejecutiva	Si, recolección de información y revisión de la misma, registro en la contabilidad y elaboración de estados financieros.

de finanzas.	
Pregunta.	¿Ha sido usted informado en su ingreso o periódicamente la descripción de sus puestos? ¿De qué forma se da conocer a los empleados las funciones que deben cumplir?
Entrevista servicio al cliente.	Sí, me informaron y capacitaron mis propios compañeros.
Entrevista asistente finanzas.	Si, al momento de ingresar a la empresa.
Entrevista gerente de ventas.	Si, una vez se realiza el ingreso.
Entrevista gerente de finanzas.	Si, desde el inicio del reclutamiento y selección de personal.
Entrevista gerente general.	No me aplica.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Si, el jefe directo habla al respecto contigo.
Entrevista servicio al cliente.	Si, al ingresar a la empresa.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Si, se le informa a cada trabajador sus funciones. Se le capacita por medio de sus compañeros.

Pregunta.	¿Está al tanto de las políticas internas y regulaciones externas que afectan los procesos de su trabajo, y sabe a quién consultar para asegurarse de que está cumpliendo con todas las normativas?
Entrevista servicio al cliente.	En el caso de operaciones lo comunica la aduana o un agente aduanero, sin embargo, no es tan común.
Entrevista asistente fianzas.	Si se en caso de dudas se a quienes acudir.
Entrevista gerente de ventas.	Si se la persona a la cual consultar en caso de dudas.
Entrevista gerente de finanzas.	Si sé a quién acudir
Entrevista gerente general.	Si.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Al 100% no, pero si tenemos asesores que nos ayuda en caso de dudas.
Entrevista servicio al cliente.	Sí sé a quién acudir en caso de tenga dudas
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Sí, estamos en constante comunicación con asesores en caso de dudas.
Pregunta.	¿Cuenta la empresa con un plan de capacitación para los colaboradores? ¿de qué manera se define las capacitaciones y los participantes?

Entrevista servicio al cliente.	No, las capacitaciones las brinda alguna persona con el mismo puesto.
Entrevista asistente fianzas.	No se cuenta con un plan de capacitaciones
Entrevista gerente de ventas.	No contamos.
Entrevista gerente de finanzas.	No existe un plan formal de capacitación.
Entrevista gerente general.	Se da un tipo de onboarding.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	El equipo de trabajo te va capacitando en tus actividades.
Entrevista servicio al cliente.	No existe un plan
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Un plan establecido no, pero si se dan capacitaciones según se requiera.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente se refiere a la claridad con la que la empresa define la cultura, ética y valores a través políticas claras, funciones definidas y programas de capacitación continuos para garantizar un control interno efectivo.

Los resultados evidenciaron que los colaboradores del departamento financiero demostraron familiaridad con los procesos, autorizaciones y registros. Como lo menciona la gerente de finanzas se cuenta con gran número de procesos y subprocesos que incluyen autorizaciones y revisiones de trabajo. En cuantos a los equipos de servicio al cliente y gerencias mostraron un conocimiento parcial o nulo.

Con respecto a la definición de funciones la mayoría indicó haber recibido información al ingreso a la empresa o por medio de sus compañeros durante las capacitaciones como lo menciona la colaboradora de servicio al cliente o bien por medio de su jefe directo como lo menciona la ejecutiva financiera, a excepción del gerente general debido a su condición de accionista.

Respecto a las regulaciones internas y externas los colaboradores no poseen un conocimiento claro de estas, aunque saben a quién acudir. La ejecutiva de finanzas menciona que se encuentran en constante comunicación con asesores financiero para evitar algún error por falta de conocimiento.

Así mismos todos los entrevistados coincidieron que no existe un plan formal de capacitación sin embargo el gerente general converso acerca de un tipo de onboarding que ayuda a los nuevos ingresos a acoplarse de una mejora forma a la empresa.

#### **4.1.2 SISTEMAS DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Tabla 4**

**4 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a las actividades de control del estado actual de los procesos contables**

Pregunta.	¿Existe un manual de procedimientos actual para realizar pagos a proveedores? ¿Qué pasos se siguen y quién los aprueba?
Entrevista servicio al cliente.	Desconozco si hay un manual. Los pasos son: recibir la factura, la ingreso al sistema, se envía a administración y ellas coordinan el pago de acuerdo al plazo de crédito.

Entrevista asistente fianzas.	Se recibe la factura, una vez revisada se registra en sistema y se procesa el pago ya sea de contado o de crédito. Los pagos los aprueba la encargada del departamento
Entrevista gerente de ventas.	Manual no tenemos, pero el procedimiento si lo conozco parcialmente y el mismo pasa por revisión por alrededor de 3 personas distintas.
Entrevista gerente de finanzas.	Si existe un procedimiento mas no un manual formal. Los pagos a proveedores se solicitan desde las áreas operativas y se programan considerando la fecha de vencimiento. Los aprueba los líderes de departamento.
Entrevista gerente general.	Los procesos están documentados siguiendo la regulación BASC.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Sí, tenemos que tener el proveedor creado en sistema, el costo registrado, tiene que tener venta al cliente y esperar la aprobación para el pago desde el portal bancario.
Entrevista servicio al cliente.	Desconozco si hay un manual, sin embargo, se debe seguir un proceso de registrar el costo, enviarlo a administración para que realicen los procesos de registro y solicitud de pago.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	El procedimiento se basa en revisar estado de cuenta semanales para confirmar facturas vencidas o próximas a vencer si cumple con el proceso de registro se envía para aprobación a la persona encargada de departamento.
Pregunta.	¿Describe el manual de procedimiento que se sigue para facturar a los clientes? ¿Considera que está bien documentado y es eficiente?
Entrevista servicio al cliente.	Se asigna un embarque nuevo, se envía una OT con el costo y venta, se factura al cliente.
Entrevista asistente fianzas.	Se realiza una hoja de control la cual incluye venta y costo y el vendedor debe aprobar para proceder con él envió a facturación quienes revisan la información y posterior realizan la factura final.

Entrevista gerente de ventas.	El procedimiento inicia con operaciones ingresando costo y venta y pasando a administración para su debida facturación. Considero que si es eficiente.
Entrevista gerente de finanzas.	No se cuenta con un manual, pero si con un procedimiento. En el cual desde el área de operaciones se envía al área de facturación para realizar su factura final al cliente.
Entrevista gerente general.	Lo ve directamente el área contable.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Se envía una hoja de control que muestra conceptos y montos que requiere facturar al cliente y sus respectivos costos. Para facturar se debe tener ganancia de la operación.
Entrevista servicio al cliente.	En mi opinión podría mejorar. Se realiza una hoja de control que contiene toda la información necesaria de costo y venta para facturar.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	No hay un manual establecido, pero se genera una hoja de control la cual se envía al vendedor para aprobación una vez aprobada se envía a facturar, una vez ahí se revisa la ganancia y los rubros para realizar la factura final.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente busca identificar acciones que mitiguen riesgos y aseguren el cumplimiento de los objetivos por medio de políticas, procedimientos y mecanismos de autorización definidos que garanticen un control interno sólido.

Los resultados muestran que los procesos contables relacionados con pagos a proveedores incluyen pasos específicos y controles aplicados, la asistente de finanzas menciona que se recibe la factura, una vez revisada se registra en sistema y se procesa el pago ya sea de contado o de crédito. Los pagos los aprueba la encargada del departamento. Aunque no existe un manual completo que documente dichos procedimientos. Cabe destacar que el gerente

general menciono que los procedimientos a pesar de no estar formalizados cumplen con las regulaciones BASC.

Con respecto a la facturación al cliente los resultados son similares al anterior mencionado, ya que no se cuenta con un manual formal, pero si con pasos y procedimientos específicos como lo menciona una ejecutiva de finanzas no hay un manual establecido, pero se genera una hoja de control la cual se envía al vendedor para aprobación una vez aprobada se envía a facturar, una vez ahí se revisa la ganancia y los rubros para realizar la factura final.

#### **4.1.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

**Tabla 5**

**5 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al monitoreo del estado actual de los procesos contables**

Pregunta.	¿Considera que la supervisión actual realizada en la empresa permite identificar de manera oportuna y clara si los procesos contables cumplen con las políticas y procedimientos previamente establecidos? En caso afirmativo, ¿podría indicar qué aspectos de la supervisión consideran más efectivos? Si su respuesta es negativa, ¿qué mejoras propondría para que el monitoreo sea más preciso y útil para garantizar el cumplimiento?
Entrevista servicio al cliente.	No hay proceso de supervisión. Sería bueno implementarlo para asegurar que el trabajo se esté realizando de la mejor manera.
Entrevista asistente fianzas.	Si, la supervisión en los procesos de pagos a proveedores me parece la más efectiva ya que se revisa que todo este correcto por varias personas.
Entrevista gerente de ventas.	No tengo conocimiento
Entrevista gerente de finanzas.	Si, la centralización de los niveles de autorización que son claves para evitar fallas y errores.

Entrevista gerente general.	Hay muchas áreas de mejora especialmente en la parte de sistemas actualizados y sistematizados.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Si, el tener dobles revisiones antes de que salga algún pago por ejemplo me parece efectivo.
Entrevista servicio al cliente.	No, se podría implementar nuevos procesos que sean menos burocráticos y posterior tener una debida supervisión.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Si, existen varios filtros antes de llegar a la contabilidad final para poder tener un control interno preciso y veras.
Pregunta.	¿Con qué frecuencia se revisan o auditan los procesos contables en la empresa? ¿Quién realiza estas supervisiones y cómo se registran los resultados?
Entrevista servicio al cliente.	No tengo conocimiento.
Entrevista asistente finanzas.	Se revisan mensualmente por los colaboradores de mayor rango en la empresa.
Entrevista gerente de ventas.	No tengo conocimiento
Entrevista gerente de finanzas.	Existen revisiones diarias, mensuales y anuales. Quienes realizan estas supervisiones son los encargados de departamento.
Entrevista gerente general.	Se realizan mensualmente, y los ven los encargados de departamento.

Entrevista ejecutiva de finanzas.	Anuales, sin embargo, desconozco los resultados ya que se brindan a rangos más altos.
Entrevista servicio al cliente.	Desconozco si se realizan auditorias.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Mensuales y anuales.

*Fuente:* Elaboración propia.

Este componente pretende evaluar las actividades de monitoreo como supervisiones y auditorías realizadas que permitan identificar deficiencia y establecer medidas correctivas.

Los resultados obtenidos muestran que el departamento financiero afirma tener supervisiones claras y efectiva, la gerente de finanzas comento que la centralización de los niveles de auditoria son claves para evitar errores y fallas. Mientras que los colaboradores del departamento de servicio al cliente y gerencias desconocen o afirman no contar con supervisiones como se evidencio en la entrevista realizada a la colaboradora de servicio al cliente quien mencionó que tener procesos menos burocráticos y posterior debidas supervisiones mejoraría la efectividad de los procesos.

Con respecto a frecuencia de las revisiones y supervisiones las entrevistas realizadas al departamento financiero y gerente general afirman tener supervisiones diarias, mensuales y anuales, según la asistente de finanzas indica que las mismas son realizadas por los encargados de departamento. Mientras que el área de ventas y servicio al cliente desconocen si se realizan supervisiones como lo evidenció la colaboradora de servicio al cliente al indicar que desconoce si se realizan auditorias en la empresa.

## 4.2 IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025

Las preguntas asociadas a este segundo objetivo específico estuvieron orientadas a identificar como se aplican los componentes y principios del modelo COSO III dentro de los procesos contables de la empresa en relación al control interno existente en la empresa.

### 4.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL

**Tabla 6**

**6 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al ambiente de control con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III**

Pregunta.	¿Conoce usted el modelo COSO III y sus componentes? ¿Ha recibido alguna capacitación, inducción o información formal sobre la aplicación de este modelo dentro de la empresa? En caso afirmativo, ¿considera que la información recibida es suficiente y clara para comprender cómo aplicar sus principios en los procesos contables? ¿Desde su experiencia, ¿cree que aplicar los principios del modelo COSO III mejoraría los procesos contables de la empresa? ¿Cuál principio cree más necesario implementar o reforzar en la empresa? Si no ha recibido capacitación, ¿cómo cree que afectaría la implementación del modelo COSO III a su trabajo diario?
Entrevista servicio al cliente.	Desconozco que es el COSO III y no he recibido capacitaciones al respecto.
Entrevista asistente fianzas.	No, considero que si no se explica correctamente puede generar errores en vez de minimizarlos.
Entrevista gerente	No tengo conocimiento.

de ventas.	
Entrevista gerente de finanzas.	No lo conozco.
Entrevista gerente general.	No.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	No lo conozco.
Entrevista servicio al cliente.	Desconozco el modelo COSO III.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	No he recibido capacitaciones y no tengo conocimiento.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente se refiere a la claridad con la que la empresa define la cultura, ética y valores a través políticas claras, funciones definidas y programas de capacitación continuos para garantizar un control interno efectivo.

