

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**CONTADURÍA PÚBLICA**

*TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN  
CONTADURÍA PÚBLICA*

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL  
INTERNO APLICABLES AL PROCESO  
PRODUCTIVO DEL DEPARTAMENTO DE  
SUBPRODUCTO DE LA EMPRESA  
MATADERO DEL VALLE S. A., UBICADA  
EN SAN RAFAEL DE ALAJUELA (COSTA  
RICA), EN EL PERIODO DE ENERO A  
DICIEMBRE DE 2021**

**RAQUEL ALVARADO SÁNCHEZ**

Enero, 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Agradecimiento .....	10
Dedicatoria.....	11
Resumen y palabras claves .....	12
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales .....	15
1.1.2. Delimitación del problema.....	20
1.1.3. Justificación del problema.....	21
1.2. Pregunta de investigación .....	21
1.3. Objetivos de la investigación .....	22
1.3.1. Objetivo general .....	22
1.3.2. Objetivos específicos .....	23
<b>CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>24</b>
2.1 Marco teórico .....	25
2.2 Marco conceptual .....	26

2.2.1. Control interno .....	30
2.2.1.1 Modelo COSO III.....	33
2.2.1.2 Modelo COCO .....	34
2.2.1.3 Sistema de control interno.....	36
2.2.2. Gestión de la calidad .....	37
2.2.3. Sistema de gestión de la calidad.....	37
2.2.4. Enfoque en procesos .....	38
2.2.5 Liderazgo y compromiso .....	39
2.2.6. Planificación.....	40
2.2.7. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	40
2.2.8. Recursos de seguimiento y medición.....	41
2.2.9 Competencia.....	42
2.2.10. El ciclo planear-hacer-verificar-actuar.....	42
2.2.11. Inventario .....	43
2.2.12. Medición de evaluación de los inventarios .....	44
2.2.13. Método de costeo .....	45
2.2.14. Manual de puestos.....	46

2.2.15. Manual de procedimientos .....	46
2.3 Marco contextual .....	48
2.3.1. Antecedentes de la organización o comunidad .....	48
2.3.1.1. Reseña histórica.....	48
2.3.1.2. Misión.....	49
2.3.1.3. Visión .....	49
2.3.1.4. Valores de la empresa.....	49
2.3.1.5. Políticas de la empresa .....	50
2.3.1.5.1. Política de seguridad alimentaria.....	51
2.3.1.5.1.1. Objetivos de la política ambiental.....	51
2.3.1.5.2. Política de calidad.....	52
2.3.1.5.2.1. Objetivos de la política de calidad .....	52
2.3.1.5.3. Política ambiental .....	52
2.3.1.5.3.1. Objetivos de la política ambiental.....	52
2.3.1.6. Organigrama .....	53
<b>CAPÍTULO III. MÉTODO .....</b>	<b>54</b>
3.1 Enfoque .....	55

3.2 Diseño .....	56
3.3 Unidad de análisis u objeto de estudio.....	56
3.3.1 Población.....	56
3.3.2 Muestra.....	57
3.4. Criterios de inclusión y exclusión.....	58
3.4.1 Criterios de inclusión.....	58
3.4.2 Criterios de exclusión.....	59
3.4.3 Consideraciones éticas .....	60
3.5 Instrumentos para la recolección de la información.....	60
3.5.1 Entrevista.....	61
3.5.2 Observación.....	62
Esta se define como.....	62
3.6 Categorías de análisis (estudio cualitativo).....	62
3.7 Estrategia de análisis de los datos .....	64
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>83</b>
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>93</b>

6.1.	Conclusiones.....	94
6.2.	Limitaciones .....	95
6.3.	recomendaciones.....	96
<b>CAPÍTULO VII. PROPUESTA.....</b>		<b>97</b>
7.1.	Nombre de la Propuesta.....	98
7.2.	Institución, organización o población en la cual se desarrollará .....	98
7.3.	Objetivo general y específicos de la propuesta.....	98
7.3.1.	Objetivos Generales .....	98
7.3.2.	Objetivos específicos .....	98
7.4.	Cronograma de actividades y responsables .....	99
7.5.	Presupuesto necesario para su implementación.....	100
7.6.	Descripción detallada de las fases de la propuesta .....	100
7.6.1.	Actividad 1. Elaborar un manual de procedimientos en el departamento de subproducto en el área de deshuese. ....	100
7.6.2.	Actividad 2. Modificar la orden de salida de entrega para que realmente indique el peso de la canal que llega a deshuese.....	103
7.6.3	Actividad 3. Creación del Glosario de términos con base en el cuestionario	

ejecutado .....	103
Glosario .....	104
7.7. Referencia .....	106
ANEXOS .....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Pasos que sigue la empresa para un mayor control .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 2 Criterios de inclusión y exclusión.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 3 Categorías de análisis.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 4 Cronograma y responsables. ....</b>	<b>99</b>
<b>Tabla 5 Diagrama de Gantt.....</b>	<b>99</b>
<b>Tabla 6 Manual de Procedimientos .....</b>	<b>100</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Modelo Sistema de Gestión de Calidad.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 2 Contenido Manual de Procedimientos .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 3 Organigrama Matadero del Valle S. A. ....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 4 Pregunta 1 del cuestionario .....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 5 Pregunta 2 del cuestionario .....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 6 Pregunta 3 del cuestionario .....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 7 Pregunta 4 del cuestionario .....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 8 Pregunta 5 del cuestionario .....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 9 Pregunta 6 del cuestionario .....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 10 Pregunta 7 del cuestionario .....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 11 Pregunta 8 del cuestionario .....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 12 Pregunta 9 del cuestionario .....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 13 Pregunta 10 del cuestionario .....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 14 Pregunta 11 del cuestionario .....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 15 Pregunta 12 del cuestionario .....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 16 Pregunta 13 del cuestionario .....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 17 Pregunta 14 del cuestionario .....</b>	<b>72</b>

<b>Figura 18 Pregunta 15 del cuestionario .....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 19 Pregunta 16 del cuestionario .....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 20 Pregunta 17 del cuestionario .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 21 Pregunta 18 del cuestionario .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 22 Pregunta 19 del cuestionario .....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 23 Pregunta 20 del cuestionario .....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 24 Pregunta 21 del cuestionario .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 25 Pregunta 22 del cuestionario .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 26 Pregunta 23 del cuestionario .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 27 Pregunta 24 del cuestionario .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 28 Pregunta 25 del cuestionario .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 29 Pregunta 26 del cuestionario .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 30 Diagrama de Flujo de proceso de Subproductos .....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 31 Orden de salida a deshuese .....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 32 Reporte de inventarios.....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 33 Flujograma .....</b>	<b>102</b>

## **AGRADECIMIENTO**

Le doy las gracias a mi familia por la ayuda brindada para finalizar la tesis y la comprensión que tuvieron.

Muchas gracias, amor mío, por estar apoyándome e impulsarme en esos momentos que estaba necesitando unas palabras de aliento.

Agradezco a la empresa el Matadero del Valle S. A., por permitir que se hiciera el proyecto en sus instalaciones y por toda la información brindada.

Gracias a Dios por permitirme cumplir una de mis metas.

## **DEDICATORIA**

Principalmente, se la dedico al Dios que yo creo por dejarme llegar y vivir este orgullo en mi vida.

A mi madre y padre, quienes me apoyaron desde sus propios recursos y con lo que cada uno me pudo brindar.

A mis tías y abuelos, aunque estuvimos distanciados me ayudaron en lo que necesitaba.

Al amor de mi vida que hizo que, nuevamente, tuviera la ilusión de estudiar y colaboró para que cumpliera el sueño de estudiar en la Universidad Hispanoamericana, institución en la cual había anhelado estudiar desde el año 2009.

## **RESUMEN Y PALABRAS CLAVES**

CVO: Certificado Veterinario Operativo.

FIFO o PEPS: Primero en entrar, primero en salir.

HCCAP: Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control.

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censo.

NI: Norma Internacional.

S.G.C.: Sistema de gestión de la calidad.

SENASA: Servicio Nacional de Salud Animal.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

En este capítulo se presenta el planteamiento del problema, así como sus antecedentes, delimitaciones y justificación. Asimismo, se incluyen las preguntas de investigación y los objetivos generales y específicos.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014): “*El planteamiento del problema es el centro, el corazón de la investigación: dicta o define los métodos y la ruta a seguir*” (p. 38). Por lo tanto, en esta investigación se evalúan los procedimientos de control interno que se llevan a cabo en el Departamento de Subproducto, desde la matanza hasta el deshuese, en el Matadero del Valle S. A., ubicado en San Rafael de Alajuela en el periodo de enero a diciembre de 2021.

De esta manera, para tener un primer acercamiento al tema se indagó en la página web del Matadero del Valle S. A., en el cual no se encontró especificado ni explicado un sistema de control interno en la producción, sino que solo se menciona que utilizan un sistema de Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control (o HCCAP, por sus siglas en inglés) (Pirro A.G.Z., 2019). Dicho sistema, acorde con Rosas (2018) se basa en la detección de peligros a la seguridad de la persona consumidora a lo largo del proceso de producción.

Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) define 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 riesgos*” (2017, p. 3), lo cual no se ha visto tan especificado en la organización meta de la investigación. Por ende, con esta información se puede decir que el problema de esta investigación se base en la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los procedimientos de control interno que se llevan a cabo en el

Departamento de Subproducto, desde la matanza hasta el deshuese, en el Matadero del Valle S. A., ubicado en San Rafael de Alajuela en el periodo de enero a diciembre de 2021?

### **1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales**

En este apartado se desarrolla la noción de control interno en una empresa dedicada a la matanza de ganadería bovina y porcina. En primer lugar, se establecen las investigaciones enfocadas en la temática de control interno; en segundo lugar, se presentan las investigaciones enfocadas en el proceso de matanza de ganadería bovina y porcina.

Con respecto al tema de control interno, existen muchas investigaciones que lo tratan desde el punto de vista del manual de puestos. Normalmente, las empresas tienen el fin de mantener el manejo sobre las operaciones, por ejemplo, las del control interno, los procedimientos en cada departamento, entre otras. Por lo tanto, optan por herramientas e investigan sobre el sistema de control interno para ponerlo en práctica en la empresa y llevar a cabo una autoevaluación para brindar un servicio con eficiencia y eficacia. Algunos de los estudios realizados son los siguientes:

El primer trabajo está a cargo de Salazar Cajas y Villamarín Álvarez (2011), en su publicación titulada *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers CIA. LTDA. ubicada en la parroquia Aláquez del cantón Latacunga, para el Período Económico 2011*. En este establecen que la empresa investigada no cuenta con un sistema de control interno. La población estudiada consistió en directivos, empleados y trabajadores de la compañía, a quienes se encuestó y con esto se reafirmó la conclusión de que la empresa no tiene un sistema de control interno. A partir de lo anterior, diseñaron manuales de puestos e implementaron otros de procedimientos; a la vez, que plantearon un sistema de control interno,

como herramienta para detallar funciones, procedimientos y políticas con el fin de optimizar los procesos administrativos y financieros de la empresa. La herramienta sirve en el ámbito gerencial para el talento humano, recursos de materiales y económicos para tener procesos productivos y obtener un producto de calidad y competitivo.

La segunda investigación está a cargo de Alpízar Robles (2011) y se titula *Manual de Control Interno para la Empresa Propietaria de la Red S. A.* La población de este estudio consistió en el personal de recursos humanos, administración de contratos, administrativa financiera y contable. La persona autora indica que el sistema del control interno coadyuva a minimizar los riesgos de la línea de producción, también el elaborar un manual puede lograr uniformidad y mejorar cada área. El manual contiene diferentes secciones con el propósito de distribuir las en cada uno de los departamentos o áreas y es muy importante mantener una actualización continua de los documentos.

La tercera investigación es de Céspedes Sandí, Muñoz Araya y Porras Monge (2012) y se titula *Elaboración de un sistema de trazabilidad para la carne porcina en Costa Rica.* El estudio se basó en la trazabilidad de los porcinos, que es un proceso de control interno que se puede establecer cuando los cerdos están ubicados en la finca y se identifican con el fierro. Después, cuando pasan al matadero, se dividen en lotes o se le da un número al cerdo para identificar los canales para mejorar la distribución de información. Además, se puede identificar cuándo la carne o el canal llega a la carnicería. Principalmente, en la cadena de producción se tiene que verificar que cumplan con análisis de peligros y puntos críticos de control y buenas prácticas de mano de obra.

La cuarta investigación está a cargo de Novis Edington (2012) y tiene como título: *Abate de suínos: implicações técnicas e econômicas.* En este estudio se evaluaron las etapas,

aturdimientos y sangrado del sacrificio de cerdos. La eficiencia y el proceso verificaron los órganos de los cerdos y encontraron que hubo un problema, por lo que se cuantificó la pérdida de pulmones, hígado, corazón y bazo y se concluyó que los mataderos tenían pérdidas económicas. Además, se concluyó que los mataderos necesitaban tener una mejor práctica de sacrificio y una correcta gestión sanitaria para aprovechar los órganos del cerdo.

La quinta investigación está a cargo de Chacón Meza, Olivas Alguera y Salas Blanco (2014) y tiene como título: *Análisis del modelo de autoevaluación del sistema de control en el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)*. En este estudio se analizaron una serie de documentos y se hicieron entrevistas con los principales funcionarios de MCJ. No obstante, se encuestó la totalidad de las personas funcionarias para tener mayores resultados.

Los autores llegaron a la conclusión de que los sistemas de control interno cambian con el tiempo, por causa de las múltiples variaciones con respecto al personal o que no son efectivos. Por lo tanto, elaboraron una herramienta para que la empresa mantenga una autoevaluación de control interno y que pueda brindar una seguridad razonable.

La sexta investigación la llevaron a cabo Suárez y Umaña (2014) y se titula *Propuesta para la implementación del sistema de gestión integrada de calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa Euro Networks y Technologies*. En este estudio se determinó la población de manera interna (funcionario de la empresa) y externa (proveedores).

Además, realizaron un diagnóstico para determinar el cumplimiento de todos los requisitos para implementar el sistema de gestión integrado y para saber la situación actual, también, para implementar un plan estratégico sobre los ISO 9001 (2008). Asimismo, diseñaron manuales, procedimientos y registro de obligación de cada uno de los ISO por implementar y

establecieron medidas de control y evaluación. Lo anterior debido a que el fin de la empresa era el de certificarse con las ISO para tener una mayor ventaja competitiva.

La séptima investigación tiene como autoras a Crespo Coronel y Suárez Briones (2014) y se titula *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. En este la totalidad de las personas colaboradoras de la compañía fue la población estudiada. Principalmente, identificaron los riesgos potenciales y desarrollaron manuales de funciones y procedimientos para cada área, con el fin de facilitar la ejecución correcta de las actividades y mejora continua. De tal manera que con los aportes encontrados se trabajó en el fortalecimiento a nivel del control interno de la organización.

La octava investigación está a cargo de Huerta Dueña, Sandoval Godoy y Preciado Rodríguez (2016) y se titula *Empresas de cárnicas en el noroeste de México: Análisis exploratorio en la medición de los sistemas de calidad de desempeño empresarial*. Para este estudio las personas autoras se basaron en cuatro empresas, ubicadas en un municipio situado al norte de México. La investigación se llevó a cabo, ya que necesitaban garantizar la mejora continua de los productos en la cadena de productividad, por lo que efectuaron un análisis de medición entre el uso de los sistemas de calidad e implementados por distintas empresas en el área de cárnicas. La metodología implementada fue mixta y la dividieron en dos partes, la primera si la empresa tenía las certificaciones correspondientes y en la segunda si tenían implementadas las normas de calidad.

La novena investigación la llevaron a cabo Robles Gil y Solano Gutiérrez (2018) y se titula *Diseño del sistema de producción y operaciones en la línea de deshuese de la empresa Compañía Internacional de Alimentos Agropecuarios CIALTA S.A.S*. En este trabajo la

población en estudio fue el Departamento de Deshuese, ya que la compañía quería exportar. Por este motivo, se hizo un análisis del sistema de producción y de operaciones para determinar y solucionar la problemática en la parte de productividad laboral y el alto índice de generación de producto industrial.

Además, establecieron un sistema de producción y operativo, el cual define estrategias para la línea de deshuese, tanto en cerdos como en reses. Al implementar el nuevo sistema se evidenció la elevada cantidad de inventario, por lo que también unificaron este proceso, de manera que se disminuyó el tiempo. Un elemento sobresaliente en las recomendaciones fue que se mantuviera un sistema de formación continuo.

La décima investigación está a cargo de Leiva *et al.* (2018) y se titula *Characterization of the animal by-product meal industry in Costa Rica: Manufacturing practices through the production chain and food safety*. Este estudio trata sobre los derivados o subproductos que se originan después de la matanza de los animales y el manejo de los residuos como el hueso, la carne que no es para consumo humano y también las panzadas, lo cual se envía al *rendering* (renderizado).

Además, en ese departamento los desechos se convierten en materia prima para producir harina de carne, hueso y sangre, en otras empresas como las de pollo, las plumas son la materia prima para la harina o concentrado. Es importante destacar que la harina de hueso o carne de res y de cerdo son materia prima en el alimento para perros.

Las personas autoras determinaron que, en el ámbito costarricense, los mataderos lo toman como una segunda actividad, ya que el fin es para eliminar los desechos y disminuir la

contaminación ambiental. Sin embargo, no se excluye el control del área de renderizado, más bien, se implementa un mayor control en el área.

La undécima investigación es a cargo de Ramos (2020) y se titula *Análisis en el proceso de beneficiado en el matadero privado Pedro Zapata Puse del distrito de Olmos*. Esta investigación se basó en determinar si el matadero en el proceso diario cumple con los requisitos de la entidad autorizada en Perú, la cual se llama Servicio Nacional de Seguridad Agraria (SENASA). La población del estudio consistió en todo el matadero para establecer los problemas que existen y brindar soluciones.

El estudio mostró que presentan deficiencias en las operaciones, esto es muy importante, ya que no cumple con el reglamento estipulado. Además, se llegó a la conclusión de que la empresa no cumple con el 56 % de los requerimientos establecidos, por lo que recomendaron hacer capacitaciones con los operarios, principalmente, en los procesos logísticos e implementar un plan y tener un proceso estandarizado.

### **1.1.2. Delimitación del problema**

La delimitación del problema es uno de los primeros pasos e incluso uno de los más fundamentales a la hora de realizar una investigación, puesto que enlaza la temática junto con la justificación para marcar el rumbo de lo que se hará. Como menciona Chaverri (2017), la delimitación del problema incluso puede iniciar desde la creación del nombre de la investigación, el cual puede advertir aspectos como la delimitación temporal y espacial del estudio. Con esto mencionado, a continuación, se identifican las delimitaciones del problema:

- Delimitación temporal: la investigación se llevará a cabo en el periodo de enero a diciembre de 2021.

- Delimitación geográfica: la empresa se llama Matadero Del Valle S. A. y está ubicada en San Rafael de Alajuela.

### **1.1.3. Justificación del problema**

La empresa se dedica, principalmente, al servicio de matanza tanto de res, como de cerdo. Debido a que el Matadero del Valle quiere incursionar en las ventas al detalle está ampliando el Departamento de Subproducto, el cual se encarga del deshuese de la carne de res, cerdo y las cabezas. Por lo tanto, un aspecto de gran importancia es conocer y evidenciar si la empresa cuenta con un sistema de control interno o algún otro tipo de identificación de los procesos, lo que sí tiene son los procedimientos documentados y estos se encuentran actualizados.

Además, se pretende verificar los procesos o actividades que estén asociados con el Departamento de Subproductos y, principalmente, en la línea de producción. Lo anterior para brindarle recomendaciones a la empresa sobre lo encontrado y establecer un procedimiento estandarizado y controlado para que se manifieste una optimización de procesos en el departamento o la compañía.

## **1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

La pregunta de investigación ayuda a organizar la investigación al establecer lo que realmente se investigará, que es lo relevante y para que se hace. Como indica Garrocho y Amaury (2012):

La primera pregunta ante la cual un investigador debe posicionarse es ¿cuál es el problema que quiero resolver?, y una vez que lo tenga claro, podrá avanzar a plantear

una interrogante de investigación dentro de un determinado campo del conocimiento (p. 24).

De tal manera que se orienta la investigación para encontrar las respuestas adecuadas y organizar la delimitación el proyecto. Por lo tanto, en este trabajo la interrogante se formuló en torno a la evaluación del control interno en la línea de proceso en el Departamento de Subproducto del Matadero del Valle S. A., en San Rafael de Alajuela, Costa Rica, durante el periodo de enero a marzo 2021. A partir de lo anterior se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo es el proceso de control interno que se lleva a cabo en el Departamento de Subproducto del Matadero del Valle S. A?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La identificación de los objetivos es un paso clave para el planteamiento del problema y su futura realización y puesta en práctica, puesto que ayudan a delimitar lo que se desea estudiar. Es por esto que Hernández y Duana (2020) los definen como los componentes que establecen la aspiración o propósito que se desea alcanzar y la base de los resultados que se desean obtener. A continuación, se presentan, los objetivos de la investigación.

