

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CONTADURÍA PÚBLICA

Tesis para optar por el grado académico de

Licenciatura Contaduría Pública

**MODELO COSO III Y SU CONTRIBUCIÓN A
LA MEJORA DEL PROCESO DE CUENTAS
POR PAGAR DE LA EMPRESA SISTEN S.A.
UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE
EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.**

CINDY BENAVIDES PIEDRA

FEBRERO, 2026

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
AGRADECIMIENTO.....	10
DEDICATORIA.....	11
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	12
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	20
1.1.2 Delimitación del problema.....	33
1.1.3 Justificación.....	33
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	35
1.3. OBJETIVOS.....	35
1.3.1. Objetivo general.....	35
1.3.2. Objetivos específicos.....	35
CAPÍTULO II: MARCO REFENCIAL.....	36
2.1. EL MARCO TEÓRICO.....	37
2.2. EL MARCO CONCEPTUAL.....	40
2.2.1. Control Interno.....	40
2.2.2. COSO III.....	43

2.2.3. Cuentas por pagar	53
2.3. EL MARCO CONTEXTUAL.....	55
2.3.1. Reseña Histórica.....	55
2.3.2. Estructura Organizacional	57
2.3.3. Misión, Visión y Valores organizacionales.....	61
2.3.4. Aplicación de políticas.....	62
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	63
3.1. ENFOQUE	64
3.1.1. Enfoque cualitativo	64
3.1.2. Enfoque cuantitativo.....	64
3.1.3. Enfoque mixto	65
3.2. ALCANCE	66
3.2.1. Exploratorio.....	66
3.2.2. Descriptivo	66
3.2.3. Correlacional.....	67
3.2.4. Explicativo o causal.....	67
3.3. DISEÑO	68
3.4. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	68
3.4.1. Población	68
3.4.2. Tipo de muestra	70
3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	71

3.4.4. Consideraciones éticas	72
3.5. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	73
3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS	74
3.7. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	78
3.7.1. Análisis de datos cuantitativos	78
3.7.2. Análisis de datos cualitativos.....	78
3.7.3. Análisis de documentos	78
3.7.4. Triangulación de datos	79
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	80
4.1. INTRODUCCIÓN	80
4.2. CONFIABILIDAD.....	80
4.3. RESULTADOS GENERALES	81
4.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE: MODELO COSO III	83
4.4.1 Resultados de la dimensión Ambiente de control.....	83
4.4.2 Resultados de la dimensión Evaluación de riesgos.....	85
4.4.3 Resultados de la dimensión Actividades de control.....	86
4.4.4 Resultados de la dimensión Información y comunicación.....	88
4.4.5 Resultados de la dimensión Supervisión y monitoreo.....	90
4.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE: PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR ..	91
4.5.1 Resultados de la dimensión confiabilidad.....	91
4.5.2 Resultados de la dimensión Eficiencia del proceso	93

4.5.3	Resultados de la dimensión Control documental y cumplimiento	95
4.6.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL	97
4.6.1	Ficha revisión documental área Administrativa.....	97
4.6.2	Ficha revisión documental área Proveduría	99
4.6.3	Ficha revisión documental área Contable.....	101
4.7.	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	103
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		113
5.1.	VARIABLE MODELO COSO III.....	113
5.1.1	Discusión dimensión Ambiente de control	114
5.1.2	Discusión dimensión Evaluación de riesgos	116
5.1.3	Discusión dimensión Actividades de control.....	118
5.1.4	Discusión dimensión Información y comunicación.....	120
5.1.5	Discusión dimensión Supervisión y monitoreo.....	122
5.2.	VARIABLE PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR	124
5.2.1	Discusión dimensión confiabilidad.....	124
5.2.2	Discusión dimensión Eficiencia en el proceso	125
5.2.3	Discusión dimensión Cumplimiento y control de documentos	126
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		129
6.1.	CONCLUSIONES.....	129
6.2.	LIMITACIONES.....	131
6.3.	RECOMENDACIONES	131

CAPITULO 7 PROPUESTA.....	134
7.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA:	134
7.2. INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ:	134
7.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.....	134
7.3.1. Objetivo General	134
7.3.2. Objetivos específicos	134
7.3.1	136
7.3.2	136
7.3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA	136
7.4. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES	137
7.5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	137
7.5.1 Componente 1: Ambiente de Control	137
7.5.2 Componente 2: Evaluación de Riesgos.....	138
7.5.3 Componente 3: Actividades de Control	139
7.5.4 Componente 4: Información y Comunicación	140
7.5.5 Componente 5: Supervisión y Monitoreo.....	140
REFERENCIAS	142
ANEXOS	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tipos de controles internos	41
Tabla 2	Objetivos del control interno.....	44
Tabla 3	Tipos de cuentas por pagar	54
Tabla 4	Población.....	69
Tabla 5	Características de la muestra	70
Tabla 6	Criterios de inclusión y exclusión	71
Tabla 7	Instrumentos para la recolección de la información.....	73
Tabla 8	Variables.....	75
Tabla 9	Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	81
Tabla 10	Resultados aplicación del Modelo COSO III en Sisten S.A.	82
Tabla 11	Resultados proceso cuentas por pagar.....	83
Tabla 12	Cumplimiento dimensión Ambiente de control	84
Tabla 13	Cumplimiento dimensión Evaluación de Riesgos	86
Tabla 14	Cumplimiento dimensión Actividades de Control	87
Tabla 15	Cumplimiento dimensión Información y comunicación	89
Tabla 16	Cumplimiento dimensión Supervisión y Monitoreo	90
Tabla 17	Cumplimiento dimensión Cumplimiento	92
Tabla 18	Cumplimiento dimensión Eficiencia en el proceso.....	94
Tabla 19	Cumplimiento dimensión Cumplimiento y control de documentos	96
Tabla 20	Ficha revisión documental área administrativa.....	97
Tabla 21	Ficha revisión documental área proveeduría.....	99
Tabla 22	Ficha revisión documental área contable	101
Tabla 23	Resultado entrevista Administrador.....	103

Tabla 24 Resultado entrevista Encargada Contabilidad.....108

Tabla 25 Cronograma propuesta de mejora cuentas por pagar basado en Modelo COSO III 136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema Marco Referencial	36
Figura 2	Relación componentes COSO 2013 y estructura organizacional.....	46
Figura 3	Estructura Organizacional Sisten S.A.....	58
Figura 4	Fórmula Alfa de Cronbach.....	81
Figura 5	Gráfico resultados aplicación del Modelo COSO III en Sisten S.A.....	82
Figura 6	Gráfico resultados proceso cuentas por pagar	83
Figura 7	Respuestas colaboradores dimensión ambiente de control.....	84
Figura 8	Gráfico representación cumplimiento dimensión Ambiente de control	85
Figura 9	Respuestas colaboradores dimensión evaluación de riesgos.....	85
Figura 10	Gráfico representación cumplimiento dimensión Evaluación de Riesgos.....	86
Figura 11	Respuestas colaboradores dimensión actividades de control.....	87
Figura 12	Gráfico representación cumplimiento dimensión Actividades de Control	88
Figura 13	Respuestas colaboradores dimensión información y comunicación	88
Figura 14	Gráfico representación cumplimiento dimensión Información y Comunicación	89
Figura 15	Respuestas colaboradores dimensión Supervisión y Monitoreo	90
Figura 16	Gráfico representación cumplimiento dimensión Supervisión y Monitoreo.....	91
Figura 17	Respuestas colaboradores dimensión Confiabilidad	92
Figura 18	Gráfico representación cumplimiento dimensión Confiabilidad	93
Figura 19	Respuestas colaboradores dimensión Eficiencia en el Proceso	94
Figura 20	Gráfico representación cumplimiento dimensión Eficiencia en el proceso	95
Figura 21	Respuestas colaboradores dimensión Control documental y cumplimiento.....	96
Figura 22	Gráfico representación cumplimiento dimensión Cumplimiento y control de documentos	97

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por brindarme salud en todo este tiempo, por brindarme la sabiduría y el entendimiento para lograr esta meta y poder completar mi plan de estudio, fue un sacrificio que sin la ayuda de Él no lo hubiera logrado.

También doy gracias a todos aquellos que creyeron en mí y me impulsaron a seguir adelante cuando sentía que no podía, especialmente a mi mamá Ana Benavides, que ya no se encuentra entre nosotros, pero esperaba con ansias ver mi título y siempre fue mi fan #1, a mi pareja Edgard Navarro que con sus palabras me dio esa confianza para seguir adelante y de creerme que era muy capaz para lograrlo, a mi suegra Zelmira Núñez que con sus alegrías cada vez que aprobada cada fase de la tesis me daba más ánimo, a mis hermanos Jonathan Benavides, Alicia Benavides y Alexa Benavides porque con sus muestras de amor y orgullo me hacían continuar con el proceso.

Por último, quiero dar gracias a mis jefes Edgardo Ávila y Mayela González porque ellos me ayudaron a dar el primer paso para ingresar a la universidad a luchar por esta meta, por creer en mis capacidades y ver una profesional que podía crecer mucho, su apoyo y palabras me impulsaron grandemente. También agradezco a mi tutor el profesor Yhorgo Porras por su guía y aportes a esta investigación.

Crecer profesionalmente requiere sacrificio y compromiso, luchar y lograr las metas dan una satisfacción indescriptible, más si se cuenta con el apoyo de todos tus familiares y amigos, así que gracias a todos y cada uno de ellos, que, aunque no los mencioné en mi corazón siempre están.

DEDICATORIA

A mi mamá Ana Benavides que cuando estuvo con vida me presionaba con amor para lograr esta meta, para ella por las dificultades de vida que tuvimos era un sueño, así que este triunfo principalmente es para ella.

También dedico con mucho amor a mi pareja Edgard Navarro, pieza fundamental para este proceso y por su confianza en mí, por siempre decirme que mi capacidad era muy grande y que no había meta que no pudiera lograr, por ser ese compañero de vida en todos los aspectos, por querer mi crecimiento y por sentirse orgulloso de mi.

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

La presente investigación se centra en el análisis del sistema de control interno en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A., ubicada en el cantón de Tibás, provincia de San José, tomando como referencia el Modelo COSO III. El estudio se justifica en la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno en el proceso de las cuentas por pagar, considerando que una gestión inadecuada puede generar riesgos operativos, financieros y de cumplimiento normativo.

El objetivo general de la investigación fue determinar la contribución del Modelo COSO III y la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A. ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025., con base en los componentes y principios del marco, con el fin de identificar debilidades y diseñar una propuesta de mejora orientada a mejorar la gestión y reducir riesgos.

Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), con un diseño descriptivo – explicativo de campo. La población estuvo conformada por el personal del área administrativa, proveeduría, financiera y contable involucrado directamente en el proceso de cuentas por pagar. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron el cuestionario estructurado, el análisis documental de procedimientos internos y registros contables y la entrevista. El instrumento aplicado fue validado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad alto. El análisis de los datos se realizó a través de estadística descriptiva, utilizando tablas de frecuencia e interpretación porcentual de resultados.

Entre los principales resultados se identificó que, aunque la empresa cumple a tiempo con el pago de sus obligaciones y mantiene controles operativos, existen debilidades significativas en la formalización de políticas y procedimientos, en la evaluación sistemática de

riesgos y en la documentación de actividades de control. Asimismo, se evidenció la ausencia de indicadores de desempeño y mecanismos formales de supervisión y monitoreo continuo, lo cual limita la evaluación del proceso.

Según los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta de mejora basada en los cinco componentes del Modelo COSO III: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. La propuesta contempla la elaboración de manuales de políticas y procedimientos, la elaboración de una matriz de riesgos, la formalización de controles internos, la capacitación del personal y el establecimiento de indicadores de desempeño.

Se concluye que el fortalecimiento del sistema de control interno mediante la aplicación del Modelo COSO III permitirá mejorar la eficiencia del proceso de cuentas por pagar, reducir riesgos financieros, y garantizar mayor confiabilidad y transparencia en la información contable, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la empresa.

Palabras clave: Control interno; Modelo COSO III; cuentas por pagar; evaluación de riesgos; actividades de control; supervisión; comunicación.

ABSTRACT

This research focuses on the analysis of the internal control system in the accounts payable process of the company Sisten S.A., located in the canton of Tibás, province of San José, using the COSO III Model as a reference framework. The study is justified by the need to strengthen internal control mechanisms within the accounts payable process, considering that inadequate management may generate operational, financial, and regulatory compliance risks.

The general objective of the research was to determine the contribution of the COSO III Model to improving the accounts payable process of Sisten S.A., located in Tibás, San José, during the first semester of 2025, based on the components and principles of the framework, in order to identify weaknesses and design a proposal aimed at improving management and reducing risks.

Methodologically, the study was developed under a mixed approach (quantitative–qualitative), with a descriptive–explanatory field design. The population consisted of personnel from the administrative, procurement, financial, and accounting departments directly involved in the accounts payable process. Data collection techniques included a structured questionnaire, documentary analysis of internal procedures and accounting records, and interviews. The instrument applied was validated using Cronbach’s Alpha coefficient, obtaining a high level of reliability. Data analysis was conducted through descriptive statistics, using frequency tables and percentage-based interpretation of the results.

Among the main findings, it was identified that although the company complies with its payment obligations in a timely manner and maintains operational controls, there are significant weaknesses in the formalization of policies and procedures, in the systematic evaluation of risks, and in the documentation of control activities. Likewise, the absence of performance indicators

and formal supervision and continuous monitoring mechanisms was evidenced, which limits the comprehensive evaluation of the process.

Based on the results obtained, an improvement proposal was designed grounded on the five components of the COSO III Model: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring activities. The proposal includes the development of policy and procedure manuals, the creation of a risk matrix, the formalization of internal controls, staff training, and the establishment of performance indicators.

It is concluded that strengthening the internal control system through the implementation of the COSO III Model will improve the efficiency of the accounts payable process, reduce financial risks, and ensure greater reliability and transparency in accounting information, thereby contributing to the sustainable development of the company.

Keywords: Internal control; COSO III Model; accounts payable; risk assessment; control activities; monitoring; communication.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas deben implementar un sistema de control interno que sea eficiente y les permita enfrentarse a cambios, es de importancia y responsabilidad de la administración el garantizar el cumplimiento de objetivos y que sea parte de la cultura organizacional. Las empresas que cuentan con procesos establecidos empíricamente requieren analizar las consecuencias de no contar con un sistema de control interno efectivo que les garantice transparencia y control de los procesos.

Sisten S.A. al ser una empresa creada por un matrimonio en el año 1979 y luego heredada a un hijo, fue desarrollada bajo métodos que los mismos dueños fueron implementando según su lógica y conocimiento ya que en la parte administrativa únicamente trabajaban ellos y no contaban con profesionales que les pudieran orientar en un mejor manejo de los procesos. Con el gran crecimiento de la empresa han podido ir implementando sistemas contables para un mejor registro de las operaciones.

Para lograr una estabilidad financiera y operativa en la organización es importante tener una adecuada gestión de las cuentas por pagar, esto permite que las relaciones con los proveedores sean sólidas, además de que permite perfeccionar los flujos de efectivo y puede certificar que los procesos contables se realizan de manera confiable y transparente.

Sin embargo, los procesos que siguen teniendo deficiencias en controles y trazabilidad pueden llegar a presentar situaciones que lleven a la empresa a errores, incluso con las leyes vigentes del país. La empresa gracias a su crecimiento y a su representación exclusiva de la marca Cleaver Brooks presenta ingresos considerables anualmente, así como costos y gastos, por lo que cuenta con una cartera extensa tanto de proveedores como de clientes con los cuales mantienen relación comercial actualmente.

Para esta investigación que se centra en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A. en el primer semestre del 2025, según el Modelo COSO III nos estaremos enfocando en el mejoramiento del proceso con la implementación de un sistema de control interno robusto que proporcione un grado de seguridad razonable, confiabilidad de la información y en cumplimiento de normas y leyes. El modelo contribuirá para el desarrollo de marcos y orientaciones generales, así como la prevención del fraude, que serán diseñados para mejorar el desempeño en la organización y la supervisión, basado en sus 5 componentes: entorno de control, evaluación de riesgo, sistema de información y comunicación, actividades de control y supervisión, que a la vez se extraen de estos componentes 17 principios fundamentales.

Lograr dicha implementación del marco COSO III podría permitir que la empresa pueda identificar a tiempo errores como incumplimientos en plazo de pagos según los créditos aprobados, así como pagos duplicados e incluso fraudes por incluir pagos a proveedores ficticios. También aseguraría que la información contable es confiable, lo que fortalecería la toma de decisiones que pueden contribuir a la eficiencia operativa y al cumplimiento de las normas.

El presente trabajo de investigación se compondrá de 7 capítulos, los cuales contienen lo siguiente:

Primer capítulo, se presenta la introducción donde se establece el contexto y se presenta al lector la importancia y relevancia de la investigación, dando una motivación para leerla, así como se presenta la estructura, la justificación y el problema a abordar. Adicionalmente exponen los objetivos, y los antecedentes encontrados de investigaciones anteriores que aporten para la investigación.

Segundo capítulo, se expone el marco referencial en el cual se hace un resumen del marco teórico, conceptos, regulaciones proporcionando un contexto para el estudio, se recopilará información de tesis, de artículos publicados y de fuentes fieles que permitan aportar a esta investigación.

Tercer capítulo, se considera el marco metodológico, en él se detalla nuestro objetivo de estudio, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de datos para la investigación.

Cuarto capítulo, en este capítulo se exponen los resultados de manera detallada de los hallazgos de la investigación realizada, no se dan interpretaciones de estos.

Quinto capítulo, se desarrolla una interpretación de los resultados expuestos en el capítulo cuatro, en el que se realiza un análisis comparando incluso los antecedentes mencionados y estudiados.

Sexto capítulo, se detallan las conclusiones, limitaciones y recomendaciones, las cuales deben responder al problema planteado y a los objetivos de la investigación.

Séptimo capítulo, se presenta la propuesta según los hallazgos encontrados en la investigación, que permitan mejorar los procesos y la correcta implementación que requiera la empresa analizada.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente los cambios en las regulaciones y normas del país exigen a las empresas a contar con información financiera contable fiable y transparente que permitan a la organización tener tranquilidad para el cumplimiento correcto. Un adecuado manejo de las cuentas por pagar se vuelve un punto importante para cumplir con el objetivo expuesto, todo el proceso que implica registro, control y pago de los proveedores no puede ser incorrecto, ya que esto generaría problemas que incluso causen pérdidas importantes e incluso problemas en las relaciones comerciales.

Actualmente en las empresas se presentan muchos errores en las cuentas por pagar como falta de conciliación de los registros, así como duplicidad de pagos, auditorías de compras relacionando facturas recibidas con órdenes de compra e incluso no cuentan con una buena distribución de funciones que permitan dividir áreas que registran, las que autorizan y las que realizan los pagos, esto genera los riesgos de fraude, sanciones por incumplimientos de las normas y errores en los registros contables.

El marco COSO III es una importante herramienta que fortalecen el control interno, pero a pesar de su existencia las empresas no lo implementan porque carecen de claridad para poder adoptar sus 5 componentes y 17 principios, esto hace que sigan utilizando procedimientos empíricos, sin los controles suficientes ni evaluaciones que permitan reducir los riesgos.

Según lo anterior, el problema radica en la no aplicación de controles internos en las prácticas actuales de los procedimientos en las cuentas por pagar, lo que da paso a riesgos que pueden generar pérdidas en la empresa tanto económicas como de confiabilidad en la información. De lo anterior nace la necesidad de analizar y presentar los mecanismos de control interno que se basan en el Marco COSO III, para que estos fortalezcan los procesos de las cuentas por pagar.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

a. TITULO “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y EL CICLO DE COMPRAS E INVENTARIO DE LA FARMACIA CAVALEI S.A.”