Los resultados evidenciaron que todos los colaboradores desconocen el modelo COSO III y sus componentes. La ejecutiva de finanzas menciona que no ha recibido capacitaciones al respecto, lo cual sería contraproducente al aplicar el modelo COSO III ya que se podría aplicar de forma incorrecta ocasionando fallas y errores más grandes dentro de los procesos contables como lo menciona la ejecutiva de servicio al cliente también. Esto podría limitar el logro de los objetivos organizacionales de la empresa y afectar la eficiencia y confiabilidad de la información financiera.

## 4.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGO

**Tabla 7**

**7 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a la evaluación de riesgos con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III**

Pregunta.	¿Cómo identifica la empresa los riesgos asociados a los procesos contables? ¿Qué métodos, herramientas o procedimientos utilizan para evaluar la probabilidad e impacto de estos riesgos?
Entrevista servicio al cliente.	No tengo conocimiento al respecto.
Entrevista asistente fianzas.	No estoy informada de esto.
Entrevista gerente de ventas.	No estoy informado.
Entrevista gerente de finanzas.	Se identifican mediante los procedimientos preestablecidos que son capaces de prevenir errores de registro, incorrecta aplicación de teoría contable, fallas en los controles internos y fraudes.
Entrevista gerente general.	La contabilidad en la gestión de riesgos.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	En nuestra área puede haber errores humanos como: registros mal, errores en transferencias. Para reducirlos se hacen conciliaciones y dobles revisiones.
Entrevista servicio al cliente.	Desconozco si la empresa cuenta con métodos de control de riesgos, sin embargo, si se realizan dobles revisiones por parte de las encargadas.

Entrevista ejecutiva de finanzas.	Se realizan conciliaciones, revisión de cuentas, monitoreo y supervisiones esto con el fin de asegurar la integridad de la información financiera.
-----------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

Este componente pretende identificar y analizar los posibles riesgos que puedan afectar la empresa e impedir el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los resultados mostraron que los colaboradores de servicio al cliente, asistencia financiera y gerente de ventas desconocen completa o parcialmente al respecto de los métodos o herramientas utilizados para evaluar riesgos, la colaboradora de servicio al cliente nos habló de que desconoce si la empresa cuenta con métodos de riesgos, pero si se realizan robles revisiones por parte de las encargadas. Mientras que el personal gerencial y finanzas indican la existencia de procedimientos para evitar errores y fraudes utilizando prácticas como conciliaciones y dobles revisiones como lo mencionó más a fondo la ejecutiva de finanzas al indicar que se realizan conciliaciones, revisiones de cuentas, monitoreo y supervisiones con el fin de asegurar la integridad de la información financiera.

### **4.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Tabla 8**

**8 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a las actividades de control con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III**

Pregunta.	¿Se cuenta con documentación que respalde el control de los procesos que ejecuta la compañía? Describa esos documentos. ¿Se encuentran actualizados?
Entrevista servicio al cliente.	No hay una documentación oficial. Pero si las hojas de control y el file del embarque.

Entrevista asistente fianzas.	Si, se actualizan anualmente.
Entrevista gerente de ventas.	Se realizan cierres de operaciones por medio de hojas de control
Entrevista gerente de finanzas.	Los procedimientos están diseñados a forma de dejar evidencias del trabajo efectuado y de las autorizaciones obtenidas.
Entrevista gerente general.	No
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Como tal un manual no, pero si están muy bien identificados los procedimientos.
Entrevista servicio al cliente.	No se cuenta con documentación.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	No.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente busca identificar acciones que mitiguen riesgos y aseguren el cumplimiento de los objetivos por medio de políticas, procedimientos y mecanismos de autorización definidos que garanticen un control interno sólido.

Los resultados obtenidos muestran que no existe un manual o procedimiento formal que respalde el control de los procesos, sin embargo, la gerente de finanzas menciona que los procedimientos están diseñados de forma que dejen evidencias del trabajo efectuado y de las

autorizaciones obtenidas como las hojas de control y archivos de embarque. Es importante mencionar que la falta de un procedimiento formal incurriría en una falta de uniformidad en la ejecución de los procesos, generando el riesgo de que cada colaborador interprete los pasos a seguir de manera distinta ocasionando errores y re trabajo a la hora de corregir las faltas.

#### **4.2.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Tabla 9**

**9 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a la información y comunicación con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III**

Pregunta.	¿Por cuales medios y con qué frecuencia se le comunican las modificaciones en las políticas y procedimientos de la empresa? ¿Considera que los canales utilizados son efectivos para asegurar que la información llegue clara y a tiempo a todo el personal involucrado?
Entrevista servicio al cliente.	Cualquier cambio se hace por medio de correo electrónico. Me parece un buen medio ya que queda por escrito y como respaldo.
Entrevista asistente fianzas.	Por correo electrónico o en reuniones pactadas. Si, considero que son efectivos.
Entrevista gerente de ventas.	Por medio de correo electrónico o website. Si, son claros
Entrevista gerente de finanzas.	Mediante comunicación verbal o escrita por correo electrónico.
Entrevista gerente general.	Se informar por correo electrónico.

Entrevista ejecutiva de finanzas.	Por correo electrónico.
Entrevista servicio al cliente.	Se utiliza el correo electrónico sin embargo no es usual que existan cambios.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Las notificaciones se dan por correo electrónico, pero usualmente no se hacen cambios a menos de directrices directas de hacienda, por ejemplo.

Fuente: *Elaboración propia.*

Este componente está enfocado en que la organización genere, obtenga y comparta información necesaria que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Los resultados evidenciaron que la comunicación se realiza por medio del correo electrónico, pero no se realizan cambios o actualizaciones con frecuencia. Este medio es considerado eficiente por el gerente de ventas y por una colaboradora del servicio al cliente debido a que permite dejar respaldos de la información transmitida sin embargo una de las ejecutivas de finanzas nos menciona que no usualmente no se realizan cambios a menos que sean directrices directas por parte del Ministerio de Hacienda.

#### **4.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

**Tabla 10**

**10 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al monitoreo con respecto a la aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III**

Pregunta.	¿Existe algún mecanismo de supervisión o monitoreo para verificar que los procedimientos contables se cumplan correctamente?
-----------	--

Entrevista servicio al cliente.	No hay mecanismos de supervisión.
Entrevista asistente fianzas.	No hay mecanismos de supervisión
Entrevista gerente de ventas.	No tenemos supervisiones.
Entrevista gerente de finanzas.	No existe
Entrevista gerente general.	No, sin embargo, los procesos contables están diseñados para detectar errores.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	No existen.
Entrevista servicio al cliente.	No se cuenta con mecanismos de supervisión.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Un mecanismo como tal no sin embargo cada mes es monitoreado los procesos y financieros por nuestro asesor fiscal.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente pretende evaluar las actividades de monitoreo como supervisiones y auditorías realizadas que permitan identificar deficiencia y establecer medidas correctivas.

Los resultados obtenidos indican que no existe un mecanismo de supervisión o monitoreo, sin embargo, la gerente de finanzas nos indicó que los procesos contables están

diseñados para detectar errores y la ejecutiva de ventas también nos habló de que cada mes se monitorean los procesos financieros por medio de un asesor lo cual minimiza fallas en la gestión contable. La falta de un mecanismo de supervisión y monitoreo estructurado podría incurrir en el riesgo de no identificar oportunamente deficiencias o desviaciones.

### **4.3 RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

Este tercer objetivo pretende reconocer los procedimientos relacionados al modelo COSO III para diseñar una propuesta que mejore la eficiencia de los procesos contables de la organización.

#### ***4.3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL***

***Tabla 11***

***11 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al ambiente de control para el diseño de propuesta de procedimientos contables***

Pregunta.	¿Qué tipo de apoyo (capacitación, digitalización, herramientas tecnológicas) considera indispensable para mejorar la eficiencia en los procesos contables? ¿Por qué?
Entrevista servicio al cliente.	Un mejor sistema porque ayudaría a digitalizar la información.

Entrevista asistente fianzas.	Las capacitaciones porque ayudan a comprender mejor los cambios y mejoras que se deben realizar.
Entrevista gerente de ventas.	Capacitaciones ya que podemos estar actualizados e informados de los nuevos cambios importantes.
Entrevista gerente de finanzas.	Mejorar la sistematización que ya se tiene a raíz del crecimiento acelerado en la actualidad
Entrevista gerente general.	Tener un sistema más actualizado.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Mas capacitaciones para poder desempeñar un mejor trabajo.
Entrevista servicio al cliente.	Capacitaciones de actualización que nos permitan estar informados de la actualidad.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Capacitaciones para poder cumplir con las funciones de una mejor manera.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente se refiere a la claridad con la que la empresa define la cultura, ética y valores a través políticas claras, funciones definidas y programas de capacitación continuos para garantizar un control interno efectivo.

Los resultados evidenciaron que los colaboradores del departamento de finanzas, gerente de ventas y algunos de servicio al cliente coinciden en la necesidad de tener capacitaciones periódicas para mantenerse actualizados, según lo señala la asistente de

finanzas el contar con capacitaciones ayuda a comprender mejor los cambios y mejoras que se deben realizar. En relación con la gerencia y algunos colaboradores de servicio al cliente dictaminaron la importancia de contar con sistemas digitalizados, como lo menciona la gerente de finanzas que se debe mejorar la sistematización que ya se tiene a raíz del crecimiento acelerado en la actualidad.

### **4.3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**Tabla 12**

**12 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a la evaluación de riesgos para el diseño de propuesta de procedimientos contables**

Pregunta.	¿Qué situaciones o factores suelen generar inconvenientes, demoras o interrupciones durante la ejecución de los procesos contables? ¿Podría mencionar ejemplos específicos, como retrasos en aprobaciones, errores en la documentación o falta de información, que impactan la eficiencia de estos procesos?
Entrevista servicio al cliente.	Políticas y reglas con horas específicas para aprobaciones y pagos que no son las adecuadas.
Entrevista asistente fianzas.	Atrasos en las aprobaciones, atrasos en las rutas de carga de las navieras.
Entrevista gerente de ventas.	Que los proveedores se adelanten en la facturación nos afecta ya que esto es un ciclo e influye directamente en la operación.
Entrevista gerente de finanzas.	Solicitudes fuera de tiempo, errores en registros y documentación, falta de aprobaciones.

Entrevista gerente general.	Errores humanos, sin embargo, andamos en busca de sistemas que reduzcan esos casos
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Que los clientes o proveedores no tengan alta en el sistema o que los costos no estén registrados en sistema.
Entrevista servicio al cliente.	Agregar provisiones no reales no es muy confiable ya que el sistema tiene duplicidad de rubros lo que genera errores.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Usualmente por documentos fiscales con errores o bien por no cumplir con los procesos.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente pretende identificar y analizar los posibles riesgos que puedan afectar la empresa e impedir el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los resultados mostraron que los principales riesgos percibidos por los colaboradores son: retrasos en aprobaciones, errores humanos, errores en registro y documentación, solicitudes fuera de tiempo y duplicidad de rubros en el sistema. El gerente general menciona que los errores humanos son factores que suelen generar demoras sin embargo se anda en busca de sistemas que reduzcan esos casos. Igualmente se mencionan factores externos como: adelantos en la facturación por parte de proveedores y demoras en las rutas de carga. Según nos menciona el gerente de ventas el hecho de que los proveedores se adelanten en la facturación afecta ya que esto es un ciclo que influye directamente en la operación.

### **4.3.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

**Tabla 13**

**13 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación a las actividades de control para el diseño de propuesta de procedimientos contables**

Pregunta.	En su opinión, si la empresa implementara un procedimiento formal de control interno basado en el modelo COSO III, ¿qué cambios concretos creen que se generarían en aspectos como la eficiencia operativa, la reducción de errores, el cumplimiento normativo y la calidad de la información para la toma de decisiones? ¿Podría dar ejemplos o situaciones en las que considere que esto aportaría mejoras significativas?
Entrevista servicio al cliente.	Pienso que la eficiencia operativa. Un ejemplo: que todo se automatizaría dando más agilidad a las tareas asignadas.
Entrevista asistente fianzas.	Reducir errores ya que evita el doble trabajo y evita atrasos en los procesos.
Entrevista gerente de ventas.	No tengo conocimiento si actualmente se utiliza COSO III.
Entrevista gerente de finanzas.	La implementación de control interno siempre será útil para gestionar el riesgo empresarial y detectar puntos de mejora como la eficiencia operativa.
Entrevista gerente general.	Facilitaría la comprensión de los riesgos y como gestionarlos para alcanzar los objetivos organizacionales.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Reducir errores nos evitaría atrasos y doble trabajo.
Entrevista servicio al cliente.	No conozco el modelo COSO III.
Entrevista ejecutiva	Todo modelo que sea implementado sería bueno ya que siempre se busca un mejor manejo de la información y evitar riesgos.

de finanzas.	
--------------	--

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente busca identificar acciones que mitiguen riesgos y aseguren el cumplimiento de los objetivos por medio de políticas, procedimientos y mecanismos de autorización definidos que garanticen un control interno sólido.