#### **1.3.1. Objetivo general**

Primeramente, el objetivo general puede ser definido como aquel que responde a las preguntas: ¿cómo funciona, ¿qué es? O ¿cómo es? De tal manera que se derivan de la identificación de una problemática en un tema en específico (Hernández y Duana, 2020). Es por esto que el objetivo general logre centralizar el estudio y el de la presente es el siguiente:

Analizar procedimientos de control interno, con propósitos de mejora del proceso productivo del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero Del Valle S.A., ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), en el periodo de enero a diciembre de 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Por su parte, los objetivos específicos son los que se construyen alrededor de la identificación de los elementos primordiales para el análisis de la problemática de manera más precisa y definen los logros específicos parciales o particulares que se desean alcanzar (Hernández y Duana, 2020). A continuación, tomando esto en cuenta, se presentan los objetivos específicos de la investigación:

- A. Determinar los procedimientos de control interno del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), vigentes en el periodo de enero a diciembre de 2021.
- B. Identificar las principales deficiencias en los procedimientos de control interno del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., vigentes en el periodo de enero a diciembre de 2021, con fines de identificación del marco de control aplicable para su mejora.
- C. Proponer procedimientos de control interno para el Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., aplicables en el periodo de enero a diciembre de 2021.

## **CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA**

## 2.1 MARCO TEÓRICO

La empresa está regulada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería y el Ministerio de Salud con el decreto número 29588-MAG-S, que trata sobre el Reglamento Sanitario de Inspección Veterinaria de Mataderos de Producción y Procesamiento de Carnes. A continuación, se expone cuáles son los artículos más importantes para el estudio. Para esto se consideran los que hablan de bovino y porcino y se acomoda el articulado conforme el tema para mayor comprensión.

Los artículos que desarrollan las disposiciones generales sobre los mataderos y que tienen que cumplir son los siguientes: 7, 14, 16, 18, 28, 29 y 30. En el suministro y calidad del agua en el Matadero del Valle S. A. se tiene un pozo, por lo tanto, tiene que cumplir con los requisitos que establece los artículos 40, 41 y 42. Este pozo se utiliza para todas las áreas de la empresa, por ejemplo, en el proceso de la matanza hasta para el consumo humano.

Además, la empresa debe contar con cámaras de refrigeración y de congelación y en los artículos 49, 50, 52, 53 y 55 se especifica cómo tiene que estar construida la cámara. En las condiciones físico-sanitarias de los mataderos se tomará en cuenta los artículos 68, 69 y 70, ya que especifican sobre los canales que tienen que estar suspendidos al suelo y que en caso de un canal retenido que haya una jaula en la que el canal esté solo sin que otro lo toque.

El transporte de la carne y sus derivados es muy importante, ya que si el vehículo no cuenta con las especificaciones que indica el artículo 74 el producto no podrá salir del establecimiento. Por otra parte, el personal en contacto con la carne, por ejemplo, el área de matanza y deshuese tiene que cumplir con los artículos 79, 80 y 81. El reglamento establece que cada proceso de producción debe ser objetivo de un programa eficaz, por lo que se debe cumplir con los artículos 112, 115 y 116.

En los artículos 162, 163, 164 y 165 se menciona la ejecución del sistema de análisis de peligro y puntos críticos de control, en estos se establece que la empresa debe contar con un manual de buenas prácticas de manufactura y tiene que ser autorizado. La compañía tiene que contar con médicos veterinarios de inspección, por lo que se especifican las responsabilidades y funciones en el artículo 169. Las condiciones físicas que deben tener las salas de deshuese se plantean en los artículos 173, 174, 176, 177, 178 y 179.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

Para esta investigación es fundamental incluir los conceptos teóricos que se establecen en el Decreto N.º 29588-MAG-S, de tal manera que se manifiesta la coherencia de términos a lo largo del texto y, principalmente, en la propuesta. A continuación, se incluyen los siguientes términos: **Animales de matanza:** animales de las especies bovina, caprina, equina, ovina, porcina y otras que se autoricen para el sacrificio en un matadero y que cumplan con lo establecido en el presente Reglamento.

- **Establecimiento:** todo local incluyendo matadero, que haya sido aprobado y registrado por el Ministerio de Agricultura y Ganadería y el Ministerio de Salud; donde se sacrifiquen animales, deshuesen, embuten, procesen, empaquen o almacenen las carnes y sus derivados, en concordancia con el artículo 199 de la Ley General de Salud
- **Matadero:** todo establecimiento dotado de equipo e instalaciones higiénicas, aprobado por las autoridades competentes, para el sacrificio, sangrado, descuerado y eviscerado de todos los animales de matanza.
- **Matanza:** sacrificio, sangrado, descuerado y eviscerado de un animal de las especies autorizadas para fines de consumo humano.
- **Canal:** es la unidad cárnica primaria que resulta de la insensibilización, desangrado, descuerado, eviscerado, con la cabeza cortada a nivel de la articulación atlanto-occipital, sin órganos genitales externos, los miembros anteriores y posteriores estarán cortados a nivel de las articulaciones carpo-metacarpo y tarso-metatarso.
- **Media canal:** cada una de las dos partes en que se divide longitudinalmente el canal.
- **Cuarto de canal:** partes anteriores (craneal) y posterior (caudal) resultantes de la subdivisión de la media canal en dos partes.
- **Carne:** parte muscular comestible de los animales de matanza sacrificados y procesados en un matadero aprobado, se incluyen porciones de grasas, hueso,

cartílago, piel, tendones, aponeurosis, nervios, vasos sanguíneos y linfáticos que normalmente acompañan al tejido muscular y que no son separados de éste durante el procesamiento

- **Carne fresca:** se denomina carne fresca a aquella que solamente ha sufrido las manipulaciones propias de sacrificio y oreo refrigerado, o los cortes empacados al vacío con o sin atmósfera modificada y que su temperatura de conservación oscile entre  $-1^{\circ}\text{C}$  y  $7^{\circ}\text{C}$
- **Carne congelada:** se denomina carne congelada a aquella que además de las manipulaciones propias de la fresca ha sido sometida a la acción del frío industrial hasta conseguir en el centro de la masa muscular una temperatura de  $-18^{\circ}\text{C}$  como mínimo.
- **Carne decomisada:** es la carne, inspeccionada y condenada, o determinada oficialmente de alguna otra forma, como inadecuada para el consumo humano y que es necesario destruir.
- **Decomiso total:** se refiere a cuando se decomisan la canal entera y las vísceras comestibles.
- **Decomiso parcial:** se refiere a cuando solo se decomisan ciertas partes del animal sacrificado mientras que otras son objeto de aprobación o retención para una decisión posterior.
- **Carne de desecho:** producto que por su naturaleza no es apto para consumo humano, pero podría ser aprovechable industrialmente para consumo animal.
- **Carne inocua y sana:** aquella que ha sido aprobada como apta para el consumo humano de conformidad con los siguientes criterios:
  - a) Que no causará una infección ni intoxicación transmitida por los alimentos, siempre que se haya manipulado y preparado correctamente para los fines a que está destinada.
  - b) Que no contiene residuos que excedan los límites establecidos por el *Códex Alimentarius*.

- c) Que está exenta de contaminación visible.
  - d) Que está exenta de defectos generalmente reconocidos por el consumidor como objetables.
  - e) Que se ha producido con un control higiénico adecuado.
  - f) Que no se ha tratado con sustancias declaradas como ilícitas por la legislación nacional.
- **Deshuese:** es la separación de determinadas partes anatómicas de la canal, en base a divisiones establecidas por intereses comerciales.
  - **Subproducto:** son aquellas materias que se obtienen de los animales de matanza y que no están comprendidos en los conceptos de canal o de vísceras comestibles.
  - **Fileteado:** se entiende por filetear la operación que consiste en fraccionar una pieza o trozo de carne en fragmentos de mayor longitud y anchura que espesor.
  - **Cámaras frigoríficas:** son los establecimientos dotados de instalaciones y equipos de refrigeración para la conservación, mantenimiento, congelamiento, almacenamiento y distribución de carnes y sus derivados.
  - **Descongelación:** proceso que se lleva a cabo en cámara refrigerada a una temperatura inferior a 7° C con la finalidad de facilitar el fraccionamiento o la elaboración derivados cárnicos.
  - **Médico veterinario inspector:** profesional en Medicina Veterinaria incorporado al Colegio de Médicos Veterinarios, que tiene bajo su responsabilidad la dirección técnica y sanitaria de los establecimientos aquí regulados, abarcando las funciones que este reglamento y otras que la legislación relacionada le asigne.
  - **Médico veterinario oficial:** médico Veterinario funcionario del MAG o del MS.
  - **Inspeccionado y aprobado:** indica que los productos cárnicos y sus derivados que han sido marcados con esa leyenda son aptos para consumo humano.
  - **Retenido:** producto cárnico o parte de éste, así identificado y que es separado para una inspección posterior y dictamen final.

- **Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC):** enfoque científico y sistemático para asegurar la inocuidad de los alimentos desde la producción primaria hasta el consumo, por medio de la identificación, evaluación y control de los peligros significativos para la inocuidad del alimento. Se conoce también por las siglas en inglés como HACCP
- **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** requerimientos establecidos para la fabricación, producción y procesamiento de alimentos, que garanticen en forma permanente la inocuidad de un alimento.
- **Sistema de control e inspección:** sistema diseñado y ejecutado por la Dirección de Salud Animal y la DPAH para el control y la higiene de las carnes y sus derivados, incluida la inspección y las pruebas químicas, físicas y microbiológicas de la misma, para cumplir con los requisitos establecidos para el mercado interno y por los países importadores.
- **Sistema de tratamiento:** conjunto de procesos físicos, químicos o biológicos cuya finalidad es mejorar la calidad del agua residual a la que se aplica.
- **Contaminación:** es la transmisión directa o indirecta de materias indeseables, incluida la transmisión de sustancias y/o microorganismos que hacen que las carnes no sean inocuas y/o sanas.
- **Desinfección:** la reducción al mínimo, del número de microorganismos sin menoscabo de la calidad de la carne y mediante agentes químicos o métodos físicos higiénicamente satisfactorios.
- **Limpieza:** la supresión de toda materia, residuo o impurezas objetables que se encuentran en las superficies de contacto y no contacto de la carne.
- **Ropa protectora:** prendas especiales exteriores usadas por las personas que trabajan en un matadero o establecimiento, destinadas a evitar la contaminación de las carnes, incluidas el uniforme, prendas para cubrir la cabeza, delantales y botas de hule.

- **Materiales de empaque:** todos los materiales como láminas de plástico, papel encerado, cajas de cartón y otros utilizados para cubrir y proteger los productos cárnicos y derivados y que han sido aprobados por el Ministerio de Salud.
- **Rendering:** conjuntos de instalaciones y equipos utilizados para el aprovechamiento industrial de decomisos y desechos destinados a la alimentación animal.

### 2.2.1. Control interno

Se trata continuamente de establecer los estándares con los cuales medir el desempeño real y el continuo, adecuarlo a los estándares, encontrar variaciones (causas de variaciones) y tomar acciones correctivas, si las hay. La función de control es de naturaleza circular, porque debe repetirse hasta que se alcancen los objetivos. Como indica Koontz, et al. (2012) (citado en Meza, 2019):

La función gerencial de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, aunque es sensato distinguirlas conceptualmente y por ello se analizan de manera independiente en las partes segunda y sexta del libro; sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos (p. 496).

Entonces el control, en sentido general, realiza un seguimiento verificando que se cumplan los objetivos definidos desde un principio. En otras palabras, controlar implica contrastar y valorar contra algo anterior.

En otras palabras, el control interno es un conjunto de normas, principios y procesos o procedimientos que están relacionados entre sí para lograr eficacia y transparencia para cumplir los objetivos de la organización. Además, de manera constante, se incorpora en el funcionamiento y las operaciones de la organización. El objetivo principal del control interno es proporcionar una seguridad razonable a la organización y a sus clientes, proveedores.

Como menciona Acosta (2020) por medio del control interno se establece en una organización una estructura por medio de la cual los altos mandos obtienen información necesaria para lograr cumplir con los objetivos planteados y menciona.

El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad (párr. 2).

Como objetivos del control interno se pueden mencionar los siguientes según Gómez (2021):

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias (párr. 5).

Al tener implementado un adecuado sistema de control interno implica la manifestación de beneficios para la organización, entre estos se pueden señalar los siguientes, indicados por la Contraloría General de la República (2020):

- Reduce los riesgos de corrupción
- Logran los objetivos y metas establecidas
- Promueve el desarrollo organizacional
- Logra una mayor eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones
- Asegura el cumplimiento del marco normativo

- Protege los recursos y bienes
- Cuenta con información confiable y oportuna
- Fomenta la práctica de valores
- Promueve la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados (párr.7-15).

Se pueden encontrar diferentes modelos de control interno en el mercado, durante la década de los años 90 se han desarrollado nuevos modelos que van acorde con los nuevos pensamientos en el ámbito mundial, en donde se promueve una mayor participación de la Gerencia, y todo el personal en general.

Como señalan Quinaluisa, et al. (2018), los siguientes son los modelos de control interno más conocidos:

- COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Estados Unidos).
- COCO (Criteria of Control, Canadá). • Cadbury (Reino Unido).
- Vienot (Francia).
- Peters (Holanda).
- King (Sudáfrica).
- MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano). COBIT (Control Objectives for Information and related Technology, Australia): es una estructura que provee una herramienta para que los propietarios de los procesos del negocio descarguen eficiente y efectivamente sus responsabilidades de control sobre los sistemas informáticos.
- SAC (Systems Auditability and Control): ofrece asistencia a los auditores internos sobre el control y la auditoría de los sistemas y la tecnología informática

De los modelos antes mencionados COSO y COCO son los más utilizados por las empresas.

### 2.2.1.1 Modelo COSO III

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (en español Comisión de organizaciones patrocinadoras de la Treadway) es un marco de gestión de riesgo empresarial. Los profesionales y empresas lo utilizan para minimizar el riesgo y evaluar el cumplimiento. Este se basa en tres objetivos, los cuales son, acorde con Scherer (2020):

1. Operaciones.
2. Informando.
3. Cumplimiento.

Además, se tiene que tomar en cuenta los cinco componentes del control interno:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación del riesgo.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Seguimiento.

La Tabla 1 detalla los pasos que tiene que seguir la empresa para obtener un mayor control.

**Tabla 1**

*Pasos que sigue la empresa para un mayor control*

Gobernanza y cultura	Fijación de objetivos y estrategia	Rendimiento	Revisión y revisión	Información, comunicación y presentación de informes
----------------------	------------------------------------	-------------	---------------------	--

---

1. Ejercicios de riesgo de la Junta Supervisión	6. Analiza el contexto empresarial	10. Identifica el riesgo	15. Evalúa los cambios sustanciales	18. Aprovecha la información y la tecnología
2. Establece estructuras operativas	7. Define el apetito de riesgo	11. Evalúa la gravedad del riesgo	16. Revisa el riesgo y el rendimiento	19. Comunica el riesgo información
3. Define la cultura deseada	8. Evalúa las estrategias alternativas	12. Prioriza los riesgos	17. Persigue la mejora en la gestión del riesgo empresarial Enterprise Risk Management	20. Informa sobre el riesgo
4. Demuestra compromiso con los valores fundamentales	9. Formulación de los objetivos empresariales	13. Implementa respuestas al riesgo		
5. Atrae, desarrolla y retiene a personas capaces		14. Desarrolla la cartera		

---

Nota: la fuente es de elaboración propia con base en Medina (2019)

### 2.2.1.2 Modelo COCO

Quinaluisa, et al. (2018) indica que el modelo COCO fue creado por el Comité de Criterios de Control de Canadá con el objetivo de que sea implementado por aquellas organizaciones en donde

se les ha dificultado el establecer como modelo de control interno el modelo COSO, modelo que resulta algo complejo para algunos. Incluso Quinaluisa et al. (2018) agrega que el modelo COCO “se caracteriza por la simplificación de los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad, en cualquier nivel de la organización” (p. 277).

Asimismo, Quinaluisa et al. (2018) establece que el modelo COCO consta de las siguientes cuatro etapas:

1. Propósito: los objetivos deben comunicarse. Los riesgos que pudieran afectar el logro de las metas deben identificarse y analizarse debidamente. Asimismo, deben procurarse la comunicación y práctica de las políticas ideadas para apoyar la consecución de los objetivos, de manera que el personal la empresa identifique el alcance de su libertad de actuación.
2. Compromiso: los valores éticos deben ser establecidos y comunicados a todos los miembros de la organización; las políticas y prácticas de recursos humanos deben ser consistentes con ellos y con el logro de los objetivos. La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidas y equilibradas con los propósitos, de manera que el proceso de toma de decisiones sea llevado a cabo por el personal apropiado
3. Aptitud: el personal debe poseer conocimientos, habilidades y las herramientas necesarias para desempeñar sus labores orientadas al logro de los objetivos organizacionales. En ese sentido, el proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización y se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante.
4. Evaluación y aprendizaje:
  - Se debe supervisar el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la evaluación de los objetivos.
  - El desempeño debe valorarse partiendo de las metas e indicadores preestablecidos.
  - Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.

- El sistema de información debe evaluarse a medida que cambien los objetivos y se precisen las deficiencias de información.
- Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados.
- Se debe valorar periódicamente el sistema de control e informar los resultados. (p.278)

### **2.2.1.3 Sistema de control interno**

Para asegurarse que en una organización las operaciones funcionen de manera eficiente y eficaz, se requiere de establecer un sistema de control interno, según indica Gómez (2021) “es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos” (párr. 19).

El sistema de control interno debe contener los siguientes elementos como indica Gómez (2021):

1. Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
2. Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
3. Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
5. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
6. Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
7. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
8. Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
9. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
10. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
11. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
12. Simplificación y actualización del manual de normas y procedimientos.

### **2.2.2. Gestión de la calidad**

Según las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO) 9001(2015) la gestión de calidad se define de la siguiente manera: “un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran”.

Incluso, con base en la norma anterior (ISO 9001, 2015) los principios de la gestión de la calidad son los siguientes:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

### **2.2.3. Sistema de gestión de la calidad**

Al pensar en un sistema de gestión de calidad y su integración dentro de los procesos de la empresa se establece como “una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (Castillo Nopal, 2020, s. p.).

De igual manera, según Castillo Nopal (2020) los beneficios potenciales para una organización al implementar un sistema de gestión de calidad son los siguientes:

1. La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
2. Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.

Además, una organización que implemente un sistema de gestión de calidad obtendrá una serie de beneficios, esto con base en lo indicado en la norma ISO 9001 (2015):

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

#### **2.2.4. Enfoque en procesos**

A la hora de pensar en la aplicación del enfoque en procesos, este contiene la determinación de la definición y gestión sistemática de cada proceso, junto con sus interacciones para cumplir con los objetivos y resultados previstos, de acuerdo con la política de la calidad de la empresa.

Según menciona Torres (2021) el enfoque se procesos se define de la siguiente manera:

Este enfoque basado en procesos parte de la premisa de que un resultado que se desea alcanzar se consigue de forma más eficiente cuando las actividades a realizar y los recursos necesarios se gestionan como un proceso. Por lo tanto, este enfoque basado en procesos postula que, si quieres obtener un resultado al menor coste posible, gestiona las actividades y recursos que necesitas como un proceso (párr. 4-5).

Incluso Torres (2021) determina algunos de los beneficios de adoptar un enfoque basado en procesos dentro de la organización:

- Reducir costes de y tiempos de las actividades en la organización.
- Minimizar errores y fallos de procesos.
- Establecer valores esperados en el rendimiento de procesos.
- Identificar posibles riesgos y adelantarse a su posible impacto.

- Tomar decisiones basadas en evidencias y rendimiento de procesos.
- Fomentar una cultura empresarial basada en procesos entre las personas trabajadoras.

### **2.2.5 Liderazgo y compromiso**

Según lo mencionado en la norma ISO 9001 (2015): “el liderazgo es disponer de un serio compromiso y constante satisfacción del cliente por parte de la dirección de la organización. Se deben tener en cuenta todas las necesidades de las partes interesadas o grupos de interés de la organización. Es clave para determinar las acciones y los objetivos a desarrollar”.