Autores:

ANA BEATRIZ CABALLEROS BUSTAMANTE

DAYANA PATRICIA LEIVA PÉREZ

MARILYN VARGAS ESPINOZA

KAROL VARGAS ROSALES

Año:

2018

Población:

No indica

Muestra:

No indica

Principales hallazgos:

En la investigación determinaron debilidades en los procesos que afectaban las cuentas por cobrar, el inventario y el ciclo de las compras. Por la falta de un sistema de control interno para estos, detectaron problemas como: altos costos de financiamiento, baja rotación de inventarios, medicamentos vencidos, falta de liquidez y desabastecimiento de productos.

Luego de que realizaron el diagnóstico de la situación de la empresa, determinaron los puntos más críticos, como baja eficiencia de recuperación de dineros con los clientes, falta de controles en las ventas que se daban a crédito y sin seguimiento, lo que generaba problemas de liquidez para cumplir con las obligaciones de la farmacia.

Adicional, en la parte de inventarios detectaron desabastecimiento, problemas con la rotación de los medicamentos e incluso muchos ya se encontraban vencidos. Por otro lado, las compras no eran optimizadas, esto generaba excesos en el inventario y compras innecesarias, así como falta de control sobre los proveedores y en sus pagos, esto generando que los costos se incrementaran.

Apegados a las deficiencias detectadas propusieron la implementación de un sistema de control interno que contemplara manuales de procedimientos, políticas y controles específicos para cada proceso analizado. Para el proceso de inventarios indicaron la importancia de un monitoreo por fechas del vencimiento, una rotación adecuada, minimizar pedidas e implementar políticas de reposición.

Además, sugirieron para el proceso de cuentas por cobrar políticas de crédito más claras, realizar análisis de riesgo de clientes y seguimiento oportuno de las cuentas pendientes por cobrar. Así mismo, indicaron la importancia de mejora en los documentos en los procesos de órdenes de compra, recepción, su registro y conciliaciones de cuentas.

Las compras requieren un control preventivo para que aseguraran la calidad y evitar compras innecesarias, adicional de negociar con proveedores y mejorar plazos de entrega para evitar costos adicionales que generen problemas en el flujo de caja y que pueda generarle a la empresa pérdidas.

Lo anterior le permitiría a la empresa contar con una estructura formal de control interno que ayudaría a mejorar la liquidez y que tengan mayor eficiencia operativa, mejores prácticas administrativas, mayor transparencia y apoyo en la toma de decisiones de gestión de activos.

b. TITULO "CONTROL INTERNO (COSO III) DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL SECTOR TRANSPORTE DE CARGA PESADA, CERRO COLORADO - AREQUIPA, 2019"

Autor:

MONICA EVELINA FLORES TUNQUE

Año:

2019

Población:

Consistió en un total de 52 empresas que operan en el sector de transporte de carga pesada en el distrito de Cerro Colorado, ubicado en la ciudad de Arequipa.

Muestra:

Incluyó un total de 46 compañías dedicadas al transporte de carga pesada en el distrito de Cerro Colorado, en la ciudad de Arequipa.

Principales hallazgos:

Buscaba aplicar los 5 componentes del modelo COSO III que les permitiera regular los procesos, definir políticas, normas y procedimientos que aseguraran la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar.

Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, y utilizó instrumentos de recolección como entrevistas, revisión documental para recaudar información, donde se encontró que no contaban con suficientes controles en el área de cuentas por cobrar.

La empresa no contaba con un seguimiento formal y sistemático de las cuentas por cobrar lo que conllevó a la existencia de cuentas incobrables que afectaron la salud financiera. Presento recomendaciones para implementar manuales de procedimientos que se ajustaran al Marco COSO III, que definieran las responsabilidades y criterios de seguimiento. Adicional indicó que se debía fortalecer las capacitaciones al personal para que se hagan responsables de sus funciones y que conozcan sus roles en el proceso.

c. TITULO “ANALISIS DE CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN EN LAS CUENTAS POR PAGAR DEL AÑO 2018 DE LA ESCUELA DE COMUNICACIÓN NO PROFESIONAL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”

Autor:

MARIUXI AUXILIADORA VEGA ARGUELLO

Año:

2021

Población:

35 trabajadores distribuidos en los diferentes departamentos que tiene la organización.

Muestra:

5 personas que laboran dentro del departamento de administración.

Principales hallazgos:

La investigación nace ante la necesidad de evaluar el grado de control interno que posee la institución, basándose en el marco teórico del COSO III como referencia conceptual.

Se detectaron deficiencias en la gestión de cuentas por pagar, que afectaron la información para los estados financieros. Algunos procesos administrativos no están definidos ni formalizados, además cuentan con debilidades en los procedimientos de control de facturas y los pagos a proveedores.

La empresa cuenta con un sistema de control interno que no es efectivo porque presenta omisiones que comprometen la confiabilidad y transparencia de las cuentas por pagar.

Analiza el control interno de proceso de cuenta por pagar, implementa el marco teórico sobre COSO III y evalúa las deficiencias. Presenta recomendación en prácticas para mejora en conciliaciones, autorizaciones y segregación de funciones.

Utiliza instrumentos de recolección de datos como encuestas y entrevistas aplicadas al personal. Las respuestas fueron analizadas para determinar si la información financiera presentada es confiable.

d. TITULO "CONTROL INTERNO Y CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA COSMOPLAS PERÚ S.A.C., DISTRITO DE ATE, PERIODO 2020"

Autor:

KATHERINE JANETH BRICEÑO ZACARIAS

Año:

2021

Población:

35 trabajadores de las áreas de contabilidad, administración y finanzas de la empresa.

Muestra:

35 trabajadores de la empresa.

Principales hallazgos:

La investigación se entra en determinar la relación entre las cuentas por pagar y el control interno de la empresa durante el año 2020, en la que utilizaron un diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y no experimental. Las técnicas de recolección que utilizaron fueron la encuesta y cuestionario a los trabajadores.

Luego del análisis de los resultados, determinaron que no existe relación, conllevando a la empresa a tener debilidades que generan problemas en su gestión, generando problemática para toma de decisiones y un flujo correcto del proceso de cuenta por pagar. Detectaron ausencia de manuales de funciones por puesto y de políticas formales de control interno.

Lo anterior causó limitaciones en supervisión por la no clara responsabilidad de funciones, lo que a la vez dificulta evaluar deficiencias por procesos en las actividades específicas de los colaboradores. Por lo que recomendaron establece políticas de control interno y a la vez implementar manuales de funciones para cada puesto, para que se mejore el proceso de cuentas por pagar.

e. *TITULO “PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS DE LA EMPRESA MAQUINARIAS S.A. BASADO EN COSO 2013”*

Autores:

LEXI ALFARO CASTRO

KARINA CHACÓN ELIZONDO

JUN QUIANG YIN

OFELIA REYES BONILLA

MELISSA SITTENFELD AGUILAR

VARONICA VALVERDE VALVERDE

Año:

2022

Población:

Población Finita

Muestra:

No determinan tamaño de muestra, realizan el estudio mediante un censo

Principales hallazgos:

La operación de la empresa se basaba en experiencia, por lo que los procedimientos no se encontraron definidos y documentados adecuadamente, además las prácticas que realizaban corresponden a la respuesta de sucesos desfavorables, no de forma preventiva ni planificada.

Determinaron que los controles empíricos se realizan de forma parcial y al realizar análisis de los componentes de control interno identifican cumplimiento positivo en actividades de control mas no en evaluaciones de riesgo y actividades de supervisión los cuales consideran que son los componentes de menor cumplimiento.

Las herramientas que utilizaron fueron revisión documental, observación de prácticas operativas y administrativas. Realizaron entrevistas al personal clave para entender como funcionaban los controles empíricos y las deficiencias que podía presentar.

De las revisiones que realizaron denotaron que cuentan con muchas actividades las trabajaban en procedimientos no documentados lo que les generaba errores, incumplimientos y falta de uniformidad.

Plantearon implementar un proceso de control interno basado en los 5 componentes y 17 principios de COSO III, desarrollaron documentos que permitieran estandarizar procesos, así como implementación de prácticas de monitoreo de los controles y actualizaciones del sistema.

Con lo anterior pretendían aumentar la eficiencia operativa, ya que los procesos serían más claros, documentados y controlados, evitando demoras y confusiones en la ejecución de las actividades. Además, pretendían potenciar la transparencia interna.

f. TITULO "EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR PAGAR BASADO EN EL MODELO COSO 2013 EN LA EMPRESA MULTIPROYECTOS ACERO, S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE MANAGUA PARA EL AÑO 2020."

Autores:

HELLEN SOFIA ARGÜELLO RAMIREZ

KATERINE DE LOS ANGELES GUTIERREZ HERNANDEZ

Año:

2022

Población:

Trabajadores que están estrictamente relacionados al área de las cuentas por pagar.

Muestra:

Estado de situación financiera del año 2020, el Gerente financiero, Contador general, Gerente general y los encargados del área de las cuentas por pagar de la empresa que corresponde a un auxiliar del área contable.

Principales hallazgos:

La empresa que se estudia en la investigación se dedica a la construcción, la misma presenta problemas en sus procesos de cuentas por pagar ya que no realizan confirmaciones de saldos con proveedores, existe un manejo inadecuado del control interno y no cuentan con evaluaciones de eficiencia en manejo de las obligaciones. Adicional, determinan que los

procedimientos para registrar y manejar la cuentas por pagar no están formalizados lo que permite el riesgo de errores, posibles fraudes, visibilidad sobre las obligaciones reales con los proveedores y pérdida económicas por diferentes factores como el tipo de cambio.

El proceso de investigación lo realizaron con las técnicas e instrumentos como entrevistas, análisis FODA, matriz de riesgo y análisis financiero, así como, trabajaron un enfoque cuantitativo y descriptivo.

Determinaron debilidades de riesgos como obligaciones sin pagar a proveedores que ya se encontraban vencidas, lo que podría generar perdidas por tipo de cambio ya que la mayoría era en dólares, así como cierre de créditos que afectarían el flujo de caja de la empresa. El análisis financiero detalló un alto endeudamiento de la empresa, lo que consideraron un riesgo de pérdida para la empresa.

Adicional a lo anterior, detectaron debilidades de control interno como alta rotación de personal que afecta la continuidad y conocimiento de los procesos en las áreas claves, también, comunicación deficiente entre las áreas relacionadas con las cuentas por pagar. Se resalta la falta clara de asignaciones de responsabilidades lo que generó registros y cancelaciones de deudas a los proveedores sin soporte de documentos ni firmas autorizadas.

Las recomendaciones principales se centran en la importancia de la implementación de un manual de control interno específico para el proceso de cuenta por pagar, en donde incluyan responsables definidos, procedimientos documentados y firmas autorizadas. Consideran relevante establecer matrices de riesgo y mapas de calor y asignar acciones correctivas.

Recomienda capacitación continua para el personal, así como fortalecimiento del sistema contable que permita dar un seguimiento eficiente de las cuentas por pagar, que les indique vencimientos de obligaciones, conciliaciones y reportes claros que apoyen la gestión que se realiza en el proceso.

g. TITULO “DISEÑO DE CONTROLES INTERNOS PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR PAGAR PARA LA EMPRESA PFI GROUP, INC.”

Autor:

ARLENE L. RODRÍGUEZ LOAIZA

Año:

2022

Población:

Controller financiero y dos asistentes administrativos financieros.

Muestra:

No hay muestra, se utilizó toda la población.

Principales hallazgos:

El trabajo pretende diseñar controles internos para el departamento de cuenta por pagar que mejoren la confiabilidad, eficiencia y calidad del proceso, apoyado por el departamento de tesorería. Se identificaron ausencia de procedimientos, falta de manuales y responsabilidades definidas, generando riesgos de errores en las operaciones, además, de falta de un control interno lo que afecta el cumplimiento de obligaciones en tiempo y forma.

La metodología utilizada es el estudio de campo y realización de diagnóstico de los procesos, análisis de riesgos por la omisión de controles, de procedimientos y flujos de responsabilidad. Determinaron que no cuentan con una planificación de tesorería eficaz, con poca proyección de pagos, lo que les impedía tener claro las obligaciones futuras que pueden afectar la liquidez.

Detectaron riesgos operativos por la falta de control es las que se resaltan ausencia de seguimiento sistemático, retrasos en pagos, errores en registros e incumplimientos. Adicional, no cuentan con manuales que definan funciones y determinen los rangos de autoridades e inclusive plazos para trabajar los procesos.

La propuesta de mejora establece procedimientos documentados como manuales que definan responsabilidades, tareas, plazos de pagos y criterios de selección de proveedores, así como mejorar la planificación de Tesorería que permitan evitar faltas de liquidez y que las proyecciones permitan anticipar obligaciones. El fortalecimiento de los controles internos basados en COSO que incluyan mecanismos de verificación, supervisión y conciliaciones. Dicha propuesta espera mejorar la confiabilidad del proceso de cuentas por pagar para disminuir los riesgos operativos y contar con una gestión financiera óptima de la empresa.

h. TITULO "PROPUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LEAHO REFRIGERACIÓN INDUSTRIAL S.A., MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO DE COSO III, QUE FACILITE LA EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA EN EL USO DE LOS RECURSOS."

Autores:

ANDY GONZÁLEZ VALERIO

DENIS GUZMÁN QUESADA

Año:

2022

Población:

Área administrativa y financiera

Muestra:

Seis funcionarios del área administrativa y financiera

Principales hallazgos:

La investigación surge debido a que la empresa identificó que ciertos procesos administrativos y financieros presentaban debilidades de control, lo que les afectaba la eficiencia y confiabilidad de la información, así como la eficacia en sus operaciones.

En su metodología tuvieron un enfoque descriptivo y propositivo, realizando el diagnóstico de la situación para proponer la mejora correcta. Utilizaron las herramientas de recolección de datos como aplicación de cuestionarios en el área administrativa financiera, revisión de documentos, análisis de los procesos operativos. Usaron la matriz de riesgo de COSOS III para identificación de riesgos.

En la recolección de datos que realizaron determinaron que la empresa funciona de forma empírica en la mayoría de sus procesos administrativos financieros, esto porque hay ausencia de procedimientos y políticas, así como documentación y controles deficientes.

Los procesos evaluados fueron inventarios, activos fijos y cuentas por cobrar, donde determinaron debilidades en registro, seguimiento, responsables determinados y verificaciones. La matriz de riesgo reveló riesgos que generarían impacto en la empresa por la falta de controles documentados, supervisión y claridad en roles.

Como propuesta elaboraron un manual de procedimientos que mejora los procesos más vulnerables, adicional incorporaron la matriz de riesgo como herramienta permanente para identificar continuamente los riesgos y a tiempo.

La implementación de las recomendaciones era viables y pertinente para la empresa debido a su tamaño, sus operaciones y crecimiento. Si aplicaban el manual mejoraría el control interno y aumentaría la eficiencia operativa, así como mejorar la confiabilidad de la información financiera.

Sus conclusiones determinaron que para que su propuesta sea efectiva debe existir compromiso de la organización, brindar capacitaciones al personal, supervisiones y revisiones periódicas del sistema de control interno.

i. TITULO "COSO 2013 Y SU RELACIÓN EN EL PROCESO DE COMPRAS Y CUENTAS POR PAGAR DEL SECTOR PESQUERO INDUSTRIAL EN LIMA, 2020"

Autores:

LUIS ALBERTO SALAZAR GALARRETA

ALEXANDRA STEPHANY ABAD REYES

Año:

2023

Población:

Sector pesquero industrial, 30 personas

Muestra:

27 especialistas que realizan sus funciones en el área de contable y de compras de las empresas pesqueras industriales en Lima

Principales hallazgos:

La tesis parte de la preocupación de que las empresas del sector pesquero industrial enfrentan riesgos operativos y financieros en sus procesos de compras y cuentas por pagar como pagos indebidos, proveedores no verificados, duplicidad, retrasos que afectan relaciones comerciales y flujo de caja. El autor planteó que una adecuada implementación del Marco COSO III puede mejorar la eficiencia, control y transparencia de los procesos.

La metodología tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental. Además, utilizó técnicas de recolección como encuestas, entrevistas y revisión documental de procesos y procedimientos.

La investigación reflejó problemas de falta de documentación uniforme de procesos, debilidades en segregación de funciones, limitaciones en la comunicación entre departamentos y pocos controles contra la detección de pagos duplicados.

Dentro de las recomendaciones que realizó el autor está formalizar e implementar los 5 componentes de COSO III por medio de manuales, políticas y responsabilidades, sumado a esto fortalecer la evaluación de riesgos por medio de mapas de riesgos, matices y controles prioritarios.

La implementación de controles tecnológicos les ayudaría a validar la información para que evitaran pagos duplicados y la lista de los proveedores autorizados. La importancia de la mejora en la comunicación interdepartamental aseguraría conciliaciones oportunas, y anudado a esto la importancia de que implementaran monitoreos y auditorías continuas para validar la correcta aplicación de los controles.

j. TÍTULO “CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA VRCONSTRUCTORA INMOBILIARIA S.A.S. DEL CANTÓN SALINAS, DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023”

Autor:

JOHN JAIRÓ RODRÍGUEZ ROCA

Año:

2024

Población:

Se basó en una población de 10 trabajadores

Muestra:

Muestra no probabilística, 2 trabajadores.

Principales hallazgos:

La base de la investigación es examinar el control interno de las cuentas por pagar mediante la aplicación de los componentes del modelo COSO I, para mejorar el proceso de gestión. Se identificaron deficiencias como falta de liquidez, retrasos en pago de proveedores, carencias en los procedimientos formales y pocos estructurados.

Dicha investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un alcance descriptivo, no experimental, transversal. Los instrumentos de recolección utilizados fueron encuesta, cuestionario, entrevistas y revisión bibliografía para fundamentación de conceptos.

Determinaron que no existía un control adecuado de las cuentas por pagar, como falta de conciliaciones con proveedores, lo cual les impedía encontrar diferencias de saldos para dar una oportuna solución a errores, también, carencia de procedimientos formales que determinen responsabilidades y seguimientos claros.

Las recomendaciones que brindaron están realizar conciliaciones periódicas con los proveedores para que se puedan detectar errores y corregirlos oportunamente, planificar financieramente el plazo de pagos para mejorar liquidez y evitar moras en las obligaciones de la empresa, así como establecer manuales de funciones que determinen responsabilidades y brinden una guía para los colaboradores.

1.1.2 Delimitación del problema

- **Delimitación temporal:** la investigación se realizará de enero 2025 a junio 2025.
- **Delimitación geográfica:** La investigación se realizará en las instalaciones de Sisten S.A. en San José, Tibás, San Juan, Versalles contiguo al estadio Ricardo Saprissa, en el departamento de contabilidad.

1.1.3 Justificación

Un proceso clave en la gestión financiera de las empresas son las cuentas por pagar, el adecuado procedimiento depende del cumplimiento de obligaciones con los proveedores, el flujo de caja, su liquidez y transparencia en sus registros. Sin embargo, el proceso en muchas ocasiones suele presentar riesgos como duplicidad en pagos, registros contables incorrectos, fraudes internos o incluso en incumplimientos con las normas.

Según lo anterior la aplicación del marco COSO III se vuelve fundamental, pues este promueve la implementación de controles internos que permitiría identificar, evaluar y

eliminar los riesgos, fortaleciendo la eficiencia del proceso y que va a garantizar la confiabilidad de la información financiera.

Al implementar los 5 componentes con sus 17 principios del marco permitiría a la empresa tener una operatividad eficiente que no solo disminuiría sus riesgos, si no fortalecería la toma de decisiones al disponer de información más confiable. Al brindarle procedimientos que le determinen los mecanismos de control interno que se mitigarían las deficiencias en la segregación de funciones, documentación de procesos y monitoreo continuo.

Esta investigación se justifica en tres aspectos principales:

- Social y económica: al buscar fortalecer la gestión financiera de la empresa se origina la confianza de los proveedores y colaboradores, así como la transparencia y rendición de cuentas. Esto ayuda a la generación de relaciones sociales más sólidas.
- Académica: se busca aportar teoría sobre la utilidad de aplicar COSO III al proceso de cuentas por pagar, que servirá como referente para otros trabajos que busquen implementar modelos de control interno en procesos específicos.
- Práctica: se pretende proponer un modelo aplicable para empresas que podrían presentar deficiencias similares en su procedimiento de cuentas por pagar, que les ayudaría a mitigar riesgos.