Los resultados evidencian que el gerente de ventas y una colaboradora del servicio al cliente no conocen el modelo COSO III a pesar de la breve explicación en la entrevista. Sin embargo, los demás colaboradores mencionan que este modelo podría brindar mejoras en la eficiencia operativa, la colaboradora de servicio al cliente menciona que todo se automatizaría dando más agilidad a las tareas asignadas. Reducir errores, según lo mencionó la ejecutiva de finanzas al indicar que evitaría atrasos y doble trabajo. Y gestionar los riesgos, la gerente de finanzas nos comentó que facilitaría la comprensión de los riesgos y como gestionarlos para alcanzar los objetivos organizacionales.

#### **4.3.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

**Tabla 14**

**14 Resultados de entrevistas relacionados con el sistema de control interno en relación al monitoreo con respecto para el diseño de propuesta de procedimientos contables**

Pregunta.	¿Después de las supervisiones realizadas, se implementan correctivas o mejoras en los procesos contables? ¿Podría describir acciones algún ejemplo de seguimiento que haya resultado en un cambio positivo?
Entrevista servicio al cliente.	Al no generar supervisiones no se han realizado cambios.
Entrevista asistente finanzas.	No se realizan correcciones.
Entrevista gerente	No se realizan supervisiones.

de ventas.	
Entrevista gerente de finanzas.	Si, actualmente se están implementando un nuevo sistema de RRHH con el objetivo de modernizar y sistematizar estos procesos reduciendo errores.
Entrevista gerente general.	Se están tomando medidas para mejorar los sistemas.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Se supervisa los pagos sin factura, es decir anticipos para ellos se bajan reportes mensualmente para identificar que dichos anticipos ya tengan su factura final dentro del mes en que se pagó.
Entrevista servicio al cliente.	No se realizan supervisiones.
Entrevista ejecutiva de finanzas.	Al realizar supervisiones siempre se visualiza algún punto de mejora o cambio a realizar como el nuevo sistema de RRHH que está en curso.

*Fuente: Elaboración propia.*

Este componente pretende evaluar las actividades de monitoreo como supervisiones y auditorías realizadas que permitan identificar deficiencia y establecer medidas correctivas.

Los resultados obtenidos muestran que los colaboradores de servicio al cliente, asistencia financiera y gerente de ventas coinciden en que no existen o no se realizan supervisiones, en la entrevista realizada a la ejecutiva de servicio al cliente nos indicó que al no generarse supervisiones no se han realizado cambios. Por otro lado, gerencia y el departamento financiero indican que al realizar supervisiones logran detectar puntos de mejora como la implementación de nuevos sistemas. Según nos mencionó la gerente de finanzas se está implementando un nuevo sistema de RRHH con el objetivo de modernizar y sistematizar los procesos, asimismo la ejecutiva de finanzas nos conversó acerca de la supervisión de pagos si facturas, es decir que

para los anticipos se bajan reportes mensuales para identificar que los mismos tengan su factura final dentro del mes.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El presente capítulo tiene como finalidad analizar e interpretar los resultados obtenidos en el capítulo anterior, contrastándolos con los antecedentes y marco teórico, lo que permite una comprensión más profunda de las coincidencias o diferencias entre los hallazgos del estudio y la teoría que lo fundamenta. Según Yan Carlo Quispe Quispe, Aldo Valdivia Vega, Luis Guillermo Puño Canqui, Melizza Antonieta Cano Calderon, Manuel Nervi Laura, Jessica Mamani Apaza y Yeny Yupa Apaza, en su libro titulado Investigación metodología y redacción de artículos científicos, publicado en Perú en el año 2025, menciona que en la discusión el investigador debe interpretar y analizar los datos obtenidos durante el estudio y relacionarlo con los objetivos de la investigación.

A continuación, se desarrolla la discusión de los resultados a partir de las entrevistas aplicadas a la muestra del personal de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, con el propósito de interpretar la realidad de la organización y compararlos con la teoría del control interno y el modelo COSO III. Dicho apartado tiene como propósito profundizar en la comprensión de los hallazgos, analizando las debilidades y fortalezas de los componentes del sistema de control interno dentro de la empresa y en qué medida estos ayudan al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Es importante señalar que este capítulo no pretende repetir los resultados, sino que busca interpretar los resultados, relacionarlos con los fundamentos teóricos. De esta forma, se identifican patrones, tendencias y posibles causas que refleja la empresa a través de los resultados obtenidos, están alineadas con las buenas prácticas del control interno o si por el contrario existen debilidades que pueden afectar la eficiencia operativa y requieren mejoras.

La discusión se estructura de acuerdo con los tres objetivos específicos, lo que permite abordar los aspectos clave del análisis. En primer lugar, se examina el estado actual de los procesos contables y su nivel de formalización dentro de la empresa, con el fin de determinar si

existen lineamientos claros. Seguidamente, se analiza el grado de aplicación de los componentes y principios del modelo COSO III, identificando fortalezas y debilidades del control interno existente. Finalmente, se pretende reconocer los procedimientos relacionados al modelo COSO III para diseñar una propuesta de mejora que contribuya al fortalecimiento del sistema de control interno.

## **5.1 ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

Con este objetivo se pretendió examinar el estado actual de los procesos contables de la empresa de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, así como el nivel de formalización con el que se ejecutan las actividades relacionadas con el registro, control y supervisión de las operaciones. Se pretende determinar si existen lineamientos formales claros, procedimientos documentados y políticas que respalden la ejecución de los procesos.

### ***5.1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL***

Según los resultados obtenidos se evidenció que los colaboradores del área financiera poseen un conocimiento claro de los procesos mientras que gerencia y servicio al cliente presentan un conocimiento parcial o nulo de las políticas y procedimientos de la empresa.

Esta brecha de conocimiento entre departamentos podría incurrir en errores en la ejecución de tareas y falta de uniformidad en la aplicación de los procedimientos internos. Mientras el personal financiero sigue las directrices establecidas, las demás áreas podrían interpretar las normas según su conveniencia o entendimiento individual como que los procedimientos son burocráticos y sin sentido, lo cual generaría inconsistencias operativas y afectaría el desempeño de la empresa.

Según lo antes expuesto se refleja una debilidad en el componente ambiente de control del modelo COSO III, el cual comprende el conjunto de normas, procesos y estructuras que establecen la base para que la alta dirección manifieste su autoridad a los subordinados desde un punto íntegro y ético promoviendo a la responsabilidad en todos los niveles de la organización. Rosa Diana Mata Mejía, en su trabajo de investigación titulado Propuesta de mejora en los sistemas de control interno de una empresa de servicios basado en el modelo COSO III, publicado en Aguascalientes de México en el año 2019, menciona que la dirección y administración son quienes marcan el tono respecto a los estándares de conducta esperados dentro de la entidad, incluye la integridad y valores éticos de la organización.

Se puede considerar que la falta de conocimiento y comunicación efectiva respecto a las políticas y procedimientos internos podría limitar el fortalecimiento del sistema de control interno y repercutir en la eficiencia y confiabilidad de los procesos contables.

Con respecto a los conocimientos sobre las funciones a realizar de los empleados los resultados evidenciaron que recibieron información al respecto al inicio de sus labores en la empresa a excepción del gerente general el cual no le aplica por su posición de accionista.

Si bien los colaboradores evidenciaron el recibir información el hecho de que este proceso no este formalizado o documentado, sino que se basa únicamente en la iniciación, podría generar vacíos en la comprensión de responsabilidades o falta en la delimitación de funciones entre un departamento y otro. Esto refleja una organización basada en la experiencia y costumbres que en lineamientos institucionales formalmente establecidos por la empresa.

La ausencia de descripciones de puestos claros podría incurrir en la falta de rendición de cuentas ante posibles errores operativos, afectando la eficiencia del componente de ambiente de control del modelo COSO III, ya que el mismo requiere que las responsabilidades de los puestos estén debidamente definidas, documentadas y comunicadas a todo el personal de la empresa.

Las entrevistas muestran que los colaboradores no tienen conocimientos al respecto de las regulaciones internas y externas, pero se afirmó tener constante comunicación con asesores.

El tener contacto con asesores ayuda a comprender mejor las regulaciones externas principalmente, por ejemplo, las nuevas regulaciones brindadas por el Ministerio de Hacienda al respecto de la facturación. Luis Angel Calderón Rojas, en su trabajo de investigación titulado Sistema de facturación, control de inventarios y procesamiento de documentos electrónicos en el Ministerio de Hacienda de Costa Rica para PYMES, publicado En Costa Rica en el 2024, nos habla que el régimen de factura electrónica de Costa Rica aplica a todos los comprobantes electrónicos, definidos como los documentos en formato XML autorizados por la administración tributaria para respaldar la venta o adquisición de bienes o prestaciones de servicios, debiendo los mismos ser generados, expresados y transmitidos en formato electrónico.

Esta situación refleja una dependencia excesiva a asesoría externa la cual se debe pagar generando grandes gastos a la empresa y una carencia de conocimiento interno sobre las normativas que rigen las operaciones contables. A pesar de tener asesorías es algo positivo depender de ello podría generar atrasos que podrían incurrir en incumplimientos legales que generaría multas monetarias o errores que afecten la confiabilidad de los registros financieros.

A raíz de esto se evidencia la necesidad de establecer procesos internos de actualización normativo que permita mantener un conocimiento constante de los cambios legales y fiscales, reforzando de esta manera la efectividad del sistema de control interno y cumpliendo con lo que solicita el componente ambiente de control.

Asimismo, se evidenció la inexistencia de un plan formal de capacitación, los colaboradores resaltaron que se da un tipo de onboarding básico al ingresar a la empresa y las capacitaciones son impartidas por compañeros de trabajo con experiencia en el puesto.

Esta práctica genera una rápida integración inicial para nuevos colaboradores, sin embargo, podría incurrir en retrocesos, re trabajo, errores operativos y una dependencia de la experiencia individual ya que no garantiza una trasmisión uniforme ni actualizada de los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones en un puesto laboral.

Bajo esta situación se refleja una debilidad en el componente ambiente de control, el cual tiene como propósito promover la capacitación profesional y el desarrollo continuo del personal. Sin una política formal de formación probablemente se limite la posibilidad de mejora continua ya que el personal podría no estar actualizado, Esto también podría afectar la motivación de los empleados al afectar la motivación y el sentido de pertenencia personal al percibir la falta de interés de la organización por invertir en el crecimiento profesional de sus colaboradores.

### ***5.1.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL***

Los resultados mostraron que si existen procedimientos específicos para pago a proveedores sin embargo no se cuenta con un manual formal específico que documente dichos procedimientos.

Si bien se cuentan con procedimientos para pagos a proveedores los cuales abarcan desde la recepción de la factura en el área de servicio al cliente, se revisa y confirma los costos cobrados en la misma, posteriormente se genera una provisión y se envía la factura al área de finanzas. En esta área se revisa una vez más la factura desde un punto más financiero y se sube al portal de Facel para posterior iniciar con su registro en Softcargo, una vez registrada se filtra si es de contado o crédito para enviarla a la colaboradora encargada de los pagos junto con un reporte que se baja desde el sistema Facel. En este punto se revisa una vez más que se haya cumplido con todas las políticas para realizar pagos y se devuelve la factura o se procede con el pago según corresponda.

El no contar con un manual formal que documente y especifique dicho proceso podría generar vulnerabilidad en el sistema de control interno, especialmente ante el ingreso de nuevo personal o la rotación de puestos. Esto podría incurrir en riesgos de errores humanos, duplicidad de tareas y pérdida de información clave.

Esta situación genera una brecha en el componente de actividades de control ya que no establece procedimientos formales documentados que aseguren la consistencia y trazabilidad de las operaciones. Según los antecedentes, Magali Rocío Domínguez Pancho, en su investigación titulada Evaluación de control interno basado en el COSO III para centros hospitalarios, publicado en Ecuador en abril del 2022, describe este componente como los planes que la empresa establece a través de políticas, técnica, manuales, y medidas aplicadas en todos los niveles, procesos y actividades de la organización.

De igual forma los resultados evidenciaron que la facturación al cliente cuenta con procedimientos establecidos, sin embargo, no se cuenta con un manual formal específico que documente de forma clara y amplía los procedimientos.

Los procedimientos abarcan desde la creación de una OT por parte del vendedor donde se observa los rubros y monto a facturar al cliente, el vendedor lo envía al departamento de servicio al cliente quien abre una posición para dicho trámite y registra en sistema los servicios a facturar generando de esta manera una preventa, una vez creada la preventa se baja la hoja de control que refleja costo y venta del cliente para enviar esta misma a la vendedora y pueda revisar y aprobar dichos rubros y montos. Una vez aprobada por el vendedor, servicio al cliente la envía al área de finanzas donde la ejecutiva a cargo revisa la hoja de control y si todo esta correcto procede a generar la factura desde el sistema Softcargo, una vez realizada se envía automáticamente por medio de una integración API al sistema Facel, una vez aprobada se envía la factura junto con los XML a los correos del cliente.