Asimismo, como lo indica Carrizo (2019) la Alta Dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema gestión de calidad al aplicar lo siguiente:

- a. Ser responsable y rendir cuentas en relación con la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- b. Asegurarse de que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC y que estos sean de acuerdo con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c. Asegurarse de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización.
- d. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e. Asegurarse de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- f. Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del SGC.
- g. Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos.
- h. Comprender, dirigir y apoyar a las personas para contribuir con la eficiencia del SGC

### **2.2.6. Planificación**

Se refiere a decidir metas y actividades hoy para lograrlas mañana. Por lo tanto, se refiere a la primera función de la administración, porque todas las demás dependen de la planificación.

La planificación implica determinar la visión, la misión, los objetivos (cualitativos, cuantitativos, de corto y de largo plazo), planes operativos como políticas, programas, procedimientos, presupuestos, entre otros. De tal manera que al contar con un plan para llevar a cabo la línea de trabajo con una visión clara e información precisa genera dirección y un mejor ambiente laboral, lo que permite que se aprovechan al máximo los recursos que provee la organización en el proceso.

Además, los planes dependerán de la organización en lo empresarial, en donde deben ser aplicables y las personas que se desempeñen en la Gerencia o Jefaturas pueden realizarlos según sea la situación que afronten. Para ampliar este concepto se muestran, a continuación, los diferentes elementos y definiciones claves.

Según Westreicher (2021) la “planificación es la estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos” (párr.1).

### **2.2.7. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

Según Betancourt (2020): “La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC” (párr. 2). Además, se define como objetivo de calidad de la siguiente manera:

Los objetivos de calidad son el medio por el cual la organización enfila sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de ahí que a través de la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se logre determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad (párr. 19).

Los objetivos de la calidad según Betancourt (2020) deben cumplir con lo siguiente:

- Ser coherentes con la política de la calidad
- Ser medibles

- Tomar en cuenta los requisitos aplicables
- Ser pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente
- Ser objeto de seguimiento
- Comunicarse
- Actualizarse según corresponda

Según Carrizo Roldán, (2019) al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad, la empresa tiene que plantearse las siguientes preguntas:

1. ¿Qué se va a hacer?
2. ¿Qué recursos se requiere?
3. ¿Quién será responsable?
4. ¿Cuándo se finalizará?
5. ¿Cómo se evaluarán los resultados?

### **2.2.8. Recursos de seguimiento y medición**

De acuerdo con Betancourt (2021) en el requisito 7.1.5.1 de la norma ISO 9001 (2015) se plantea lo siguiente: “La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos” (párr. 3).

Además, Betancourt (2021) indica que la organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados cumplan las siguientes características:

- a. Que sean apropiados para cada tipo de actividades de seguimiento y medición realizadas.
- b. Se mantiene para asegurar la idoneidad continua para el propósito establecido

Incluso, la trazabilidad de las mediciones debe ser un requisito que la organización tome en cuenta como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición.

### 2.2.9 Competencia

Para esta investigación se analiza la competencia desde el punto de vista laboral, puesto que esta permite a la persona trabajadora desempeñarse en forma apropiada. La competencia no es algo con lo que se nace, sino que es el producto de la interacción con el medio, del aprendizaje, y de otros factores que hacen que una persona reúna las diferentes habilidades y cualidades en una determinada actividad.

Lo importante de las competencias, es que la persona que las posee puede tener un mejor desempeño en el puesto. Por esta razón los departamentos de recursos humanos buscan determinadas competencias que consideran son un factor de éxito para las personas que contratan

Según indica Carrizo Roldán, (2019) la organización debe llevar a cabo lo siguiente:

- a. Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.
- b. Asegurarse de estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c. Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

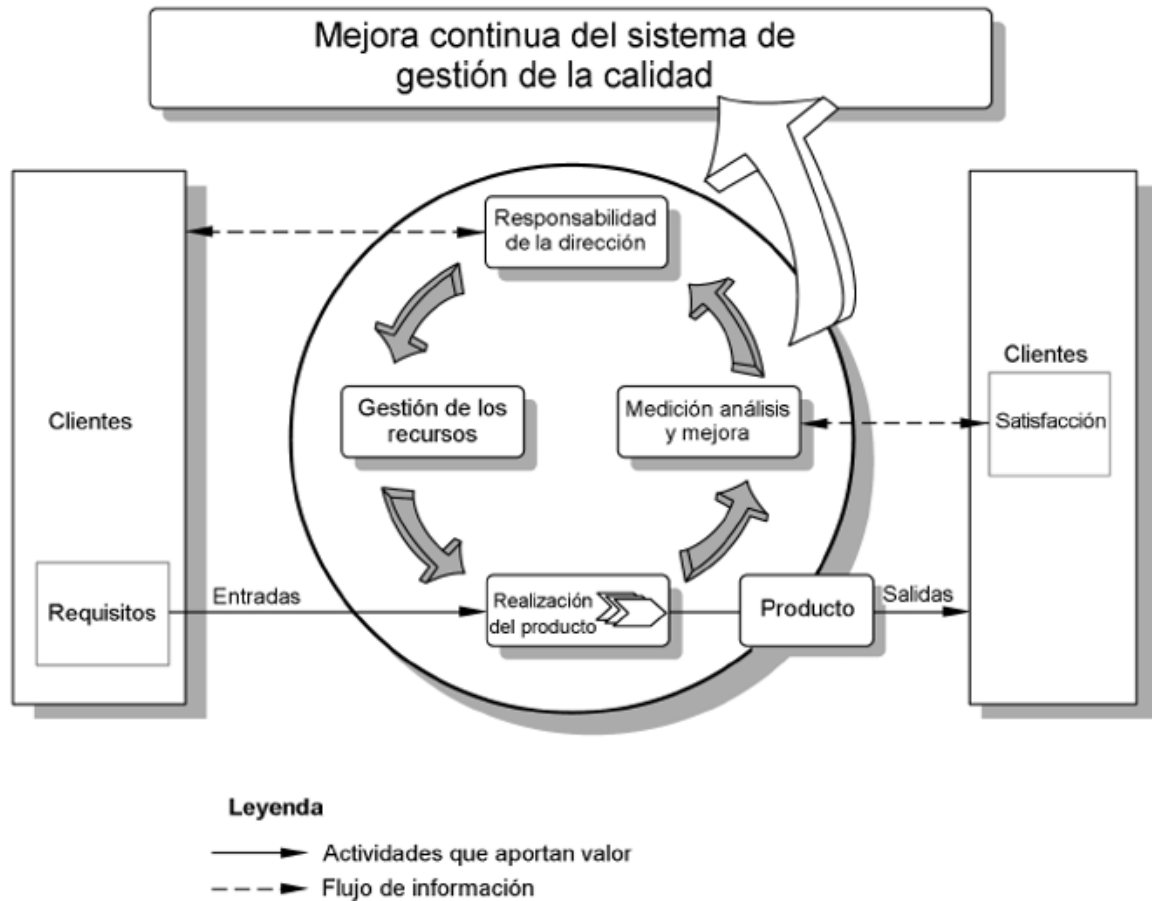
### 2.2.10. El ciclo planear-hacer-verificar-actuar

A continuación, se define cada paso según varios autores (Arias y Ávila, 2015):

- Planificar: en esta fase se establecen los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados con base en los requerimientos de los clientes y las políticas de la organización.
- Hacer: en esta fase se implementan los procesos.
- Verificar: en esta fase se lleva a cabo el seguimiento y la medición de los procesos con respecto a las políticas y los objetivos para informar sobre los resultados.
- Actuar: en esta última fase se realizan las acciones para mejorar, continuamente, el desempeño de los procesos.

**Figura 1**

*Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos*



Nota: la fuente de la imagen es de Moquillaza y Carrillo (2017).

### 2.2.11. Inventario

Según Westreicher (2020), inventario se puede definir como “el registro de los bienes que pertenecen a una persona natural o jurídica. Así, queda constancia de una serie de activos u objetos” (párr. 1).

El inventario para una empresa resulta un elemento importante, ya que por medio de este la organización puede organizar, planificar y mantener el *stock* de materias o productos necesarios para

operar. En la parte contable el mantener un inventario al día le permite a la organización que tanto los registros contables coincidan con el inventario físico.

La Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 2 indica que el objetivo fundamental de la contabilidad en los inventarios es cuantificar el costo de cada uno de los inventarios de la compañía. Con base en lo anterior, los inventarios se utilizan para proporcionar información en los estados financieros y establecer un mayor conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno.

Según Criollo Velásquez (2018) se puede medir lo siguiente:

Valor neto realizable es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre (p. 46).

### **2.2.12. Medición de evaluación de los inventarios**

Los inventarios para una empresa representan activos inmovilizados y los mismos garantizan la continuidad de la operación de la empresa; por ello es necesario conocer con certeza el valor real de esos inventarios. Como se menciona en la NIC 2: “Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cual sea menor” (párr. 9).

Los costos mencionados en la NIC 2 se encuentran en los puntos 10-11-12 de dicha norma, y se incluyen en esta investigación de la siguiente manera:

1. **Costo de los inventarios:** el costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales. Es decir, todo aquello que sume para indicar el coste total (párr. 10).

2. **Costos de adquisición:** el costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición (párr. 11).
3. **Costos de transformación:** los costos de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa. También comprenderán una parte, calculada de forma sistemática, de los costos indirectos, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Son costos indirectos fijos los que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la amortización y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el costo de gestión y administración de la planta. Son costos indirectos variables los que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta (párr. 12).

### 2.2.13. Método de costeo

Según menciona Marco (2017) “Los métodos de valoración de inventarios son técnicas aplicadas para valorar las unidades en almacén en términos monetarios. Esta valoración es especialmente útil cuando las unidades se van adquiriendo a distintos precios” (párr.1).

A continuación, se definen los dos métodos:

- **Método FIFO O PEPS:** este método logra evaluar la interpretación lógica de los movimientos de los inventarios de manera que se asigna el costo de las compras a manera y en el orden en el que van ingresando, por eso su nombre de primero entra, primero sale (Jaramillo, 2018).
- **Método costo promedio:** de acuerdo con Jacinto (2018), se basa en hipótesis de que todas las ventas se efectúan proporcionalmente de todas las adquisiciones y de que los inventarios

contendrán siempre algunas unidades de las compras más antiguas. El costo promedio se calcula dividiendo el total del costo de las mercancías disponibles para venta, entre el número de unidades en existencias (párr. 9-10).

#### **2.2.14. Manual de puestos**

Según Abrego y Baghin (2017) se define un manual de puesto de la siguiente manera:

El manual de puestos es un documento interno organizacional, que pone énfasis al diseño del puesto en sí ya que contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura de la organización, a través de la descripción de cómo deben desarrollarse las actividades rutinarias de trabajo para cada uno de ellos (p. 44).

Por medio de un manual de puestos los responsables del recurso humano de una empresa pueden fundamentar sus procesos de reclutamiento y selección del personal, a la vez que las Jefaturas de cada departamento pueden determinar el personal que requieren y los requisitos en cada plaza. Por lo que resulta importante este manual para que se puedan describir las actividades y las responsabilidades en cada puesto de los diferentes niveles dentro de la organización.

#### **2.2.15. Manual de procedimientos**

De acuerdo con Garita (2016) un manual de procedimientos se define de la siguiente manera:

(...) aquel documento que contiene las actividades o funciones de la organización, así como el responsable de realizarlas. Además, incluye las instrucciones y el orden cronológico de las actividades que se deben realizar para cumplir el procedimiento.

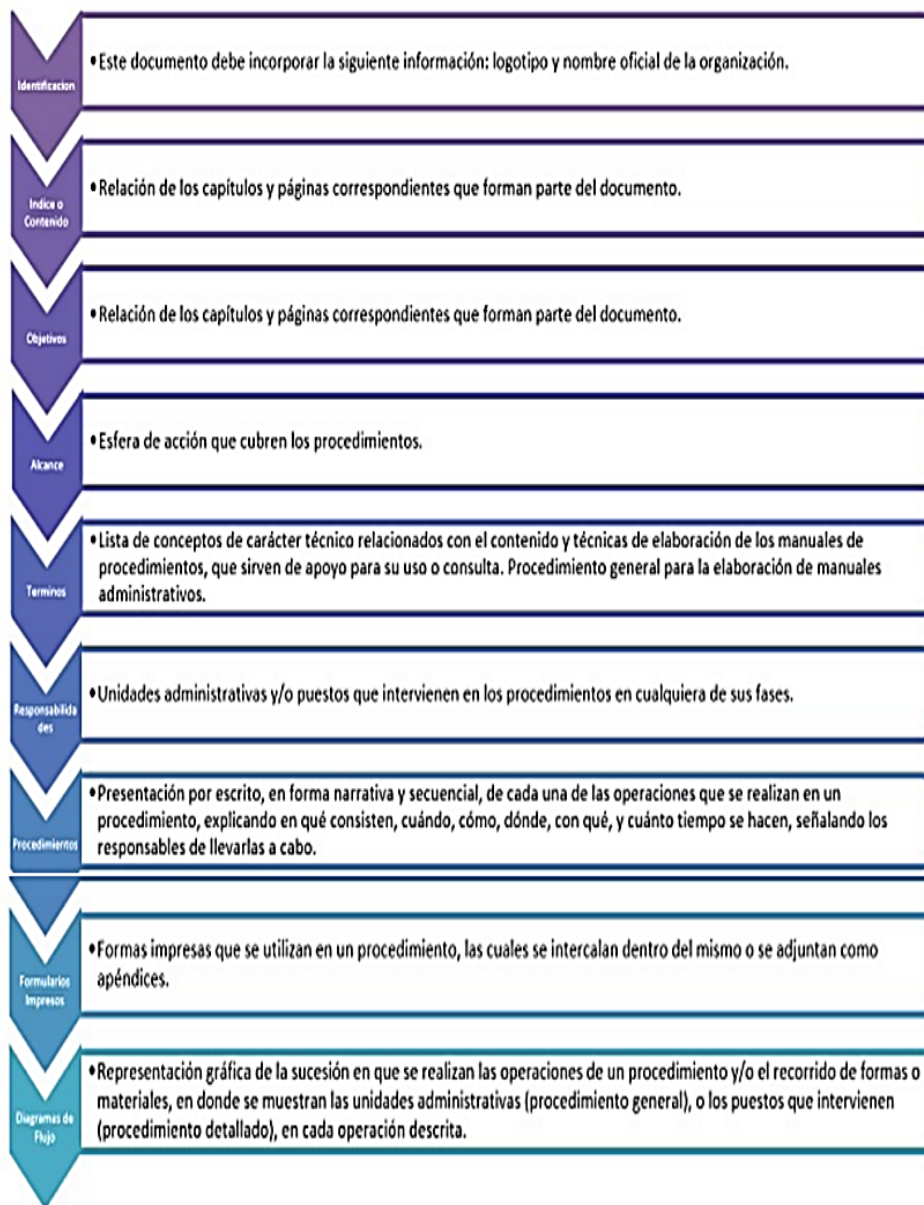
Por otra parte, los manuales de procedimientos no solamente sirven para describir de orden cronológico las actividades, sino que también son un instrumento para simplificar el trabajo, además que sirve de consulta y comunica oportunamente los cambios en las rutinas del trabajo (p. 40).

De la definición anterior se desprende que el manual de procedimientos contiene de una manera detallada y ordenada las actividades que se realizan en una empresa y los responsables de llevar a cabo dichas funciones.

En la Figura 2 se muestra el contenido de un manual de procedimientos:

## Figura 2

### *Contenido de un manual de procedimientos*



Nota: la fuente de la imagen es Vergara (2017).

## 2.3 MARCO CONTEXTUAL

Toda la información relacionada con el marco contextual se obtuvo tanto de las personas dueñas de la empresa como de la página web [pirroagz.com](http://pirroagz.com), de tal manera que para efectos de esta investigación se procedió a ordenarla en los siguientes apartados.

### 2.3.1. Antecedentes de la organización o comunidad

La empresa se ubica en Alajuela, Alajuela, San Rafael.

#### 2.3.1.1. Reseña histórica

La empresa Matadero Del Valle S. A. se fundó el 30 de setiembre de 1988, en San Rafael de Alajuela, 800 m oeste del balneario de Ojo de Agua. Sus socios fundadores fueron el señor Isaías Gómez Víquez, doña Beatriz Chaves Zamora y la señora Miriam Gómez Víquez, quienes con recursos propios dieron origen a una industria cárnica que se dedica al servicio de matanza de res y cerdo, así como a la venta de canales de res y cerdo. Además, esta surgió para atender la necesidad de los carniceros de Heredia ante las tendencias monopolísticas de los mataderos de aquella época, quienes se negaban a devolver el cuero del ganado vacuno al carnicero para que ellos lo comercializaran de acuerdo con su conveniencia.

Con esta visión empresarial sus fundadores se propusieron dar un servicio personalizado y familiar a todos sus clientes, de manera que crearon una nueva alternativa de servicio, por lo que la socia Beatriz Chaves Zamora formuló el eslogan *La mejor alternativa a su servicio*. Tanto el servicio personalizado como el eslogan se mantienen en la actualidad.

El 7 de noviembre de 1994 doña Miriam Gómez Víquez cedió sus acciones a doña Beatriz Chaves Zamora, por lo que quedaron como únicos socios don Isaías Gómez Víquez y doña Beatriz Chaves Zamora. En julio del 2017, los socios fundadores Beatriz Chaves Zamora e Isaías Gómez Víquez cedieron sus acciones a sus hijas Lucía Beatriz Gómez Chaves, Milena María Gómez Chaves y Natalia María Gómez Chaves, por lo que cada una quedó con una participación del 33,33 %. En la actualidad, Matadero Del Valle S. A. genera empleo directo a 250 trabajadores e indirectamente a más de 1.500 personas.

Matadero Del Valle S. A. es una industria que a lo largo de estos años ha propiciado en forma silenciosa un gran desarrollo social y económico del cantón de San Rafael de Alajuela y del país en general. Lo anterior ya que mantiene el liderazgo en el mercado nacional desde su fundación, debido a que su crecimiento siempre ha ido de la mano con la sostenibilidad y siempre han estado anuentes a introducir tecnología y personal altamente capacitado.

Lo anterior, además de hacer los procesos más especializados, coadyuva en la protección del ambiente, de manera que se trabaja según el programa producción más limpia. Todos estos esfuerzos han dado el fruto de poder colocarse como una de las empresas autorizadas por el Senasa para la exportación.

#### **2.3.1.2.Misión**

“Somos una empresa costarricense de tradición familiar, que generamos valor en productos y servicios agroindustriales con calidad, servicio al cliente y en armonía con el ambiente” (Pirro AGZ, 2019).

#### **2.3.1.3.Visión**

“Generar satisfacción en nuestros clientes a través de la excelencia en productos y servicios agroindustriales ambientalmente amigables” (Pirro AGZ, 2019).

#### **2.3.1.4.Valores de la empresa**

Los siguientes son los valores de la empresa:

El respeto: El respeto es uno de los principios fundamentales en nuestra cultura por medio de un trato educado y digno que reconoce igualdad en todas y cada una de las personas.

La amistad: La amistad nos dispone a ser amables y afectuosos, promoviendo el compañerismo y el apoyo generoso.

La honestidad y la justicia: Nos comprometemos a dar un manejo transparente a la relación con nuestros clientes colaboradores proveedores y entorno, siendo coherentes con lo que decimos y hacemos.

El cliente: Para nosotros el cliente es nuestra razón de ser, por eso nos esmeramos en brindar excelentes servicios y productos.

Nos comprometemos a dar un manejo transparente a la relación con nuestros clientes colaboradores proveedores y entorno, siendo coherentes con lo que decimos y hacemos.

Pasión: Brindamos productos y servicios con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender, innovar y ganar.

Lealtad: Honramos y respetamos la confianza otorgada hacia nuestra empresa, procurando no defraudar a quienes nos han depositado su fidelidad.

Compromiso ambiental: Mejoramos de forma continua la gestión de nuestros procesos, para disminuir los impactos significativos en el medio ambiente, asegurando el cumplimiento legal y otras regulaciones que adoptamos de forma voluntaria.

Espiritualidad: La Fe es un valor espiritual que acompaña nuestros ideales, y da confianza para la realización de nuestro diario vivir.

Puntualidad: Cumplir con nuestros compromisos en productos y servicios de excelencia en el tiempo acordado, valorando y respetando el tiempo de los demás.

Calidad: Promover la excelencia en nuestros productos y servicios, a través de una mejora continua para lograr eficiencia, eficacia, y productividad.

Capital humano: Nos comprometemos con un equipo de personas y colaboradores orgullosos de pertenecer a la organización, por medio de la mejora en el clima laboral (Pirro AGZ, 2019).

### **2.3.1.5. Políticas de la empresa**

Las políticas de la empresa también proceden de las personas dueñas y de la página web [pirroagz.com](http://pirroagz.com), no obstante, para esta investigación la información relacionada con este aspecto se plantea con el siguiente orden.

### **2.3.1.5.1. Política de seguridad alimentaria**

De acuerdo con Pirro AGZ (2019):

Nuestro objetivo final es mantener el más alto nivel de calidad e inocuidad en todos nuestros productos.