La investigación no solo busca determinar las deficiencias en los procesos de las cuentas por pagar en la empresa Sisten S.A., ni describir la importancia de un control interno que les brinde seguridad y confiabilidad en sus cuentas por pagar, si no que se propondrá la aplicación del modelo COSO III como una herramienta para la gestión de riesgos, que les

generará beneficios. Se considera necesaria porque plantea una alternativa efectiva que se ha utilizado en otras empresas y han generado el resultado esperado.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta de investigación para la presente investigación se define como:

¿Como el modelo COSO III contribuye a le mejora del proceso cuentas por pagar en la empresa Sisten S.A. ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la contribución del Modelo COSO III y la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A. ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

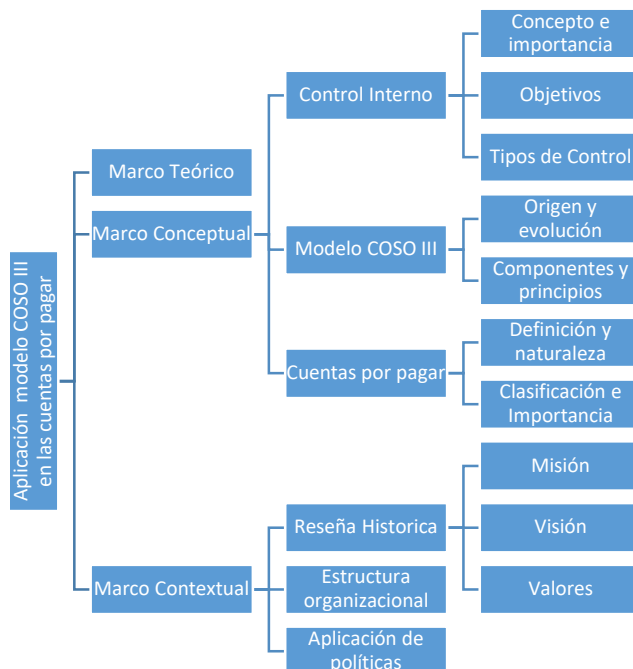
- Realizar un diagnóstico para identificar los métodos y procedimientos contables y de control que en la actualidad se realizan en el proceso de cuentas por pagar en la empresa.
- Determinar la estructura del Sistema de Control interno contable indicado para la empresa Sisten S.A., para el mejoramiento de los procesos en las cuentas por pagar, teniendo en cuenta los resultados obtenidos.
- Analizar la aplicabilidad de los componentes del Modelo COSO III en el proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A., con base en el diagnóstico realizado.
- Diseñar una propuesta de mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A., fundamentada en los principios de Modelo COSO III y en los resultados obtenidos del análisis previo.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

Salazar (2021) señala que el marco referencial se construye a partir del desarrollo de la perspectiva teórica que le permite al investigador estudiar la literatura, detectar y consultar para extraer y recopilar la información de interés. Lo visualiza como el proceso que permite la inmersión en el conocimiento previo que posee el investigador que brinda una visión general sobre la ubicación del problema de la investigación, proporcionando nuevas ideas que generen aprendizaje y valorando el aporte de otros investigadores.

A manera de guía, se presenta a continuación un esquema de lo que contiene el presente capítulo:

Figura 1
Esquema Marco Referencial



Fuente: Elaboración propia

2.1. EL MARCO TEÓRICO

Como base fundamental para esta investigación se estudiaron teorías de diferentes autores que nos permite acompañar los objetivos. El control interno se ha tomado con una herramienta que garantiza la confiabilidad de la información financiera que en el proceso de cuentas por pagar ayuda a prevenir los fraudes y descontrolados que fomentan la generación de intereses por pagar a los proveedores por incumplimiento de obligaciones, así como cierres de créditos.

Para Ponciano y Carhuacusma (2022) en su estudio “El Sistema de Control Interno COSO 2013 y su relación con el proceso de Cuentas por Pagar en las pollerías del distrito de San Martín de Porres, año 2022” analiza las deficiencias en los procesos administrativos y financieros en las cuentas por pagar, lo que lleva a determinar que un mayor alineamiento con COSO permite mejores prácticas en la gestión de pagos. Determina que la formalización de políticas y procedimientos y la aplicación de controles claves como conciliaciones y autorizaciones fortalecerían no cometer errores como duplicidad de pagos o realizarlos fuera de tiempo, a lo que detalla que el fortalecimiento del monitoreo y la capacitación del personal son aportes de marco COSO.

Segura y Luperdi (2023) en su trabajo de titulación “El marco integrado de control interno COSO 2013 y su impacto en las cuentas por pagar de las empresas agroindustriales de Lima Suroeste, año 2022” determina la importancia y el impacto que genera la implementación del Modelo COSO III lo que permite tener procesos de pagos más controlados, ordenados y confiables esto ayuda a mejorar la confiabilidad de los pagos, reduce errores, mejora las relaciones con proveedores y apoya la liquidez de la empresa. Aplicar los cinco componentes del COSO permite optimizar el departamento de cuenta por pagar, esto formalizando políticas internas, definiendo roles y responsabilidades para generar mecanismos de seguimiento

periódico que contribuye a la sostenibilidad financiera, da confianza a los proveedores y transparencia en la información financiera.

En relación con el Modelo COSO III en implementación al sector hotelero, Sáenz y Arce (2024) en su trabajo “Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en COSO III en el Hotel The Retreat Costa Rica – Wellness Resort & Spa, Período 2023” consideran que mejoraría y fortalecería la gestión operativa, administrativa y financiera. En el estudio concluyen que el modelo contribuye significativamente en mejorar la eficiencia operativa, fortalece la experiencia en el hotel, garantiza la confiabilidad de la información financiera y asegura el cumplimiento de estándares administrativos dentro del hotel.

En el caso de Cárdenas (2024) en su investigación “Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO III en la Empresa Pública de Turismo” diagnosticó que operar bajo procedimientos parcialmente formalizados con debilidades en documentación y la poca estandarización de procesos, así como limitaciones en la supervisión continua, representan riesgos particularmente en áreas como compras, gestión de proveedores, cuentas por pagar y control presupuestario. El estudio concluye que la implementación del modelo COSO III permite una mejor eficiencia operativa, fortalece la transparencia en la gestión de recursos públicos, que cumpliría con la normativa nacional y elevaría la calidad y confiabilidad de los servicios.

Las teorías de los autores mencionados anteriormente son ejemplo de la importancia de la implementación del modelo COSO III en los diferentes sectores económicos ya que es todas presentan similitudes en las debilidades que pueden presentar y sus efectos en los procesos de gran importancia como son las cuentas por pagar. En los casos se evidencia deficiencias en los 5 componentes que el modelo determina junto con sus principios.

En el ambiente de control se observan falta de políticas formalizadas y funciones poco delimitadas, prevalecen lineamientos dispersos y una cultura de control débil, la ausencia de políticas empresariales consolidadas afecta la transparencia y responsabilidad en la gestión. Estas limitaciones impactan directamente en cuentas por pagar, ya que la falta de claridad

segregación de funciones y responsabilidades aumenta la probabilidad de errores en la aprobación de pagos, duplicidad en la validación de facturas y disminución en el cumplimiento de las obligaciones con proveedores.

En cuanto a la evaluación de riesgos, coinciden en la falta de metodologías estructuradas para identificar, medir y priorizar riesgos vinculados a proveedores, obligaciones financieras y manejo de documentación, esto porque no cuentan con matrices de riesgo que permitan evaluar amenazas como pagos indebidos, retrasos en obligaciones o registros incompletos. La ausencia de una evaluación formal incrementa la debilidad del proceso de cuentas por pagar, dificultando la toma de decisiones para el diseño de controles efectivos.

Respecto a las actividades de control, revelan controles incompletos o poco documentados, también se señalan debilidades en la segregación de funciones, validación de facturas y conciliaciones periódicas, lo que determina la necesidad de implementar controles preventivos más robustos, como autorizaciones en varios niveles, conciliaciones con proveedores y mecanismos que aseguren el correcto registro contable de cuentas por pagar.

En el componente de información y comunicación, destacan que predomina la comunicación informal lo que afecta la correcta transmisión de información entre áreas operativas y contables, provocando la no actualización de saldos y dificultades para generar reportes confiables de cuentas por pagar. Tanto en el sector privado como en el público, se recalca la necesidad de adoptar canales formales de comunicación y sistemas de información que permitan un flujo transparente y oportuno de datos.

Finalmente, el componente de supervisión y monitoreo presenta la ausencia de auditoría interna efectiva que limita la capacidad de detectar desviaciones, corregir errores recurrentes y verificar el cumplimiento de políticas en el proceso de cuentas por pagar. Esto representa uno de los mayores riesgos en el ciclo de pagos, pues reduce la capacidad de identificar irregularidades, pérdidas o inconsistencias financieras.

En resumen, se concluye que la implementación del Modelo COSO III establece una herramienta clave para fortalecer el proceso de cuentas por pagar, al originar políticas claras, controles formales, gestión de riesgos organizada, flujos de información confiables y una supervisión continua. Aunque cada empresa presenta características derivadas de su naturaleza, se coincide en que el fortalecimiento del control interno basado en COSO III es esencial para garantizar la transparencia, confiabilidad y eficiencia en el manejo de obligaciones con proveedores, esto permite el correcto manejo de estos y garantizan que se registren dichas obligaciones y se paguen de manera precisa y oportuna evitando duplicidad y fraudes.

2.2. EL MARCO CONCEPTUAL

Parte fundamental para el desarrollo de esta investigación es entender los términos que intervienen para el estudio a realizar en la empresa, que nos permitirá poder brindar la mejor propuesta basados en el conocimiento del tema.

2.2.1. Control Interno

El control interno establece una base que es de gran importancia para las empresas, ya que les permite mitigar los riesgos, según la NIA 400 (IAASB,2018) define control interno como:

Todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (p. 2)

Lo anterior permite comprender el porqué de la importancia de implementar un control interno en las empresas que permita a la administración tener certeza y confiabilidad de los

procesos que serán controlados mediante las políticas y procedimientos que se implementen. Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), “el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las categorías de operaciones, información y cumplimiento” (p. 3).

El control interno es fundamental para el buen funcionamiento y protección de las empresas que aseguran que la operación se lleva a cabo de manera eficiente, las empresas implementan diferentes tipos de controles internos, en la siguiente tabla se detallan algunos tipos:

Tabla 1
Tipos de controles internos

Tipo	Descripción	Ejemplos
Controles Preventivos	Este tipo de control está diseñado para evitar o prevenir que los errores se cometan, esto minimiza los riesgos anticipadamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Segregación de funciones: implica división de funciones en diferentes colaboradores o departamentos. • Políticas y Procedimientos: determina las mismas reglas y prácticas para todos los colaboradores.
Controles Detectivos	Este tipo de control se orienta en la detección temprana de situaciones y poder corregirlos de manera rápida.	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliaciones Bancarias: estas permiten comparar los registros contables con los extractos bancarios, en los que si hay diferencias se pueden corregir oportunamente.

		<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas: al estar un equipo de trabajo realizando revisiones periódicas de los procesos y registros permite a la empresa tomar acciones correctivas de manera oportuna.
<p>Controles Correctivos</p>	<p>Este tipo de control se da cuando ya se identificaron errores en los procesos, por lo que se enfoca en prevenir y corregir que sigan ocurriendo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de causa raíz: una vez identificado la raíz del error se implementan acciones para evitar que sucedan nuevamente. • Capacitación y formación: al capacitar a los colaboradores constantemente evita corregir problemas en conocimiento y comprensión de cada procedimiento.
<p>Controles Compensatorios</p>	<p>Este tipo de control ayuda a prevenir las debilidades que se puedan presentar en otros controles internos, brinda una seguridad adicional en caso de que algún otro control falle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión directa: la supervisión frecuente a los colaboradores y revisión constante de los controles permite compensar limitaciones de algunos controles. • Auditorías externas: estas auditorías al ser realizadas por firmas independientes brindan una perspectiva objetiva sobre que los

		controles son efectivos e identifican áreas de mejora.
--	--	--

Fuente: Esta tabla detalla tipos de controles internos y sus ejemplos. Elaboración propia.

Información tomada del artículo Tipos de Controles internos, Audágora Auditores, 2023.

<https://audagoraauditores.com/blog-contabilidad-auditoria/auditoria/tipos-control-interno/>.

Nota: Esta tabla detalla tipos de controles internos y sus ejemplos.

El cumplimiento de objetivos de una empresa depende del buen funcionamiento de toda la parte operativa y es donde surge la necesidad de un control interno o varios controles internos robustos. En consideración a la importancia expresada se establece que el marco integrado COSO III es el indicado para esta investigación, ya que este protege los recursos de la organización, y adicional fomenta la transparencia y eficiencia de la gestión administrativa.

2.2.2. COSO III

Según COSO III es un método actualizado lanzado en 2013 que puede brindar seguridad y mitigar todos los riesgos ante los que se encuentra una empresa, se puede tomar como el pilar para la administración.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013) presentó en 1992 la primera versión de este marco integrado, que ha sido aceptado por todo el mundo. Según la página web de COSO “La Comisión Nacional fue patrocinada conjuntamente por cinco importantes asociaciones profesionales con sede en los Estados Unidos: la Asociación Americana de Contabilidad (AAA), el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Ejecutivos Financieros Internacionales (FEI), el Instituto de Auditores Internos. (IIA), y la Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores de Administración [IMA]). Totalmente independiente de cada una de las organizaciones patrocinadoras, la Comisión

incluyó representantes de la industria, contabilidad pública, empresas de inversión y la Bolsa de Nueva York.” Tomado de <https://www.coso.org>.

Este marco establece tres objetivos importantes que se detallan en siguiente tabla:

Tabla 2
Objetivos del control interno

Tipo	Descripción
Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionados a la eficiencia y efectividad que poseen las entidades en sus procesos que permitan productividad en sus operaciones. • Establecimiento de los objetivos organizacionales y financieros, que permita a las empresas cumplir su visión en un mediano y largo plazo.
Información	<ul style="list-style-type: none"> • Hacen referencia a los informes tanto internos como externos, financiera y no financiera que permiten velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos. • Consisten en velar por la veracidad, transparencia y confiabilidad que posee una entidad con la finalidad de mitigar riesgos relacionados a los informes.
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Hacen referencia a los lineamientos establecidos por la entidad para el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad (COSO, 2013, p.3).

Fuente: Tomada de la tesis “Propuesta de la mejora del sistema de control interno y gestión de riesgos de la empresa Maquinarias S.A. basado en COSO 2013”. Alfaro. L, Chacón. K, Quian. J, Reyes. O, SittenFeld. M, Valverde. V, 2022, p.42.

Nota: Esta tabla muestra los tres objetivos de COSO III y sus respectivas características

Basados en los tres objetivos detallados en la Tabla 2, el objetivo de COSO III es establecer un marco que mejore la eficacia del control interno, que facilite la evaluación y

documentación de todos los controles, que promueva la rendición de cuentas y refuerce la gestión de riesgos de la empresa.

COSO III brinda una guía que le permitirá a las empresas desarrollar de forma eficaz y eficiente controles internos que le ayuden a crear confiabilidad y certeza de los procedimientos y depende del cumplimiento riguroso no solo de las políticas y procedimientos, si no de funciones que van desde las altas gerencias y el personal que desarrolla funciones en los departamentos. Ante esto COSO 2013 detalla que la gerencia y la administración son los encargados de determinar con criterio cuanto control se requiere, además, la gerencia y el resto del personal basados en este criterio seleccionan, desarrollan e implementan dichos controles y la gerencia y los auditores internos aplican este criterio con revisiones y evaluaciones de que el control está siendo eficaz.

Contribuyendo a lo anterior en la tesis “Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A., mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.” González y Guzmán (2022) aportan:

Las empresas en general tienen una perspectiva muy diferente de lo que realmente es el cumplimiento del control interno. Se nos ha dicho que el simple hecho de crear y aplicar los diversos reglamentos, manuales, normas y políticas es suficiente para determinar la eficiencia de la empresa, respecto a la implementación de los métodos de control en los diferentes departamentos. Sin embargo, la realidad no es tan simple. El control interno, al buscar salvaguardar los activos de la empresa y el cumplimiento de los objetivos empresariales, involucra la participación activa de cada uno de los colaboradores durante este proceso, quienes deben ser guiados por una administración ordenada y eficiente. (p.21).

Es importante resaltar que el marco prevé que para la dirección y los consejos de administración es un medio que permite aplicar el control interno a cualquier tipo de empresa sin

importar su unidad operativa o función, además, brinda un enfoque basado en principios que proporciona flexibilidad y que pueden aplicarse a nivel de entidad. Adicional, da requisitos para que el sistema sea eficaz considerando como los componentes operan juntos y que permita identificar riesgos para desarrollar propuestas apropiadas. Coso III con su definición refleja que el control interno es un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

Este marco integra 5 componentes esenciales y 17 principios que brindan la orientación adecuada para su aplicación y que se puedan alcanzar los objetivos de la empresa, los cuales deben ser implementados de manera conjunta. Según COSO 2013 los componentes y la estructura de la empresa tienen una relación directa que se representa en forma de cubo:

Figura 2
Relación componentes COSO 2013 y estructura organizacional



Fuente: COSO 2013, p.6.

De la Figura 1 resalta González. R. (s.f) *“Los cinco componentes deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos*

entre ellos.” (p.15.). Lo que afirma que todos deben ser implementados de manera conjunta y no separados, para que todos los objetivos establecidos para el control interno deseado se puedan alcanzar permitiendo así la reducción de riesgos.

A continuación, se describen los componentes del control interno:

- **Ambiente de control:** este componente lo constituye el conjunto de normas, procesos y estructuras que dan las bases para ejecutar un control interno efectivo, además, le brinda a la gerencia el establecimiento de las conductas esperadas, estimulando el cumplimiento de funciones de manera correcta, ya que asignan responsabilidades y control de las actividades. La NIA 400 (IAASB,2018) describe Ambiente de control como “...*que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos*” (p.2).

Los 5 principios asociados a este componente son:

1. La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos: las empresas deben demostrar que sus procesos son dignos de confianza, estableciendo normas de conducta, esto requiere que la alta dirección establezca liderazgo y compromiso, así como evaluar el cumplimiento de dichas normas y abordar de manera oportuna cualquier desviación de la organización. Establecer un sistema de control efectivo inicia por asumir una cultura de ética y establecer objetivos específicos.
2. El directorio demuestra independencia respecto de la administración y ejerce supervisión sobre el desarrollo y desempeño del control interno: es importante que el directorio ejerza supervisión sobre la administración para verificar que actúan de acuerdo a los objetivos establecidos. Lo principal es que operarán de manera independiente y establecen responsabilidades de supervisión, basándose en la experiencia.

3. La gerencia establece, con la supervisión de la junta directiva, estructuras, líneas de reporte y autoridades y responsabilidades apropiadas para el logro de los objetivos: la dirección debe considerar todas las estructuras y establecer líneas, definiendo y asignando competencias y responsabilidades.
 4. La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener individuos competentes en línea con los objetivos: para lograr objetivos la empresa depende de su recurso humano, para ello establece políticas y procedimientos para brindar descripciones claras de puestos y comunicar lo que la empresa necesita, esto permite evaluar la competencia y abordar deficiencias. Además, la empresa pretende atraer y retener a las personas llevando a cabo actividades y ofrece formación para reforzar en el cumplimiento de objetivos.
 5. La organización responsabiliza a los individuos de sus responsabilidades de control interno en la consecución de los objetivos: este principio requiere un complemento entre apoyar su recurso humano y supervisión de desempeño, esto les permite obligar a rendición de cuentas, que les permite establecer medidas de desempeño, recompensas e incentivos, evaluando dichas medidas, esto permite que incluso consideren las condiciones que podían causar un desempeño deficiente que no permite el cumplimiento de objetivos.
- **Evaluación de Riesgos:** cada organización de tener claro a que riesgos internos y externos están expuestos para que la dirección pueda tomar decisiones para el abordamiento efectivo a estos riesgos, para ello se requiere un sistema que permita detectarlos y evitarlos. COSO 2013 define el riesgo como “...*la posibilidad de que ocurra un evento que afecte negativamente al logro de los objetivos.*” (p.4).
Un requisito previo para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, vinculados a diferentes niveles de la entidad. La dirección especifica los objetivos dentro de las categorías relacionadas con las operaciones, la presentación de informes y el

cumplimiento con la suficiente claridad para poder identificar y analizar los riesgos que afectan a dichos objetivos. La dirección también considera la idoneidad de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto de posibles cambios en el entorno externo y en su propio modelo de negocio que puedan ineficaz el control interno. (COSO, 2013, p.4).