La integración API es una triangulación entre el sistema Softcargo el cual envía la información al sistema Facel quien se encarga de enviar al portal de Hacienda donde se valida la información y se acepta o rechaza la factura. Luis Angel Calderón Rojas, en su trabajo de investigación titulado Sistema de facturación, control de inventarios y procesamiento de documentos electrónicos en el Ministerio de Hacienda de Costa Rica para PYMES, publicado En Costa Rica en el 2024, nos menciona que el sistema invoca al API por medio de JSON, el API

toma la información de ese JSON y crea los XML según el estándar de Hacienda, así como el firmado y encriptado, genera el JSON correspondiente para enviarlo y recibe el JSON respuesta, esta respuesta la procesa y le devuelve al cliente si el proceso fue exitoso o no.

La falta de un manual formal que respalde cada fase de la facturación genera una debilidad en el componente de actividades de control del modelo COSO III, ya que no existen lineamientos que aseguren la uniformidad y correcta supervisión de las tareas. Lo cual podría incurrir en un riesgo operativo en caso de nuevo personal, errores de ingreso o fallas en la integración tecnológica. Si bien la práctica de dobles revisiones y autorizaciones por parte de los líderes de departamentos ayudan a reducir errores siempre existe la posibilidad de que se generen inconsistencias o retrasos en la emisión de la factura y afectar la relación con los clientes.

### **5.1.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

Los resultados obtenidos muestran que el departamento financiero afirma tener supervisiones claras y efectiva, mientras que los colaboradores del departamento de servicio al cliente y gerencias desconocen o afirman no contar con supervisiones.

Dichos resultados evidencian una clara brecha entre el departamento financiero y las áreas de servicio al cliente y gerencia ya que reflejan una falta de homogeneidad en los mecanismos de seguimiento y evaluación para todos los departamentos. Mientras para unos empleados la supervisión es exhaustiva para el resto es mínima o nula, lo cual podría generar discrepancias en la forma en que se ejecutan los procesos o bien podría limitar la detección temprana de fallas o irregularidades. Esta desigualdad podría incurrir en que ciertas áreas operen con un nivel severidad que otras que pueden llegar a afectar la eficiencia de los procedimientos.

El componente de monitoreo se ve directamente afectado ya que no se está garantizando que los controles funcionen correctamente lo cual tiene como posibilidad que otras áreas operen con menor control generando errores u omisiones. La falta de un sistema uniforme de revisión

en los distintos departamentos refleja que no se están cumpliendo las evaluaciones continuas para garantizar la efectividad del control. El monitoreo aplicado correctamente posiblemente permitiría que las deficiencias sean identificadas y corregidas oportunamente, así como fomentar la responsabilidad y el compromiso con la calidad del trabajo realizado.

Con respecto a frecuencia de las revisiones y supervisiones, las entrevistas realizadas al departamento financiero y gerente general afirman tener supervisiones diarias, mensuales y anuales, mientras que el área de ventas y servicio al cliente desconocen si se realizan supervisiones.

Dichos resultados sugieren una falta de supervisión o seguimiento a ciertas áreas de la empresa, lo cual podría generar disminución de responsabilidad individual por parte del personal y falta de compromiso por el cumplimiento de las políticas establecidas ya que los colaboradores no son monitoreados con regularidad. A raíz de esto, la posibilidad de identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del personal dentro de la organización es prácticamente nula e inexistente.

El no tener supervisiones periódicas para todas las áreas de la empresa evidencia una debilidad en el componente de monitoreo del modelo COSO III, ya que este componente habla sobre la necesidad de realizar evaluaciones continuas, no una evaluación aislada o exclusiva de un departamento, esto para asegurar que los controles estén presentes y esto ayude a la identificación de errores de forma rápida y oportuna. Según Ana Luisa Rodríguez Acurio y Kelly Esperanza Martínez Melendez, en su trabajo denominado Evaluar y fortalecer el sistema de control interno en la ONG niños, niñas y adolescentes, basado en COSO III 2023, publicado en Honduras en el año 2023, es importante asegurarse de que las revisiones periódicas sean realizadas de manera efectiva, que los resultados se comuniquen de manera clara y comprensible para todos los jefes.

#### **5.1.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

Según lo observado se identificó que el sistema de control interno manifiesta brechas significativas en cuanto a la formalización y documentación de procedimientos. En la actualidad la empresa Sea Cargo Logistics presenta que los procedimientos se realizan con base en interpretaciones individuales de los empleados y experiencias adquiridas a lo largo del tiempo, sin manuales o guías que respalden la ejecución de las tareas.

A raíz de esta situación el control interno se ejecuta de manera empírica y descentralizada, lo cual puede incurrir en discrepancias en la aplicación de los procesos, errores en los registros de información contable y duplicidad de las tareas. A su vez la ausencia de documentación podría dificultar la capacitación de nuevos colaboradores a la empresa ya que el aprendizaje se da por vía verbal o práctica, lo que posiblemente incremente la pérdida de conocimiento organizacional en caso de rotación de personal.

Es de suma importancia que la empresa avance en la formalización de su sistema de control interno por medio de manuales claros y formales, procedimientos estructurados y flujos de trabajo que establezcan responsabilidades, jerarquías de aprobación y mecanismo de supervisión. Cabe recalcar que la documentación debe mantenerse actualizada y accesible para todos los colaboradores para asegurar la correcta aplicación del control interno basado en el modelo COSO III y que esto pueda velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Según Carlos Andres Charris Cruz y Lida Karina Gasparini Galvis, en su trabajo de investigación denominado Importancia del manual de políticas y procesos contables para las PYMES, bajo el enfoque COSO III: caso litografía Díaz, publicado en Santa Marta de Colombia en el 2018, los manuales contables, de procesos y de políticas son parte importante el desarrollo de las operaciones de la empresa, a través de estos se dictan las normas y disposiciones que ayudan a que las empresas cumplan con los procesos administrativos de una manera efectiva y eficiente,

por otra parte estos ayudan a la disminución de que se den riesgos en materia financiera, fiscal o administrativa en la compañía, disminuyendo las posibilidades de que se dé un fraude en las empresas

De manera general los resultados obtenidos en el presente objetivo evidencian que la empresa presenta debilidades al formalizar la documentación de sus procedimientos, situación que se relaciona con lo expuesto por Gualco Punina y Sanabria Boudri, quienes identificaron deficiencias similares en cuanto a la inexistencia de manuales actualizados, políticas claras y falta de supervisión periódica. Asimismo, los hallazgos guardan relación con el marco teórico, el cual sostiene que el ambiente de control, actividades de control y supervisión constituyen pilares fundamentales para garantizar la eficiencia y confiabilidad de los procesos. La falta de lineamientos estructurados afecta la adecuada gestión de riesgos.

Desde la perspectiva de la investigadora, los resultados confirman que los errores en los distintos departamentos de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A podrían estar asociados a la falta de documentación formal y estructurada que permita tener mejor eficiencia en los procesos, lo cual reafirma la necesidad de implementar mejoras que fortalezcan el sistema de control interno.

## **5.2 IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

Con este objetivo se buscó analizar cómo se están aplicando los componentes y principios del modelo COSO III en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica. Se pretende determinar si la organización cuenta con mecanismos adecuados, así como debilidades en la implementación de estos principios que podrían afectar a la empresa.

### **5.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL**

Los resultados evidenciaron que todos los colaboradores desconocen el modelo COSO III y sus componentes.

Dichos resultados evidencian la ausencia de un proceso formal de capacitación o comunicación interna sobre las bases del control interno. Este desconocimiento de los empleados a la importancia de la aplicación de los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo dentro de la organización, podría incurrir en que el personal tiene limitantes en la comprensión acerca de la importancia que tiene la gestión de riesgos, la supervisión y la estandarización de procesos. Según Angélica Mariuxi Acero Benavides, en su investigación denominada Diseño de un sistema de control interno según el modelo COSO III para la junta de aguas de la acequia del cantón Pimampiro de la provincia de Imbabura, publicado en Ecuador en el 2024, menciona que el modelo COSO III promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de riesgos y la asignación de responsabilidades, así como también mejora el control interno de las organizaciones.

Esta falta de conocimiento podría generar que los colaboradores actúen bajo sus criterios personales, generando duplicidad de funciones, errores en registros contables e incumplimiento de procedimientos.

A raíz de lo antes mencionado se presentan una debilidad crítica en el componente ambiente de control pues la cultura organizacional no está alineada con los principios de integridad, ética y responsabilidad que promueve el modelo COSO III, lo cual probablemente limite el fortalecimiento del sistema de control interno. Al no existir un conocimiento al respecto

se dificulta la creación de una base organizacional sólida y coherente que promueva la mejora continua.

### **5.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Los resultados mostraron que los colaboradores de servicio al cliente, asistencia financiera y gerente de ventas desconocen completa o parcialmente al respecto de los métodos o herramientas utilizados para evaluar riesgos, mientras que el personal gerencial y finanzas indican la existencia de procedimientos.

Esta brecha entre los departamentos podría influir significativamente en la falta de detección oportuna de errores u omisión de irregularidades contables. El desconocimiento generalizado por parte del área de servicio al cliente, asistencia financiera y ventas podría generar una falsa sensación de seguridad operativa donde solo finanzas y los altos mandos asumen la responsabilidad de control dejando a las áreas antes mencionadas sin una participación activa para la prevención de fallas, cuando en realidad debería ser algo compartido. A su vez podría incurrir en retrasos en la identificación de fallas e incumplimiento de políticas internas. Según Francisco Xavier Alarcón Espinosa y María de los Ángeles Torres Paredes, en su trabajo titulado Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe COSO I, II y III; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas, publicado en Ecuador en el 2017, la valoración de riesgos surge de la comparación de los resultados de la evaluación y los controles existentes en los procesos institucionales que pueden ser preventivos, detección y correctivos.

Dicha situación refleja un problema en el componente evaluación de riesgos, el cual dictamina que toda organización debe identificar, analizar y mitigar los riesgos que puedan afectar los logros de sus objetivos operacionales. De este modo cada colaborador debe

comprender su papel en la identificación y mitigación de riesgos en los procesos contables de la empresa.

### **5.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

Los resultados obtenidos muestran que no existe un manual o procedimiento formal que respalde el control de los procesos.

Si bien los procedimientos están diseñados de forma que dejen evidencia del trabajo efectuado por medio de las hojas de control y archivos de embarque, esto depende de del conocimiento individual y no de una guía institucional estandarizada, es importante mencionar que el no contar con un manual formal que respalde dichos controles de los procesos podría incurrir en que cada empleado malinterprete las distintas tareas o pasos a seguir los procesos lo cual podría aumentar el riesgo de errores, re trabajos, y omisiones que podrían afectar la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información contable.

Esta situación se asocia directamente con el componente de actividades de control del modelo COSO III el cual habla sobre que las políticas y procedimientos deben estar formalmente establecidos y documentados y comunicados al personal, de modo que garantice la ejecución efectiva de los controles internos. El hecho de no contar con el manual formal sugiere que el control interno se ejecuta de manera empírica, dependiendo de la experiencia de los empleados más antiguos y no desde lineamientos claros y aprobados por los directivos. La falta de manuales formales puede dificultar establecer indicadores de desempeño o mecanismo de mejora continua lo que afecta directamente a la calidad de la información financiera y transparencia de las operaciones. Según Wellington Rojas Salvatierra, Marola Chiriboga Mendoza y Javier Pacheco Vergara, en su artículo titulado Componentes de control interno en pequeñas y medianas empresas, publicado en Ecuador en el año 2018, es imperiosa la necesidad de fomentar una estructura de control interno que se encuentre orientada a mantener la efectividad de los

procesos, en riguroso apego a las leyes y normativas aplicables en función de la razón social y actividades desarrolladas por la organización.

#### **5.2.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Los resultados evidenciaron que la comunicación se realiza por medio del correo electrónico, pero no se realizan cambios o actualizaciones con frecuencia.

La comunicación realizada por medio del correo electrónico permite que quede registrada y sea accesible como respaldo en caso de ser necesario, a su vez facilita el acceso a la información, por lo que es un medio eficiente y formal para la transmisión de información. No obstante, es importante destacar que la dependencia a este canal de comunicación y la baja frecuencia de actualizaciones podría incurrir en que los colaboradores trabajen con datos y procedimientos desactualizados derivando problemas en errores operativos, duplicidad de tareas o inconsistencias en los procesos contables. A su vez la falta de retroalimentación constante podría impedir que los empleados estén enterados de lineamientos implementados por gerencia reduciendo la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas o fuera de lo normal. Según Leidy Lucia Flores Polo, en su trabajo de investigación titulado Propuesta de control interno basado en la metodología COSO III en la empresa fabricante de calzados jaguar SAC, Trujillo, 2019, publicada en Perú en el 2021, la información de fuentes internas y externas, es un apoyo para los demás componentes, siempre y cuando sea relevante y de calidad y así la entidad desarrolle sus responsabilidades en el control interno. La comunicación a nivel interno, es el proceso y medio por el cual se proporciona, comparte y obtiene dicha información a nivel de toda organización con mensajes claros.