Para mantener el máximo nivel de eficacia se han sistematizado las actividades de Matadero del Valle S.A. en procedimientos e instrucciones técnicas, y se ha implantado un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) que cumple con los requisitos legales vigentes.

La Dirección controla activamente la manera en que nuestros productos se realizan, almacenan y entregan.

Así mismo, la Dirección se asegura de que las instalaciones se encuentran al más alto nivel de limpieza y orden

#### **2.3.1.5.1.1. Objetivos de la política ambiental**

Los objetivos son los siguientes:

- Todo el personal posee formación actualizada en materia de higiene alimentaria, y tiene a su disposición los medios e instalaciones que le permiten mantener unos elevados estándares de higiene.
- Existen canales de comunicación, tanto interna como externa, que permiten dar respuesta a las demandas de información relativas al sistema de gestión de seguridad alimentaria.
- La comunicación interactiva favorece la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria a través de las propuestas de mejora de nuestro personal y clientes.
- La Dirección se compromete a revisar esta política anualmente y a realizar los ajustes necesarios del sistema de gestión de seguridad alimentaria para asegurar que se mantiene su adecuación a los requisitos legales, que se continúan elaborando productos seguros y de alta calidad, y que se mejora continuamente la eficacia del sistema (Pirro AGZ, 2019).

### **2.3.1.5.2. Política de calidad**

Pirro AGZ (2019) afirma lo siguiente: “Todo producto o servicio que ofrezca nuestra empresa PIRRO AGZ cumplirá con las expectativas de nuestros clientes, cumplirá con los requerimientos de calidad, aplicando el compromiso de mejora continua y la seguridad en nuestras operaciones”.

#### **2.3.1.5.2.1. Objetivos de la política de calidad**

Los objetivos son los siguientes:

- Suministramos productos y servicios, asegurando la calidad y cumpliendo requisitos establecidos y acordes con estándares nacionales e internacionales.
- Optimizamos y actualizamos nuestros procesos, minimizamos riesgos y prevenimos en forma continua las no conformidades.
- Cumplimos oportunamente nuestros compromisos, orientados con una clara concepción de servicio al cliente.
- Desarrollamos el talento humano orientándolo hacia la búsqueda permanente de la excelencia (Pirro AGZ, 2019).

### **2.3.1.5.3. Política ambiental**

Pirro AGZ es una empresa que tiene diferentes unidades de negocio que se compromete a impulsar y promover programas que contribuyan a que las actividades se desarrollen con el menor impacto sobre el ambiente y crear conciencia en la protección de este.

#### **2.3.1.5.3.1. Objetivos de la política ambiental**

Los objetivos son los siguientes:

- Todo el personal posee formación actualizada en materia de higiene alimentaria, y tiene a su disposición los medios e instalaciones que le permiten mantener unos elevados estándares de higiene.

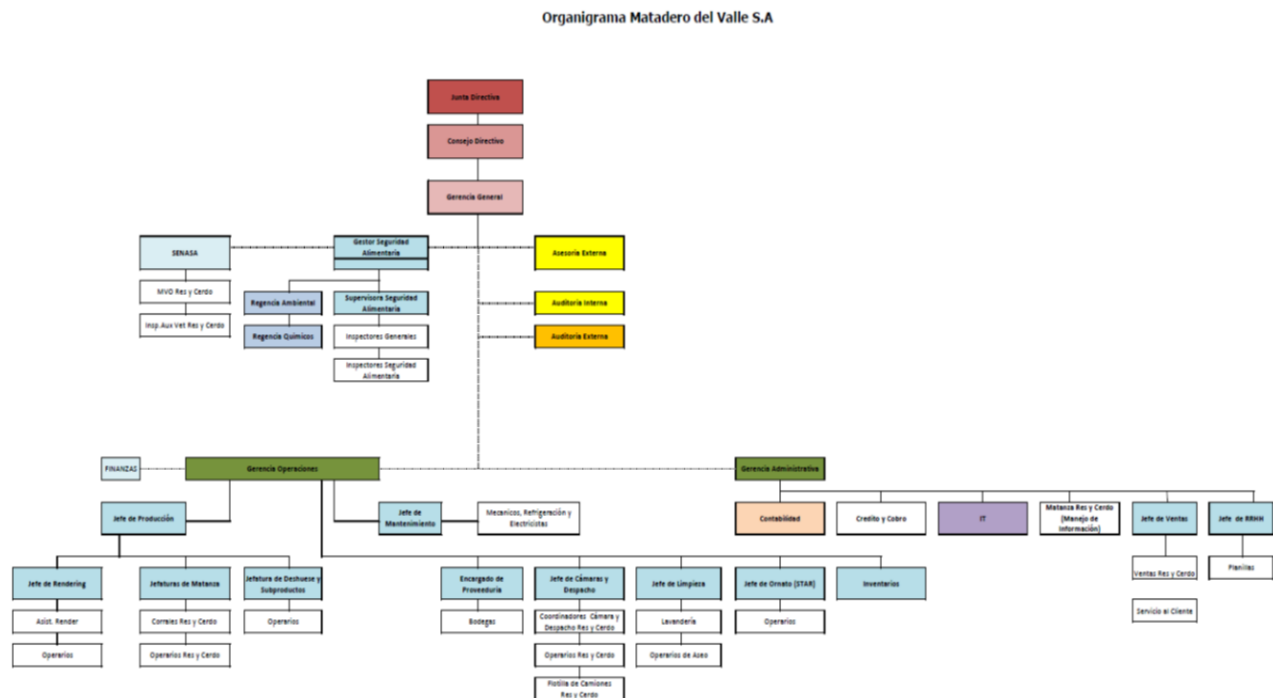
- Existen canales de comunicación, tanto interna como externa, que permiten dar respuesta a las demandas de información relativas al sistema de gestión de seguridad alimentaria.
- La comunicación interactiva favorece la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria a través de las propuestas de mejora de nuestro personal y clientes.
- La Dirección se compromete a revisar esta política anualmente y a realizar los ajustes necesarios del sistema de gestión de seguridad alimentaria para asegurar que se mantiene su adecuación a los requisitos legales, que se continúan elaborando productos seguros y de alta calidad, y que se mejora continuamente la eficacia del sistema (Pirro AGZ, 2019).

### 2.3.1.6. Organigrama

En la Figura 3 se muestra el organigrama del Matadero del Valle S. A.

**Figura 3**

*Organigrama Matadero del Valle S. A.*



Nota: la figura se obtuvo de las personas dueñas de Matadero del Valle S. A.

## **CAPÍTULO III. MÉTODO**

### 3.1 Enfoque

El objetivo de realizar la recolección de datos es orientar, según la mejor manera posible, la comprensión de los discursos, símbolos, signos y experiencias de las personas. De tal manera que la persona investigadora se considera la herramienta de esa recolección de datos, la cual se apoya con diferentes técnicas, las cuales son desarrolladas durante el estudio. La recolección de la información inicia cuando la persona investigadora observa los hechos de interés y se toma en consideración las descripciones brindadas por las personas participantes, todo este proceso fluye con diversas formas para registrar los datos, las cuales, conforme avanza la investigación, se irán mejorando (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esta investigación se desarrolla según el enfoque cualitativo, para Barrantes (2015) “este enfoque postula una concepción, inductiva, orientada al proceso. Pone énfasis a la profundidad del fenómeno” (p. 32).

Sumado a lo anterior, esta es una investigación cualitativa, ya que se consulta a personas que se consideran claves y representativas, se recogen sus puntos de vista que están influenciados por su visión del mundo y sus intereses, aunque se procederá a cruzar todas las opiniones para tener la mayor objetividad posible, ya que se recurre a la teoría como instrumento que guía el proceso de investigación desde el principio, además de ser el punto de referencia que ayuda a generar hipótesis.

## 3.2 Diseño

Como menciona Hernández, et al. (2014) el alcance de una investigación indica el resultado de lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación. Por lo que se pueden presentar cuatro tipos de alcance de investigación (según mencionan Hernández, et al., 2014):

1. **Estudio exploratorio:** se refiere a la información general respecto a un fenómeno o problema poco conocido, incluyendo la identificación de posibles variables a estudiar en un futuro.
2. **Estudio descriptivo:** se refiere a la información detallada respecto un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión.
3. **Estudio correlacional:** se refiere a la información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.
4. **Estudio explicativo:** se refiere a las causas de los eventos, sucesos o fenómenos estudiados, explicando las condiciones en las que se manifiesta.

Esta investigación tiene un carácter exploratorio y descriptivo, ya que se quiere establecer un proceso de control interno en el Matadero del Valle S.A.; esto debido a que no poseen un procedimiento establecido y para ello se requerirá tanto consultar bibliografía referente al tema de estudio y que a la vez se ajustan o relacionan con los objetivos planteados, como realizar una exploración dentro de la empresa y su ámbito de acción para determinar el mejor control interno de acuerdo con las necesidades organizacionales.

## 3.3 Unidad de análisis u objeto de estudio

### 3.3.1 Población

La población es la totalidad de lo que se pretende estudiar, en donde cada elemento de esta posee una característica común que, por consiguiente, dará origen a los datos relevantes de la investigación.

La población se define según el aporte de Bravo y Villavicencio (2017):

La población de la investigación es generalmente una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación científica (Nieto, 1990). Una población de la investigación también es conocida como una colección bien definida de individuos u objetos que tienen características similares. Todas las personas u objetos dentro de una determinada población por lo general tienen una característica o rasgo en común (pág. 50).

La población debe especificarse de forma tal que no exista ambigüedad sobre cuáles individuos pertenecen a este conjunto. Para poder hacer un estudio de la población debemos de tomar en cuenta algunas características importantes tales como homogeneidad, tiempo, espacio y cantidad.

Para esta investigación la población estará constituida por toda la empresa El Matadero del Valle S.A.

### **3.3.2 Muestra**

Al pensar en la muestra, esta es un segmento de la población de estudio, la cual debe ser representativa. En la muestra se pueden encontrar dos tipos: la muestra probabilística, esta depende del grado de homogeneidad o heterogeneidad de la población, esto quiere decir que si la muestra presenta cierto grado de similitudes se toma un pequeño grupo; el segundo tipo de muestra es la no probabilística en donde se puede hacer una selección informal sin hacer generalizaciones.

En este caso, de acuerdo con las características de una investigación cualitativa, se trabajará con la muestra no probabilística. La definición que se utilizará en esta investigación sobre este tipo de muestreo es la siguiente: “El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar” (Question Pro, 2021, párr.1). En este caso la posibilidad está dada porque se consideren representativos de la población.

Las técnicas de muestreo no probabilístico, según Forero (2019), son las siguientes:

- **Accidental:** es el muestreo menos riguroso de todos, se toman simplemente los primeros casos que se tienen a mano. Es por casualidad.
  
- **Intencional:** se usa cuando las unidades de análisis o información son informantes clave (conoce algo, vivió algo, etc.) o bien cuando se recurre a casos "típicos" en una determinada problemática.
  
- **Por cuotas:** implica una mayor representatividad (dentro de las técnicas no probabilísticas), especialmente al trabajar con universos heterogéneos, pues garantiza la presencia de elementos de los distintos estratos o subgrupos que componen el universo. Las cuotas pueden ser proporcionales (respetando su peso dentro del universo) o no proporcionales (por ejemplo, mediante cuotas fijas).
  
- **Bola de nieve:** un contacto deriva a otro contacto, y así sucesivamente. Es decir que la encuesta deriva al encuestador a otros posibles casos. Se utiliza frecuentemente cuando los casos resultan muy difíciles de contactar.

Para esta investigación se llevará a cabo la técnica de muestreo intencional, debido a que se escoge a personas que conocen del tema y pueden brindar información relevante para el estudio. Esto debido a que lo que importa es el conocimiento, por lo que se infiere que esas personas se seleccionan por el puesto, las responsabilidades y experiencia. En los expertos por trabajos anteriores.

### **3.4. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **3.4.1 Criterios de inclusión**

Como indica Gómez, Villasís y Miranda (2016) los criterios de inclusión:

(...) son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación. Estas características, entre otras, pueden ser: la edad, sexo, grado escolar, nivel socioeconómico, tipo específico de enfermedad, estadio de la enfermedad y estado civil. Además, cuando la población son seres humanos es conveniente

señalar la aceptación explícita de su participación mediante carta de consentimiento informado y, en caso de niños, de carta de asentimiento (p. 201).

Para esta investigación los criterios de inclusión serán personas integrantes de los altos mandos del Matadero El Valle.

### 3.4.2 Criterios de exclusión

Como indica Gómez, Villasís y Miranda (2016) los criterios de exclusión:

(...) se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio (p. 201).

En el caso de esta investigación los criterios de exclusión serán el personal de la empresa el Matadero El Valle que tenga menos de seis meses de laborar en dicha empresa.

A continuación, se presenta en la Tabla 2 los criterios de inclusión y exclusión de esta investigación:

**Tabla 2**

*Criterios de inclusión y exclusión de la investigación*

<b>Criterio de Inclusión</b>	<b>Criterio de Exclusión</b>
Jefe del Departamento Subproducto	Que tenga en el puesto menos de 6 meses
Jefe de Operaciones	Persona que no esté relacionada con el departamento de subproducto

Nota: la fuente es de elaboración propia.

### 3.4.3 Consideraciones éticas

El documento de consentimiento informado estará lo tendrá la persona investigadora y le brindará una copia a la persona participante. La persona investigadora es responsable del manejo confidencial de los datos, los cuales se deberán de incluir en un expediente de cada persona participante.

Como se menciona en sitio web INCMNSZ (2019)

El *consentimiento informado* es un documento informativo en donde se invita a las personas a participar en una investigación. El aceptar y firmar los lineamientos que establece el *consentimiento informado* autoriza a una persona a participar en un estudio, así como también permite que la información recolectada durante dicho estudio pueda ser utilizada por el o los investigadores del proyecto en la elaboración de análisis y comunicación de esos resultados (párr. 1).

La persona entrevistadora hace un proceso de introducción con las personas participantes, se le facilita el consentimiento informado y aplica las entrevistas. Se le indicarán los motivos del estudio para luego leerle las preguntas, aquí la persona investigadora puede repreguntar o solicitar aclaraciones. Posteriormente, si lo desea se le dará una copia de las preguntas. Igualmente, es necesario indicarles el motivo de la aplicación del instrumento y el tiempo que tomará.

### 3.5 Instrumentos para la recolección de la información

En un trabajo de investigación, la recolección de datos constituye una tarea fundamental, pues se considera la materia prima con la cual se obtiene los resultados esperados, una vez realizado el análisis respectivo. En otras palabras, según Hernández et al. (2014), un instrumento de medición adecuado es: "(...) aquel que registra datos observables que presentan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente" (p. 199).

Existen diversos tipos de instrumentos para la recolección de datos, a continuación, se detallan los utilizados en esta investigación:

### 3.5.1 Entrevista

Se trata de una técnica de investigación cualitativa, la cual consiste en realizar preguntas ya planificadas para conversar con las personas participantes y recopila datos sobre tema o problemática de la empresa.

La entrevista se puede definir como lo menciona Garay (2018) “una técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona” (p. 3).

Para la presente investigación se hará uso de la entrevista semiestructurada, la cual según menciona Garay (2018) presenta las siguientes características:

- El investigador previamente a la entrevista lleva a cabo un trabajo de planificación de esta con la elaboración de un guion que determine aquella información temática que quiere obtener.
- Existe una acotación en la información y el entrevistado debe remitirse a ella. Ahora bien, las preguntas que se realizan son abiertas. Se permite al entrevistado la realización de matices en sus respuestas que doten a las mismas de un valor añadido en torno a la información que den.
- Durante el transcurso de la misma se relacionarán temas y se irá construyendo un conocimiento generalista y comprensivo de la realidad del entrevistado.
- El investigador debe mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer dichas conexiones. En caso contrario se perderían los matices que aporta este tipo de entrevista y frenar los avances de la investigación (p. 4).

### **3.5.2 Observación**

Esta se define como “la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones” (p.4).

Por medio de la observación directa la persona que realiza la investigación le permite conocer la realidad a través de la percepción directa tanto de los objetos y los fenómenos.

Para la presente investigación el proceso de observación se lleva a cabo en el Matadero del Valle S.A. donde se observa el proceso en el Departamento de Subproductos, con el objetivo de verificar el tratamiento y los procesos, además de verificar el cumplimiento de los manuales de puesto en cada área. La participación es pasiva, ya que no se participa en las actividades que el departamento realiza, por lo que se lleva una hoja de observación.

### **3.6 Categorías de análisis (estudio cualitativo)**

La matriz es un cuadro constituido por cuatro columnas en donde se presentan, de una forma horizontal, todos los elementos teóricos que son necesarios para el análisis de un determinado objetivo de estudio.

Existen categorías muy complejas con el mismo nombre, pero no son idénticas, sino que tienen propiedades diferentes, y por ello, se les llaman subcategorías.

A continuación, en la Tabla 3 se detallan las categorías, subcategorías y su respectiva descripción. Estas servirán de estructura para la realización de la investigación definida en los capítulos anteriores.

**Tabla 3***Categorías de análisis*

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Categoría</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Instrumento</b>
Analizar los procedimientos de control interno del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), vigentes en el periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2021	Procedimientos de control interno	El control interno es un conjunto de normas, principios y procesos o procedimientos que están relacionados entre sí para lograr eficacia y transparencia para cumplir los objetivos de la organización.	Tipos de control interno:  1 Preventivo 2 Detección 3 Correctivo	Cuestionario Revisión documental
Identificar las principales deficiencias en los procedimientos de control interno del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., vigentes en el periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2021, con fines de identificación del marco de control aplicable para su mejora.	Procedimientos de control interno	El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada e integral	Principios del procedimiento	Observación Directa.

Proponer procedimientos de control interno para el Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., aplicables a partir del 1° de abril de 2021.	Sistema de control interno	El manual de puesto describe las actividades y responsabilidades de los puestos que existen en la organización.	Componentes de sistema de control interno	Propuesta manual procedimientos y de puesto.
---	----------------------------	---	---	--

Nota: la fuente es de elaboración propia.

### 3.7 Estrategia de análisis de los datos

Tal y como lo señala Baena (2017), las investigaciones requieren de un procesamiento de la información claro y efectivo, de modo que exista un hilo conductor en la interpretación de los datos que deleve un informe comprensible sobre el estado del objeto de estudio, de la realidad que se investiga.

El estudio es cualitativo por lo que se utilizará un análisis de fenomenológico interpretativo, el investigador indica lo vivido durante el estudio, porque da los resultados de los instrumentos implementados.

Para la presente investigación como técnica de análisis de información se hará uso de un mapa conceptual el cual se define de la siguiente manera:

El mapa conceptual es un diagrama que ayuda a entender un tema en específico al visualizar las relaciones entre las ideas y conceptos. Por lo general, las ideas son representadas en nodos estructurados jerárquicamente y se conectan con palabras de enlace sobre las líneas para explicar las relaciones (Lucidchart, 2017, párr.1).

Mediante esta estrategia de análisis se asegura que sean atendidas las recomendaciones sobre el control interno emitidas por los auditores internos o externos.

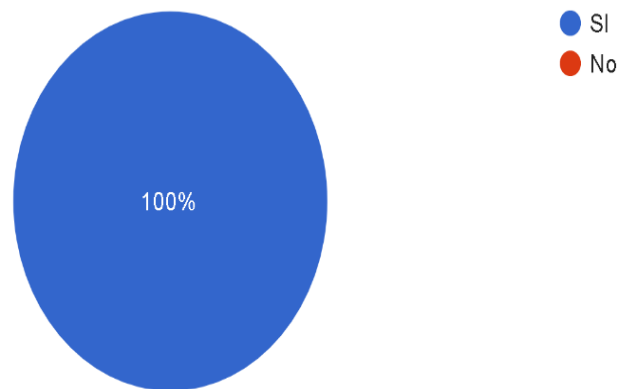
## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de recolección de datos para lograr los objetivos del estudio.

El cuestionario conformado por 27 preguntas se hizo a 10 personas.