Según este componente expone 4 principios:

6. La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos: es importante establecer los objetivos de forma clara ya que serán el medio de complementarlos con los valores y metas que permitan considerar la probabilidad de que se presenten situaciones de riesgo, esto refleja las decisiones de la dirección y determina el nivel de riesgo aceptable.
7. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y los analiza como base para determinar cómo deben gestionarse: es importante que la organización realice un análisis de riesgos robusto tanto externo como interno que considere toda la estructura para que puedan estimar los efectos posibles en diversos escenarios y determinar una respuesta adecuada que incluya los que se pueden aceptar, los que se deben evitar y reducir todos los que afecten los objetivos de la empresa de manera que los lleve a no ser confiables.
8. La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos: con la identificación de riesgos se toma en consideración la posibilidad de actividades fraudulentas e ilegales por lo que la organización debe tomar en cuenta cuales medios se utilizarían para cometerlos lo que conlleva a evaluar actitudes y razones por las que se podría llevar a cabo este comportamiento ilegal.

9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno: dentro de una evaluación de riesgos no se puede omitir tener presente también los riesgos de tener deficiencias en el sistema de control interno implementado, porque debe evaluar cambios externos, cambios en el modelo del negocio e incluso cambios en liderazgo.
- **Actividades de control:** este componente destaca del sistema de control interno ya que incluye las políticas y procedimientos que rigen los lineamientos de ejecución de los procesos y que ayudan a mitigar los riesgos de no cumplir con los objetivos organizacionales, estas actividades de control se deben ejecutar en todos los niveles de la empresa. Estas actividades de control pueden ser de prevención o detección, de las cuales se pueden mencionar las autorizaciones o aprobaciones, conciliaciones, segregación de funciones y revisiones de rendimientos.

Los tres principios que se desprenden de este componente son:

10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables: luego de la evaluación de riesgos la empresa diseña, desarrolla y aplica los medios necesarios para mitigar los riesgos. Este componente se integra con la evaluación de riesgos considerando factores específicos de la entidad y que le permite determinar los procesos empresariales más importantes, a la vez evalúa una combinación de tipos de actividades de control considerando en qué nivel se aplica cada actividad con la segregación de funciones.
11. La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos: con base al diseño de las actividades de control para responder a los riesgos que se presentan en la organización y que amenazan el cumplimiento de objetivos considerarán en qué medida se apoyarán en la tecnología, lo que incluye aprovechamiento de sistemas

informáticos. Esto se lograría si determinan la dependencia del uso de la tecnología en los procesos y los controles generales de la tecnología, así como establecer actividades de control de los procesos pertinentes de control de los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.

12. La organización implementa actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen en práctica las políticas: la organización establece políticas y procedimientos para que se conozcan claramente las directrices de la dirección y así mismo establece la responsabilidad de ejecución, además de realizar reevaluaciones de las mismas para tomar medidas en caso de situaciones cambiantes y sin dejar de lado la importancia de contar con personal competente.
- **Información y Comunicación:** para que la empresa pueda cumplir sus objetivos depende de que el personal sea competente, pero es importante que cuenten con una comunicación asertiva con toda la estructura. Existen dos tipos de comunicación, la interna y la externa, COSO (2013) detalla: *“La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la organización, fluyendo hacia arriba, hacia abajo y a través de la entidad.”*(p.5.), esto permite que los colaboradores tengan claro sus responsabilidades y que lo que la dirección demanda de cada uno. COSO (2013) *“La comunicación externa tiene una doble vertiente: permite la comunicación entrante de información externa relevante y proporciona información a terceros en respuesta a los requisitos y expectativas”*. (p.5).

Este componente cuenta con 3 principios:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno: se deben identificar las necesidades de información y procurar que la obtención de datos sea fiable y útil para toma de decisiones tanto internamente como externamente. Es importante mantener la

calidad de la información en todo el proceso y el correcto procesamiento de dicha información.

14. La organización comunica internamente la información, incluidos los objetivos y las responsabilidades del control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento del control interno: una vez que una organización crea estructuras de supervisión y políticas y procedimientos, comunica estas estructuras y políticas a toda la organización por lo que debe seleccionar los métodos más adecuados y proporcionar líneas de comunicación independientes.
 15. La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno: esta comunicación se enfoca a todas las partes externas que tengan injerencia en los procesos de la organización, igualmente seleccionando los métodos pertinentes.
- **Actividades de Monitoreo:** todo sistema de control interno implementado requiere ser monitoreado para comprobar que cada componente establecido se está cumpliendo, se realiza por medio de evaluaciones continuas o separadas o de manera mixta. Las evaluaciones continuas brindan información oportuna, las evaluaciones separadas varían el alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos y así como de las evaluaciones continuas.

Los dos principios asociados a este componente son:

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando: la implementación de controles requiere una revisión para asegurarse que son efectivos, estas revisiones pueden ser continuas o programadas según las necesidades que surjan. Estas revisiones deben ser de forma objetivas lo que demuestra transparencia y responsabilidad, lo que implica contar con personal calificado.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, incluida la alta dirección y la junta directiva, según corresponda: realizar la evaluación de las estructuras y procedimientos es fundamental en las actividades de monitoreo y cuando se obtienen resultados es importante la comunicación de los mismos a la dirección para la toma de decisiones para poder atacar las deficiencias detectadas y cuando se implementen las medidas correctivas supervisarlas.

2.2.3. Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son todas aquellas obligaciones financieras que adquiere la empresa a corto o largo plazo, como resultado de una adquisición de bienes o servicios necesarios para su operación y que están relacionadas con su actividad económica. Para Rodríguez (2022):

Representan los importes pendientes de pagos a proveedores por operaciones corrientes a corto plazo y no corrientes a largo plazo, también se conocen como obligaciones de la empresa con terceros que forma parte del pasivo dentro los estados financieros, estas obligaciones son consecuencia de las operaciones de compra de mercadería, materiales, uso de servicios, entre otros. (p.5.)

Las cuentas por pagar de una empresa se representan en los estados financieros como un pasivo. De acuerdo con Horngren, Sundem y Elliott (2015), *“las cuentas por pagar son compromisos surgidos de la adquisición de bienes o servicios que deben cancelarse dentro del ciclo normal de operaciones”* (p. 210).

La adecuada gestión de las cuentas por pagar permite mantener una relación sólida con sus proveedores y reducir los riesgos financieros. Según Gitman y Zutter (2016), *“la administración eficiente de las cuentas por pagar contribuye a optimizar el capital de trabajo y a sostener la reputación crediticia de la empresa”* (p. 233).

Existen dos tipos de cuenta por pagar que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 3
Tipos de cuentas por pagar

Tipo	Descripción	Ejemplos
A corto Plazo (pasivos corrientes)	Son aquellas deudas que deben pagarse a un plazo no mayor a un año. En algunos casos los pagos son mensuales o diarios y normalmente se respaldan mediante una factura, letras de cambio, otros.	1. Materias primas, insumos o productos adquiridos a crédito. 2. Facturas de agua, electricidad, internet, teléfono.
A Largo Plazo (pasivos no corrientes)	Son aquellas deudas que deben pagarse a un plazo mayor a un año. Estos pagos se pueden realizar mensualmente, pero realizando abonos y en donde su cancelación en de largo tiempo, se pueden respaldar por facturas, contratos, pagarés, otros.	1. Dinero prestado de entidades financieras que se pagará en más de un año. 2. Compromisos de pago por el arrendamiento de activos a largo plazo.

Fuente: Elaboración propia.

La importancia de mantener una correcta organización de las cuentas por pagar depende de que el proceso realizado por los responsables se realice de manera eficiente y fiel a las políticas establecidas por la empresa. Es de carácter prioritario que todas las cuentas por pagar se encuentren reflejadas dentro de todos los informes contables que lo requieran ya que se reducen los riesgos de fraude o pérdidas, genera confiabilidad con los proveedores y evita pérdida de estos. Tener créditos con proveedores ayuda al flujo de efectivo de la empresa, de

esto se considera importante mantenerse al día con estos para no generar intereses o una mala reputación que influya la no obtención de créditos futuros.

Para Rojas (2022):

El no pagar en tiempo y forma supone una pésima imagen de cara a cada uno de los proveedores que han confiado en la empresa y pueden acabar incluso trasladándose a listas de morosidad que pueden dificultar la adquisición de futuros bienes y servicios perjudicando así las operaciones diarias de la empresa. (p.30).

El control interno implementado en el proceso de cuentas por pagar permitiría que todos aquellos posibles riesgos sean evitados de manera oportuna, tanto en lo que son fraudes como no tener al día dichas obligaciones con los proveedores o acreedores.

Según Salazar y Abab (2023):

El objetivo principal del control de las cuentas por pagar es asegurar que los pagos se realicen correctamente, evitando errores o pagos duplicados, así como aprovechar los plazos de pago establecidos para optimizar el flujo de efectivo de la empresa.

También implica establecer políticas y procedimientos para la autorización de pagos, la conciliación de cuentas y la resolución de discrepancias o reclamaciones con los proveedores. (p.66.)

Por tanto, la implementación del modelo COSO III en el área de cuentas por pagar no solo optimiza los procesos, sino que también fortalece la transparencia, la eficiencia y la sostenibilidad financiera de la organización.

2.3. EL MARCO CONTEXTUAL

2.3.1. Reseña Histórica

Sisten S.A. es una empresa familiar de capital privado, fue fundada en 1979 con el nombre Afinamiento H.T.U., S.A. que se dedicaba a la reparación de vehículos, para el año 1983 cambio a su nombre actual e inicio su nueva actividad económica, en el año 2006 luego de un estudio

nacional realizado por la empresa estadounidense Cleaver Brooks fueron nombrados representantes exclusivos de la marca.

Actualmente la empresa se dedica al suministro, instalación y mantenimiento de calderas generadoras de vapor, así como calderas eléctricas, y otros equipos relacionados con la industria que fabrican en Cleaver Brooks, ofreciendo también los repuestos para estos equipos.

Adicional a lo anterior la empresa buscando mejoras para respaldar el producto, brinda capacitaciones para el uso correcto de los equipos a todos sus clientes, así como fortalecer el talento humano y la tecnología para mantener la competencia y marcar la diferencia con otras empresas, dándole así a su cartera de clientes calidad y compromiso.

La empresa cuenta con 45 colaboradores entre los que se encuentran personal de Gerencia, administrativo y de taller, los cuales se distribuyen en diferentes departamentos como: Gerencia General, Dirección de Proyectos, Administración, Recursos Humanos, Contabilidad, Proveeduría, Ventas, departamento de mensajería, departamento de limpieza, soporte técnico, bodega de repuestos, bodega de materiales y Taller.

Sisten S.A actualmente tiene sus instalaciones en San José, Tibás, San Juan, Versalles, 150 metros al norte de la entrada principal del Estadio Ricardo Saprissa, con el paso del tiempo ha realizado mejoras en su infraestructura para adaptarse al crecimiento que han tenido por su ampliación en cartera de clientes y aumento de personal.

La empresa cuenta con una amplia cartera de clientes y proveedores, los que han permitido el crecimiento de la empresa, dentro de los clientes se encuentran industrias costarricenses que requieren generación de vapor en grandes cantidades, como manufactura, alimentos, cartón, papel, lácteos. Sisten S.A. ha participado en contratos con entidades del estado, como los Hospitales, Instituto Nacional de Aprendizaje, Instituto Costarricense de Electricidad, entre otros, muchos de ellos fueron adjudicados debido a su representación exclusiva de marca.

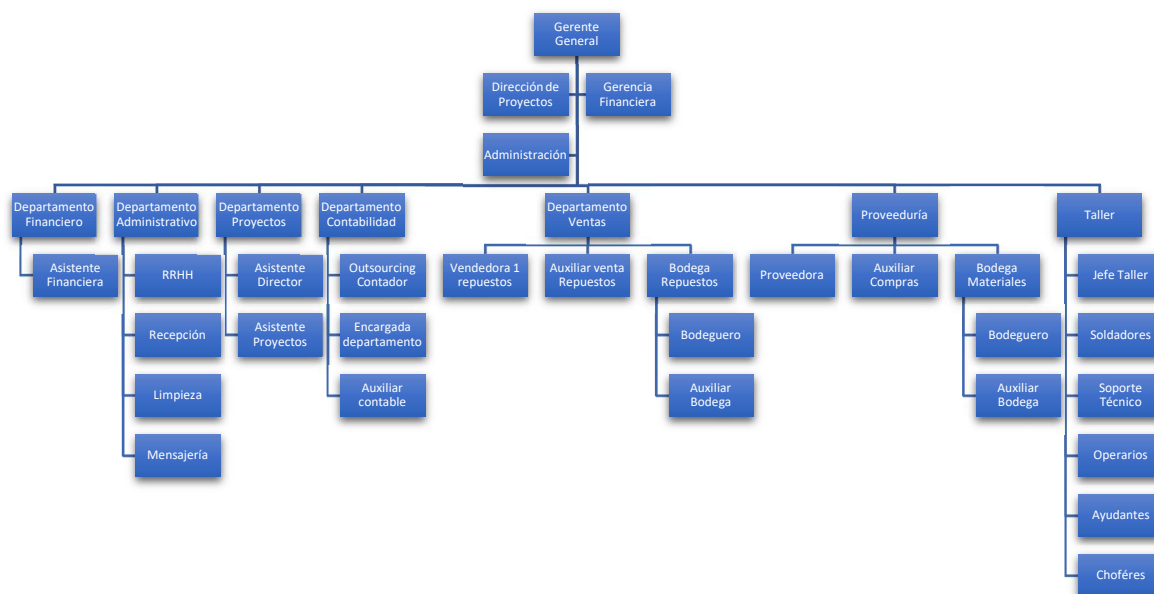
Su principal proveedor es Cleaver Brooks y cuenta con muchos proveedores nacionales que le permiten cumplir con la demanda de venta de repuestos y cumplimiento de proyectos, permitiendo así que la competencia no sea un punto desfavorable para la empresa ya que siempre brindan soluciones rápidas y efectivas, con calidad que se antepone a cualquier competencia que tenga productos similares o brinde los mismos servicios como de mantenimiento.

En una empresa como Sisten S.A. donde importan muchos equipos y repuestos de alto valor monetario, genera que el monto de las cuentas por pagar sea representativo y además son en divisa extranjera, lo que da una complejidad al control de las obligaciones. La gestión correcta de esta ayuda a la eficiencia operativa y al posicionamiento de marca.

2.3.2. Estructura Organizacional

Actualmente Sisten S.A. cuenta con una estructura organizacional representada en el siguiente organigrama:

Figura 3
Estructura Organizacional Sisten S.A.



Fuente: Elaboración propia, con datos brindados por la empresa

Basado en el organigrama los roles se definen de la siguiente manera:

- Gerencia General:
 - Gerencia Financiera: que tiene a cargo el departamento financiero y la asistente y se encarga del control de las importaciones, contacto con los bancos, tramites de garantía para licitaciones, programación de pagos para las deudas bancarías y trámites de operaciones bancarías como leasing financieros y desembolsos. La asistente financiera adicional de encarga del control de costos de los proyectos.
 - Dirección de Proyectos: que se encarga de las cotizaciones a clientes, cronogramas de los trabajos a realizar, licitaciones del estado y tramites

de permisos, así como coordinaciones con las subcontrataciones y solicitud de equipos a la casa matriz Cleaver Brooks, está a cargo del departamento de proyectos y de la asistente de dirección y asistente de proyectos, que apoyan en las funciones.

- Administrador: que se encarga del control de la empresa y es soporte para ambas gerencias.
- Departamento administrativo: cuenta con el personal de
 - RRHH: encargado de todo el proceso que implica al personal, como ingresos, vacaciones, permisos, amonestaciones, despidos, entre otros.
 - Recepcionista: encargada de la central telefónica, recibir a los clientes y proveedores, adicional tiene el control de la flotilla vehicular de la empresa para sus mantenimientos y revisión técnica vehicular.
 - Limpieza: encargadas del mantenimiento de las instalaciones.
 - Mensajería: encargados de retirar materiales donde los proveedores y entregar repuestos a los clientes.
- Departamento de Contabilidad:
 - Outsourcing Contador: se encarga de la revisión de la contabilidad y realización de estados financieros, así como de las presentaciones de declaraciones ante el Ministerio de Hacienda.
 - Encargada de contabilidad: se encarga de registro y control en el sistema de todos los movimientos de la empresa. También se encarga de las cuentas por cobrar, planillas, pago a proveedores, realización de presupuestos y de informes financieros.
 - Auxiliar contable: se encarga del registro y control de las facturas de proveedores, auxiliar de cuentas por pagar, tarjetas de crédito, liquidación

de venta de repuestos y conciliaciones bancarias, así como registros de asientos.

- Departamento de ventas:
 - Vendedora 1 repuestos: se encarga de cotizaciones y facturación a los clientes, así como de pedidos de repuestos a Cleaver Brooks.
 - Auxiliar venta repuestos: apoyo en las funciones de la vendedora.
 - Bodega Repuestos: tanto el Bodeguero como el auxiliar, de encargan del control y mantenimiento de la bodega, así como el despacho de los repuestos.

- Proveeduría:
 - Proveedora: Encargada de las compras de materiales para los proyectos.
 - Auxiliar compras: Encargada de compras internas de la empresa y apoyo a la proveedora.
 - Bodega de materiales: tanto el Bodeguero como el auxiliar, se encargan del control y mantenimiento de la bodega, así como el despacho de los materiales.

- Taller:
 - Jefe de taller: encargado en campo de los proyectos, apoya a la dirección de proyectos para la toma de decisiones para distribución de personal.
 - Soldadores: construcción de equipos auxiliares para las calderas.
 - Soporte técnico: puesta en marcha de las calderas, así como visitas de emergencia a los clientes por fallas en los equipos.
 - Operarios: apoyo en instalación y mantenimiento de las calderas. Son los encargados de guiar al equipo que se designa para un proyecto.
 - Ayudantes: son los que realizan las instalaciones y mantenimientos de los equipos, están a cargo de los operarios.

- Chóferes: encargados del traslado del personal a los diferentes frentes de trabajo y apoyo en los trabajos.

2.3.3. Misión, Visión y Valores organizacionales

Actualmente la empresa mediante la misión, visión, y valores organizacionales para justificar su existencia y para definir sus líneas de acción, tienen definidos sus doctrinas empresariales, que les permiten dar una guía a todo su entorno social externa e internamente.

2.3.3.1. Misión: Sisten, S.A. Sistemas Energéticos, es una empresa creada con el propósito de ofrecer al mercado costarricense y extranjero, una opción seria, personalizada y con profesionales de experiencia, aquellas empresas que buscan una solución en el área de producción de energía calorífica a bajo costo y con altos rendimientos para la fabricación de sus productos.

2.3.3.2. Visión: Ser una empresa líder y confiable para nuestros clientes. Solucionar a nivel nacional e internacional cualquier necesidad relacionada con la producción de vapor, ser innovadores, siempre con miras hacia el futuro. Financieramente sólida y un lugar extraordinario para trabajar.