Esta situación evidencia una pequeña brecha en el componente de información y comunicación, ya que este componente dictamina que la organización debe generar y compartir información relevante de manera oportuna. Ya que si bien existe un medio de comunicación

eficiente es necesario actualizar frecuentemente a los empleados y tener canales alternativos en caso de algún imprevisto, esto porque al solo tener un medio podría incurrir en atrasos en que la información se comparta a los empleados.

### **5.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

Los resultados obtenidos indican que no existe un mecanismo de supervisión o monitoreo, sin embargo, los procesos contables están diseñados para detectar errores y cada mes se monitorean los procesos financieros por medio de un asesor.

Esta situación refleja un nivel de control, pero de manera informal y no un mecanismo documentado, que, si se cuenta con procesos contables específicamente diseñados para detectar errores, lo cual refleja una práctica que representa un esfuerzo por mantener el control, podría incurrir en inconsistencias en caso de que algún colaborador no conozca completamente los procedimientos, generando posibles errores que no sean detectados oportunamente o re trabajos posteriores. La ausencia de un sistema de supervisión claramente definido posiblemente provoque que las observaciones y correcciones no sigan un mismo estándar.

Este hallazgo refleja que el componente de monitoreo del modelo COSO III tiene una debilidad ya que el mismo siempre busca mantener supervisiones continuas para detectar posibles desviaciones de manera oportuna. El hecho de depender de un monitoreo mensual por un asesor externo podría limitar la capacidad de identificar errores inmediatos y reduce la efectividad del control interno. Es importante mencionar la relevancia de las capacitaciones al personal en técnicas de autoevaluación y control interno lo cual podría permitir que no solo el asesor externo tenga control al respecto del monitoreo, sino que también se integre como una práctica interna y personal. Según Alexis Javier Velasteguí Vásquez, en su trabajo titulado La autoevaluación de control interno contable en la empresa Nutrisalminsa en el cantón de Ambato, publicado en Ecuador en el año 2020, un programa de autoevaluación eficaz informa de las

afirmaciones basadas en procesos de los propietarios de procesos hacia arriba en la organización e identificando los asuntos que requieren seguimiento y posible divulgación.

### **5.2.6 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

Como se mencionó en los apartados anteriores Sea Cargo Logistics Costa Rica carece de documentación formal sólida que respalde la aplicación de su sistema de control interno. Si bien existen prácticas y controles operativos que permiten una ejecución de los procesos contables básicos no se desarrollan de manera estandarizada lo que limita la uniformidad y constancia de los procesos entre departamentos.

La ausencia de manuales y procedimientos formales genera una separación entre los objetivos departamentales y las directrices del modelo COSO III impidiendo de esta forma que los empleados entiendan los mecanismos de control existentes, sus responsabilidades dentro de la organización y la forma en que sus acciones repercuten en los procesos contables. Alberto Medina León, Dianelys Nogueira Rivera y Armando Sánchez Macías en su libro titulado Documentación y procedimientos de apoyo para la gestión y mejora de procesos, publicado en México en el 2020, mencionan que la gestión por procesos es el modo de gestionar toda la organización basándose en los procesos y percibe la organización como un sistema interrelacionado. En la actualidad, en la mayoría de las organizaciones donde se aplica coexiste el enfoque de procesos con la administración funcional, se asignan propietarios a los procesos y se establece una gestión interfuncional generada de valor para el cliente.

Es de gran importancia que la empresa avance hacia la documentación formal donde se integre el modelo COSO III y que estén alineados con las estrategias, misión, visión y objetivos de la institución con el fin de posiblemente facilitar la detección oportuna de riesgos, mejora continua de los procesos y la optimización de los recursos.

Considerando los hallazgos expuestos en los apartados anteriores permitieron evidenciar que la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A no aplica los componentes del modelo COSO III, sino que ejecutan prácticas de control de manera empírica y sin una formalización documental que garantice uniformidad entre departamentos, situación que guarda relación con Calle Oliva y Cotera Meza, y Quiroz García, quienes concluyen la falta de implementación del modelo COSO III limita la eficiencia de los procesos y falta de confiabilidad en la información financiera. Asimismo, el marco teórico establece que los cinco componentes (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo) deben operar de manera interrelacionada para garantizar una gestión efectiva de riesgos y control interno sólido.

Desde la perspectiva de la investigadora, los resultados confirman que la empresa utiliza parcial o limitado el modelo COSO III y sus componentes y principios, reflejando una forma de trabajo desactualizada y vulnerable para la compañía. Que, si bien existen mecanismos prácticos de control, estos dependen meramente del conocimiento individual generando brechas entre departamentos y afectar la ejecución de los procesos contables.

### **5.3 RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

Con este objetivo se busca identificar la relación entre los procedimientos actuales y los componentes del modelo COSO III, con el fin de determinar su grado de alineación con los objetivos organizacionales. Al analizar si los procesos implementados favorecen a la eficiencia operativa y a la confiabilidad de la información de la empresa permite evaluar la necesidad de

rediseñar o diseñar procedimientos que fortalezcan el control interno. De esta manera se pretende analizar la formulación de una propuesta de mejora basada en los componentes y principios del modelo COSO III.

### **5.3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL**

Los resultados evidenciaron que los colaboradores del departamento de finanzas, gerente de ventas y algunos de servicio al cliente coinciden en la necesidad de tener capacitaciones periódicas para mantenerse actualizados, en relación con la gerencia y algunos colaboradores de servicio al cliente dictaminaron la importancia de contar con sistemas digitalizados.

Estos resultados reflejan una brecha en competencias técnicas y digitales, identificando necesidades de establecer formación continua y actualización profesional. A raíz de esto se observa el conocimiento percibido por los empleados y la importancia de contar con programas de formación frecuente que permitan la mejora continua. La falta de capacitaciones puede incurrir en la limitación de la capacidad del personal para adaptarse a cambios que afecten la gestión contable, generando errores involuntarios o retrasos en la ejecución de procesos.

A su vez también se destaca la necesidad de implementar sistemas digitalizados lo que posiblemente permita la optimización de los procesos, reduciría la dependencia de controles manuales y minimizarían los errores. La falta de herramientas digitales podría incurrir la dependencia de procedimientos manuales, los cuales demandan más tiempo y podrían generar más errores humanos. Según Elizabeth Palma Cardoso, Diana Milena Reyes García, Mario Fernando Díaz Pava y Dayanna Lizeth Díaz Góngora, en su artículo titulado Diseño de estrategias para promover la digitalización contable en las microempresas de la zona centro de El Espinal- Tolima, publicado en Colombia en abril del 2022, al manejar estas plataformas digitales y herramientas ofimáticas, ayudan a las distintas tareas que se puedan presentar dentro

del establecimiento, ya que se hace de una forma organizada y eficiente; beneficiándolos en tiempo y agilidad al obtener información que facilite la gestión y toma de decisiones, reduciendo así la posibilidad de errores.

El componente de actividades de control se ve afectado bajo lo antes expuesto ya que un ambiente de control basado en el modelo COSO III requiere que los empleados tengan conocimientos claros y accesos a herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de los procesos contables. Para que el sistema de control interno funcione es de suma importancia que todos los empleados tengan conocimiento de sus roles en la empresa y contar con las herramientas necesarias para ejecutar sus funciones. Bajo la ausencia de estos elementos podría generar errores y retrasos en la operación al tener que hacerla manual y no tan optimizada.

### ***5.3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGO***

Los resultados mostraron que los principales riesgos percibidos por los colaboradores son: retrasos en aprobaciones, errores humanos, errores en registro y documentación, solicitudes fuera de tiempo y duplicidad de rubros en el sistema, de igual manera se mencionan factores externos como: adelantos en la facturación por parte de proveedores y demoras en las rutas de carga.

Sea Cargo Logistics cuenta con horarios preestablecidos para realizar pagos o realizar ciertas actividades, esta rigidez genera retrasos en toda la operación ocasionando cargos adicionales, incumplimiento en los plazos acordados o bien dificultades en la relación comercial con los clientes. Dichas acciones podrían incurrir negativamente en la imagen de la empresa directamente.

Esto refleja que los empleados son conscientes de los factores que pueden generar inconsistencias y retrasos en la operación. La falta de un registro formal y sistematizado de los

riesgos impide una gestión preventiva eficaz. Si un mecanismo que identifique, clasifique y trate los riesgos la empresa se expone a que sucedan hechos que podrían incurrir en la dificultad de la identificación oportuna de incidencias, afectando la confiabilidad de la información financiera.

Estos resultados se relacionan directamente con el componente de evaluación de riesgos del modelo COSO III, que establece la necesidad de identificar, analizar y gestionar los riesgos. Si bien Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A tiene conocimiento de factores que pueden afectar la operación no se tiene un manual para mitigar los mismos y que minimicen los riesgos. Al carecer de un sistema estructurado dificulta establecer prioridades entre los riesgos que requieren atención inmediata lo cual podría generar en que no se tomen las medidas necesarias o se definan los planes de mitigación correctos. Según Catherine Ursula Yanqui Consa, en su trabajo denominado Control interno de inventario basado en el modelo COSO II en las empresas del sector industrial en el Perú: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, publicado en Perú en año 2021, las actividades para mitigar riesgos, hace referencia a una empresa que define y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

### ***5.3.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL***

Los resultados evidencian que el gerente de ventas y una colaboradora del servicio al cliente no conocen el modelo COSO III a pesar de la breve explicación en la entrevista. Sin embargo, los demás colaboradores mencionan que este modelo podría brindar mejoras en la eficiencia operativa.

La diferencia de opiniones refleja una falta de homogeneidad en el conocimiento del control interno lo cual podría afectar gravemente el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Tras lo antes expuesto se podría considerar la posibilidad de implementar el modelo COSO III de manera formal y efectiva, esto probablemente lograría una mayor

consistencia en sus procesos internos y reduciría errores. Sin embargo, es necesario un plan eficiente para que no genere controversia, sino que al contrario sea una ayuda para la empresa. Según Martha Rey, Johan Olmos Sabogal y Mileny Rodríguez Molina, en su trabajo denominado El modelo de auditoría COSO III, para el sector salud en Villavicencio-Meta, publicado en Colombia en el 2020, las empresas al no llevar un control interno adecuado son más propensas a padecer problemas o fallas en los lineamientos administrativos establecidos, que conllevan una solución inmediata pero no efectiva como es la duplicidad de funciones o el mal uso del capital de trabajo. Es imprescindible determinar la repercusión de los elementos que constituyen el control interno y las características principales de los modelos que emplean algunas entidades del sector para el logro de metas.

Esta situación evidencia una deficiencia significativa en el componente de actividades de control, que busca asegurar que se implementen políticas y procedimientos que mitiguen riesgos y garanticen el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Si bien existen prácticas informales y empíricas dependiendo del criterio individual, la falta de procedimientos estandarizados podría generar duplicidad de funciones o errores en registros contables. Es prioritario la creación de un manual de políticas y procedimientos basados en los componentes y principios del modelo COSO III lo cual posiblemente mejoraría la definición de responsabilidades y los niveles de autorización.

#### ***5.3.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO***

Los resultados obtenidos muestran que los colaboradores de servicio al cliente, asistencia financiera y gerente de ventas coinciden en que no existen o no se realizan supervisiones, por otro lado, gerencia y el departamento financiero indican que al realizar supervisiones logran detectar puntos de mejora como la implementación de nuevos sistemas.

Lo antes expuesto refleja una desigualdad en la aplicación y percepción de las supervisiones, generando una falta de comunicación o de uniformidad en los mecanismos de

monitoreo aplicados a las distintas áreas, lo cual podría incurrir en una percepción de abandono o poca importancia hacia sus procesos, reduciendo el compromiso de los colaboradores por la mejora continua

A raíz de las supervisiones realizadas al área financiera se pudieron detectar brechas e inconsistencia en los sistemas utilizados para recursos humanos, como lo son la solicitud de vacaciones y nóminas de los colaboradores. Este sistema pretende modernizar y optimizar dichos procesos, creando cambios y crecimiento a la empresa. Según Stein Guido y Francisco Vilaplana, en su trabajo titulado Digitalización y personas, publicado en España en el 2020, las organizaciones empresariales en nuestros días están viviendo una transformación profunda y en cierto modo, sui generis provocada, principalmente por la poderosa influencia de las nuevas tecnologías en sus varias versiones. Esto las obliga a modificar las estructuras organizativas y las políticas de gestión de personas con un doble objetivo: en primer lugar, garantiza su competitividad y, en segundo lugar, asegura que se cultive el entorno necesario que permita disponer y prosperar el talento adecuado.

Esta situación se vincula directamente con el componente de monitoreo del modelo COSO III, el cual establece que las organizaciones deben realizar evaluaciones y supervisiones continuas para controlar si los controles internos presentes están funcionando de manera efectiva. Si bien se están generando cambios a raíz de las supervisiones realizadas al área de finanzas, las demás áreas no cuentan con estas supervisiones lo cual puede incurrir en que no se atiendan deficiencias a tiempo o no se les de mejoras a las otras áreas para poder optimizar procesos.