#### Figura 4

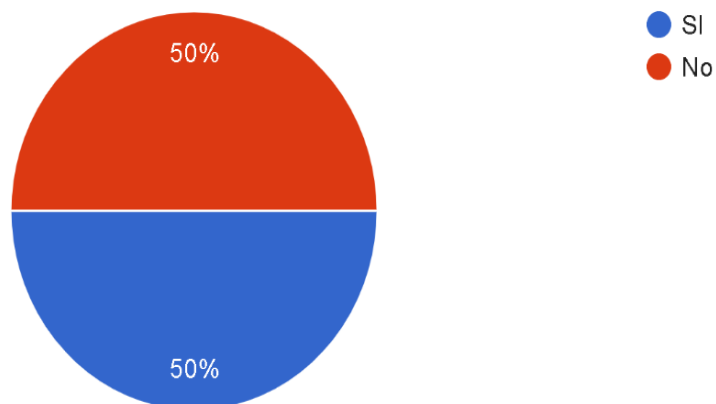
*¿Difunden la visión y misión de la empresa?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

#### Figura 5

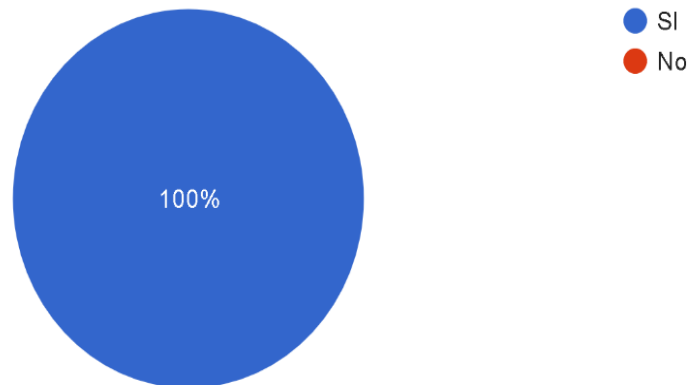
*¿Realizan actividades que fomentan la integración del personal que favorece el clima laboral?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

### Figura 6

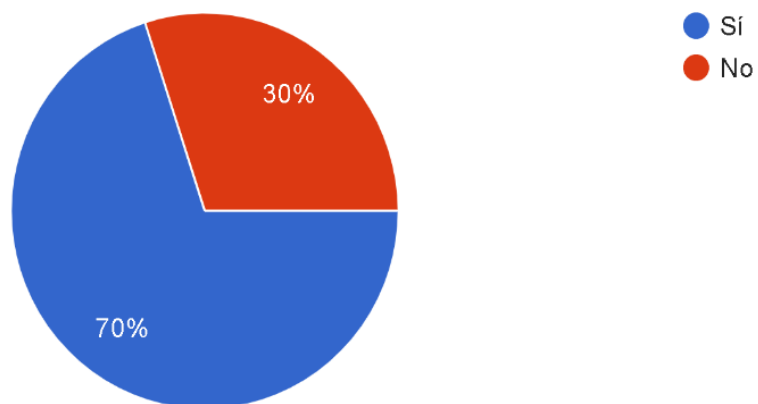
*¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

### Figura 7

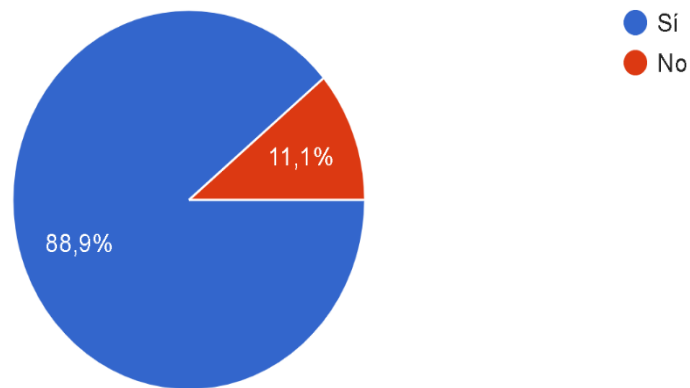
*¿Cuentan con departamento de control interno?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 8**

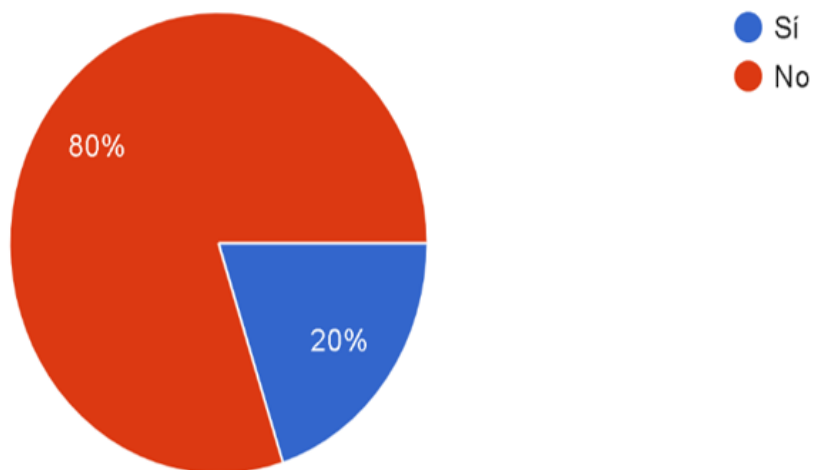
*¿Sabe quiénes son los responsables del control interno?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 9**

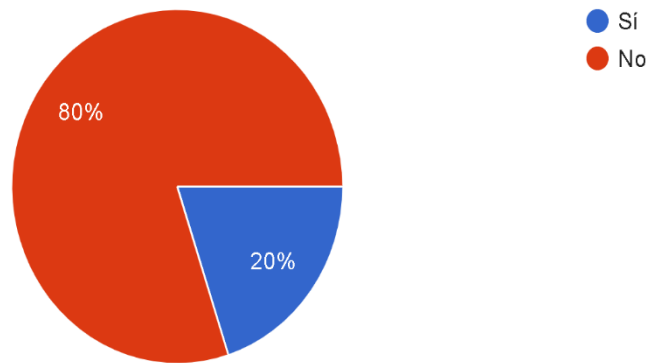
*¿Conoce usted los componentes de control interno según COSO su definición en español (Comisión de organizaciones patrocinadoras de la Treadway)?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 10**

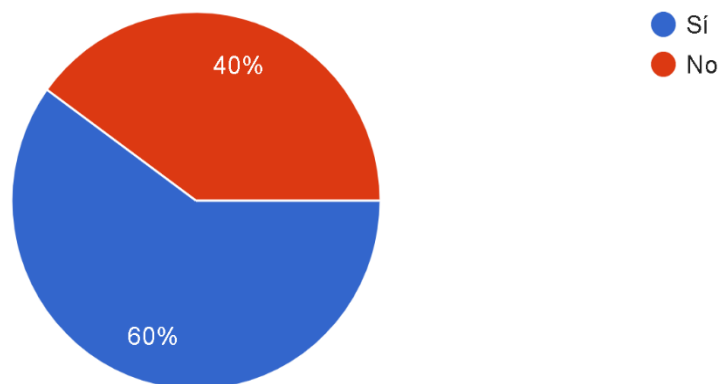
*¿Sabe usted si existe componente que se llama Ambiente de Control?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 11**

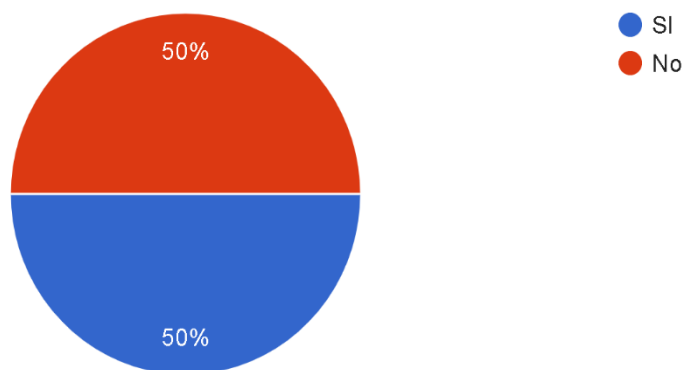
*¿Cuentan con un manual de procedimientos?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 12**

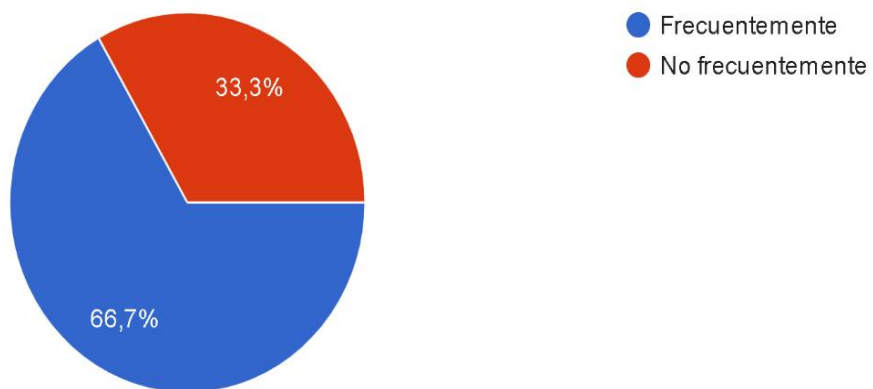
*¿Los manuales de procedimientos son actualizados?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 13**

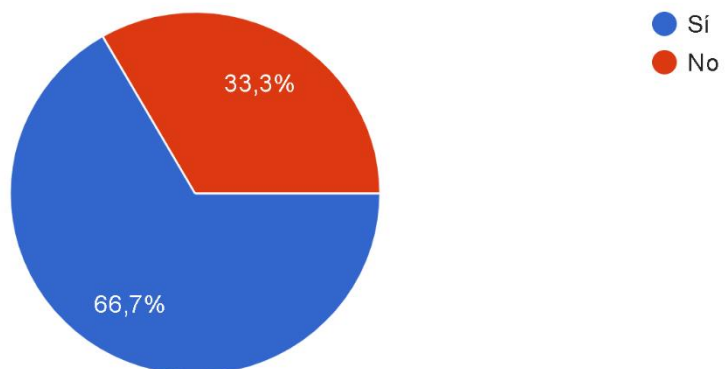
*Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el manual de procedimientos.*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 14**

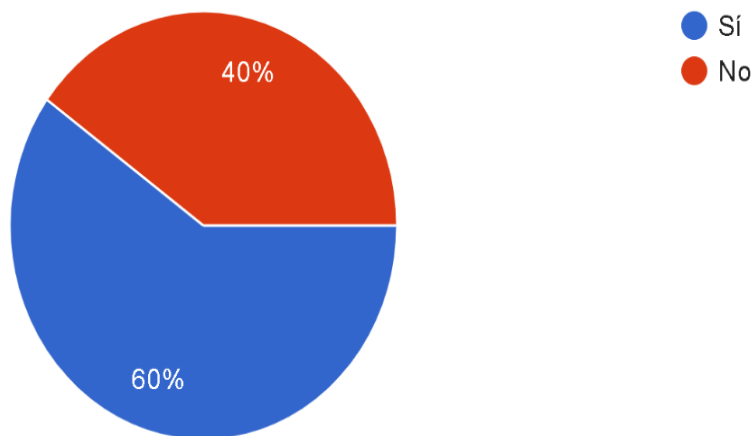
*Implementan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 15**

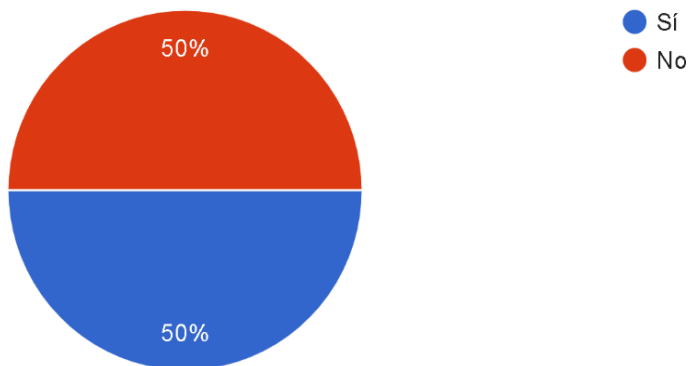
*¿Cuentan con manual de puesto?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 16**

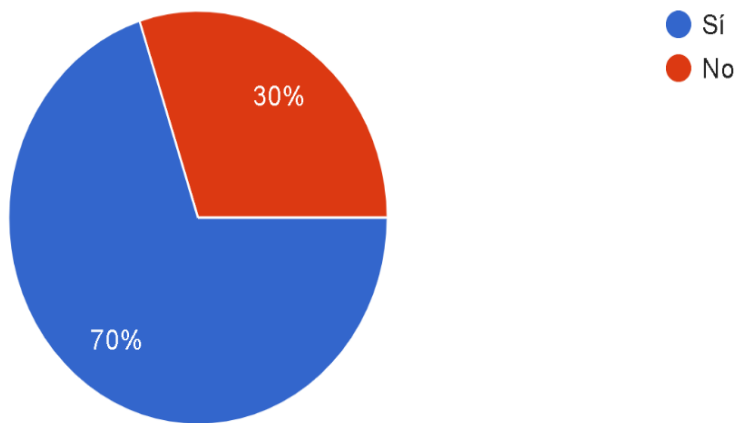
*¿Los manuales de puestos son actualizados?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 17**

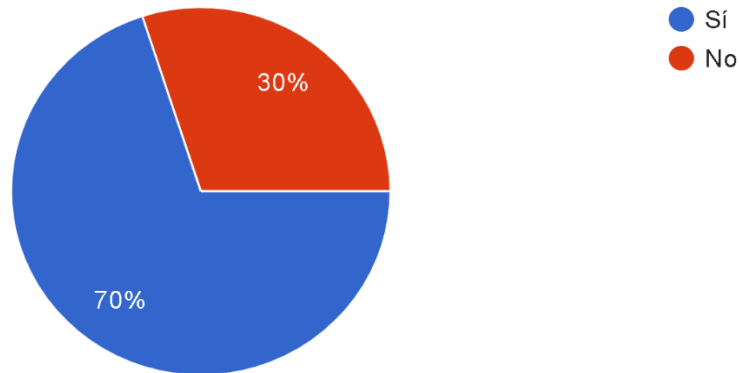
*Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos a las funciones de cada departamento.*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 18**

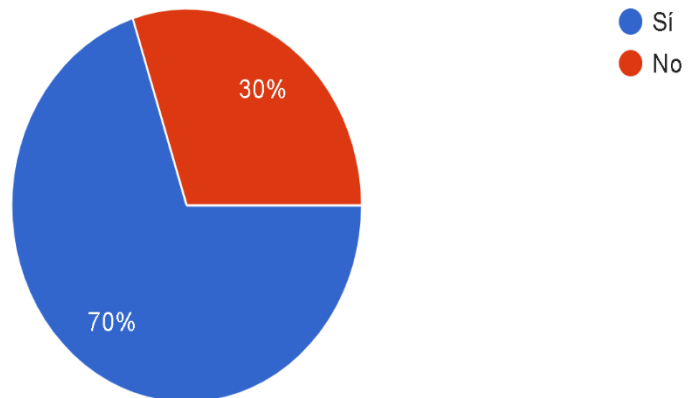
*¿Sabe usted si existe componente que se llama evaluación del riesgo para evitar, la pérdida de material o de inventario?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 19**

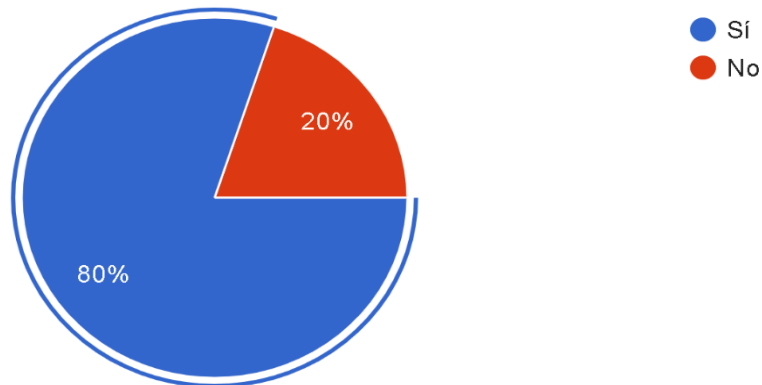
*Realizan y documenta la evaluación de riesgo en los procesos en el departamento de subproductos*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 20**

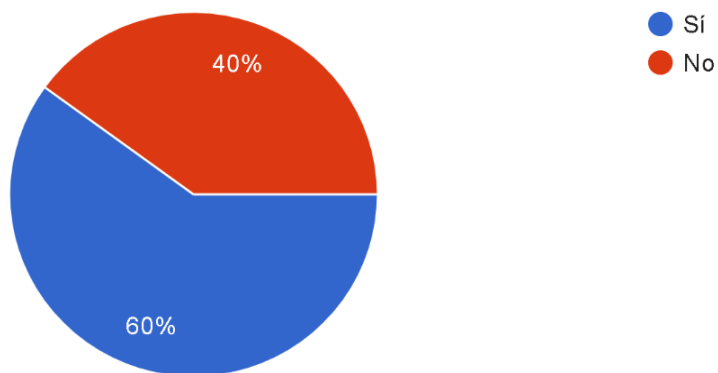
*Los sistemas de información implementados cuentan con su correspondiente plan de contingencia para evitar pérdida de datos*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 21**

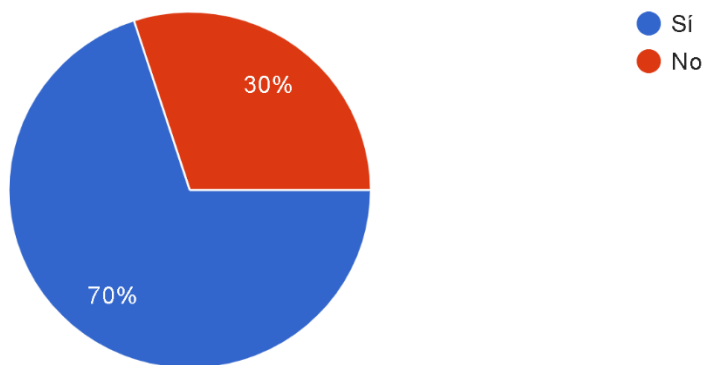
*¿Sabe usted si existe componente que se llama actividades de control en el departamento de subproducto?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 22**

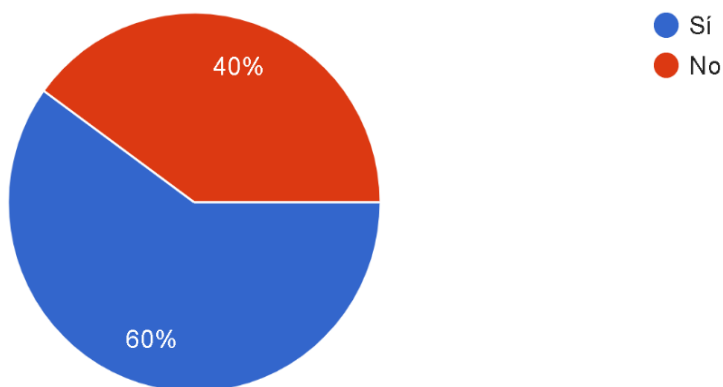
*Se documenta el control y hay seguimiento del programa de trabajo.*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 23**

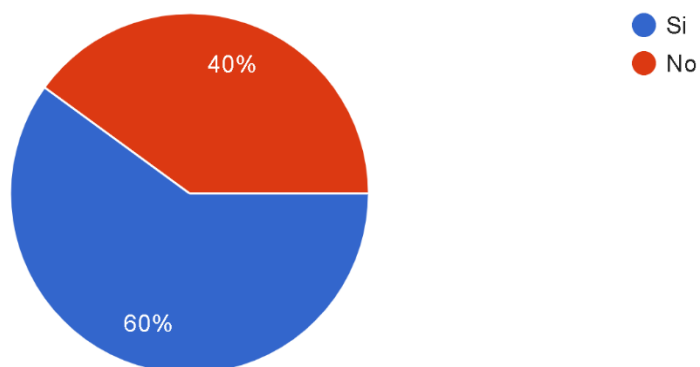
*¿Se evalúa periódicamente las actividades del control implementado?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 24**

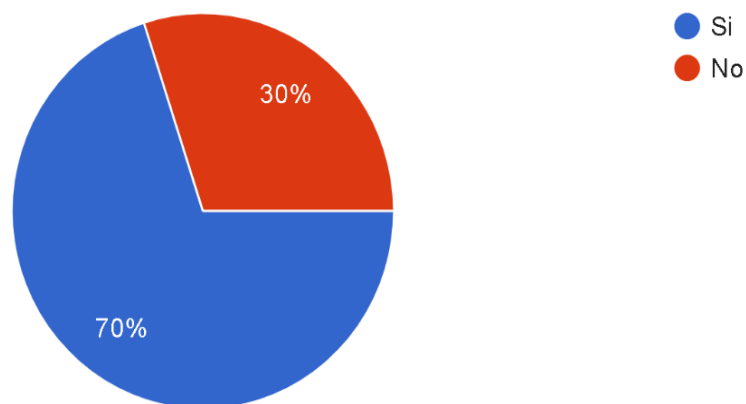
*¿Sabe usted si existe un componente que se llama información y comunicación?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 25**