2.3.3.3. Valores Organizacionales:

- Honestidad
- Puntualidad
- Calidad
- Eficiencia
- Cumplimiento
- Compañerismo
- Respeto

2.3.4. Aplicación de políticas

La empresa cuenta con políticas que guían el comportamiento de los colaboradores, que les ayudan a la alineación con la misión, visión y objetivos de la organización, que a la vez fomenta un buen ambiente laboral que mejora la productividad, la eficiencia y fortalece la imagen corporativa.

Dentro de las políticas con las que cuentan podemos destacar las siguientes:

- Política sobre discriminación, acoso laboral y hostigamiento sexual.
- Código de ética y conducta empresarial.
- Política de trabajo infantil.
- Política uso de uniforme.
- Política de jornada laboral y viáticos.
- Política del medio ambiente.
- Política de consumo Eléctrico y Agua Potable.
- Política Reutilización de Materiales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Según Ramírez (2021) el marco metodológico es el resultado de la aplicación lógica y sistemática de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico, resaltando que la metodología de la investigación es progresiva. En este capítulo se detallan los procedimientos, métodos, instrumentos y técnicas que sirvieron para la recolección, análisis e interpretación de la información que era necesaria para responder el problema planteado.

La intención es proporcionar una estructura clara y coherente del proceso de la presente investigación lo que asegura validez y objetividad en la obtención de los datos. El marco metodológico establece la lógica del estudio, lo que permite comprender cómo se abordó el Modelo COSO III y su relación con la mejora del proceso de cuentas por pagar.

En el capítulo se define el enfoque, alcance y diseño de la investigación, así como se brinda la delimitación de la población y muestra seleccionada. Adicional, se explican los instrumentos de recolección de datos y se presentan los métodos de análisis empleados para procesar y evaluar la información recolectada, para poder sustentar los hallazgos y conclusiones.

Con ello, el marco metodológico se constituye en una base fundamental para asegurar la calidad del trabajo investigativo, permitiendo que los resultados obtenidos puedan ser verificados y útiles para la toma de decisiones.

3.1. ENFOQUE

Según Hernández, Fernández y Baptista (2020) el enfoque constituye el paradigma metodológico que orienta el proceso de investigación, permitiendo seleccionar técnicas y métodos coherentes con los objetivos planteados.

Lo que se entiende por enfoque de la investigación es al modo general en que se aborda el estudio de un tema, como a la representación metodológica que brinda la guía para recolectar los datos, así como analizarlos e interpretarlos, además de dirigir al autor que tipos de datos utilizará y los procedimientos que podría aplicar.

3.1.1. Enfoque cualitativo

Para Ordoñez (2025) este enfoque recopila datos no numéricos para la comprensión de conceptos y comportamientos, por lo que los resultados de las investigaciones son expresados a través de textos.

En conclusión, este enfoque se orienta en comprender experiencias significados sociales y percepciones, en donde utiliza datos descriptivos como documentos, entrevistas u observación, busca profundizar y comprender, no dar resultados generales.

3.1.2. Enfoque cuantitativo

Caley, Palacios y Caicedo (2023) detallan que este enfoque se utiliza por su naturaleza en procesos que sean medibles o cuantificables, de los cuales se obtienen resultados de frecuencia, medición y parámetros de las conclusiones que son sacadas de una población de interés, los datos son representados por medio de números. Dentro de las características de este tipo de enfoque detallan que su razonamiento es deductivo, determina los destinos causales y universales y que la meta primordial es la prueba de la formulación demostración de interés y de hipótesis.

Según la descripción anterior de los autores se deduce que este enfoque está orientado a la medición objetiva y que utiliza instrumentos estandarizados y procedimientos estadísticos, donde se recogen datos numéricos para establecer patrones, correlaciones o relaciones causales, así mismo, se busca resultados generales y se basa en la lógica deductiva y a la comprobación de hipótesis.

3.1.3. Enfoque mixto

Para Vizcaíno, Cedeño y Maldonado (2023) es una estrategia que une tanto elementos cualitativos como cuantitativos en el mismo estudio, el objetivo es aprovechar las fortalezas de cada enfoque para que se logre la mejor comprensión, esto permite abordar preguntas de investigación de alta complejidad desde múltiples perspectivas, proporcionando una visión más completa del estudio. Este enfoque combina las técnicas y métodos cuantitativos y cualitativos en el diseño y ejecución de la investigación, es relevante en investigaciones donde se busca validar o complementar los resultados obtenidos a través de un enfoque con los obtenidos a través del otro.

Este enfoque combina las estrategias cualitativas y cuantitativas que permite dentro del estudio tener una visión más completa del estudio, ya que integra los resultados. Complementa los enfoques ya que ambos son útiles, pero podrían tener deficiencias que puede cubrir uno con el otro y permitir que la investigación sea más certera y confiable.

Para esta investigación se adopta un enfoque mixto ya que el enfoque cuantitativo se orienta a medir el nivel de cumplimiento de los componentes y principios del Modelo COSO III y su contribución para el mejoramiento del proceso de cuentas por pagar en la empresa y el enfoque cualitativo incorpora elementos como la revisión documental y entrevistas, lo que brinda una comprensión más integral de la investigación.

3.2. ALCANCE

El alcance de una investigación se refiere al nivel de profundidad con el que se aborda un tema, indicando hasta dónde pretende llegar el investigador en la descripción, explicación o comprobación del problema planteado, este delimita qué se espera lograr con los resultados del estudio y qué tipo de comprensión se generará.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2020), el alcance determina si una investigación se orienta a describir, explorar, correlacionar o explicar, dependiendo del grado de conocimiento previo existente y de los objetivos determinados.

3.2.1. Exploratorio

Según Ramos (2020) afirma que *“En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características.”*

Por lo anterior se entiende que la finalidad de este alcance es generar preguntas para futuras investigaciones, su objetivo es obtener el primer acercamiento al problema para generar posibles hipótesis y obtener resultados preliminares.

3.2.2. Descriptivo

Hernández, Fernández y Baptista (2020) detallan *“Los estudios descriptivos especifican las propiedades y perfiles importantes de personas, grupos o procesos”.*

Este alcance busca detallar comportamientos, características o las propiedades del estudio, esto es un determinado grupo humano u objeto, que ofrece una base sólida de información.

3.2.3. Correlacional

Según Ramos (2020) *“En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables.”*

Su finalidad es identificar la asociación entre dos o más variables en un contexto específico, no determina que una cause la otra y no hay relación entre ellas.

3.2.4. Explicativo o causal.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2020) este alcance se describe como *“Los estudios explicativos están dirigidos a responder las causas de los eventos y condiciones, y a explicar por qué sucede un fenómeno”*.

Este alcance busca determinar causas o efectos del estudio, así como probar teorías, y se orienta en la explicación del porque ocurre el fenómeno, esto proporciona un sentido de comprensión de este.

Para esta esta investigación se presenta un alcance descriptivo – explicativo, esto porque, se pretende describir las características, prácticas y condiciones en las que se desarrolla el proceso de cuentas por pagar en la empresa en el primer semestre del año 2025.

La investigación adquiere un carácter explicativo, ya que busca explicar la contribución del Modelo COSO III en la mejora del proceso de cuentas por pagar, analizando cómo cada uno de sus componentes y principios ayudan en la eficiencia, confiabilidad y cumplimiento del proceso analizado.

Por lo anterior y dado que la investigación no solo pretende brindar un diagnóstico de la situación existente y generar conocimiento aplicado que sirva de base para la formulación de recomendaciones que permitan fortalecer el control interno y optimizar la gestión de las cuentas por pagar en la empresa es que se determina este alcance.

3.3. DISEÑO

La presente investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, ya que el estudio examina la aplicación del Modelo COSO III y su contribución al proceso de cuentas por pagar, así mismo, no se manipulan las variables, estas se observan y analizan tal como se presentan en su contexto real, sin intervenir o alterar los procesos existentes.

La recolección de datos se realizará en un único periodo de tiempo que corresponde al primer semestre del año 2025, por lo que se adopta un diseño transversal, que permite analizar la situación del control interno y del proceso de cuentas por pagar en un momento específico, facilitando la identificación de debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora.

El diseño no experimental transversal se considera adecuado, ya que facilita explicar y describir la relación entre las variables sin afectar el desarrollo normal de las operaciones de la empresa, garantizando la validez de los resultados obtenidos.

3.4. UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

3.4.1. Población

Para Salazar (2021) población es *“...la parte del universo con la cual se va a realizar el estudio, según las características de la investigación.”* (p.6). Se resalta que la población debe delimitarse claramente, tomando en consideración temporales y conceptuales.

La población se define como el conjunto de elementos u objetos de estudio y sobre los cuales el investigador desea realizar inferencias, estos pueden ser documentos, personas o procesos que comparten características comunes.

La población de estudio de esta investigación está constituida por el personal de administración y contabilidad que participa directa o indirectamente en la gestión del proceso de cuentas por pagar de la empresa SISTEN S.A., ubicada Tibás.

Esta población comprende a los colaboradores de proveeduría, contabilidad, financiero y administración, ya que son los que tienen acceso a la información relevante y participan activamente en la ejecución y control del proceso de cuentas por pagar, así como, el conocimiento y experiencia en los procedimientos vinculados al registro, control y cancelación de las obligaciones de la empresa.

Asimismo, esto permite obtener datos confiables para analizar la aplicación del Modelo COSO III y su contribución a la mejora del proceso durante el primer semestre del año 2025.

Tabla 4
Población

Departamento	Cantidad	
	Colaboradores	Función
Administrativo	1	Aprobación de órdenes de compra
Proveduría	2	Cotización y compra de materiales, suministros y servicios. Ingreso de Facturas al sistema.
Financiero	1	Aprobación de pago a proveedores
Contabilidad	2	Control Auxiliar de cuentas por pagar, revisión de facturas, preparación de pago a proveedores, realizar transferencias registro en sistema de pagos.
Total	6	

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2. Tipo de muestra

La muestra por aplicar en la investigación será censal, esto debido al tamaño reducido del personal, por lo que se incluirá a todos los colaboradores del departamento administrativo, proveeduría, financiero y contable, por lo que la misma será de 6 colaboradores.

Tabla 5
Características de la muestra

Puesto	Género	Edad	Escolaridad	Función	Antigüedad
Administrador	Masculino	38	Bachiller Administración de Empresas	Aprobación de órdenes de Compra	13 años
Encargada Proveeduría	Femenino	58	Bachiller en Educación media	Compras para los proyectos e ingreso de facturas	15 años
Auxiliar Proveeduría	Femenino	36	Bachiller en Educación media	Compara internas e ingreso de facturas	5 años
Gerente Financiera (Socia)	Femenino	58	Bachiller en Educación media	Autorización pago obligaciones de la empresa	36 años
Encargada Contabilidad	Femenino	37	Bachiller en Contaduría	Preparación de pago a	9 años

			proveedores y transferencias.		
Auxiliar Contabilidad	Femenino	28	Técnico medio en Contabilidad	Revisión de facturas y control auxiliar cuentas por pagar.	1 año

Fuente: elaboración propia.

3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión

Para garantizar la validez y confiabilidad de la información recolectada, se determinaron criterios de inclusión y exclusión para la selección de la muestra en la investigación, los cuales permitirán delimitar la población requerida para este estudio.

Tabla 6
Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> Personal administrativo, financiero y contable que labora en la empresa. Colaboradores que participan directa o indirectamente en el proceso de cuentas por pagar, incluyendo actividades de registro, control, autorización o pago a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal que no tenga relación con el proceso de cuentas por pagar. Colaboradores con una antigüedad menor a seis meses. Personal que se encontraba de vacaciones, con licencia prolongada durante el primer semestre del año 2025 o ausente

<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores con antigüedad de seis meses en la empresa, que les permita poseer conocimiento suficiente de los procedimientos. • Colaboradores que se encontraban laborando activamente durante el primer semestre del año 2025. • Personal que acepte participar voluntariamente en la investigación. 	<p>durante el período de recolección de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores que no acepten participar en la investigación.
--	--

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4. Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrollará respetando los principios éticos y valores de la empresa, garantizando la protección de los participantes involucrados. Siendo así, se acataron los principios de respeto, confidencialidad, consentimiento informado y responsabilidad. Se podrá divulgar el nombre de la empresa y su ubicación, mas no se podrá brindar datos de la situación financiera de la misma.

La participación de los colaboradores de la empresa SISTEN S.A. será voluntaria, informándoles previamente sobre los objetivos del estudio, el alcance de la investigación y el uso académico de la información recolectada. Se solicitó el consentimiento informado, esto garantizaba que los participantes pudieran retirarse del estudio en cualquier momento sin que ello implicara acciones negativas.

Se garantiza la confidencialidad y anonimato de los participantes por solicitud de la gerencia, evitando la divulgación de datos personales o información sensible que los pueda

comprometer. Los resultados obtenidos se presentarán de manera incorporada y exclusivamente con fines académicos, sin afectar la imagen institucional ni los intereses de la empresa.

La información que se recopile será utilizada de forma responsable, ética y confidencialmente, resguardando la información real de los datos y evitando cualquier tipo de manipulación o sesgo. Los colaboradores podrán limitarse a responder preguntas que no consideren prudentes, esto por la sensibilidad de la información que revelarían que podría de alguna manera afectar la empresa.

En conclusión, la investigación se conducirá con honestidad académica, transparencia metodológica y compromiso de que se genere conocimiento útil, que permita contribuir a la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa, sin causar perjuicio a los participantes ni a la empresa. Así mismo, se respetaron los derechos de autor mediante la adecuada citación de las fuentes bibliográficas empleadas, conforme a las normas del estilo APA 7.

3.5. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la investigación se utilizaron instrumentos para la recolección de la información diseñados de acuerdo con los objetivos planteados, que permitirán garantizar la obtención de datos que sean válidos y confiables, que a la vez permitan evaluar la implementación del Modelo COSO III para la contribución en la mejora de los procesos de cuentas por pagar en la empresa.

En la siguiente tabla se describen los instrumentos seleccionados:

Tabla 7
Instrumentos para la recolección de la información

Instrumento	Descripción	Detalle
	Este instrumento se compone por preguntas cerradas y estándares,	El instrumento fue diseñado tomando como base los cinco

Cuestionario estructurado	<p>utilizando la escala de medición Likert.</p> <p>Será dirigido a los colaboradores de los departamentos Administrativo, proveeduría, financiero y contable que estén involucrados directamente con el proceso de cuenta por pagar.</p>	<p>componentes del Modelo COSO III: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión o monitoreo.</p>
Guía de entrevista	<p>Este instrumento permite profundizar en los puntos importantes y que se obtenga información de relevancia para la investigación. Será dirigida al área administrativa y gerencia.</p>	<p>La guía será semiestructurada, esto permitirá ahondar en aspectos relacionados con la implementación del control interno, la identificación de riesgos y las oportunidades de mejora en el proceso de cuentas por pagar.</p>
Ficha de revisión documental	<p>Este instrumento ayuda en la recolección de información y datos de los documentos de la empresa. Esto ayuda a verificar el cumplimiento de procedimientos y normas.</p>	<p>La ficha de revisión documental permite verificar la información obtenida del cuestionario y la entrevista fortaleciendo la investigación.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS

Para la presente investigación se detallan en la siguiente tabla las variables que permitirán responder a las preguntas de investigación planteadas.

Tabla 8
Variables

Objetivo Específico	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Analizar la aplicabilidad del modelo COSO III en el proceso de cuentas por pagar de la empresa SISTEN S.A.	Modelo COSO III	Marco integrado de control interno que brinda una guía para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos en un proceso determinado, relacionados con la eficiencia operativa, que brinda confiabilidad	El modelo COSO III se medirá a través del conocimiento del personal y la revisión documental sobre la aplicación de sus componentes en el proceso de	Ambiente de control	Código de ética. Estructura organizacional. Asignación de responsabilidades. Competencia del personal. Compromiso de la gerencia.	Cuestionario, entrevista y ficha documental
				Evaluación de Riesgos	Identificación y evaluación de riesgos. Análisis de riesgos financieros. Medidas de mitigación. Prevención de fraudes. Evaluación de cambios de afectación significativa.	Cuestionario, entrevista y ficha documental

		de la información financiera y cumplimiento normativo	cuentas por pagar.	por	Actividades de control	Procedimientos documentados, autorización de pagos, conciliaciones, control de registros.	Cuestionario, entrevista y ficha documental
		respectivo para cada empresa.			Información y Comunicación	Calidad de la información, congruencia de los reportes, comunicación interna, archivo documental.	Cuestionario, entrevista y ficha documental
					Supervisión y Monitoreo	Evaluaciones internas, seguimiento de hallazgos, acciones correctivas.	Cuestionario y entrevista
Evaluar la mejora del proceso de cuentas por pagar a partir	Proceso cuentas por pagar	Actividades realizadas con el registro, control y pago de las obligaciones que	El proceso de cuentas por pagar se evaluará mediante el nivel		Confiabledad	Correcto registro de las obligaciones. Coincidencia de montos en los registros con los documentos.	Cuestionario y ficha documental

de la aplicación del modelo COSO III en la empresa SISTEN S.A.		se adquieren con proveedores necesarias para la operación de la empresa.	de confiabilidad, eficiencia y cumplimiento correcto, observado por el personal y comprobado con la documentación interna.		Detención de errores por medio de los controles.	
				Eficiencia en el proceso	Cumplir con los tiempos de pago. Optimización de tiempos para reducción de retrasos en registros. Procesos ágiles.	Cuestionario y ficha documental
				Cumplimiento y control de documentos	Cumplimiento de políticas y procedimientos internos. Archivo apropiado. Complimiento normativo.	Cuestionario y ficha documental

Fuente: Elaboración Propia

3.7. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

En la presente investigación se desarrollará una estrategia de análisis de datos de forma sistemática, interpretando la información que se recolectó y que pretende dar respuesta a los objetivos establecidos. Se consideró la naturaleza cuantitativa y cualitativa de los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados.

3.7.1. Análisis de datos cuantitativos

Los datos obtenidos a través del cuestionario estructurado, que se aplicó al personal administrativo, financiero y contable de la empresa SISTEN S.A., serán organizados y procesados mediante el uso de herramientas estadísticas. Se empleó estadística descriptiva, utilizando medidas de frecuencia, porcentajes y representaciones gráficas, con el fin de describir el nivel de aplicación del Modelo COSO III y el estado del proceso de cuentas por pagar en el periodo del primer semestre del año 2025.

Asimismo, se realizó un análisis comparativo lo que permitió identificar fortalezas y debilidades en los componentes del control interno y sus principios, así como su relación con la mejora del proceso de cuentas por pagar.

3.7.2. Análisis de datos cualitativos

La información que se recopilará a través de la guía de entrevista semiestructurada se analizará mediante la técnica de análisis de contenido, que permitirá identificar categorías y percepciones relevantes relacionadas con la aplicación del modelo COSO III en el proceso de cuentas por pagar.

3.7.3. Análisis de documentos

Los datos que se obtengan mediante la ficha de revisión documental serán analizados comparando la información de los documentos internos de la empresa con los criterios que

establece el Modelo COSO III. Este análisis permitirá contrastar el grado de cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos relacionados con el proceso de cuentas por pagar de la empresa.

3.7.4. Triangulación de datos

Finalmente, se utilizará la técnica de triangulación de datos, se integrarán los resultados del cuestionario, las entrevistas y la revisión de documentos. Esta estrategia permitirá fortalecer la validez de los hallazgos, contrastar la información obtenida desde las diferentes fuentes y sustentar de manera sólida las conclusiones y recomendaciones de la investigación, ya que reduce los sesgos que se podrían presentar al utilizar un único método. Así mismo, puede permitir descubrir contradicciones que podrían generar nuevas preguntas que proporcionarían una mejor comprensión del problema.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de información como el cuestionario, la entrevista y la revisión de documentos, aplicados al personal administrativo, contable y financiero de la empresa, con la discreción y confidencialidad solicitada al inicio de la investigación.

Los resultados se exponen de manera ordenada, objetiva y descriptiva, en congruencia con las variables, dimensiones e indicadores establecidos en las variables desarrolladas en el capítulo anterior. Los resultados cuantitativos se presentarán mediante tablas y gráficos en los cuales se detallarán los valores absolutos y porcentajes, mientras que los resultados cualitativos y documentales se muestran de forma coordinada, sin emitir interpretaciones, las cuales serán desarrolladas en el siguiente capítulo.