### **5.3.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

La empresa cuenta con una debilidad significativa con respecto a la documentación formal, ya que si bien existen procedimientos para ejecutar las funciones estos no están establecidos ni se les da seguimiento, lo que dificulta su evaluación y mejora.

La ausencia de esta documentación podría incurrir en que los procesos contables no se desarrollen de manera uniforme generando dependencia al conocimiento empírico, lo que podría generar posibles errores, duplicidad de tareas, y pérdida de información relevante. Según Andrea Michelle Menéndez Salazar, en su trabajo de investigación titulado Documentación de procedimientos de la oficina auxiliar de secretaría y del área de servicios públicos de la Municipalidad de Camotán, Chiquimula; publicado en Guatemala en el 2019, para tener un mayor control de las actividades que se realizan dentro de estas oficinas es necesario documentar sus actividades. Sirve como fuente de estandarización, instrucción, revisión y referencia en el continuo administrativo de sus funciones.

A raíz de esto se podría desarrollar una propuesta formal de procedimientos bien documentada basada en los lineamientos del modelo COSO III, que refleje manuales de procesos, matrices de riesgos, flujos de trabajo estandarizados y políticas. Esto posiblemente permitiría que la gestión sea más eficiente y mejora continua. De esta manera Sea Cargo Logistics Costa Rica podría optimizar la eficiencia de los procesos internos, reducir errores y fortalecer su sistema de control interno bajo un marco de gestión estructurado.

A raíz de los hallazgos expuestos en los apartados anteriores se permitió determinar que existe una relación parcial entre los procedimientos actuales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa S.A y los componentes del modelo COSO III, evidenciando una alineación limitada con los objetivos organizacionales. A raíz de esto las prácticas operativas si están orientadas al control, pero no se encuentran formalmente estructuradas bajo un enfoque integral que garantice

uniformidad y eficiencia. Por ellos los resultados guardan coherencia con lo que dictamino Berrocal Solana quien afirma que la implementación formal de un sistema de control interno basado en COSO III contribuye al fortalecimiento organizacional, mejora la eficacia y aumenta la confiabilidad de la información financiera. Asimismo, el marco teórico establece que la correcta integración de los componentes permite consolidar una estructura organizacional sólida y orientada a la mejora continua.

Desde la perspectiva de la investigadora, los hallazgos le confirman que la empresa requiere una formalización, estandarización y modernización de los controles internos existentes, incorporando capacitación continua, herramientas digitales y documentación estructurada. En este sentido, la formulación de una propuesta basada en el modelo COSO III constituye una alternativa viable para fortalecer el sistema de control interno, optimizar los procesos contables y reducir los riesgos operativos y financieros.

# **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente capítulo corresponde a la etapa final de la investigación y tiene como propósito presentar las conclusiones derivadas del análisis de los resultados obtenidos, En este apartado se sintetizan los principales hallazgos identificados durante el estudio, en este caso permite interpretar de manera integral la información recopilada, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos y evidenciando las debilidades y fortalezas detectadas en el sistema de control interno y su relación con los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A.

Asimismo, se formulan las recomendaciones, orientadas a proponer acciones de mejora viables y aplicables dentro de la empresa, esto con el propósito de contribuir al fortalecimiento de los procedimientos, optimizar la gestión contable y contribuir al adecuado funcionamiento del control interno.

## **6.1 CONCLUSIONES**

El presente apartado tiene como propósito exponer las conclusiones a raíz de los resultados y discusión obtenidos a lo largo de la investigación. Por medio de este capítulo se pretende sintetizar los principales hallazgos alcanzados con los objetivos planteados. Según Judith Marcela Martínez Alonzo y Wanda Marina Román Santana, en su libro denominado Metodología de la investigación académica: enfoques cuantitativos y cualitativos. Guía práctica para investigadores noveles, publicado en Santa Clara, Cuba en el 2025, menciona que las conclusiones permiten sintetizar de forma crítica los hallazgos más relevantes del estudio en función de los objetivos planteados. Su importancia radica en que representan la culminación lógica del proceso investigativo y por tanto permiten al lector comprender de manera precisa los aportes concretos del estudio al conocimiento científico

Las conclusiones son presentadas de acuerdo a los objetivos específicos organizados por los distintos componentes del COSO III con el fin de ofrecer una visión integral y estructurada de los resultados.

## **6.1.1 ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

### ***6.1.1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL***

Se concluye que la falta de formalización de las políticas y procedimiento, comunicación, y documentación en la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A afecta la eficiencia de los procesos contables provocando inconsistencia en la ejecución de las tareas, errores en registros, duplicidad de funciones y dificultades en los seguimientos de las operaciones. La falta de dichos lineamientos también impide a los colaboradores comprender con precisión sus responsabilidades, generando retrasos y menor confiabilidad en la información.

### ***6.1.1.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL***

Se concluye que Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A cuenta con procedimientos establecidos tanto para pagos a proveedores como para facturaciones a clientes, sin embargo, no se cuenta con manuales formales que documenten detalladamente cada etapa de dichos procesos lo que afecta la uniformidad y capacidad de supervisión incrementando los errores humanos o pérdida de información en caso de rotación de personal. Esta situación se evidencio cuando en el primer semestre del año 2025, tras el despido de un vendedor, no se tenía claridad sobre cómo gestionar las cuentas que manejaba, a quien asignarlas o como proceder con el cobro de las facturas pendientes, debido a la falta de información registrada.

### **6.1.1.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

Se concluye que la falta de uniformidad en los mecanismos de supervisión entre departamentos en la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A, así como la brecha de supervisiones puede generar errores, omisiones o inconsistencias en la ejecución de los procesos. Esto se evidencio en el departamento de servicio al cliente, donde, al no tener supervisiones con regularidad, cada colaborador ejecuta sus tareas de manera distinta generando re trabajo al no cumplir con los establecidos por la empresa.

### **6.1.1.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

Se concluye que la falta de formalización y documentación de los procedimientos dentro de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A debilita directamente su sistema contable, generando duplicidad de funciones y pérdida de conocimiento organizacional al trabajar de manera empírica y descentralizada.

## **6.1.2 IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

### **6.1.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL**

Se concluye que el desconocimiento del modelo COSO III y sus componentes por parte de los colaboradores de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica representa una debilidad significativa dentro del sistema de control interno, ya que impide que el personal comprenda la

relevancia de la gestión de riesgos y supervisión constantes, lo que genera errores operativos, duplicidad de funciones e incumplimiento de políticas.

#### ***6.1.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS***

Se concluye que la falta de conocimiento y participación equitativa entre los departamentos de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A limita la detección oportuna de errores e irregularidades o desviaciones en los procesos. Esto se evidencio en enero, cuando una colaboradora realizo un pago duplicado a un proveedor, el cual fue identificado mucho tiempo después, reflejando la ausencia de mecanismos de verificación y comunicación entre áreas.

#### ***6.1.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL***

Se concluye que la ausencia de un manual o procedimiento formal que respalde los controles internos de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A crea una brecha en la estandarización de los procesos, generando errores, re trabajos y omisiones que comprometen la eficiencia operativa. Esto limita la posibilidad de identificar indicadores de desempeño y mecanismos de mejora.

#### ***6.1.2.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN***

Se concluye que la empresa Sea Cargo Logistics cuenta con comunicación por medio de correo electrónico, un medio formal, pero, la baja frecuencia de actualizaciones limita la efectividad de transmitir información relevante, lo que provoca que los colaboradores trabajen de con datos desactualizados, generando errores operativos, duplicidad de tareas e inconsistencias contables.

### **6.1.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

Se concluye que los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A están diseñados para detectar errores, sin embargo, la ausencia de un sistema formal de supervisión y monitoreo representa una debilidad significativa, presentando omisiones en los registros contables, pagos duplicados o falta de seguimiento. Si bien un asesor externo representa algo positivo, el depender únicamente de revisiones mensuales ocasiona que no se identifiquen desviaciones de manera inmediata y oportuna.

### **6.1.2.6 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

Se concluye que la falta de documentación formal y estandarizada de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A limita la uniformidad y consistencia entre departamentos, generando brechas en la comprensión de responsabilidades y en la aplicación de los mecanismos de control. Aunque existen prácticas y controles operativos permitiendo la realización de actividades básicas resultan insuficientes para garantizar la eficiencia de los procesos contables.

**6.1.3 RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025.**

***6.1.3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL***

Se concluye que la brecha de competencias técnicas y digitales dentro de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica, genera errores operativos y disminuye la eficiencia organizacional provocando una gestión menos ágil y efectiva.

***6.1.3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS***

Se concluye que las debilidades en la gestión y evaluación de riesgos de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica limita la capacidad de respuesta ante imprevisto y mitigación de riesgos. Por ejemplo, hace aproximadamente 3 meses se robaron 2 contenedores sin que existiera un plan de contingencia para estos casos, lo que genero insatisfacción del cliente y afecto la eficiencia operativa y relación comercial.

***6.1.3.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL***

Se concluye que la deficiencia en el conocimiento y aplicación del modelo COSO III limita la efectividad del sistema de control interno, aumentando el riesgo de errores, duplicidad de funciones y el uso ineficiente de recursos. Si bien los colaboradores reconocer el potencial

del modelo para mejorar la eficiencia operativa su desconocimiento puede generar grandes brechas en lugar de convertirse en una herramienta positiva.

#### ***6.1.3.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO***

Se concluye que la falta de aplicación de supervisiones dentro de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A afecta la comunicación entre departamentos y disminuye el compromiso de los colaboradores con la mejora continua lo cual debilita la efectividad del sistema del sistema de control interno.

#### ***6.1.3.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO***

Se concluye que la falta crítica de documentación formal y estandarizada de los procedimientos impiden la adecuada evaluación, seguimiento y mejora continua de los procesos. Como se evidencio, cuando una colaboradora no emitió una facturación durante una semana completa, afectando los ingresos y la relación comercial con el cliente.

### **6.2 LIMITACIONES**

Durante el desarrollo de la investigación no se presentaron limitaciones significativas que afectaran el estudio del trabajo, logrando que los objetivos planteados se logaran conforme el cronograma establecido.

### **6.3 RECOMENDACIONES**

El presente apartado tiene como propósito brindar recomendaciones derivadas de las conclusiones descritas anteriormente. Estas sugerencias buscan fortalecer el sistema de control interno en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales y reducir las brechas identificadas. Según Judith Marcela Martínez Alonzo y Wanda Marina Román Santana, en su libro denominado Metodología de la investigación académica: enfoques cuantitativos y

cualitativos. Guía práctica para investigadores noveles, publicado en Santa Clara, Cuba en el 2025, mencionan que las recomendaciones representan una respuesta estratégica al conocimiento generado, orientando futuras acciones o intervenciones que pueden derivarse de los resultados. Es decir, las recomendaciones proyectan lo deseable o lo necesario a partir de lo evidenciado.

### **6.3.1 ESTUDIAR EL ESTADO DE LOS PROCESOS CONTABLES ACTUALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

#### ***6.3.1.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL***

- Se recomienda a la entidad implementar un manual de políticas y procedimiento que defina con claridad las responsabilidades, jerarquías de aprobación, y protocolos de supervisión para asegurar la uniformidad de la ejecución de las tareas, siendo que cada colaborador tenga su responsabilidad de tenerlo al alcance
- Se recomienda a la entidad establecer un sistema de capacitación al personal para informar del nuevo sistema integral de políticas y procedimientos con el fin de fortalecer la comprensión de sus funciones y reducir errores al aplicarlo.

#### ***6.3.1.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL***

- Se recomienda a la entidad diseñar manuales de procedimientos para cada área de finanzas, detallando cada una de las etapas de los procesos de facturación y pagos a proveedores con el fin de asegurar la trazabilidad y uniformidad de las operaciones en caso de rotación de personal.

- Se recomienda a la entidad establecer mecanismos claros de comunicación intra e interdepartamental, por ejemplo, reuniones periódicas entre el departamento contable y otros departamentos claves (como evaluación y ventas), para asegurar una mayor transparencia, seguimiento de tareas y cooperación en la toma de decisiones

### **6.3.1.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

- Se recomienda a la entidad aplicar un plan formal de supervisión y monitoreo para todos los departamentos de la empresa, con revisiones mensuales que evalúen el cumplimiento de los procedimientos y detecten posibles desviaciones u omisiones.
- Se recomienda a la entidad desarrollar indicadores de desempeño que ayuden a detectar tiempos de respuesta y correcciones de errores de los colaboradores de la empresa para medir objetivamente la efectividad del monitoreo interno.

### **6.3.1.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

- Se recomienda a la entidad diseñar documentación formal y clara de los procedimientos que detallen paso a paso las actividades, responsables, controles y jerarquías para asegurar la estandarización de las operaciones de la empresa.
- Se recomienda a la entidad fomentar asignar encargados o responsables de revisar, actualizar y validar que la documentación sea vigente y este alineada con los cambios normativos y organizacionales para contar con documentos claros.