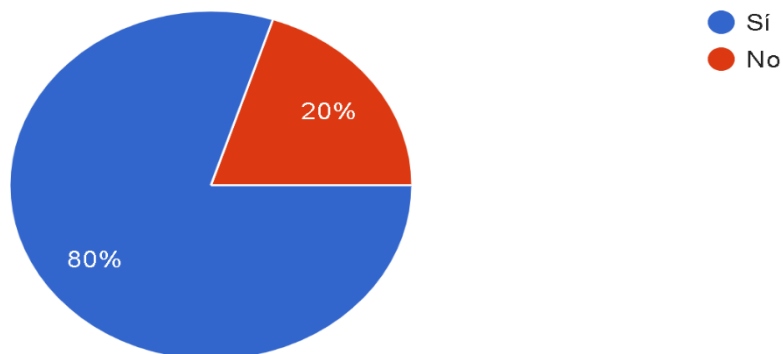
*Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertenencia, oportunidad, accesibilidad, e independencia de la información.*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 26**

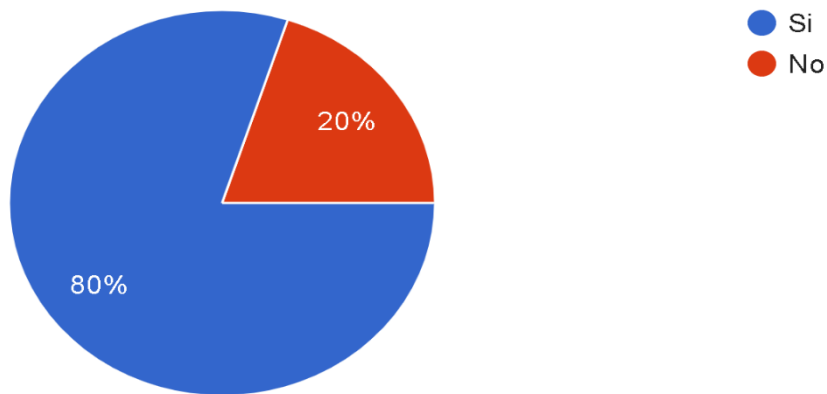
*Los sistemas de información implementados facilitan la información.*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 27**

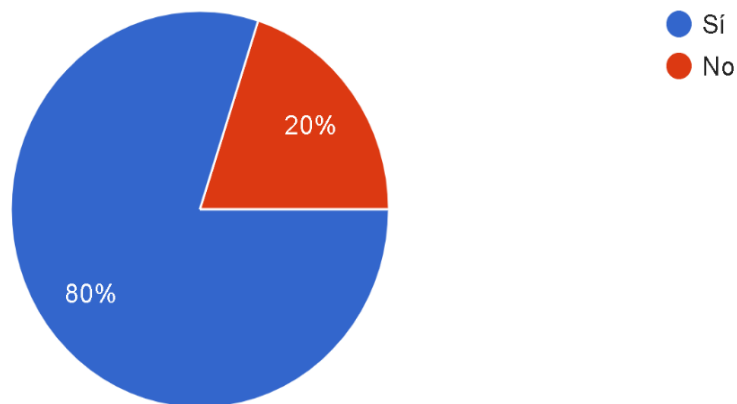
*Tiene establecida la línea de comunicación e información con el personal para difundir los programas, las metas y los objetivos de la empresa*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 28**

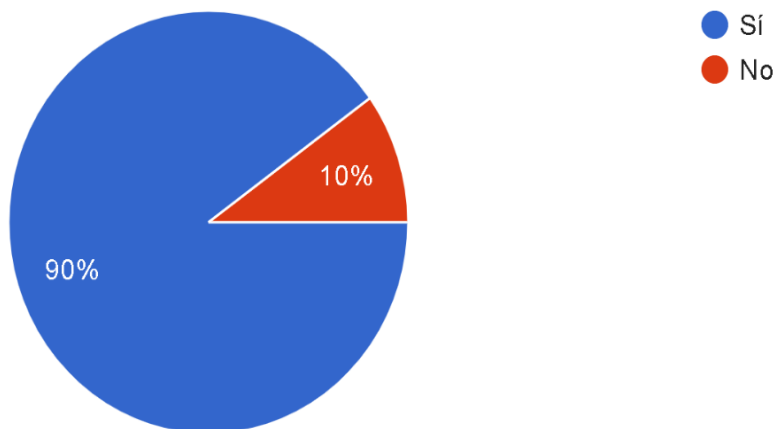
*¿Sabe usted si existe algún componente que se llame seguimiento en el Departamento de Subproducto?*



Nota: la fuente es de elaboración propia.

**Figura 29**

*Se asegura que sean atendidas las recomendaciones sobre el control interno emitidas por los auditores internos o externos*



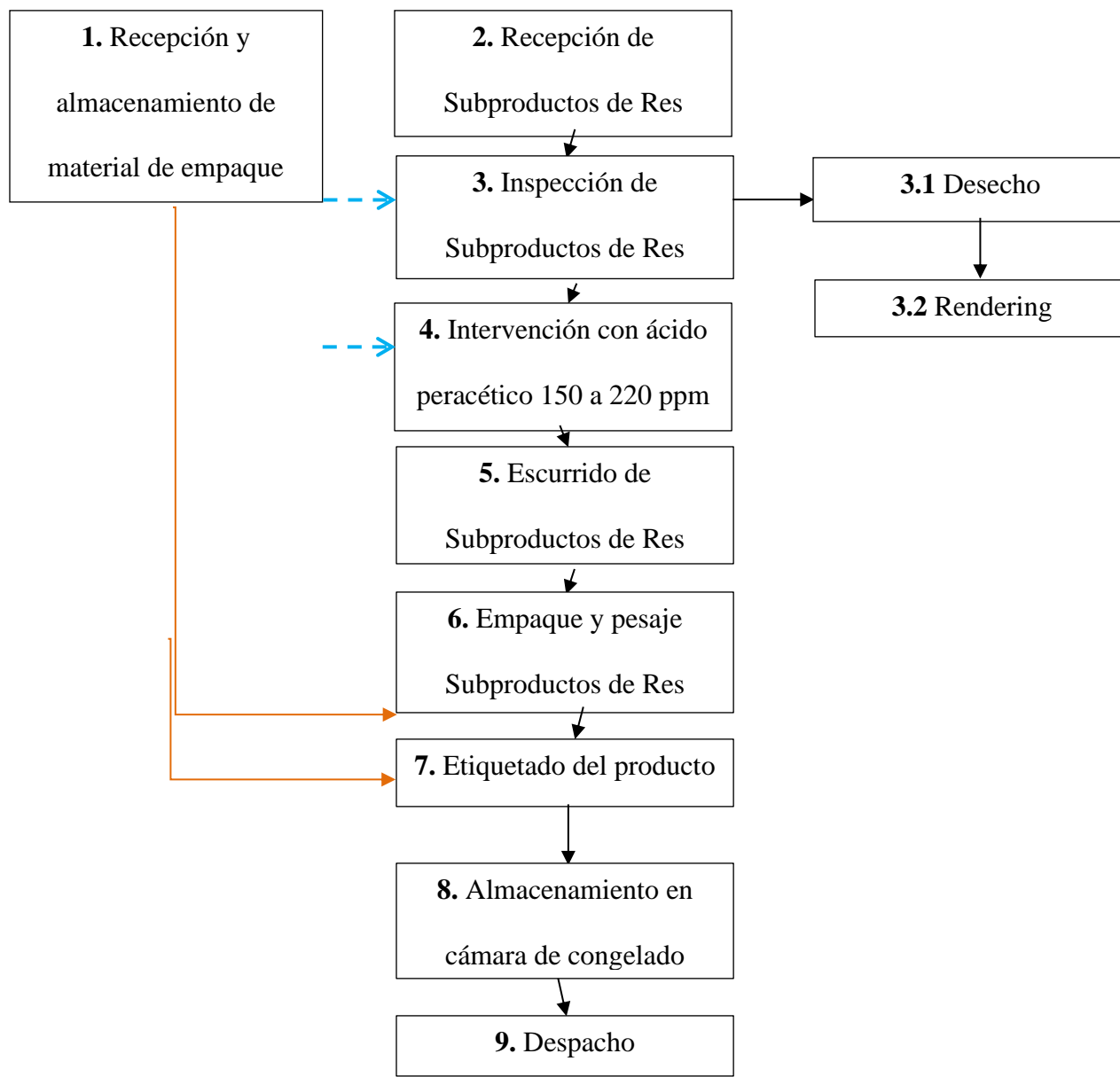
Nota: la fuente es de elaboración propia.

## Revisión de documentos

Las personas dueñas enviaron, por medio de correo, la información, esta lleva como título: Plan HACCP Subproductos, en la cual se detallan los procesos que hay en el Departamento de Subproductos en el área de res describe los productos y etapas el cual tiene diagramas de flujo de procesos y se evidencian en la Figura 30.

### Figura 30

*Diagrama de Flujo de proceso de Subproductos*



\*\* Conózcase como Subproductos de res (Tendon mano, Tendon pata, Aorta, cucharillas, criadillas, membrana, médula espinal y librillo).

---> Ingreso de agua

Nota: la fuente de la información es el Matadero Del Valle S. A.

No tienen manual de procedimientos ni diagrama de flujo para el deshuese de canales de res y de cerdos.

En los manuales de puesto solo tienen documentado el de la jefatura del área subproducto.

### **Observación**

La observación se hizo en el Departamento de Subproducto, el cual está dividido en dos áreas los subproductos derivados de la res y el deshuese de canales de res y de cerdo.

Principalmente, en la parte de subproducto que son derivados de res se verificó que cumplieran con lo establecido en el diagrama de flujo.

El proceso antes de llegar al Departamento de Subproducto tiene que ver con el acomodo, según sea el producto, en bolsas que luego colocan en un estañón en la cadena de frío para después cargarlo en un camión donde se traslada al Departamento de Subproducto.

En la parte de los canales de res y cerdo no se tiene documentación escrita, para poder verificar el proceso se observó a los colaboradores, donde fue notable que llevaban a cabo sus labores mediante indicaciones verbales o según el manual de procedimiento.

Los desechos se ponen en el estañón con círculo rojo y se envían al Departamento de Renderizado, donde los procesan para harina de carne, de tal manera que se convierte en materia prima para hacer alimento para perros.

Cuando deshuesan reses y cerdos hay una limpieza profunda del área donde se trabaja por lo que ingresa el personal de limpieza o aseo, quienes llevan a cabo la limpieza con agua caliente a 82°C de temperatura en la parte que tiene grasa, principalmente, después la mesa después se limpia con agua fría, se vierte el jabón, el cual hace espuma y se deja por 10 minutos y se vuelve a limpiar con agua, por último, se desinfecta con agua caliente y se vierte el ácido peracético con una bomba.

Se hizo observación en el sistema de las órdenes, el cual es la salida de entrega que lo pasa a Subproducto para el deshuese de canal.

La Figura 31 es un pantallazo del reporte de orden deshuese el cual tiene el número de res y su peso.

### Figura 31

*Orden de salida a deshuese*

Matadero del Valle S.A.										Sistema de Control de Deshuese	
Reporte de Ordenes de Deshuese del 28/ENE/2021											
Orden	fecha	Observaciones	Tipo	Peso Canal	Peso Deshuese	Terminada	Fecha	Número	P. Canal	P.Deshuese	
5253	28/01/2021		Canales de Res	2.406,60	2.406,60	No	25/01/2021	01250103922	344,90	344,90	
				2.406,60	2.406,60		25/01/2021	01250103923	378,20	378,20	
				2.406,60	2.406,60		25/01/2021	01250103934	401,70	401,70	
				2.406,60	2.406,60		25/01/2021	01250103936	394,00	394,00	

Nota: la fuente es del Matadero del Valle S. A.

### Figura 32

*Reporte de inventario de canal de res*

Matadero del Valle S.A.  
Matadero Del Valle  
05/Feb/2021 08:39:19

Fecha	Código	Peso en Pie	Peso en Canal
25/Ene/2021	01-25-01-03923	644.00	84.57
25/Ene/2021	01-25-01-03934	672.00	93.20
25/Ene/2021	01-25-01-03936	680.00	104.07

Nota: la fuente es del Matadero del Valle S. A.

La Figura 32 es un pantallazo del reporte de inventario de canales donde indica el número de res el peso de la res cuando estaba en pie y el peso en canal disponible según como se vaya vendiendo así se disminuyendo en el peso canal.

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN**

En este apartado se analizarán e interpretarán los resultados obtenidos en el estudio y descritos en el capítulo anterior, con base en los objetivos y variables.

Con base en el objetivo específico a:

Determinar los procedimientos de control interno del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), vigentes en el periodo de enero a diciembre de 2021.

Se presenta la discusión del instrumento del cuestionario:

1. ¿Difunden la visión y la misión de la empresa?

Según la investigación en la encuesta sobre la visión y la misión, las 10 personas encuestadas indicaron estar de acuerdo con que la organización sí difunde en sus actividades la misión y la visión de la empresa, en la Figura 4 se puede observar el 100 %.

2. ¿Realizan actividades que fomentan la integración del personal que favorece el clima laboral?

Con respecto a la integración del personal que favorece el clima laboral el 50 % indicó su conformidad de que sí fomenta la integración y el otro 50 % no está conforme. El hallazgo en este ítem es que hay una parte de la población a la cual no se le informan sobre este tipo de actividades, porque no existe un canal unificado de comunicación.

3. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

En la investigación con respecto a si la empresa cuenta con un sistema de control interno el personal al 100 % dijo que sí, esto evidencia que toda la población entrevistada entiende que el concepto de sistema de control interno desde el punto de vista de la concepción, pero no de la práctica, en ítems posteriores es visible el tipo de conocimiento en este tema.

4. ¿Cuentan con Departamento de Control Interno?

Después de un estudio e investigación de los 10 encuestados siete de ellos opinaron que sí hay un Departamento de Control Interno, esto se evidencia con el 70 %. Sin embargo, el 30 % no sabe sobre la existencia del Departamento, esto se debe a que no hay una información uniforme sobre la clasificación y jerarquización de los departamentos en la empresa, además, un hallazgo sobresaliente es que algunos lo conocen como parte del Departamento de Seguridad Alimentaria.

5. ¿Sabe quiénes son los responsables del control interno?

A pesar de que la mayoría de la población conoce las personas responsables del control interno, el 11,1 % indicó que no tiene conocimiento, esto evidencia que no hay claridad con respecto a los conceptos o la homogeneización de los términos para referirse a la temática.

6. ¿Conoce usted los componentes de control interno según COSO su definición en español (Comisión de organizaciones patrocinadoras de la Treadway)?

La mayoría de los colaboradores no tienen conocimiento de que es COSO, ya que creen que son normativas o normas de los componentes de control interno y que para ellos la palabra no es común, esto evidencia que el 80 % de la población no tiene conocimiento del tema, lo que apoya el hallazgo de la falta de homogeneización de conceptos. No obstante, existe el 20 % que sí sabe, esto evidencia que las personas con este conocimiento tienen alguna tarea con más responsabilidad (por ejemplo: Gerencia o Contaduría), la cual les exige conocer sobre el tema específico.

7. ¿Sabe usted si existe un componente que se llama Ambiente de Control?

Al preguntar sobre si existe el componente ambiente de control, el 20 % dijo que sí, entendiendo ellos que este abarca el conjunto de normas y procesos, lo cual es un poco bajo para algo tan importante que es la seguridad. Con este ítem se demuestra que el 80 % no conoce los términos o no tienen homogeneizados los conceptos, de tal manera que se manifiesta la necesidad de capacitación en el tema.

8. ¿Cuentan con un manual de procedimientos?

El manual de procedimientos debe de ser un documento escrito fundamental y de consulta cotidiana. En este ítem se evidenció que el 40 % no conoce el manual de procedimiento, esto se debe a que los procesos son indicados de manera verbal y no están estandarizados, por lo que no lo

conocen como tal. No obstante, el 60 % de los encuestados indicaron que sí cuenta con manual de procedimiento, este porcentaje, si bien es cierto es la mayoría, sigue siendo bajo, porque es crucial para el buen funcionamiento de la empresa conocer en profundidad y hasta la saciedad este tipo de estándares.

9. ¿Los manuales de procedimientos son actualizados?

En este ítem se presenta un hallazgo sobresaliente, puesto que se relaciona muchísimo con la pregunta anterior, no obstante, los números cambian, esto se debe a que después de cada pregunta, las personas encuestadas hacían preguntas a otros colaboradores cuando no entendían ciertos términos, por lo que, el 50 % señaló que los manuales no están actualizados, incluso se evidenció que existen manuales en físico que no están en poder de las personas que deben ejecutarlos, por lo tanto no conocían del contenido o la actualización, esto nos lleva también a evidenciar que el 50 % indicó que sí están actualizados, lo que determina que esta población, en específico, tienen más accesibilidad administrativa a la información de la empresa.

10. Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el manual de procedimientos

En este ítem el hallazgo sobresaliente es que toda la población conocía sobre el manual de procedimientos y respondieron con base en ese conocimiento, el 67 % indica que frecuentemente los controles implementados en los principales procesos sí están documentados, de nuevo este porcentaje evidencia que existe una población con acceso a este tipo de información que se contrapone al 33 % que no conoce la frecuencia de la documentación con respecto a los controles implementados.

11. Implementan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.

El hallazgo en este ítem se relaciona con el anterior puesto que de nuevo el 67 % de la población encuestada, la cual tiene un acceso administrativo evidente a este tipo de procesos brindan una respuesta positiva, mientras que el 33 % dijo que no se realizan actividades para asegurar el

cumplimiento del manual de procedimiento, lo cual, de nuevo, se debe a la falta de acceso o de conocimiento de los procesos administrativos.

12. ¿Cuentan con manual de puesto?

En este ítem, al igual que en los anteriores que tratan sobre la existencia de manuales y procesos se evidencia que solo alguna parte de la población encuestada, el 60 %, conoce sobre este tipo de manuales, incluso que esta información estandarizada lleva este nombre, no obstante, el 40 % no conoce sobre el tema o el término.

13. ¿Los manuales de puestos son actualizados?

Al igual que en ítems anteriores, después de la pregunta sobre la existencia, le sigue la de actualización, se evidencia que algunas personas de la población consultan sobre la información que no conocen y brindan una respuesta más informada, de tal manera que el 50 % de los encuestados indica que los manuales de puestos son actualizados y el otro 50 % dijo que no, lo cual alude tanto a falta de conocimiento del tema o que no conoce el término por el cual le están interrogando.

14. Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos a las funciones de cada departamento.

En este ítem, el 70 % de las personas encuestadas sí conocen sobre el manual de puestos, los perfiles y las funciones, esto porque cuentan con la información debido a la accesibilidad administrativa o que averiguaron por su propia cuenta o que existe un departamento administrativo que sí brinda los conceptos asociados a esta información, en cambio el 30 % de los encuestados indica que no están los perfiles y descripciones de los puestos definidos a las funciones de cada departamento, este porcentaje bajo se debe a que existen ciertos departamentos que no tienen esta información o no la comunican debidamente al personal.

15. ¿Sabe usted si existe componente que se llama evaluación del riesgo para evitar, la pérdida de material o de inventario?

En este ítem, la información que se solicita es sobre la existencia, no acerca del conocimiento en profundidad sobre el tema, el hallazgo sobresaliente es que el 70 % sabe sobre la existencia, sin

embargo, el 30 % no lo conoce, esto se debe a que los términos son desconocidos o no existe una homogeneización de la información para que comprendan mejor la pregunta.

16. Realizan y documenta la evaluación de riesgo en los procesos en el departamento de subproductos.

En este ítem, se presenta un fenómeno parecido a la pregunta pasada, el 70 % de los encuestados indica que sí realizan y documentan la evaluación de riesgo, no obstante, el 30 % no sabe del tema, no conoce los conceptos o no tienen homogeneizados los términos para poder contestar la información solicitada.

17. Los sistemas de información implementados cuentan con su correspondiente plan de contingencia para evitar pérdida de datos.

En cuanto al tema de sistemas de información, la población encuestada presenta en su mayoría, 80 %, un conocimiento sobre las medidas que la empresa implementa para evitar la pérdida de datos, sin embargo, el 20 % no conoce, no sabe o no le han informado sobre los planes de contingencia en este tema.

18. ¿Sabe usted si existe un componente que se llama actividades de control en el Departamento de Subproducto?

En este ítem se manifiesta un fenómeno parecido a otras preguntas, el 60 % que tiene conocimiento sobre esta temática, por lo general, tiene un mejor acceso al tema administrativo, pero el 40 % no sabe que en la empresa existe el componente de actividades de control en el Departamento de Subproducto, ya que ni siquiera sabe de qué se trata, es evidente que la empresa no cuenta con una homogeneización de términos, procesos y procedimientos.