La presentación de los resultados permite representar el nivel de aplicación del Modelo COSO III y el estado del proceso de cuentas por pagar en la empresa, constituyendo la base que se requiere para el análisis de estos, la formulación de conclusiones y recomendaciones, así como, la propuesta final en el caso de que aplique.

4.2. CONFIABILIDAD

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos el cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con el propósito de determinar la consistencia interna del cuestionario aplicado al personal administrativo, contable y financiero. La fórmula utilizada es la siguiente:

Figura 4
Fórmula Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_X^2}\right),$$

Fuente: Tomada de internet.

En la siguiente tabla se detalla el resultado obtenido de la evaluación de confiabilidad:

Tabla 9
Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Variable	Número de ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Modelo COSO III y proceso de cuentas por pagar	45	0.939	Muy alta

Fuente: Elaboración propia

Nota: El coeficiente Alfa de Cronbach fue calculado a partir de los datos obtenidos del cuestionario aplicado: número de ítems (K)= 45, varianza de cada ítem ($\sum \sigma_i^2$)= 38,8 y la varianza total de las puntuaciones (σ_X^2)= 471,7.

Como se puede observar en la Tabla 9, el cuestionario utilizado obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.939, lo que evidencia una confiabilidad muy alta. El resultado confirma que los ítems presentan una adecuada relación interna y son consistentes para medir las variables relacionadas con el Modelo COSO III y el proceso de cuentas por pagar.

4.3. RESULTADOS GENERALES

En este apartado se representan los resultados generales obtenidos de los instrumentos aplicados, que permitirán visualizar tanto el nivel de aplicación del Modelo COSO III y el proceso de cuentas por pagar durante el primer semestre del 2025.

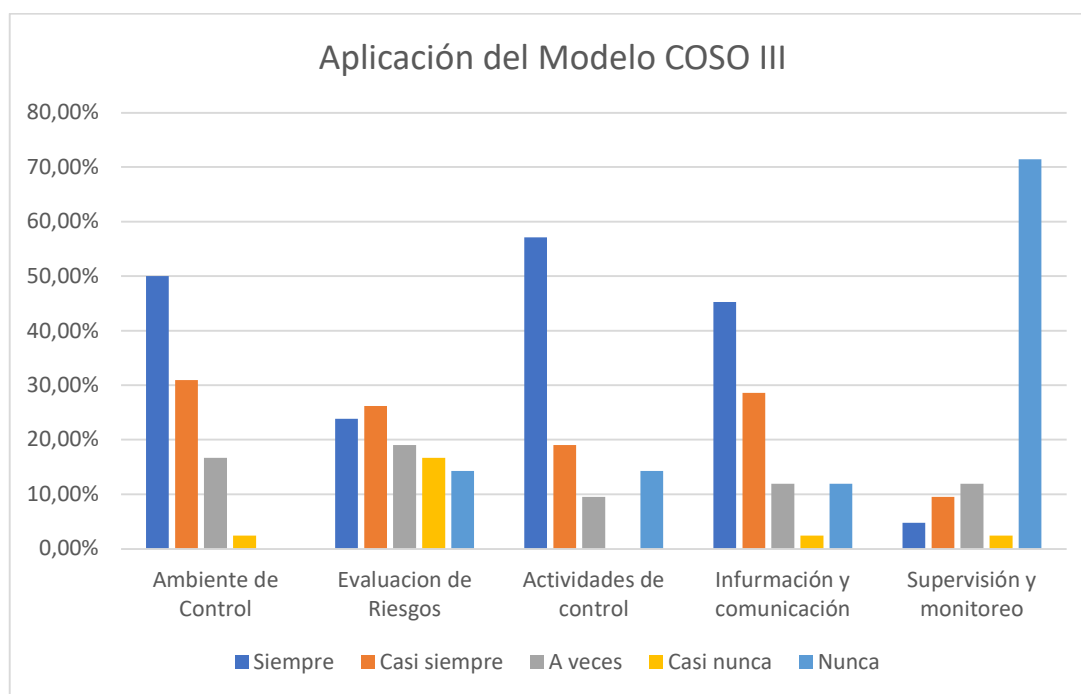
El instrumento cuestionario fue aplicado a la muestra completa que se determinó en 6 colaboradores. La información recopilada del instrumento cuestionario se presentan los resultados en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla 10
Resultados aplicación del Modelo COSO III en Sisten S.A.

	Ambiente de Control	Evaluación de Riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Supervisión y monitoreo
<i>Siempre</i>	50,00%	23,81%	57,14%	45,24%	4,76%
<i>Casi siempre</i>	30,95%	26,19%	19,05%	28,57%	9,52%
<i>A veces</i>	16,67%	19,05%	9,52%	11,90%	11,90%
<i>Casi nunca</i>	2,38%	16,67%	0,00%	2,38%	2,38%
<i>Nunca</i>	0,00%	14,29%	14,29%	11,90%	71,43%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5
Gráfico resultados aplicación del Modelo COSO III en Sisten S.A.



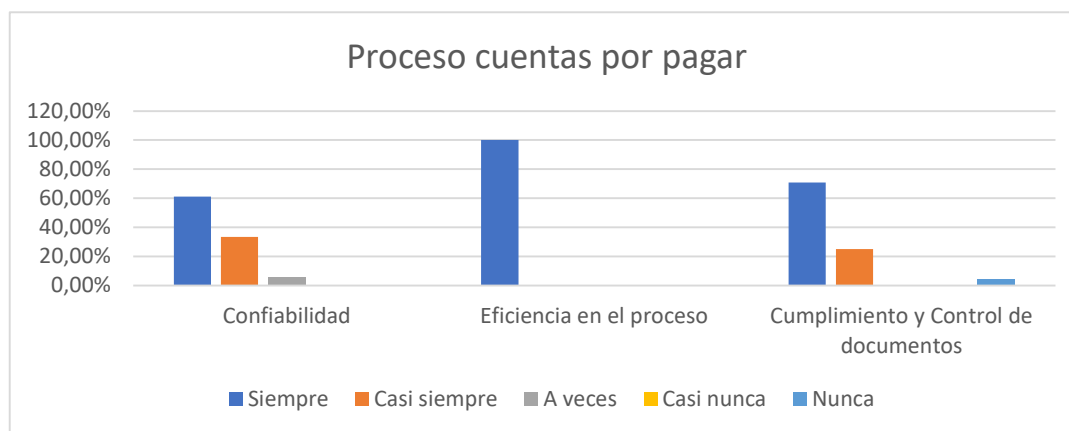
Fuente: Elaboración propia

Tabla 11
Resultados proceso cuentas por pagar

	Confiabilidad	Eficiencia en el proceso	Cumplimiento y Control de documentos
<i>Siempre</i>	61,11%	100,00%	70,83%
<i>Casi siempre</i>	33,33%	0,00%	25,00%
<i>A veces</i>	5,56%	0,00%	0,00%
<i>Casi nunca</i>	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Nunca</i>	0,00%	0,00%	4,17%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6
Gráfico resultados proceso cuentas por pagar



Fuente: Elaboración propia

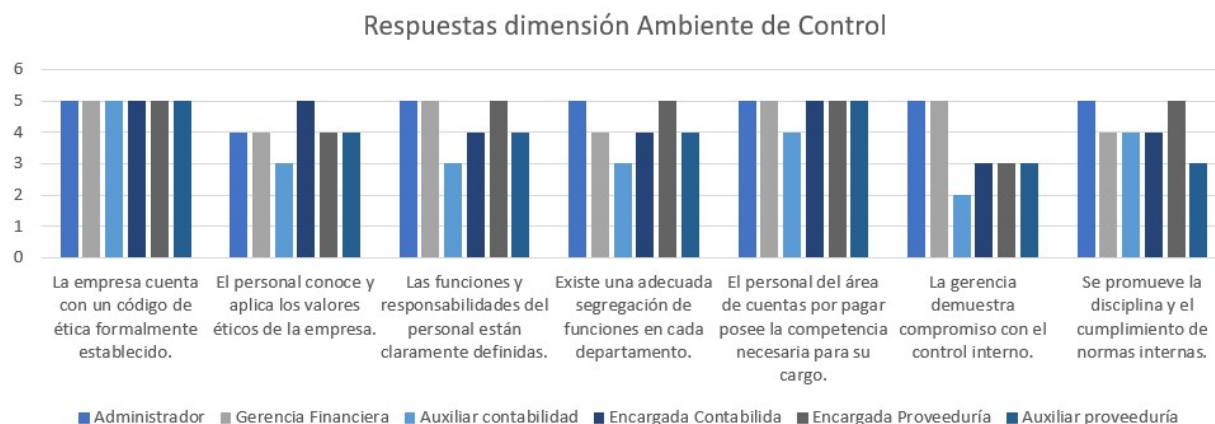
4.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE: MODELO COSO III

4.4.1 Resultados de la dimensión Ambiente de control

En esta sección se presentan los resultados correspondientes a los indicadores relacionados con la ética, integridad, estructura organizacional, asignación de responsabilidades y competencia del personal involucrado en el proceso de cuentas por pagar.

En el siguiente gráfico se representan las respuestas a las preguntas de los 6 colaboradores a los que se les aplicó el cuestionario para la dimensión de ambiente de control:

Figura 7
Respuestas colaboradores dimensión ambiente de control



Fuente: Elaboración propia

Nota: Escala de medición, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Los resultados de cumplimiento para esta dimensión se presentan en la siguiente tabla y gráfico, representado en porcentajes:

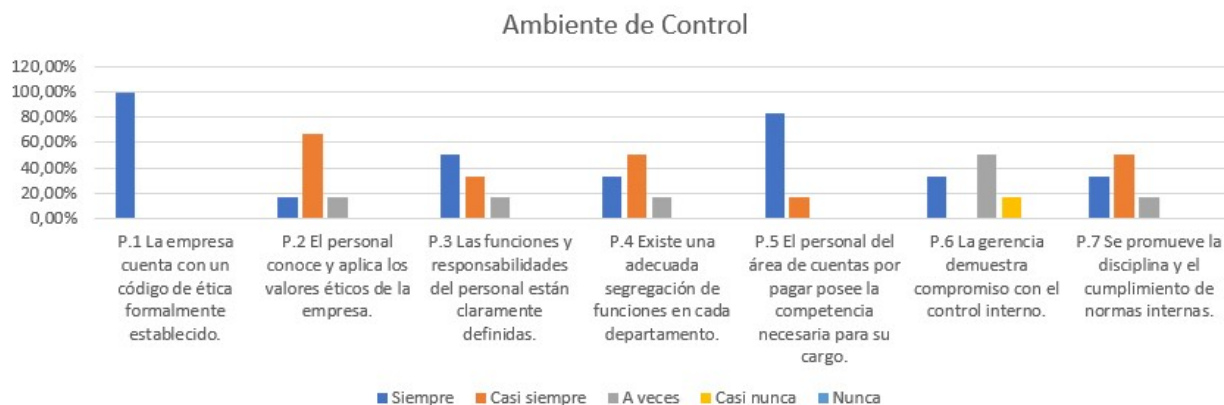
Tabla 12
Cumplimiento dimensión Ambiente de control

Escala	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7
5 Siempre	100,00%	16,67%	50,00%	33,33%	83,33%	33,33%	33,33%
4 Casi siempre	0,00%	66,67%	33,33%	50,00%	16,67%	0,00%	50,00%
3 A veces	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	50,00%	16,67%
2 Casi nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%
1 Nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los títulos de las columnas representan la numeración de las preguntas.

Figura 8
Gráfico representación cumplimiento dimensión Ambiente de control



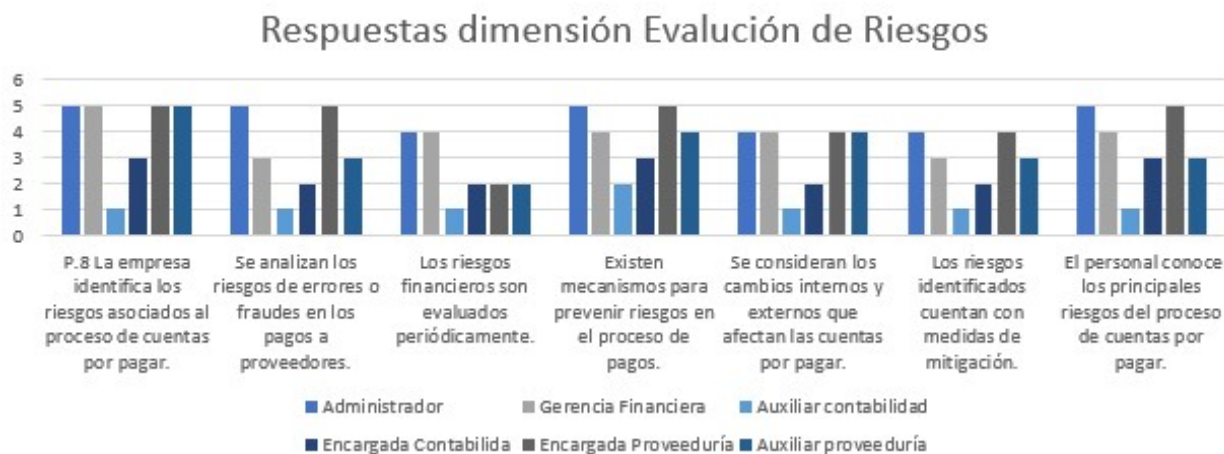
Fuente: Elaboración propia

4.4.2 Resultados de la dimensión Evaluación de riesgos

Para esta sección se muestran los resultados obtenidos respecto a la identificación y análisis los riesgos financieros asociados al proceso de cuentas por pagar.

En el siguiente gráfico se representan las respuestas de los colaboradores que se les aplico el cuestionario:

Figura 9
Respuestas colaboradores dimensión evaluación de riesgos



Fuente: Elaboración propia

Nota: Escala de medición, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

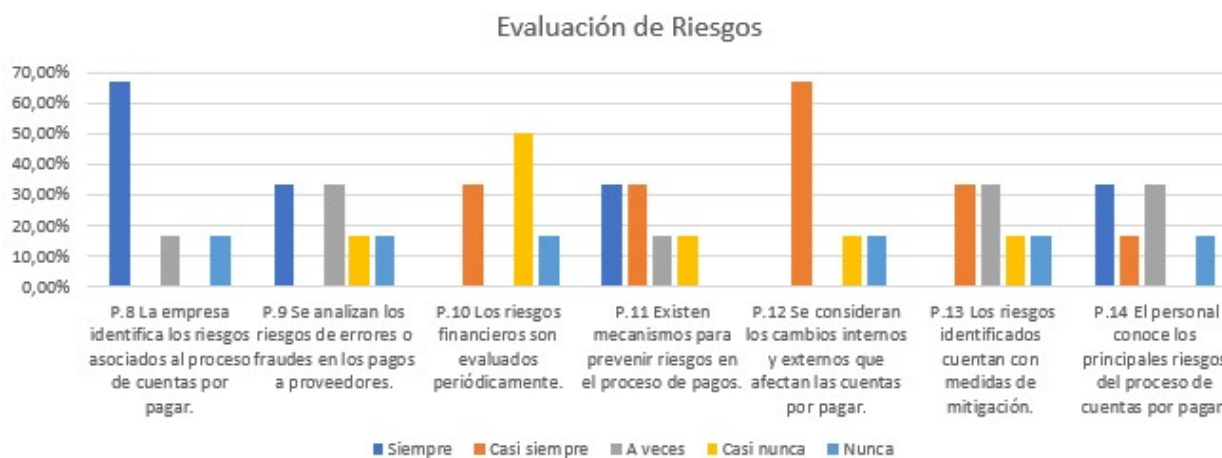
En la siguiente tabla y gráfico se representa porcentualmente los resultados del cumplimiento en esta dimensión de evaluación de riesgos:

Tabla 13
Cumplimiento dimensión Evaluación de Riesgos

Escala		P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14
5	Siempre	66,67%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%
4	Casi siempre	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	66,67%	33,33%	16,67%
3	A veces	16,67%	33,33%	0,00%	16,67%	0,00%	33,33%	33,33%
2	Casi nunca	0,00%	16,67%	50,00%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%
1	Nunca	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10
Gráfico representación cumplimiento dimensión Evaluación de Riesgos



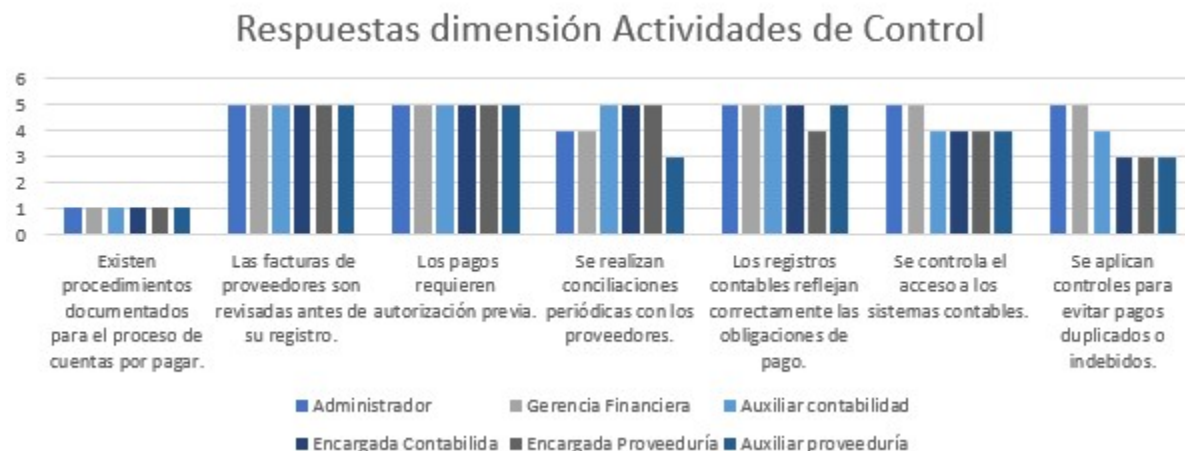
Fuente: Elaboración propia

4.4.3 Resultados de la dimensión Actividades de control

Se presentan los resultados relacionados con la existencia y aplicación de políticas, procedimientos, autorizaciones y controles en el proceso de cuentas por pagar.