## **6.3.2 IDENTIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL MODELO COSO III CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS CONTABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJULA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

### ***6.3.2.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL***

- Se recomienda a la entidad desarrollar programas de capacitación sobre la relevancia del modelo COSO III, sus componentes y principios y su aplicación en la práctica de los procesos financieros de la empresa.
- Se recomienda a la entidad desarrollar guías o materiales internos que faciliten a los colaboradores la comprensión del modelo COSO III, haciendo gran énfasis en el rol que representa cada empleado en la gestión de riesgos de la empresa.

### ***6.3.2.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS***

- Se recomienda a la entidad implementar un manual formal de procedimientos claros de verificación y doble revisión de procesos críticos, como lo son los pagos a proveedores y cobros a los clientes de la empresa para minimizar los errores.
- Se recomienda a la entidad estipular responsabilidad claras y específicas para cada colaborador de la empresa, asegurando que cada uno conozca su rol para detectar y mitigar los riesgos dentro del sistema del control interno y que perjudiquen directamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **6.3.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

- Se recomienda a la entidad establecer procedimientos debidamente documentados basados en el modelo COSO III que funcionen como una guía para la ejecución de los procesos y mejoren la toma de decisiones de la organización.
- Se recomienda a la entidad dotar de supervisiones y monitoreos continuos la correcta aplicación del modelo COSO III en todas las áreas de la empresa mediante auditorias y revisiones de cumplimiento para identificar puntos de mejora.

### **6.3.2.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Se recomienda a la entidad implementar canales alternativos, como plataformas corporativas por ejemplo C4 que se junte con el correo electrónico y permitan un acceso más rápido y actualizado a la información relevante que la empresa comparta.
- Se recomienda a la entidad crear un cronograma para brindar actualizaciones periódicas tanto al correo electrónico y la plataforma corporativa C4, que permita informar sobre temas relevantes para la empresa, con el fin de garantizar que toda la información este adecuada a las políticas de la organización y a la normativa vigente y llegue a los empleados de manera oportuna.

### **6.3.2.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

- Se recomienda a la entidad actualizar de forma regular la documentación formal de la organización para reflejar posibles cambios que se puedan presentar en los procesos, nuevas políticas o mejoras, garantizando que la información sea confiable y vigente.
- Se recomienda a la entidad fomentar a los jefes de departamento el monitorear el cumplimiento de los procedimientos mediante revisiones periódicas y autoevaluaciones para identificar desviaciones y corregirlas de manera rápida y oportuna.

### **6.3.2.6 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

- Se recomienda a la entidad dotar la documentación de los componentes del modelo COSO III, alineado con la visión, misión, estrategias y objetivos de la organización fortaleciendo de esta manera el sistema de control interno de la empresa.
- Se recomienda a la entidad establecer un sistema de revisión constante de la documentación formal y estructurada de la empresa para actualizar los procedimientos y reflejar cambios en políticas y regulaciones evitando de esta manera que los colaboradores trabajen de manera desactualizada.

### **6.3.3 RECONOCER LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN RELACIONADOS AL COSO III CON LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES Y EL DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO QUE PERMITA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTRABLES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, UBICADA EN ALAJUELA, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025**

#### ***6.3.3.1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL AMBIENTE DE CONTROL***

- Se recomienda a la entidad fomentar una cultura de aprendizaje por medio de capacitaciones continuas y evaluaciones periódicas que permitan medir el nivel de competencias personales de los colaboradores.
- Se recomienda a la entidad implementar mejores sistemas tecnológicos y mejoras a lo actuales de acuerdo a las necesidades de la empresa que permitan optimizar los procesos y reducir los riesgos de errores humanos.

#### ***6.3.3.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS***

- Se recomienda a la entidad desarrollar un plan formal e integral de gestión de riesgos alineados con el modelo COSO III que permita contemplar la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos operativos y financieros.
- Se recomienda a la entidad implementar protocolos de contingencias y planes de acción para todo aquel incidente crítico y de urgencia que tenga pueda llegar a tener la empresa, brindando respuestas inmediatas y claras.

### **6.3.3.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**

- Se recomienda a la entidad implementar un modelo COSO III de manera formal y estructurado, dando un enfoque a los cinco componentes del control interno y asegurando su integración en todas las áreas de la empresa para reforzar la mejora continua.
- Se recomienda a la entidad fomentar el definir claramente las responsabilidades, nivel de autorización y flujos de aprobación para cada colaborador, con base en los lineamientos presentados en el modelo COSO III, para evitar duplicidad de funciones y mejorar la trazabilidad.

### **6.3.3.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN AL MONITOREO**

- Se recomienda a la entidad diseñar un sistema de monitoreo enfocado en las supervisiones en cada una de las áreas de la empresa, con funciones claramente definidas para garantizar una evaluación uniforme y fortalecer la rendición de cuentas.
- Se recomienda a la entidad fomentar espacios de evaluación y retroalimentaciones por parte de los supervisores y altos mandos, con el fin de promover la comunicación abierta y fortaleciendo la confianza entre colaboradores.

### **6.3.3.5 SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

- Se recomienda a la entidad implementar un nuevo sistema digital de registro y documentación que permita que los colaboradores puedan dar seguimientos

constantes y de una manera rápida, evitando omisiones y mejorando veracidad de la información.

- Se recomienda a la entidad fomentar el actualizar periódicamente la documentación formal con el fin de adaptarla a los distintos cambios, asegurando de esta forma que es una herramienta ágil y útil para evitar errores u omisiones que afecten la organización.

## REFERENCIAS

- Acero Benavides, A. M. (Junio de 2024). *Diseño de un sistema de control interno según el modelo COSO III para la junta de Aguas de la Acequia del cantón Pimampiro de la provincia Imbabura*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador . <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/18c81d07-d0e0-4d11-bf62-8e12639cdb70/content>
- Alarcón Espinosa, F. X., & Torres Paredes, M. d. (2017). Evaluación del control interno y gestión de riesgos aplicando el informe COSO I, II, III; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista Publicando*, 4(11), 32-48. [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/544/pdf\\_368](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/544/pdf_368)
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio . *Revista Alergia México* , 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias González, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting eirl. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arrieta Sancho, J., & Muñoz López, I. (agosto de 2015). *Propuesta de mejora del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos en el Departamento de Tesorería del Colegio de Enfermeras de Costa Rica*. Universidad Técnica Nacional. <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/9eca19d4-1c53-4c20-9e38-1bf9b37a3879/content>
- Berrocal Solano, O., Garita Cordero, E., Sanchez Cruz, J. L., Godínez Fonseca, D., & Mora García, J. (Octubre de 2020). *Propuesta de diseño de un Sistema de Control Interno para las donaciones y financiamientos de los proyectos de la Asociación Viva en Costa Rica*. Universidad de Costa Rica. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/07411a86-cef1-47e5-a74b-c39bce03a50c/content>
- Calderón Rojas, L. A. (Septiembre de 2024). *Sistema de Facturación, Control de Inventarios y Procesamiento de Documentos Electrónicos en el Ministerio de Hacienda de Costa Rica para PYMES*. Universidad Nacional de Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/bffbd6a3-52de-49cb-b32b-c3bd1d8f3f33/content>
- Calle Mollo, S. E. (Agosto de 2023). Diseño de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7016](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016)
- Calle Oliva, J. L., & Cotera Meza, G. d. (2018). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO III y la gestión económica y financiera de la empresa Promaq Perú S.A.C., Trujillo -2018*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/34c2c4a1-7295-4629-9dac-2d1b028baf90/content>
- Charris Cruz, C. A., & Gasparini Galvis, L. K. (2018). *Importancia del manual de políticas y procesos contables para las PYMES, bajo el enfoque COSO III: caso Litografía Díaz*. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ffbf1c15-09f3-4583-9dc9-3993d05b9efc/content>

- Chiguano Chaluisa, L. J., Quishpe Quinchuqui, J. E., Medina Armas, A. T., & Hurtado García, K. d. (enero de 2025). Control interno y su influencia en la toma de decisiones en el "Comercial La Economía" cantón Balzar. *Journal of Economic and Social Science Research*, 5(1), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v5/n1/151>
- Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, A. F., Urdanigo Cedeño, J. J., & Garces Bravo, J. E. (Marzo de 2022). *Dominio de la ciencia*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>
- Cruz Tomalá, L. M., & Pazmiño Enrique, J. E. (enero de 2024). Ambiente de control interno y manejo de riesgos de la PPE de la UPSE, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 2087-2105. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.9611](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9611)
- Domínguez Pancho, M. R. (Abril de 2022). *Evaluación de control interno basado en COSO III para centros hospitalarios*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bbc63e1b-35b0-44cd-80d1-eedb23248221/content>
- Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 333-340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Flores Laguna, O. A., & Aquino Mercado, D. (2023). Competencias en procesos contables, control interno y conocimientos generales en contadores de entidades religiosas en países interamericanos. *Revista de investigación valor agregado*, 10(1), 100-123. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.2050>
- Flores Polo, L. L. (2021). *Propuesta de control interno basado en la metodología COSO III en la empresa Fabricadora de Calzados Jaguar SAC, Trujillo 2019*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2cd2ab19-6d47-414f-8c1c-0a225aa2e3d6/content>
- Fuentes Doría, D. D., Toscano Hernández, A. E., Malvaceda Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J. L., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicio prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. <https://doi.org/http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- García Álvarez, I., Batista Salvador, A., & Mena Campos, A. (2022). Los proyectos de investigación-acción en la formación de las competencias investigativas de los estudiantes universitarios. *Revista Metropolitana de Ciencias*, 5(S1), 6-12. <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778112002.pdf>
- González Veja, A. M., Molina Sánchez, R., López Salazar, A., & López Salazar, G. L. (Agosto de 2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *New Trends in Qualitative Research*, 14. [https://scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2184-77702022000500004#B24](https://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2184-77702022000500004#B24)
- Gregorio Rojas, N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos*. Ediciones UAPA. [https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/229656?as\\_all=metodologia\\_de\\_la\\_investigacion&as\\_all\\_op=unaccent\\_icontains&prev=as](https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/ereader/bibliouh/229656?as_all=metodologia_de_la_investigacion&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as)
- Gualco Punina, J. M. (2023). *Diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito Valles del Lirio AICEP, de la Parroquia Pilahuin, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/20100/1/72T01448.pdf>

- Guido, S., & Vilaplana, F. (16 de Diciembre de 2020). Digitalización y personas . *Revista Empresa y Humanismo*, 23(1), 113-137. <https://doi.org/10.15581/015.XXIII.1.113-137>
- Huertas Morales, T. M. (enero de 2025). Control interno y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Ranrahirca, 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 10446-10470. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.16650](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16650)
- Huiman Yerrén, R. (Marzo de 2022). El sistema de control interno y la gestión pública: una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)
- Jimenez Figueroa, D. T. (Abril de 2022). *Control interno de la empresa "Centrograf" periodo 2020-2021*. Universidad Técnica de Babahoyo . <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/420ec78b-79e5-4db3-9ebf-42a350a4b5aa/content>
- Jímenez Torres, M. (enero de 2024). Fortalecimiento del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgo Institucional a partir del enfoque de calidad para el INAMU. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 8, 9-30. <https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/875/1296>
- Martínez Alonzo, J. M., & Román Santana, W. M. (2025). *Metodología de la investigación académica: enfoques cuantitativos y cualitativos. Guía práctica para investigadores noveles*. Editorial Samuel Feijóo. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.16749563>
- Mata Mejia, R. D. (23 de Mayo de 2019). *Propuesta de mejora en los sistemas de control interno de una empresa de servicios basado en el modelo COSO III*. Universidad Autonoma de Aguascalientes. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1714/437043.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mazabanda Agualongo, J. E., Tiche Andagana, A. I., Tipan Pilamunga, S. A., & Mayorga Díaz, M. P. (15 de enero de 2024). Control interno para el area de cajas. Caso de estudio: COAC Pushak Runa Ltda. *Revista Electronica de Ciencias Gerenciales*, 6(1), 14-23. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.66>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Sánchez Macías, A. (2020). *Documentacion y procedimientos de apoyo para la gestión y mejora de procesos*. Coordinación Académica Región Altiplano Oeste. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. [https://www.researchgate.net/publication/353100869\\_La\\_gestion\\_por\\_procesos\\_antecedentes\\_y\\_vigencia](https://www.researchgate.net/publication/353100869_La_gestion_por_procesos_antecedentes_y_vigencia)
- Menéndez Salazar, A. M. (Noviembre de 2019). *Documentación de procedimientos de la oficina auxiliar de secretaría y del área de servicios públicos de la municipalidad de Camotán Chiquimula*. Universidad de San Carlos de Guatemala. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/13916/1/Andrea%20Michelle%20Men%C3%A9ndez%20Salazar.pdf>
- Pacheco Barreto, D. F. (enero de 2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020-2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 7(1), 6697-6712. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)
- Pallasco Alay, D. N., & Zambrano Huera, K. M. (01 de Agosto de 2024). Analisis de control interno segun COSO III en el proceso de envejecimiento del arroz mediante tecnologías de maquinaria. *Digital Publisher CEIT*, 9(5), 577-587. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2626>
- Palma Cardoso, E., Reyes García, D. M., Díaz Pava, M. F., & Díaz Góngora, D. L. (2022). Diseño de estrategias para promover la digitalización contable en las microempresas