19. Se documentan el control y hay seguimiento del programa de trabajo.

El 70 % estuvieron de acuerdo que sí se documenta el control y hay seguimiento del programa de trabajo, no obstante, el 30 % de la población encuestada presenta un fenómeno puede ser que no conozcan sobre este tipo de control y seguimiento o no es tomada en cuenta en este tipo

de procesos. El hallazgo en este ítem se relaciona con la comunicación organizacional de la empresa, puesto que no es igual en todos los departamentos.

20. ¿Se evalúa periódicamente las actividades del control implementado?

El 70 % indica que sí evalúan periódicamente las actividades del control implementado siendo así un porcentaje positivo. Con el 30 % que no conoce sobre el tema se evidencia la misma situación de la pregunta anterior, con respecto a la manipulación de la información, homogeneización de términos y comunicación organizacional.

21. ¿Sabe usted si existe un componente que se llama información y comunicación?

En este ítem sobre la pregunta de la existencia de un componente, se repite el fenómeno sobre el 60 % de la población que posee un mayor acceso a la información administrativa versus el 40 % que no conoce el tema, los términos o no se incluyen en estos procesos, lo cual sigue evidenciando el fenómeno de falta de homogeneización en la comunicación organizacional.

22. Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, oportunidad, accesibilidad, e independencia de la información.

Este ítem permite entender que después de la pregunta trasanterior, una parte de la población preguntó y entendió mejor los conceptos que se le estaban interrogando, puesto que el 70 % de los encuestados indica que sí existe los sistemas de información implementados que aseguran la calidad, pertinencia, oportunidad, accesibilidad, e independencia de la información, contrario al 30 % que indica su desconocimiento, ya sea por falta de entendimiento de los términos o los procesos, inclusive.

23. Los sistemas de información implementados facilitan la información.

En este ítem se evidencia que las personas conformen contestan las preguntas adquieren un mayor conocimiento, puesto que el 80 % indican que sí, el sistema de información implementado facilita la información siendo este un buen porcentaje. Sin embargo, persiste el 20 % que no conocen este tipo de conceptos o procesos.

24. Tiene establecida la línea de comunicación e información con el personal para difundir los programas, las metas y los objetivos de la empresa.

Al igual que en el ítem anterior, aquí se manifiesta el fenómeno sobre el 80 % que sí cuenta con la información para llevar a cabo los procesos y el 20 % que puede ser que no cuenten con la información o no son parte de este tipo de procesos.

25. ¿Sabe usted si existe un componente que se llama seguimiento en el Departamento de Subproducto?

Al igual que en los dos ítems anteriores, el 80 % tiene mejor información administrativa y lleva a cabo los procesos, contrario al 20 %, el cual indicó que no existe un componente que se llama seguimiento en el Departamento de Subproducto por falta de comunicación, esto puede ser por falta de conocimiento de los conceptos y la homogeneización de términos.

26. Se asegura que sean atendidas las recomendaciones sobre el control interno emitidas por los auditores internos o externos.

El fenómeno en este ítem se debe a que después de contestar el instrumento, las personas encuestadas poseen suficiente información para responder esta pregunta, puesto que se tiene el 90 % con una respuesta positiva a sí son atendidas las recomendaciones sobre el control interno emitidas por los auditores internos o externos tratando cumplir lo establecido. No obstante, persiste el 10 % que evidencia falta de conocimiento o entendimiento de los términos interrogados.

A continuación, seguimos con el instrumento relacionado con el objetivo específico b:

Identificar las principales deficiencias en los procedimientos de control interno del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., vigentes en el periodo de enero a diciembre de 2021, con fines de identificación del marco de control aplicable para su mejora.

Este trata sobre la observación en subproductos.

## **Observación en Subproductos**

La verificación del diagrama de flujo se llevó a cabo por parte del encargado de seguridad alimentaria en planta de subproductos de res, se observaron todas las etapas del proceso detenidamente para confirmar que cada uno de los pasos corresponde a lo descrito en el diagrama de flujo realizado.

Se verificó que los colaboradores son cuatro personas en esa área, no tienen manual de puesto, por lo que se rigen por el manual de procesamiento que tiene la empresa e instrucciones de la Jefatura Directa.

En la parte del deshuese de canal de cerdo y res las personas colaboradoras (son siete en total) como no tienen manual de procedimiento, ni el de descripción del puesto ellos hacen lo que dice el encargado.

Seis personas deshuesan y una persona va empacando, ellos deshuesan la pieza que le dan como la costilla, paleta, etc. De tal manera que van saliendo los cortes, los cuales son empacados en cajas dependiendo del tipo lomito, cecina, bolita y otros más.

Se revisó si cumplen con el decreto 29588-MAG-S por los cuales se sacaron fotos para documentar la observación que están en anexo 2.

Se presentó un hallazgo en las órdenes de salida del despacho de entrega a subproducto en el área de deshuese de canales de res, puesto que cuando pasan un canal sale el peso completo, pero si se necesita solo la mitad o un cuarto no se sabe cuál fue el peso correcto que llegó al área de subproducto de deshuese.

De tal manera que se entrevistó a tres operarios que tienen que ver con la venta o despacho del canal.

1. Obrero ventas

2. Obrero entrega

3. Obrero jefe subproductos

Se llama al Obrero 1 para saber si la res se había facturado o si se había enviado a deshuesar, por lo que indicó que fue enviada a subproductos, que él no tiene el peso ni el número de orden.

Se llamó al obrero 2, ya que ellos son los que transportan la res, pero indicó que no tiene acceso a esos datos.

Se llamó al obrero 3, quien nos indica el número de orden y el peso de la res enviada.

Cuando se hace el chequeo con lo facturado no concuerda, ya que la información del peso que dio el obrero 3 es el total de la res, por lo cual no se sabe con certeza qué peso ingresó al área de subproducto, se conoce que era un cuarto canal.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES**

## 6.1. CONCLUSIONES

- Después de haber analizado los procedimientos de control interno del Departamento de Subproductos en la empresa Matadero del Valle S.A. se llegó a la conclusión que no tienen actualizados los manuales de puesto del encargado de cada área, como tampoco tienen elaborados los manuales de puesto de los colaboradores relacionados con el Departamento de Subproductos.
- La empresa no cuenta con los manuales de procedimientos del área de deshuese en subproducto.
- Se identificaron deficiencias en el proceso cuando hacen la orden de salida de entrega, puesto que no sale el peso real del canal que se envía a subproducto y así no saben cuál es el peso que entró para deshuesar.
- Se concluyó que la empresa informa muy bien sobre la misión y la visión, pero así también debe de difundir los objetivos y cambios en la organización a todos sus colaboradores.
- Al responder la pregunta de investigación ¿Cómo es el proceso de control interno que se lleva a cabo en el Departamento de Subproducto del Matadero del Valle S. A.?, se concluye que a nivel de procesos y regulaciones que abarca el Decreto número 29588-MAG-S, que es el Reglamento Sanitario de Inspección Veterinaria de Mataderos de Producción y Procesamiento de Carnes la empresa sí está cumpliendo con dichos requisitos por lo que no se ve en un riesgo, pero en el área administrativa no mantienen actualizados los documentos escritos, por ejemplo, manuales de puesto, por lo que puede llevar a confundir u omitir algún paso en el proceso y así no darse cuenta de donde pueden tener una mejora continua.

## 6.2. LIMITACIONES

La investigación se realiza en el Matadero Del Valle S. A. en el Departamento de Subproductos en el periodo de enero a diciembre del 2021.

Limitaciones que se encontraron a la hora de que se elaboró la investigación son las siguientes:

- Al investigar sobre estudios relacionados sobre control interno en mataderos no se encuentra la información que pueda orientar el tema es muy poco investigado.
- Dificultad en obtener información apropiada, actualizada en la empresa.
- Al no poder entrevistar a todas las personas asociados sobre el manejo del Departamento de Subproductos.
- La información solicitada tardó más tiempo de lo estimado en recibirla por lo que se demoró el proceso para poder hacer el estudio correspondiente.

### **6.3. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda actualizar los manuales de puestos.
- Se recomienda hacer los manuales de puestos del área de subproducto de cada uno de los diferentes puestos e indicar las funciones específicas.
- Se recomienda hacer los manuales de procedimiento para el área de deshuese en subproducto.
- Se recomienda tener en cuenta como resultado del estudio obtenido en el Departamento de Subproductos, mejora continua en los procesos escritos para futuras metas.

## **CAPÍTULO VII. PROPUESTA**

Después de obtener los resultados de las pruebas de control interno en la compañía Matadero del Valle, S.A., se procede a desarrollar, en el siguiente capítulo, el manual de procedimientos para el Departamento de Subproductos en el área de deshuese. Adicional a esto, se confeccionará el diagrama de flujo del Departamento de Subproductos en el área de deshuese.

## **7.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Elaborar procedimientos de control interno en el proceso productivo del Departamento de Subproducto en el área de deshuese.

## **7.2. INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ**

Se desarrolla en la empresa Matadero Del Valle S.A. ubicada en San Rafael de Alajuela, Costa Rica, en el Departamento de Subproductos. Este departamento tiene 12 colaboradores.

## **7.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA**

### **7.3.1. Objetivos Generales**

Realizar un manual de procedimientos en el Departamento de Subproducto, de la empresa Matadero del Valle S.A.

### **7.3.2. Objetivos específicos**

- A. Elaborar un manual de procedimientos en el departamento de subproducto del área de Deshuese.

- B. Modificar el documento denominado “orden de salida” del Departamento de Entrega, para que indique el peso del canal que ingresa al Departamento de Deshuese.

## 7.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

**Tabla 4**

*Cronograma y responsables*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Elaborar un manual de procedimientos en el departamento de subproducto en el área de deshuese.	Gerencia de Operaciones
Modificar documento denominado “orden de salida” del departamento de Entrega, para que indique el peso de la canal que ingresa al departamento de Deshuese.	Departamento Entrega y departamento Sistemas Informáticos
Creación del Glosario de términos con base en el cuestionario ejecutado.	Gerencia Administrativa

Nota: la fuente es elaboración propia.

**Tabla 5**

*Diagrama Gantt*

ACTIVIDADES	Fecha Inicio	Fecha Final	16-Set	17-Set	18-Set	19-Set	20-Set	21-Set	22-Set	23-Set	24-Set	25-Set	26-Set	27-Set	28-Set	29-Set	1-oct	2-oct	3-oct
Elaborar un manual de procedimientos en el departamento de subproducto en el área de deshuese	16/9/2021	20/9/2021																	
Modificar documento denominado “orden de salida” del departamento de Entrega, para que indique el peso de la canal que ingresa al departamento de Deshuese.	25/9/2021	29/9/2021																	
Creacion del Glosario de terminos con base en el cuestionario ejecutado.	1/10/2021	3/10/2021																	

Nota: la fuente es elaboración propia.

## 7.5. PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

El presupuesto que el Matadero del Valle S.A. debe invertir es de ¢0.00, ya que el manual de procedimiento lo realizará la investigadora y lo revisará la Gerencia de la empresa para la implementación.

Con respecto a los cambios que se deben hacer en el sistema en la orden de salida de entrega tampoco presenta un costo porque hay una garantía, el sistema es nuevo, por lo que están modificando constantemente.

## 7.6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA

A continuación, se detallan cada una de las actividades que se plantean en la propuesta. Esta descripción se realiza con la finalidad de ofrecer una solución a los hallazgos y las conclusiones obtenidos a lo largo de la investigación.

### 7.6.1. Actividad 1. Elaborar un manual de procedimientos en el departamento de subproducto en el área de deshuese.

**Tabla 6**

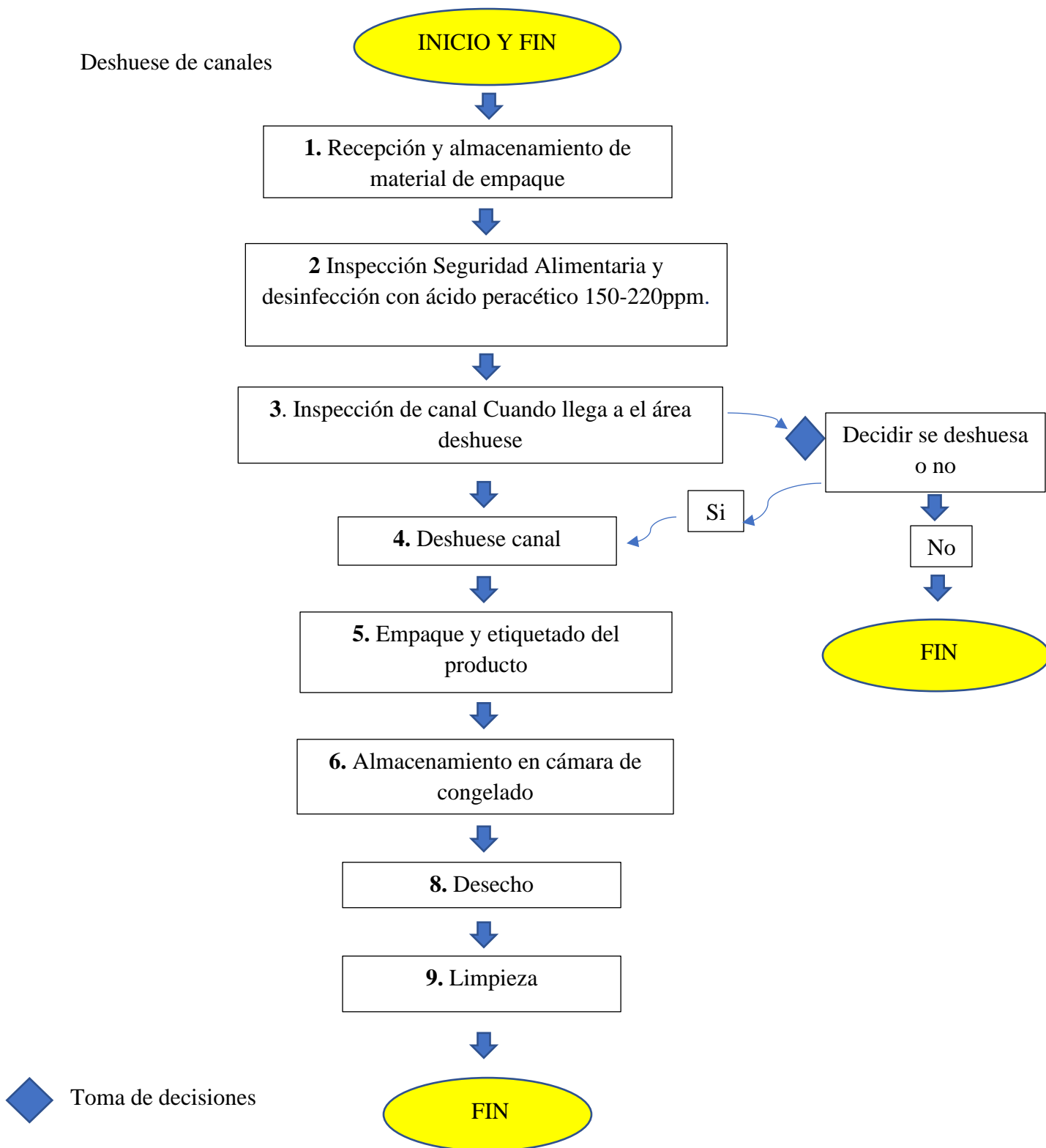
*Manual de Procedimientos*

Etapa	Procedimientos	Responsable
<b>1. Recepción y almacenamiento de material de empaque, Cajas, bolsas</b>	La recepción de la materia prima de empaque y suministros del proceso lo realiza el encargado de la bodega del establecimiento. Se realiza una revisión visual para garantizar que no haya existencia de algún agente externo que no cumpla con las	Encargado de bodega

	<p>características de esta. En el caso del material del empaque, con cada entrega viene acompañado de certificado de calidad.</p> <p>El material de empaque se almacena en su bodega correspondiente. Para el acomodo del material de empaque, este no debe de estar en contacto directo con el piso, por lo que se coloca sobre un estante de metal, las mismas tendrán una distancia aproximadamente de 10 cm de separación de la pared.</p>	
<p><b>2. Inspección Seguridad Alimentaria y desinfección con ácido peracético 150-220ppm.</b></p>	<p>Esta etapa consiste en que un Inspector de Seguridad Alimentaria, realiza una inspección visual en el área de deshuese con el fin de identificar contaminación ingesta y otras contaminaciones que puedan adulterar la inocuidad del producto.</p>	<p>Departamento de calidad</p>
<p><b>3. Inspección de canal Cuando llega a el área deshuese</b></p>	<p>Se verifica que tenga una temperatura inferior (menor a 7 grados)</p>	<p>Departamento de calidad</p>
<p><b>4. Deshuese canal</b></p>	<p>Se deshuesa la canal de res o cerdo el proceso es principalmente despendar la carne del hueso por lo que salen diferentes cortes y el hueso es echado en estañones azules con un círculo rojo.</p> <p>Cortes en res (Costilla, Falda, Pescuezo, pecho, Solomillo, Cadera Posta de cuarto Cecina)</p> <p>Cortes de Cerdo (Costilla, chuleta riñonada, paleta)</p>	<p>Deshuesadores</p>
<p><b>5. Rendering</b></p>	<p>En esta etapa consiste en el envío al Rendering (renderizado) es un proceso donde los desechos, huesos, patas sin tendones, el cual se coloca en estañones con círculo rojo por lo que indica que es un producto no comestible y se procesa en una cocina a vapor donde posteriormente se realizara harina de carne y hueso. Como materia prima en el alimento animal.</p>	<p>Recibidor de hueso</p>

Nota: elaboración propia

**Figura 33**  
*Flujograma*



**7.6.2. Actividad 2. Modificar la orden de salida de entrega para que realmente indique el peso de la canal que llega a deshuese.**

Se modifica la orden de salida del sistema

Matadero del Valle S.A.		Sistema de Control de Deshuese								
Reporte de Ordenes de Deshuese del 28/ENE/2021										
Orden	fecha	Observaciones	Tipo	Peso Canal	Peso Deshuese	Terminada	Fecha	Número	P. Canal	P.Deshuese
5253	28/01/2021		Canales de Res	2.406,60	2.406,60	No	25/01/2021	01250103922	344,90	344,90
				2.406,60	2.406,60		25/01/2021	01250103923	378,20	378,20
				2.406,60	2.406,60		25/01/2021	01250103934	401,70	401,70
				2.406,60	2.406,60		25/01/2021	01250103936	394,00	394,00

Nota: la fuente es del Matadero del Valle S. A.

Se modifica, puesto que se le coloca el peso que sale de entrega a Subproductos.

**7.6.3 Actividad 3. Creación del Glosario de términos con base en el cuestionario ejecutado**

Un hallazgo sobresaliente a la hora de implementar el cuestionario del objetivo específico a fue la falta de conocimiento sobre ciertos términos, los cuales son básicos para la comunicación organizacional de la empresa y la gestión de las actividades, de tal manera que en esta propuesta se incluye un glosario para que cada departamento y colaborador posean términos básicos y homogeneizados de los diferentes procesos.

## Glosario

Para la elaboración de este glosario se utilizó como fuente el artículo titulado “Los cinco componentes del Control Interno según el marco COSO” escrito por Michael Aular y publicado en el blog de Pensamiento Administrativo.

**Actividades de control:** son las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

**Ambiente de control:** resulta ser la base sobre la cual una organización crea la conciencia de control y la sensibilidad de sus empleados. Demuestra el compromiso de la organización con los valores éticos y la integridad, asegura que la junta ejerza su responsabilidad de supervisión y responsabiliza a los empleados.

**Control interno:** es un conjunto de normas, principios y procesos o procedimientos que están relacionados entre sí para lograr eficacia y transparencia para cumplir los objetivos de la organización.

**COSO:** es un marco de gestión de riesgo empresarial. Los profesionales y empresas lo utilizan para minimizar el riesgo y evaluar el cumplimiento

**Evaluación de riesgo:** este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

**Información y Comunicación:** en este componente se hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la organización, fluyendo hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad.

**Manual de procedimiento:** aquel documento que contiene las actividades o funciones de la organización, así como el responsable de realizarlas. Además, incluye las instrucciones y el orden cronológico de las actividades que se deben realizar para cumplir el procedimiento

**Manual de puesto:** el manual de puestos es un documento interno organizacional, que pone énfasis al diseño del puesto en sí ya que contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura de la organización, a través de la descripción de cómo deben desarrollarse las actividades rutinarias de trabajo para cada uno de ellos.