El siguiente gráfico detalla las respuestas de cada colaborador al que se le aplicó el cuestionario para esta dimensión:

Figura 11
Respuestas colaboradores dimensión actividades de control



Fuente: Elaboración propia

Nota: Escala de medición, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

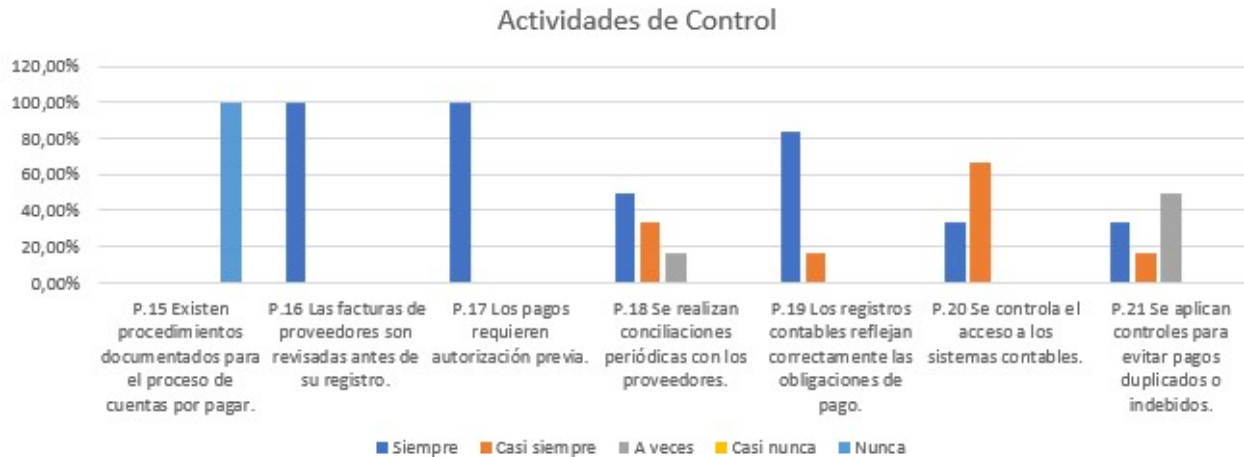
Para la representación de cumplimiento de la dimensión según los resultados obtenidos se dan en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 14
Cumplimiento dimensión Actividades de Control

Escala		P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21
5	Siempre	0,00%	100,00%	100,00%	50,00%	83,33%	33,33%	33,33%
4	Casi siempre	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	66,67%	16,67%
3	A veces	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	50,00%
2	Casi nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
1	Nunca	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12
Gráfico representación cumplimiento dimensión Actividades de Control



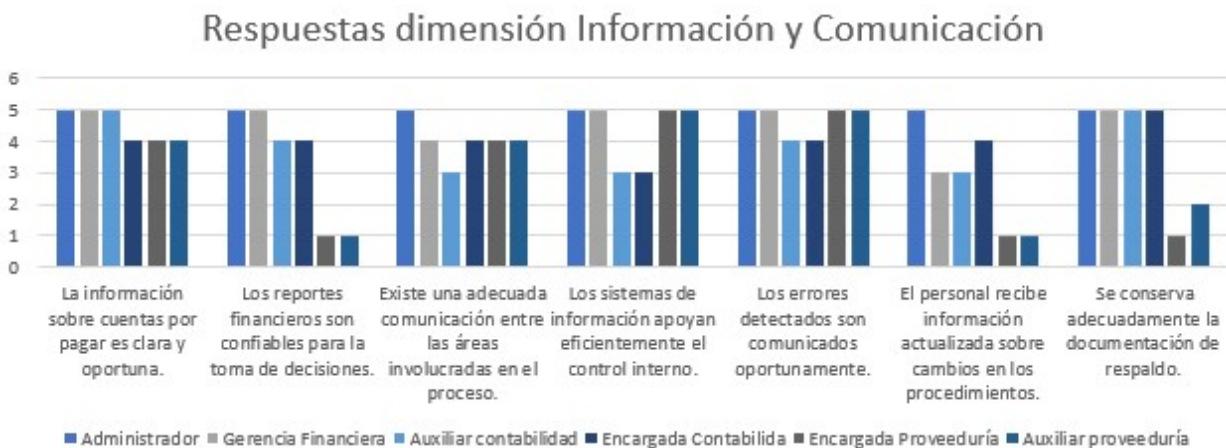
Fuente: Elaboración propia.

4.4.4 Resultados de la dimensión Información y comunicación

Esta sección muestra los resultados referentes a la calidad y seguridad de la información financiera, así como a los mecanismos de comunicación interna relacionados con el proceso de cuentas por pagar.

En el siguiente gráfico se presentan las respuestas brindadas por los colaboradores para cada ítem de esta dimensión:

Figura 13
Respuestas colaboradores dimensión información y comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Escala de medición, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

En la siguiente tabla y gráfico se detalla el cumplimiento según las respuestas obtenidas en el cuestionario:

Tabla 15
Cumplimiento dimensión Información y comunicación

Escala		P.22	P. 23	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28
5	Siempre	50,00%	33,33%	16,67%	66,67%	66,67%	16,67%	66,67%
4	Casi siempre	50,00%	33,33%	66,67%	0,00%	33,33%	16,67%	0,00%
3	A veces	0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%
2	Casi nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
1	Nunca	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14
Gráfico representación cumplimiento dimensión Información y Comunicación



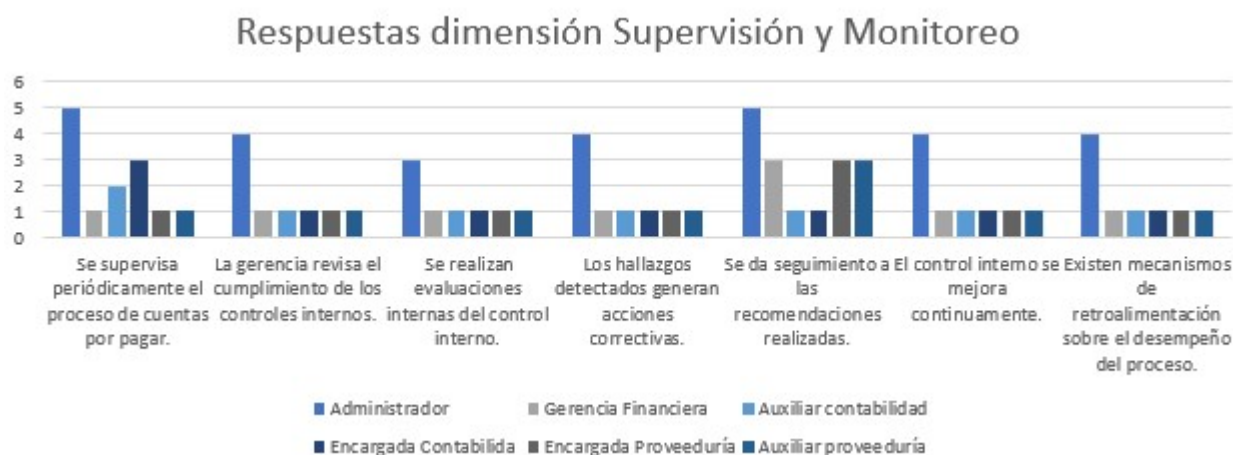
Fuente: Elaboración propia.

4.4.5 Resultados de la dimensión Supervisión y monitoreo

En esta sección se presentan los resultados correspondientes a las actividades de seguimiento, evaluaciones del control interno y acciones implementadas que corrigen los errores en el proceso de cuentas por pagar.

Para esta dimensión en el siguiente gráfico se detallan las respuestas de cada uno de los colaboradores:

Figura 15
Respuestas colaboradores dimensión Supervisión y Monitoreo



Fuente: Elaboración propia.

Según la información recopilada en la figura 14 se brinda a continuación la tabla y gráfico de los porcentajes de cumplimiento para para esta dimensión:

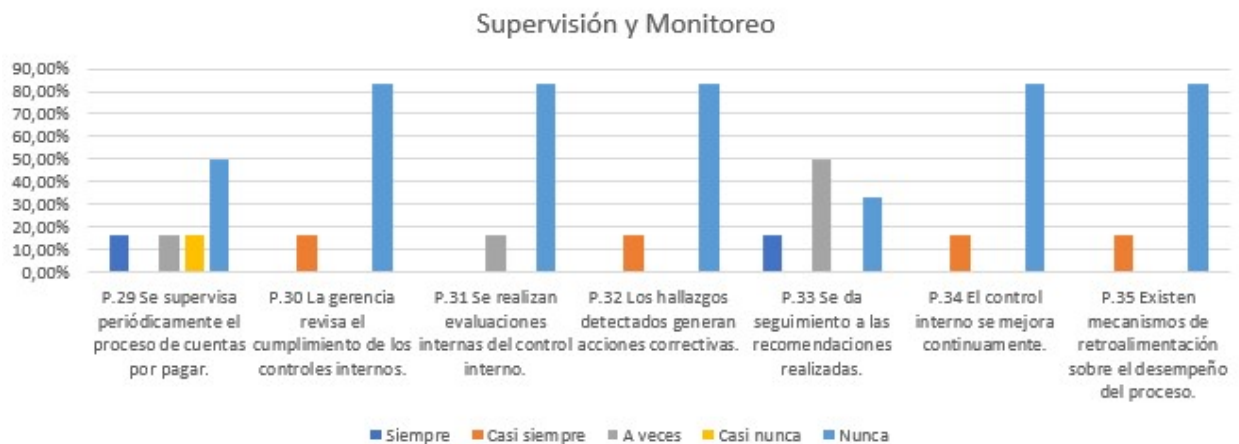
Tabla 16
Cumplimiento dimensión Supervisión y Monitoreo

Escala		P.29	P.30	P.31	P.32	P.33	P.34	P.35
5	Siempre	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%
4	Casi siempre	0,00%	16,67%	0,00%	16,67%	0,00%	16,67%	16,67%
3	A veces	16,67%	0,00%	16,67%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
2	Casi nunca	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
1	Nunca	50,00%	83,33%	83,33%	83,33%	33,33%	83,33%	83,33%
Total		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Gráfico representación cumplimiento dimensión Supervisión y Monitoreo



Fuente: Elaboración propia.

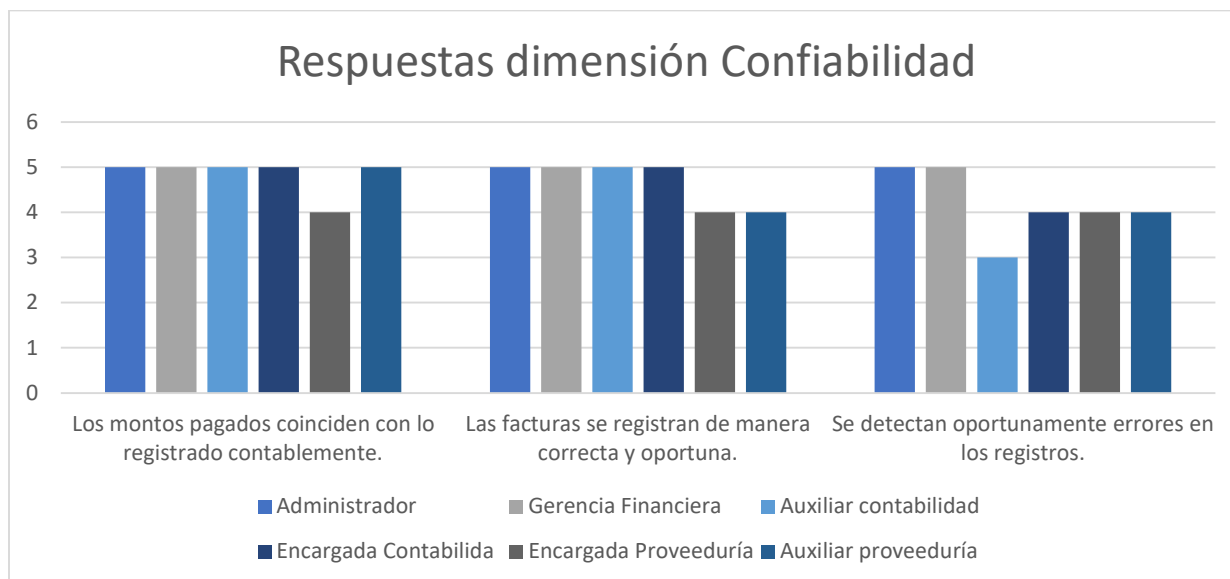
4.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE: PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR

4.5.1 Resultados de la dimensión confiabilidad

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a la correcta contabilización de las obligaciones de la empresa, así como, que los montos registrados sean concordantes y la detección de errores en el proceso de cuentas por pagar.

En el siguiente gráfico se detallan las respuestas asignadas por cada uno de los colaboradores a los que se les aplicó el cuestionario:

Figura 17
Respuestas colaboradores dimensión Confiabilidad



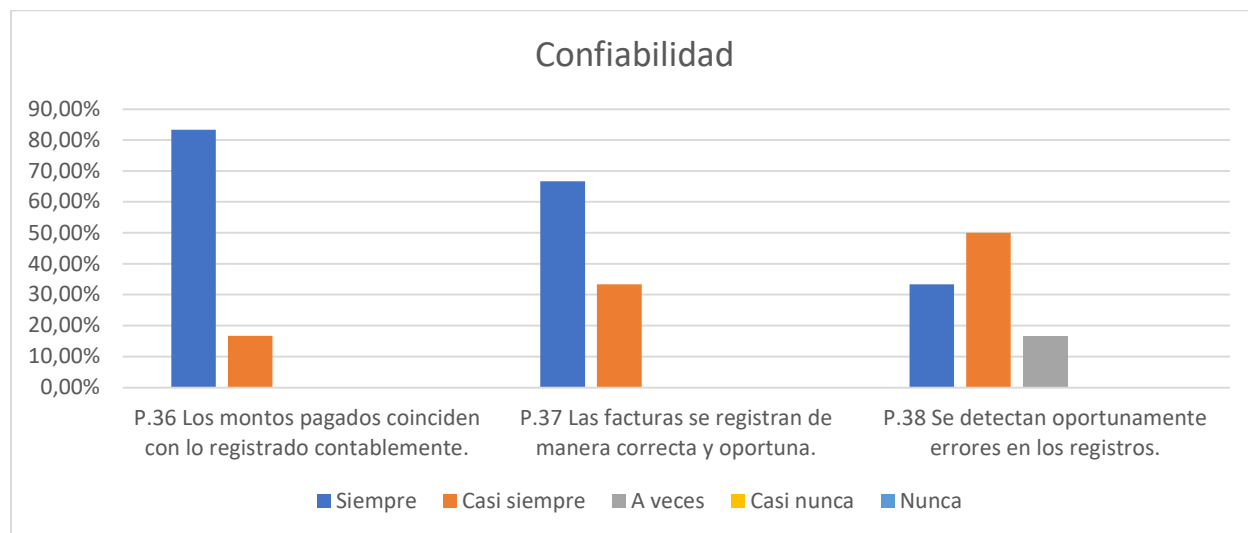
Fuente: Elaboración propia.

Para representar los resultados del cumplimiento en esta dimensión se presentan la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 17
Cumplimiento dimensión Cumplimiento

Escala		P.36	P.37	P.38
5	Siempre	83,33%	66,67%	33,33%
4	Casi siempre	16,67%	33,33%	50,00%
3	A veces	0,00%	0,00%	16,67%
2	Casi nunca	0,00%	0,00%	0,00%
1	Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18*Gráfico representación cumplimiento dimensión Confiabilidad*

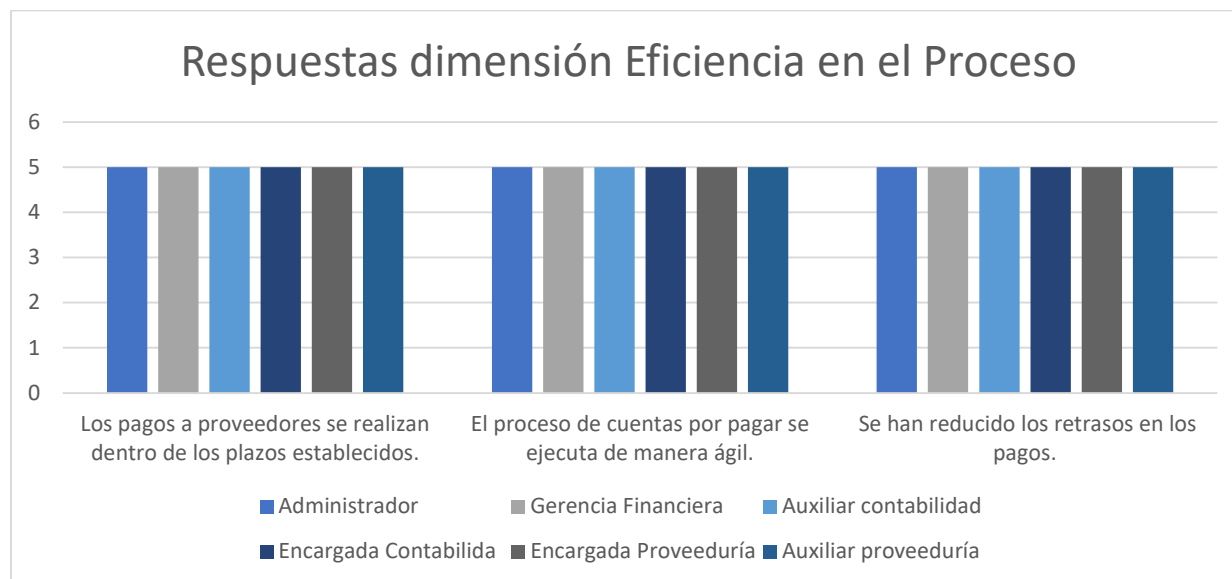
Fuente: Elaboración propia.

4.5.2 Resultados de la dimensión Eficiencia del proceso

A continuación, se muestran los resultados los cuales están relacionados con los cumplimientos de los plazos de pago de las obligaciones, la agilidad en el desarrollo del proceso y la reducción de atrasos en las cancelaciones de las obligaciones con los proveedores.

Se presenta el siguiente gráfico con las respuestas obtenidas en el cuestionario para esta dimensión:

Figura 19
Respuestas colaboradores dimensión Eficiencia en el Proceso



Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla y gráfico se representan los resultados en porcentajes del cumplimiento, según las respuestas obtenidas:

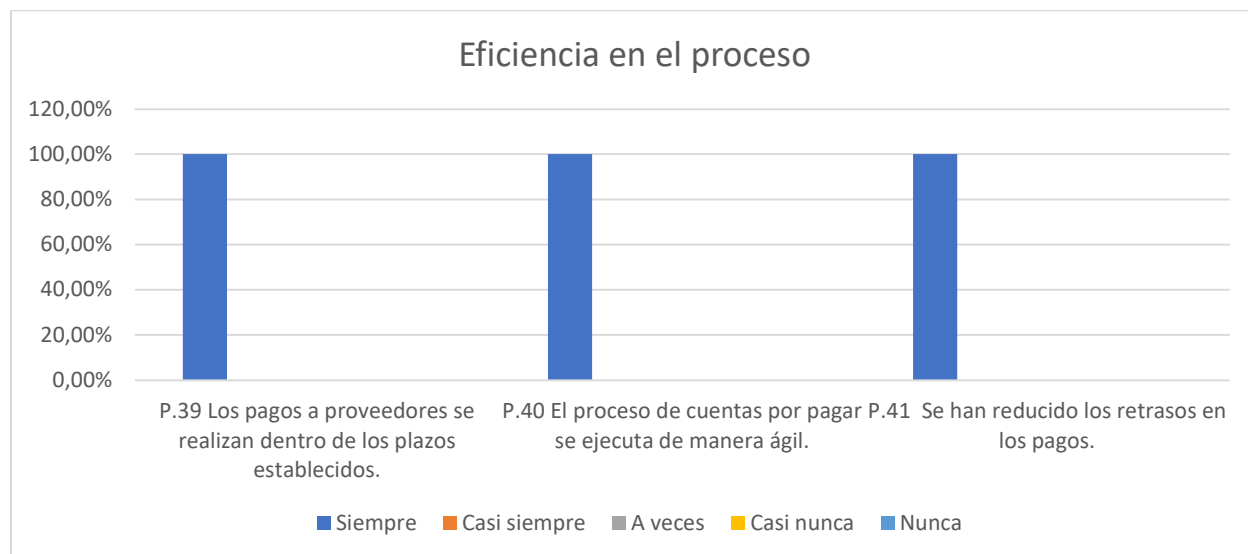
Tabla 18
Cumplimiento dimensión Eficiencia en el proceso

Escala		P.39	P.40	P.41
5	Siempre	100,00%	100,00%	100,00%
4	Casi siempre	0,00%	0,00%	0,00%
3	A veces	0,00%	0,00%	0,00%
2	Casi nunca	0,00%	0,00%	0,00%
1	Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Total		100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20

Gráfico representación cumplimiento dimensión Eficiencia en el proceso



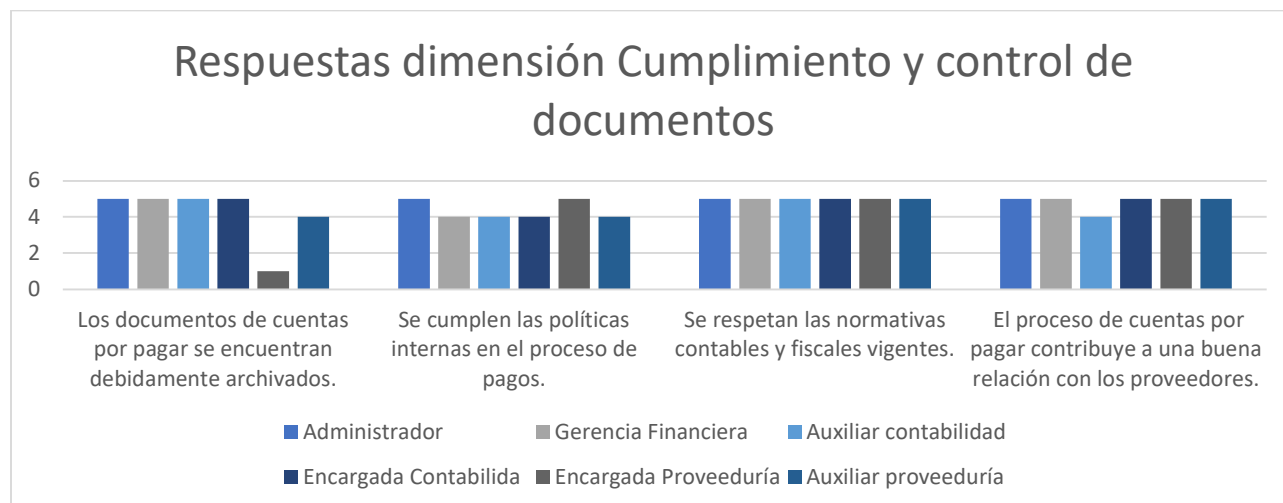
Fuente: Elaboración propia.