- de la zona centro de El Espinal-Tolima. *Revista Científica Hermes*, 31, 76-91. <https://www.redalyc.org/journal/4776/477671228005/477671228005.pdf>
- Piña Ferrer, L. S. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro de un mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15). <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>
- Pozo Puértolas, R. (2023). Representación del marco contextual de una investigación en diseño. *Grafica*, 11(21), 83-89. <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/grafica.246>
- Proaño Ponce, W. P., & Mero Pincay, M. S. (10 de agosto de 2024). Procesos contables y su incidencia en el control de inventarios: empresa Multicomercio Panchita del cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 365-374. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9734650>
- Quiroz García, S. (Diciembre de 2017). *El control interno y su influencia en la eficiencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal, del distrito de Lurin, en el año 2015*. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/428/TESIS%20SANDRA%20QUIROZ%20GARCIA%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe Quispe, Y. C., Valdivia Vega, A., Puño Canqui, L. G., Cano Calderon, M. A., Nervi Laura, M., Mamani Apaza, J., & Yupa Apaza, Y. (2025). *Investigación metodología y redacción de artículos científicos*. Editorial ACACFESA SAS. <https://doi.org/https://doi.org/10.70577/2rc1ez85/ACACFESA.EDITORIAL/2025>
- Quispe Sullcaray, Y. (2022). Implementación del Sistema de Control Interno (SCI) en la Municipalidad Provincial de Acobamba, 2019-2022. *Gaceta Científica*, 11(1), 29-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.11.1.2358>
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciaAmérica*, 9(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rey, M., Olmos Sabogal, J., & Rodríguez Molina, M. (2020). El modelo de auditoría COSO III, para el sector salud en Villavicencio-Meta. *Revista El Conuco*, 3(2), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/2619-614X.768>
- Rodríguez Acurio, A. L., & Martínez Melendez, K. E. (Noviembre de 2023). *Evaluar y fortalecer el sistema de control interno en la ONG "niños, niñas y adolescentes" basado en COSO III, 2023*. Unitec. <https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/95170d23-9e48-4c88-9c45-c114097f9839/content>
- Rojas Salvatierra, W., Chiriboga Mendoza, M., & Pacheco Vergara, J. (10 de julio de 2018). Componente del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 2(3), 1-8. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10/41>
- Sáenz Ávila, J. C. (Septiembre de 2022). Revisión sistemática de literatura del sistema de control interno y gestión institucional en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(5), 5769-5788. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.4580](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.4580)
- Sanabria Boudri, F. M. (01 de enero de 2021). Análisis de control interno en PYMES del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 1(1), 9-13. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-2462-2715>
- Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (30 de Julio de 2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, 9(2), 147-181. <https://www.redalyc.org/journal/6557/655769223006/655769223006.pdf>

- Segura Suárez, A. C., & Espinel Camejo, M. X. (31 de enero de 2025). Procesos contables como herramienta para la toma de decisiones en la Industrias Lácteas Toni S.A. *Revista Científica Zambos*, 4(1), 293-309. <https://doi.org/https://doi.org/10.69484/rcz/v4/n1/91>
- Solíz Plata, D. J. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Bloomington, Indiana: Palibrio. [https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=Q-GCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=porque+es+importante+la+justificacion+en+un+proyecto+de+investigacion+&ots=bKZ4J9ElmX&sig=h-anz0mtdTmz-BMKV-ZY0Mn2i8M&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=Q-GCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=porque+es+importante+la+justificacion+en+un+proyecto+de+investigacion+&ots=bKZ4J9ElmX&sig=h-anz0mtdTmz-BMKV-ZY0Mn2i8M&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Urbano Gómez, P. A. (18 de Marzo de 2016). Análisis de datos cualitativos. *Revista Fedumar Pedagogía y Educación*, 3(1), 113-126. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/1122/1064>
- Velasteguí Vásquez, A. J. (2020). *La autoevaluación de control interno contable en la empresa Nutrisalminsa S.A en el cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bcaf9c3c-554a-4f04-b0e8-916bc719e0a4/content>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (Agosto de 2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Yanqui Consa, C. U. (2021). *Control interno de inventario basado en el modelo COSO III en las empresas del sector industrial en el Perú: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/25955>

# ANEXOS

# Anexo 1. Guía de entrevista para personas colaboradoras

## a) Documentos importantes de la investigación

Como estudiante de la Universidad Hispanoamericana de la sede de Heredia, cursando el proyecto de Tesina en la carrera de Contaduría Pública en el grado de bachillerato. El proyecto es sobre el Control Interno basado en el modelo COSO III y la eficiencia en los procesos contables de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica. Para lograrlo se realizó una entrevista semi estructurada y en algunos casos estructurada con personal seleccionado como muestra para este proyecto.

### **Ambiente de control**

¿Conoce usted las políticas y procedimientos actuales de la empresa relacionados con los procesos contables? Si su respuesta es afirmativa, ¿podría describir cuáles son y cómo se aplican para poder cumplir con sus tareas? En caso de conocerlos parcialmente, ¿qué aspectos considera que no están suficientemente claros o definidos?

¿Ha sido usted informado en su ingreso o periódicamente la descripción de sus puestos?

¿De qué forma se da conocer a los empleados las funciones que deben cumplir?

¿Cómo identifica la empresa los riesgos asociados a los procesos contables? ¿Qué métodos, herramientas o procedimientos utilizan para evaluar la probabilidad e impacto de estos riesgos?

¿Qué tipo de apoyo (capacitación, digitalización, herramientas tecnológicas) considera indispensable para mejorar la eficiencia en los procesos contables? ¿Por qué?

### **Evaluación de riesgos**

¿Está al tanto de las políticas internas y regulaciones externas que afectan los procesos de su trabajo, y sabe a quién consultar para asegurarse de que está cumpliendo con todas las

normativas? ¿Podría dar ejemplos o situaciones en las que considere que esto aportaría mejoras significativas?

En su opinión, si la empresa implementara un procedimiento formal de control interno basado en el modelo COSO III, ¿qué cambios concretos creen que se generarían en aspectos como la eficiencia operativa, la reducción de errores, el cumplimiento normativo y la calidad de la información para la toma de decisiones?

### **Actividades de control**

¿Cuenta la empresa con un plan de capacitación para los colaboradores? ¿de qué manera se define las capacitaciones y los participantes?

¿Existe un manual de procedimientos actual para realizar pagos a proveedores? ¿Qué pasos se siguen y quién los aprueba?

¿Describa el manual de procedimiento que se sigue para facturar a los clientes? ¿Considera que está bien documentado y es eficiente?

¿Qué situaciones o factores suelen generar inconvenientes, demoras o interrupciones durante la ejecución de los procesos contables? ¿Podría mencionar ejemplos específicos, como retrasos en aprobaciones, errores en la documentación o falta de información, que impactan la eficiencia de estos procesos?

¿Se cuenta con documentación que respalde el control de los procesos que ejecuta la compañía? Describa esos documentos. ¿Se encuentran actualizados?

### **Información y comunicación**

¿Considera que la supervisión actual realizada en la empresa permite identificar de manera oportuna y clara si los procesos contables cumplen con las políticas y procedimientos previamente establecidos? En caso afirmativo, ¿podría indicar qué aspectos de la supervisión consideran más efectivos? Si su respuesta es negativa, ¿qué mejoras propondría para que el monitoreo sea más preciso y útil para garantizar el cumplimiento?

¿Por cuales medios y con qué frecuencia se le comunican las modificaciones en las políticas y procedimientos de la empresa? ¿Considera que los canales utilizados son efectivos para asegurar que la información llegue clara y a tiempo a todo el personal involucrado?

¿Conoce usted el modelo COSO III y sus componentes? ¿Ha recibido alguna capacitación, inducción o información formal sobre la aplicación de este modelo dentro de la empresa? En caso afirmativo, ¿considera que la información recibida es suficiente y clara para comprender cómo aplicar sus principios en los procesos contables?

Desde su experiencia, ¿cree que aplicar los principios del modelo COSO III mejoraría los procesos contables de la empresa? ¿Cuál principio cree más necesario implementar o reforzar en la empresa? Si no ha recibido capacitación, ¿cómo cree que afectaría la implementación del modelo COSO III a su trabajo diario?

### **Supervisión y control**

¿Existe algún mecanismo de supervisión o monitoreo para verificar que los procedimientos contables se cumplan correctamente?

¿Con qué frecuencia se revisan o auditan los procesos contables en la empresa? ¿Quién realiza estas supervisiones y cómo se registran los resultados?

¿Después de las supervisiones realizadas, se implementan correctivas o mejoras en los procesos contables? ¿Podría describir acciones algún ejemplo de seguimiento que haya resultado en un cambio positivo?

## Anexo 1. Declaración Jurada

### b) Documentos importantes de la investigación

#### DECLARACIÓN JURADA

Yo Mariyan Valverde Céspedes, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 2-0833-0605, egresado de la carrera de Contaduría pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: El impacto de la implementación del modelo COSO III en relación con los procesos organizacionales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A durante el II cuatrimestre del 2025 es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. 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, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 05 días del mes de noviembre del año dos mil 25.



Firma del estudiante

Cédula: 2-0833-0605

## Anexo 2. Carta de autorización de la entidad

Alajuela, 13 de mayo de 2025.

Señoras y señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de \_gerente general en/de sea cargo Logistics costa rica s.a, brindo autorización para que la estudiante Mariyan Valverde Cespedes, cédula de identidad 2-0833-0605, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado:

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

**O bien (seleccionar una de las dos opciones, a preferencia de la entidad):**

Además, solicito que toda la información obtenida de esta empresa se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico [marco.bellisario@seacargo.com](mailto:marco.bellisario@seacargo.com), o al teléfono 8653-8000.

Atentamente,

Firma



**Nombre Apellido Apellido Marco Bellisario**  
**Puesto de la persona responsable Gerente General**  
**Nombre de la entidad Sea Cargo Logistics Costa Rica s.a**

## Anexo 3. Carta de aprobación del Tutor

Llorente, Tibás, San Jose  
Domingo 09 de Noviembre de 2025.

### Carta de aprobación del trabajo Final de Graduación por parte del Tutor

Señoras (es)

Facultad de Ciencias Económicas Departamento de Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana Universidad Hispanoamericana

Reciban un cordial saludo de mi parte, al tiempo que me permito mencionar que:

La estudiante Mariyan Valverde Céspedes, cédula de identidad número 2-0833-0605, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “El impacto de la implementación del modelo COSO III en relación con los procesos organizacionales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica durante el II cuatrimestre del 2025”, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Contaduría Pública.

En mi calidad de Tutor(a), 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/la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de Evaluación	Porcentaje	Porcentaje Obtenido
Original del tema	10%	10%
Cumplimiento de entrega de Avances	20%	20%
Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación.	30%	28%
Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	17%
Calidad, detalle del marco teórico	20%	20%
<b>Total Obtenido</b>		<b>95%</b>

En virtud de la calificación obtenida, se aprueba la tesina de la estudiante Mariyan Valverde Céspedes, cédula de identidad número 2-0833-0605.

EDGAR FRANCISCO CHAVES VALERIO (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
EDGAR FRANCISCO  
CHAVES VALERIO (FIRMA)  
Fecha: 2025.11.09  
18:36:53 -06'00'

MAF. Edgar Chaves Valerio, CPA  
Cédula de identidad 401710064  
Contador Público Autorizado 5688

## Anexo 4. Carta de aprobación del Lector

### Carta de aprobación del Lector

Puntarenas, 09 de Marzo de 2026.

Señoras y señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Departamento de Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante **Mariyan Valverde Céspedes**, cédula de identidad **2-0833-0605**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **"IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO COSO III EN LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA SEA CARGO LOGISTICS COSTA RICA S.A, DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2025"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Contaduría Pública.

He revisado y he hecho las observaciones al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la correspondencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

MAURICIO JOSE  
CORDERO CHAVES  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
MAURICIO JOSE CORDERO  
CHAVES (FIRMA)  
Fecha: 2026.03.09 07:06:32 -06'00'

Mauricio Cordero Chaves  
Cédula de identidad: 603170782  
Carné Profesional: 23723

## Anexo 5. Licencia y autorización al CENIT

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 12 de febrero del 2026

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Mariyan Valverde Céspedes con número de identificación 2-0833-0605 autor (a) del trabajo de graduación titulado El impacto de la implementación del modelo COSO III en relación con los procesos organizacionales de la empresa Sea Cargo Logistics Costa Rica S.A durante el II cuatrimestre del 2025 presentado y aprobado en el año 2026 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.

Cordialmente,



2-0833-0605

Firma y Documento de Identidad

## **ANEXO 1 LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/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) El autor/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) El autor/La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es él/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), EL AUTOR/LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.