**Seguimiento:** aquí se resalta la importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta: las actividades de seguimiento durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad, las evaluaciones separadas, las condiciones reportables y el papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

**Sistema Control interno:** para asegurarse que en una organización las operaciones funcionen de manera eficiente y eficaz, se requiere de establecer un sistema de control interno

## 7.7. REFERENCIA

Abrego, Y.J. y Baghin, M. (2017). Creación del Manual de Análisis y Descripción de Puestos. [Tesis de grado, Universidad de la Defensa Nacional] *Repositorio UNDEF*. Consultado el 11 de agosto de 2021. Recuperado de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/1298/1/PG%20Abrego%20-%20Baghin.pdf>

Acosta, M. (24 de enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* [Mensaje en un blog]. Consultado 27 de agosto. Recuperado de <http://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

Alpízar Robles, J. (2011). *Manual de Control Interno para la Empresa Propietaria de la Red, S. A.* (Proyecto para optar por el grado de bachillerato en administración de empresas, Tecnológico de Costa Rica). <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/5844/dise%c3%b1o%20manual%20control%20interno%20RED%20SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, J., Ávila, A. (2015). Propuesta de Políticas e indicadores de gestión ambiental aplicado a las empresas del sector textil, prendas de vestir y cuero fashion Lana CÍA. LTDA [Tesis de Licenciatura] Universidad Politécnica Salesiana, Sede Quito, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7980/1/UPS-QT06592.pdf>

Aular, M. (24 de diciembre del 2019). Los 5 componentes del Control Interno según el marco COSO. *Pensamiento Administrativo*. <https://manuelgross.blogspot.com/2019/12/los-5-componentes-del-control-interno.html>

Baena, G (2017). *Metodología de la investigación*. 3ª edición. México: Grupo Editorial Patria.

- Betancourt, D. F. (2020). *Objetivos de calidad en ISO 9001 y la planificación para lograrlos*. Ingenio Empresa. [www.ingenioempresa.com/objetivos-de-calidad-iso-9001](http://www.ingenioempresa.com/objetivos-de-calidad-iso-9001).
- Bravo, V. y Villavicencio, D. (2017). El reciclaje y su influencia en el aprendizaje significativo de la asignatura de emprendimiento y gestión de los estudiantes de segundo de bachillerato de la unidad educativa fiscal mar territorial, zona 4 distrito 13D02, provincia de Manabí, cantón manta, parroquia manta período 2014-2015. Diseño de un seminario taller del reciclaje de productos elaborados con fines de exportación dirigido a los estudiantes de segundo de bachillerato [Tesis de Licenciatura] Universidad de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27572/1/Bravo%20-%20Villavicencio.pdf>
- Carrizo Roldán, E. (2019). *ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. <http://docplayer.es/62091685-Iso-9001-2015-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-requisitos.html>
- Castillo Nopal, R. (2020). *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad*. <https://www.udemy.com/course/iso-90012015-sistemas-de-gestion-de-la-calidad/>
- Céspedes Sandí, A., Muñoz Araya, M. y Porras Monge, E. (2012). *Elaboración de un Sistema de Trazabilidad para la carne porcina en Costa Rica*. Universidad Nacional. [https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/12945/Andrea-Natasha-Cespedes-Sandi\\_Maria-del-Milagro-Mu%c3%b1oz-Araya\\_Elizabeth-Porras-Monge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/12945/Andrea-Natasha-Cespedes-Sandi_Maria-del-Milagro-Mu%c3%b1oz-Araya_Elizabeth-Porras-Monge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacón Meza, A., Olivas Alguera, B. y Salas Blanco, D. (2014). *Análisis del modelo de autoevaluación del sistema de control en el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)*.

Universidad de Costa Rica.

- Chaverri, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica*. 157, 185-193.
- Contraloría General de la República. (2020). *Control interno. Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente*. Consultado 27 de agosto de 2021. Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Crespo Coronel, B. y Suárez Briones, M. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos, S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T.-ULVR-0232.pdf>
- Criollo Velásquez, M. (2018). *Gestión de los inventarios y la liquidez en la empresa*. (Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría – CPA, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil).  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2326/1/T.-ULVR-2122.pdf>
- Decreto 29588-MAG-S. (2001). *Reglamento Sanitario y de Inspección Veterinaria de Mataderos, Producción y Procesamiento de Carnes*. <http://www.mag.go.cr/legislacion/2001/de-29588.pdf>
- Forero, K. (13 de diciembre de 2019). Qué es la Investigación. *La Investigación*.  
<https://lainvestigaciones.blogspot.com/>
- Garay, C. (2018). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. Universidad de Panamá.

Recuperado de <https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%20%20%20EVIN%20300.pdf>

Garita, S.E. (2016). Manual de procedimientos para el área de salud del Tecnológico de Costa Rica Sede Central. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica de Costa Rica]. *Repositorio TEC*. Consultado el 11 de agosto de 2021. Recuperado de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6546>

[Garrocho, J., y Amaury, P. \(2012\). ¿De dónde surgen las preguntas de investigación? En A. Gordillo, U. Medina, & M. Pierdant, Manual de Investigación Clínica \(págs. 1-10\). México DF: Manual Moderno.](#)

Gómez, J.; Miranda, M.; Villasís, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*; 63(2):201-206.

Gómez, G. (2021). Control interno en la organización empresarial. *Gestiopolis*. [Consultado 27 de agosto de 2021.] Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S. A. de C. V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, S.L. y Duana, D. (2020). Objetivos de Investigación. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Consultado el 10 de agosto de 2021. Recuperado de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/icea/asignatura/turismo/2020/objetivos-de-la-investigacion.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icea/asignatura/turismo/2020/objetivos-de-la-investigacion.pdf)

Huerta Dueña, M., Sandoval Godoy, S. y Preciado Rodríguez, J. (2016). *Empresas de cárnicas en el noroeste de México: Análisis exploratorio en la medición de los sistemas de calidad de desempeño empresarial*. Universidad del Bío-Bío.

<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2814/2304>

Instituto Nacional de Estadística y Censo (2017). Generalidades del Sistema de Control Interno.

INEC. Consultado el 10 de agosto de 2021. Recuperado de

<https://inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/cigeneralcontrolupi2017.pdf>

INCMNSZ (2019). *¿Qué es el consentimiento informado?* [Consultado 27 de agosto de 2021].

Recuperado de

[https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/consentimiento\\_in\\_f.html](https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/consentimiento_in_f.html)

ISO 9001:2015. *Sistemas de gestión de calidad*. [Consultado 27 de agosto de 2021. Recuperado de

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Jacinto, A. (2018). Costo promedio. *Macros*. Consultado el 11 de agosto de 2021. Recuperado de

<https://sites.google.com/site/sistdelainfoalfredojacintobuap/macros/costo-promedio>

Jaramillo, W.J. (2019). La NIC 2 y su incidencia en el sistema de inventarios FIFO promedio de la empresa VILCOR en el 2019. *Repositorio Universidad Técnica de Machala*. Consultado el

11 de agosto de 2021. Recuperado de

[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14939/1/E-11374\\_JARAMILLO%20ZAMBRANO%20WALTER%20JOVANNY.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14939/1/E-11374_JARAMILLO%20ZAMBRANO%20WALTER%20JOVANNY.pdf)

- Koontz, H., Wheirich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: Un perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Leiva, A., Granados Chinchilla, F., Redondo Solano, M., Arrieta González, M., Pineda Salazar, E. y Molina, A. (2018). Characterization of the animal by product meal industry in Costa Rica: Manufacturing practices through the production chain and food safety. *Pubmed. Poult Sci.* 97(6): 2159-2169.
- Lucichart. (2017). *¿Qué es un mapa conceptual?*. [Consultado 27 de agosto de 2021]. Recuperado de <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-mapa-conceptual>
- Marco, J. (2017). Métodos de valoración de inventarios. *Economipedia.com*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/metodos-valoracion-inventarios.html>
- Medina, L.C. (2019). COSO III- Marco Integrado de Control Interno. *Academia*. Recuperado de [https://www.academia.edu/33382235/MODELO\\_COSO\\_III\\_MARCO\\_INTEGRADO\\_DE\\_CONTROL\\_INTERNO](https://www.academia.edu/33382235/MODELO_COSO_III_MARCO_INTEGRADO_DE_CONTROL_INTERNO)
- Meza, M. (2019). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Mantaro-Huancayo 2019 [Tesis Licenciatura Administración de Empresas]* Universidad de Huánuco, Perú.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2411/MEZA%20RICALDI%2c%20Melina.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Moquillaza, S. y Carrillo, F. (2017). ISO 9001 y Gestión Académica para Entidades Universitarias. *Revista Industrial Data.* 20 (1), 27-36.

Norma Internacional de Contabilidad N°2. (2004). *Existencias*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/NIC02\\_04.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC02_04.pdf)

Novis Edington, L. (2012). *Abate de suínos: implicações técnicas e econômicas*. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia.  
<http://www.repositorio.ufrb.edu.br/bitstream/123456789/537/1/LCIA%20NOVIS%20EDINGTON.pdf>

Pirro AGZ. (2019). *Nuestra historia*. [https://www.pirroagz.com/?page\\_id=10](https://www.pirroagz.com/?page_id=10)

QuestionPro.com. (2021). Muestreo no probabilístico. [Consultado 27 de agosto de 2021].  
Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

Quinaluisa, N.; Ponce, V.; Muñoz, S.; Ortega, X. y Pérez, J. El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*. 12(1): pp. 268-283 Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Ramos Calderón, N. (2020). *Análisis en el proceso de beneficiado en el matadero privado Pedro Zapata Puse del distrito de Olmos*. (Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ingeniería Industria, Universidad Tecnológica de Perú).  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2999/Nismy%20Ramos\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2999/Nismy%20Ramos_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robles Gil, D. y Solano Gutiérrez, C. (2018). *Diseño del sistema de producción y operaciones en la línea de deshuese de la empresa Compañía Internacional de Alimentos Agropecuarios*

CIALTA S.A.S. Universidad Sergio Arboleda.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1138/Dise%C3%B1o%20del%20sistema%20de%20Producci%C3%B3n%20y%20Operaciones%20en%20la%20l%C3%ADnea%20de%20deshuese.%20CIALTA%20S.A.S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosas, G. (2018). Influencia del sistema HCCAP en la mejora continua de la línea de comidas preparadas en un autoservicio de Lima Metropolitana. *Revista Industrial Data*. 21 (1), 73-82.

Salazar Cajas, E. y Villamarín Álvarez, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers CIA. LTDA. ubicada en la parroquia Aláquez del cantón Latacunga, para el Período Económico 2011*. (Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Técnica de Cotopaxi). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T.-UTC-2072.pdf>

Scherer, T. (2020) What are the COSO Control Objectives? *Reciprocity*. Consultado el 11 de agosto de 2021. Recuperado de <https://reciprocity.com/what-are-the-coso-control-objectives/>

Suárez Aria, L. y Umaña Guerrero, J. (2014). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión integrada de calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa Euro Networks y Technologies*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. [https://nanopdf.com/download/propuesta-para-la-implementacion-del-sistema-de-gestion-integrada-de\\_pdf](https://nanopdf.com/download/propuesta-para-la-implementacion-del-sistema-de-gestion-integrada-de_pdf)

Torres, I. (2021). *Qué es el enfoque basado en procesos y cómo aplicarlo en tu empresa*.

Recuperado de <https://iveconsultores.com/enfoque-basado-en-procesos/>

Vergara, V. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*. 9(2): 247-252. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Westreicher, G. (2020). Inventario. *Economipedia.com*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/inventario.html>

Westreicher, G. (2021). Planificación. *Economipedia.com*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Cuestionario

Buenas mi nombre es Raquel Alvarado y estoy elaborando el trabajo titulado “Procedimientos de control interno aplicables al proceso productivo del departamento de subproducto de la empresa Matadero del Valle S. A., ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), en el periodo de enero a diciembre de 2021.” para optar al grado de licenciatura en Contaduría Pública.

Con tal finalidad le agradezco contestar las siguientes preguntas.

1. ¿Difunden la visión y la misión de la empresa?
  - a) Si
  - b) No
  
2. ¿Realizan actividades que fomentan la integración del personal que favorece el clima laboral?
  - a) Si
  - b) No
  
3. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?
  - a) Si
  - b) No
  
4. ¿Cuentan con departamento de control interno?
  - a) Si
  - b) No
  
5. ¿Sabe quiénes son los responsables del control interno?
  - a) Si
  - b) No
  
6. ¿Conoce usted los componentes de control interno según COSO su definición en español (Comisión de organizaciones patrocinadoras de la Treadway)
  - a) Si

- b) No
7. ¿Sabe usted si existe componente que se llama Ambiente de Control?
- a) Si
  - b) No Explique\_\_\_\_\_
8. ¿Cuentan con un manual de procedimientos?
- a) Si
  - b) No
9. ¿Los manuales de procedimiento son actualizados?
- a) Si
  - b) No
10. Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el Manual de procedimientos.
- a) Frecuentemente
  - b) No frecuentemente
11. Implementan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.
- a) Si
  - b) No
12. ¿Cuentan con un manual de puesto?
- c) Si
  - d) No
13. ¿Los manuales de puestos son actualizados?
- c) Si
  - d) No
14. Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos a las funciones de cada departamento.
- a) Si
  - b) No

15. ¿Sabe usted si existe componente que se llama evaluación del riesgo para evitar, la pérdida de material o de inventario?
- a) Si
  - b) No Explique\_\_\_\_\_
16. Realizan y documenta la evaluación de riesgo en los procesos de riesgo en los procesos en el Departamento de Subproducto.
- a) Si
  - b) No
17. Los sistemas de información implementados cuentan con su correspondiente plan de contingencia para evitar pérdida de datos.
- a) Si
  - b) No
18. ¿Sabe usted si existe componente que se llama actividades de control en el Departamento de Subproducto?
- a) Si
  - b) No Explique\_\_\_\_\_
19. Se documentan el control y hay seguimiento del programa de trabajo.
- a) Si
  - b) No
20. ¿Se evalúa periódicamente las actividades del control implementado?
- a) Si
  - b) No
21. ¿Sabe usted si existe componente que se llama información y comunicación?
- a) Si
  - b) No Explique\_\_\_\_\_
22. Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, oportunidad, accesibilidad, e independencia de la información.
- a) Si
  - b) No

23. Los sistemas de información implementados facilitan la información.

- a) Si
- b) No

24. Tiene establecida la línea de comunicación e información con el personal para difundir los programas, las metas y los objetivos de la empresa.

- a) Si
- b) No

25. ¿Sabe usted si existe componente que se llama seguimiento en el Departamento de Subproducto?

- a) Si
- b) No Explique\_\_\_\_\_

26. Se asegura que sean atendidas las recomendaciones sobre el control interno emitidas por los auditores internos o externos.

- a) Si
- b) No

## Anexo 2

Cámara de almacenamiento



Área deshuese de canales



Cámara de almacenamiento



Deshuese de recorte rojo



## Subproducto



## Área rotulación



## Guantes



## Tinas



## ANEXO 3

### DECLARACIÓN JURADA

Yo Raquel Alvarado Sanchez , cédula de identidad número 115140787, en condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura en contaduría Pública, titulado " Procedimientos de Control Interno Aplicables al Proceso Productivo del Departamento de Subproducto de la Empresa Matadero del Valle S. A., Ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), en el Período de Enero a Diciembre de 2021" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original".

Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, Firmo en la ciudad de Heredia, el tres de enero del año dos mil veintidos.

RAQUEL ALVARADO  Firmado digitalmente por RAQUEL  
SANCHEZ (FIRMA)  Fecha: 2022.01.03 14:02:18 -0500

(FIRMA)

Nombre: Raquel Alvarado Sanchez

Cédula: 115140787

Teléfono: 8375-5421

## ANEXO 4



Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas  
CPA # 5268 / IAI # 635

ASESORIAS CONTABLES, FINANCIERAS, TRIBUTARIAS, ADMINISTRATIVAS, SERVICIOS DE AUDITORIA Y CERTIFICACIÓN EN GENERAL

### CARTA DEL TUTOR

Fecha de recepción:

San José, 3 de Enero del 2022

**Lic. Gerardo Calderón Zúñiga**  
**Director Carrera Contaduría Pública**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

La estudiante Raquel Alvarado Sánchez, cédula de identidad número 1-1514-0787, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES AL PROCESO PRODUCTIVO DEL DEPARTAMENTO DE SUBPRODUCTO DE LA EMPRESA MATADERO DEL VALLE S. A., UBICADA EN SAN RAFAEL DE ALAJUELA (COSTA RICA), EN EL PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2021", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

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

Además, se ha realizado la revisión antiplagio para el trabajo de investigación remitido a este servidor como Lector de acuerdos a la "Política Antiplagio de la Universidad", aplicado para este efecto el "Sistema Antiplagio Ouriginal", obteniendo un resultado de similitudes de un 7%.





Lic. Gustavo Adolfo Chaves Vargas  
CPA # 5268 / IAI # 635

ASESORÍAS CONTABLES, FINANCIERAS, TRIBUTARIAS, ADMINISTRATIVAS, SERVICIOS DE AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN EN GENERAL

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

	CONTENIDOS A EVALUAR	PUNTAJE	NOTA
a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	18%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura de la tesis de acuerdo a la normativa de la Universidad.

Cordialmente,

**Gustavo A.**

**Chaves Vargas**

Firmado digitalmente por

Gustavo A. Chaves Vargas

Fecha: 2022.01.03 09:56:48

-06'00'

*Lic. Gustavo A. Chaves Vargas, Mac, CPA, IAI*

Cédula Identidad No. 1-0904-0350

Carné Colegio Profesional No. 5268

## ANEXO 5

### CONSTANCIA DE LECTOR

Heredia, 20 de enero de 2022

Señores  
Departamento de Registro  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimados Señores:

He leído la tesis de la estudiante Raquel Alvarado Sánchez, con la cédula de identidad número 1-1514-0787 misma que presenta para optar por el Grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulada:

**“Procedimientos de control interno aplicables al proceso productivo del departamento de subproducto de la empresa Matadero del Valle S.A., ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), en el periodo de enero a diciembre de 2021”**

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

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

Atentamente,

YHORGO  
ANTONIO  
PORRAS VEGA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por YHORGO ANTONIO  
PORRAS VEGA (FIRMA)  
Fecha: 2022.01.20  
15:49:28 -0600'

Lic. Yhorgo Porras Vega, PMP  
Carné Colegio Profesional 015913  
Lector de Tesis

## ANEXO 6

### ACTA DE ACEPTACION DE DEFENSA VIRTUAL

ACTA DE MODALIDAD DE GRADUACION

CONSTANCIA DE MODALIDAD VIRTUAL

MODALIDAD DE GRADUACION: Licenciatura

CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

Quien suscribe, Raquel Alvarado Sanchez, portador del documento de identificación número 1-1514-0787, en mi condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, por medio de la presente **ACEPTO EXPRESAMENTE**, por medio de éste documento que:

1. La defensa de la modalidad de graduación para optar al grado de Licenciatura en contaduría Pública en la carrera de Contaduría Pública, se realice de forma virtual y no presencial.
2. Acepto expresamente sea grabada, siendo que la misma será utilizada estrictamente para fines académicos.
3. Me comprometo a que, en la hora y fecha señalada, salvo razones de fuera mayor o caso fortuito, los cuales deberé de acreditar, contar con los accesos a la plataforma virtual de la universidad mediante la modalidad teams o la que asigne previamente la Universidad.
4. A acatar las instrucciones para dicho evento, tanto que giren las Autoridades Académicas como el Tribunal Examinador, antes, durante y posterior al mismo.
5. A firmar físicamente la documentación que se requiera, en la oportunidad y tiempo que el Decreto de Emergencia Nacional, sea levantado.
6. Conozco y acepto que los plazos y términos, para eventuales acciones recursivas contra resultado final, que corren a partir del día siguiente hábil a que he sido comunicado del mismo.

**RAQUEL ALVARADO** Firmado digitalmente por RAQUEL  
**SANCHEZ (FIRMA)** ALVARADO SANCHEZ (FIRMA)  
 Fecha: 2022.02.23 08:14:50 -06'00'

Firmo conforme: ----- Fecha: -----

NOTA: SI EL ESTUDIANTE POSEE FIRMA DIGITAL DEBE DE EMPLEAR LA MISMA Y ENVIARLA AL CORREO ELECTRONICO [jessica.ramirez@uh.ac.cr](mailto:jessica.ramirez@uh.ac.cr), SI NO LA POSEE DEBE DE FIRMARLA FISICAMENTE Y ENVIAR UNA COPIA ESCANEADA AL MISMO CORREO.

## ANEXO 7

**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, 17 de Marzo del 2022

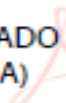
Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Raquel Alvarado Sanchez con número de identificación 1-1514-0787 autor (a) del trabajo de graduación titulado Procedimientos de control interno aplicables al proceso productivo del Departamento de Subproducto de la empresa Matadero Del Valle S. A., ubicada en San Rafael de Alajuela (Costa Rica), en el periodo de enero a diciembre de 2021, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Licenciatura de 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,

**RAQUEL ALVARADO  
SANCHEZ (FIRMA)**  Firmado digitalmente por  
RAQUEL ALVARADO SANCHEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2022.03.17 18:09:45 -06'00'

Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)  
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES 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) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian 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) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes 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 del autor 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 GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.