4.5.3 Resultados de la dimensión Control documental y cumplimiento

Para este apartado se presentan resultados que están relacionados con el cumplimiento de políticas internas, observación de las normativas de contabilidad, el adecuado archivo de documentos y cumplimiento de normativas fiscales vigentes.

En el siguiente gráfico se detallan los resultados de las respuestas de cada uno de los participantes en el cuestionario:

Figura 21
Respuestas colaboradores dimensión Control documental y cumplimiento



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la tabla y el gráfico que representan los resultados de cumplimiento y control de documentos:

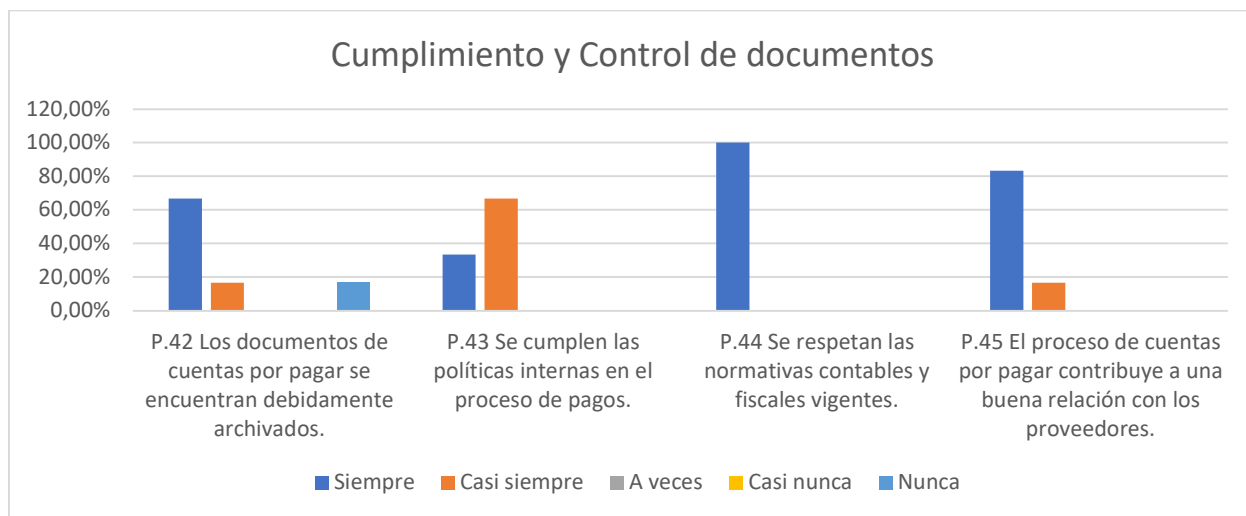
Tabla 19
Cumplimiento dimensión Cumplimiento y control de documentos

	Escala	P.42	P.43	P.44	P.45
5	Siempre	66,67%	33,33%	100,00%	83,33%
4	Casi siempre	16,67%	66,67%	0,00%	16,67%
3	A veces	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	Casi nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
1	Nunca	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
	Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22

Gráfico representación cumplimiento dimensión Cumplimiento y control de documentos



Fuente: Elaboración propia.

4.6. RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL

En esta sección se presentarán los resultados que se obtuvieron de las fichas de revisión documental aplicadas a la documentación interna en las áreas administrativa, proveeduría y contable, en el área financiera no se realizó revisión ya que no resguardan para el proceso de cuentas por pagar ningún documento.

4.6.1 Ficha revisión documental área Administrativa

Tabla 20

Ficha revisión documental área administrativa

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL – MODELO COSO III - CUENTAS POR PAGAR	
Empresa:	SISTEN S.A.
Área evaluada:	Administración
Periodo evaluado:	Primer semestre 2025
Documento revisado:	Políticas, manuales de funciones y procedimientos

Tipo de Documento:	- <input checked="" type="checkbox"/> Manual <input checked="" type="checkbox"/> Política <input type="checkbox"/> Registro Contable <input type="checkbox"/> Informe <input type="checkbox"/> Comprobante <input checked="" type="checkbox"/> Otro:					
Responsable del documento:	Administrador					
Fecha de revisión:	05 enero 2026					
Investigador:	Cindy Benavides Piedra					
Componente COSO III		Por verificar	Sí	Parcial	No	No aplica
Ambiente de control	Ética e integridad	Existe un código de ética	X			
	Estructura organizacional	Manual de funciones actualizado			X	
	Responsabilidad	Funciones definidas en el proceso de cuentas por pagar	X			
	Competencia del personal	Registros de capacitación del personal contable			X	
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	Documento de identificación de riesgos financieros			X	
	Análisis de riesgos	Matriz de riesgos del proceso de cuentas por pagar			X	
	Prevención de fraude	Políticas y controles contra pagos indebidos			X	
Actividades de control	Procedimientos	Manual de procedimientos de cuentas por pagar			X	
	Autorizaciones	Autorización previa de pagos por gerencia	X			
	Conciliaciones	Conciliaciones periódicas con proveedores		X		
	Registro contable	Concuerdan las facturas y los registros contables				X
Información y comunicación	Información financiera	Reportes periódicos de cuentas por pagar			X	
	Oportunidad	Reportes emitidos dentro de plazos establecidos				X
	Archivo	Archivo físico o digital de documentos	X			
Supervisión y monitoreo	Supervisión	Documentos de informes de supervisión interna			X	

	Seguimiento	Evidencia de acciones correctivas			X	
	Mejora continua	Documentos de mejora del sistema de control interno			X	
Resultados de revisión						
Nivel de cumplimiento:		Bajo				
Principales hallazgos:		No cuentan con los procedimientos de las cuentas por pagar por escrito, los manuales de funciones se encuentran desactualizados.				
Debilidades identificadas:		Omisión en los procesos y desconocimiento de los involucrados en el proceso de cuenta por pagar de sus funciones actuales, falta se aplicación de evaluación de riesgos.				
Observaciones finales:		Hay carencia de documentos que respalden a ayuden a los colaboradores a desempeñarse en su puesto adecuadamente bajo lineamientos y no se cuenta con seguimiento y controles.				

Fuente: Elaboración propia.

4.6.2 Ficha revisión documental área Proveeduría

Tabla 21

Ficha revisión documental área proveeduría

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL – MODELO COSO III - CUENTAS POR PAGAR	
Empresa:	SISTEN S.A.
Área evaluada:	Proveeduría
Periodo evaluado:	Primer semestre 2025
Documento revisado:	Pedidos y Órdenes de compra
Tipo de Documento:	<input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Política <input type="checkbox"/> Registro Contable <input type="checkbox"/> Informe <input type="checkbox"/> Comprobante <input checked="" type="checkbox"/> Otro:
Responsable del documento:	Encargada y auxiliar de proveeduría
Fecha de revisión:	05 enero 2026
Investigador:	Cindy Benavides Piedra

Componente COSO III		Por verificar	Sí	Parcial	No	No aplica
Ambiente de control	Ética e integridad	Existe un código de ética				X
	Estructura organizacional	Manual de funciones actualizado			X	
	Responsabilidad	Funciones definidas en el proceso de cuentas por pagar	X			
	Competencia del personal	Registros de capacitación del personal contable			X	
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	Documento de identificación de riesgos financieros			X	
	Análisis de riesgos	Matriz de riesgos del proceso de cuentas por pagar			X	
	Prevención de fraude	Políticas y controles contra pagos indebidos			X	
Actividades de control	Procedimientos	Manual de procedimientos de cuentas por pagar			X	
	Autorizaciones	Autorización previa de pagos por gerencia	X			
	Conciliaciones	Conciliaciones periódicas con proveedores		X		
	Registro contable	Concuerdan las facturas y los registros contables	X			
Información y comunicación	Información financiera	Reportes periódicos de cuentas por pagar			X	
	Oportunidad	Reportes emitidos dentro de plazos establecidos		X		
	Archivo	Archivo físico o digital de documentos			X	
Supervisión y monitoreo	Supervisión	Documentos de informes de supervisión interna			X	
	Seguimiento	Evidencia de acciones correctivas			X	
	Mejora continua	Documentos de mejora del sistema de control interno			X	
Resultados de revisión						
Nivel de cumplimiento:	Bajo					
Principales hallazgos:	La documentación revisada no se encontraba completa y estaba en desorden, no cuentan con una idea correcta de cómo se debe documentar el proceso de las compras.					

Debilidades identificadas:	Falta de orden en el proceso, falta de archivo de documentación que respalde las compras como cotizaciones realizadas a los proveedores que respalden las órdenes de compra y facturas con sus autorizaciones.
Observaciones finales:	El departamento no tiene conocimiento de lo que es un control interno, ni les realizan auditoria periódica para revisión de los procesos que realizan.

Fuente: Elaboración propia.

4.6.3 Ficha revisión documental área Contable

Tabla 22

Ficha revisión documental área contable

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL – MODELO COSO III - CUENTAS POR PAGAR						
Empresa:	SISTEN S.A.					
Área evaluada:	Contabilidad					
Periodo evaluado:	Primer semestre 2025					
Documento revisado:	Facturas, pagos a proveedores y manuales de procedimientos y funciones.					
Tipo de Documento:	<input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Política <input checked="" type="checkbox"/> Registro Contable <input type="checkbox"/> Informe <input checked="" type="checkbox"/> Comprobante <input checked="" type="checkbox"/> Otro:					
Responsable del documento:	Encargada y auxiliar de contabilidad					
Fecha de revisión:	05 enero 2026					
Investigador:	Cindy Benavides Piedra					
Componente COSO III		Por verificar	Sí	Parcial	No	No aplica
Ambiente de control	Ética e integridad	Existe un código de ética				X
	Estructura organizacional	Manual de funciones actualizado			X	
	Responsabilidad	Funciones definidas en el proceso de cuentas por pagar	X			
	Competencia del personal	Registros de capacitación del personal contable	X			

Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	Documento de identificación de riesgos financieros			X	
	Análisis de riesgos	Matriz de riesgos del proceso de cuentas por pagar			X	
	Prevención de fraude	Políticas y controles contra pagos indebidos			X	
Actividades de control	Procedimientos	Manual de procedimientos de cuentas por pagar			X	
	Autorizaciones	Autorización previa de pagos por gerencia	X			
	Conciliaciones	Conciliaciones periódicas con proveedores		X		
	Registro contable	Concuerdan las facturas y los registros contables	X			
Información y comunicación	Información financiera	Reportes periódicos de cuentas por pagar	X			
	Oportunidad	Reportes emitidos dentro de plazos establecidos	X			
	Archivo	Archivo físico o digital de documentos	X			
Supervisión y monitoreo	Supervisión	Documentos de informes de supervisión interna			X	
	Seguimiento	Evidencia de acciones correctivas			X	
	Mejora continua	Documentos de mejora del sistema de control interno			X	
Resultados de revisión						
Nivel de cumplimiento:		Medio				
Principales hallazgos:		No cuentan con los procedimientos de las cuentas por pagar por escrito, los manuales de funciones se encuentran desactualizados y no hay evaluación de riesgos en el departamento.				
Debilidades identificadas:		Falta políticas del proceso de cuentas por pagar y otras, así como no generar informes de supervisión y mejoras en el control interno.				
Observaciones finales:		La documentación se encuentra debidamente archivada, las transferencias con las facturas autorizadas. Los registros contables coinciden con la documentación física. Existen mecanismos de revisión para evitar duplicidades en los pagos.				

Fuente: Elaboración propia.

4.7. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista al Administrador y la Encargada de contabilidad, de acuerdo a las dimensiones especificadas para esta investigación.

Tabla 23

Resultado entrevista Administrador

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

<i>Modelo COSO III y su contribución a la mejora del proceso de cuentas por pagar en la empresa SISTEN S.A.</i>		
Fecha: 19 enero 2026	Departamento: Administrativo	
Puesto: Administrador	Años de experiencia en la empresa: 15 años	
	Pregunta	Respuesta
	1. ¿Cómo describiría el compromiso de la gerencia con el control interno en la empresa?	Tenemos como cultura interna respetar y cumplir con cualquier acción que colabore a que nuestros procedimientos sean los más efectivos posibles y cualquier requerimiento que controle, que nos exija a ser mejores y corregir malos procedimientos será prioridad para nuestra empresa.
	2. ¿La empresa cuenta con políticas éticas y	Efectivamente, tenemos nuestra política, la cual es fundamental para

<p>Ambiente de Control</p>	<p>normas de conducta claramente definidas y difundidas?</p>	<p>nuestra cultura empresarial, se transmite desde el primer día de trabajo y se trata de mantener presente reforzándolo en reuniones o de actividades que llevamos acaba durante el año.</p>
	<p>3. ¿Considera que las funciones y responsabilidades del personal involucrado en las cuentas por pagar están claramente definidas? ¿Por qué?</p>	<p>Si, nuestro personal a cargo del departamento cumple con sus funciones de manera muy honesta y responsable con cada procedimiento que realizan. Esto ha generado confianza de parte de nuestra gerencia, máxime cuando se hacen revisiones y todo concuerda.</p>
	<p>4. ¿Qué tipo de riesgos considera más importantes en el proceso de cuentas por pagar?</p>	<p>El riesgo que podemos tener es una falta de atención humana a la hora de registrar las facturas o bien que no revisen el ingreso de las facturas al sistema y omitan registrar alguna.</p>
	<p>5. ¿La empresa realiza evaluaciones periódicas de</p>	<p>No, lamentablemente no hemos implementado estas evaluaciones.</p>

Evaluación de Riesgos	riesgos en las cuentas por pagar?	
	6. ¿Cómo se gestionan los riesgos identificados dentro del proceso de pagos?	Cuando se nos comunica un riesgo por parte de la encargada de contabilidad, nos reunimos para analizar sus recomendaciones y simplemente buscar una medida que los mitigue.
Actividades de Control	7. ¿Existen procedimientos formales para la autorización y registro de las cuentas por pagar?	No, plasmados en un documento no existen, todo se maneja en base a lo establecido por nuestra persona encargada del departamento de contabilidad.
	8. ¿Qué controles se aplican para evitar errores o pagos indebidos a proveedores?	Bajo el principio de conocimiento y operación de nuestra persona encargada del departamento de contabilidad ella es la que lleva sus controles, pero no se encuentran plasmados en un documento.
	9. ¿Cómo evalúa la efectividad de los controles actuales en el proceso de cuentas por pagar?	No contamos con una evaluación para controles de procesos.

Información y comunicación	10. ¿La información relacionada con cuentas por pagar es oportuna y confiable para la toma de decisiones?	Realmente no se está realizando ninguna toma de decisiones respecto a este tema.
	11. ¿Cómo es la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de pagos?	Es bastante buena la comunicación entre contabilidad y la gerencia financiera, siempre ha sido asertiva.
	12. ¿Los sistemas de información apoyan adecuadamente el control interno?	Al no contar con un sistema por escrito que se pueda evaluar, no podría indicarlo, sin embargo, hasta el momento nunca hemos tenido problemas graves.
	13. ¿Con qué frecuencia se supervisa el proceso de cuentas por pagar?	No existe una supervisión estricta y continua, realmente la gerencia financiera a demostrado una seguridad y alta confianza en la encargada del departamento de contabilidad.
	14. ¿Se realizan evaluaciones	No, hasta el moneo no se realizan.

Supervisión y Monitoreo	internas del sistema de control interno?	
	15. ¿Cómo se da seguimiento a las observaciones o recomendaciones detectadas?	Esperamos respuesta de la persona encargada de contabilidad para conocer si su observación o recomendaciones han dado buenos resultado.
Proceso cuentas por pagar	16. Desde su perspectiva, ¿qué mejoras se han logrado en el proceso de cuentas por pagar?	Se han hecho muchas mejoras en orden de documentos, registros fiables y controles que permiten que no se extravíe o se deje de pagar alguna de las facturas.
	17. ¿Qué debilidades permanecen actualmente en el proceso?	No tener controles internos estipulados o plasmados en un documento que a su vez nos permita evaluar y así saber si son los correcto o debemos mejorarlos.
	18. ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer el control interno basado en el modelo COSO III?	Creación de documentos que formen parte de nuestras políticas internas para que a su vez puedan ser medibles y ver los resultados.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 24
Resultado entrevista Encargada Contabilidad

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

<i>Modelo COSO III y su contribución a la mejora del proceso de cuentas por pagar en la empresa SISTEN S.A.</i>		
Fecha: 19 enero 2026	Departamento: Contabilidad	
Puesto: Encargada Contabilidad	Años de experiencia en la empresa: 9 años	
	Pregunta	Repuesta
Ambiente de Control	1. ¿Cómo describiría el compromiso de la gerencia con el control interno en la empresa?	La empresa siempre esta anuente a apoyar cualquier control que ayude a mejorar los procesos del departamento, más, sin embargo, no está constante consultando o revisando los mismos.
	2. ¿La empresa cuenta con políticas éticas y normas de conducta claramente definidas y difundidas?	Si, la empresa cuenta con dichas políticas que se brindan al ingreso a cada colaborador.
	3. ¿Considera que las funciones y responsabilidades del personal	Si están claramente definidas, pero no se cuenta con manuales de funciones que las respalden

	<p>involucrado en las cuentas por pagar están claramente definidas? ¿Por qué?</p>	
<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>4. ¿Qué tipo de riesgos considera más importantes en el proceso de cuentas por pagar?</p>	<p>Los errores más relevantes son duplicidad de facturas, fraude y pagos a proveedores mal aplicados como en los montos.</p>
	<p>5. ¿La empresa realiza evaluaciones periódicas de riesgos en las cuentas por pagar?</p>	<p>No</p>
	<p>6. ¿Cómo se gestionan los riesgos identificados dentro del proceso de pagos?</p>	<p>únicamente se reúne al personal para solicitar la atención adecuada para evitarlos.</p>
	<p>7. ¿Existen procedimientos formales para la autorización y</p>	<p>No existen procedimientos formales o documentados</p>

Actividades de Control	registro de las cuentas por pagar?	
	8. ¿Qué controles se aplican para evitar errores o pagos indebidos a proveedores?	Se revisan las facturas contra las órdenes de compra y autorizaciones, adicional se controla semanalmente las facturas con el auxiliar y cuando se realiza pago a proveedores, la gerencia se encarga de realizar una revisión adicional.
	9. ¿Cómo evalúa la efectividad de los controles actuales en el proceso de cuentas por pagar?	Considero que son efectivos porque no se han presentado errores de ningún tipo.
Información y comunicación	10. ¿La información relacionada con cuentas por pagar es oportuna y confiable para la toma de decisiones?	Como yo me encargo de los reportes considero que si es oportuna porque permite por ejemplo tomar decisiones con el flujo de caja
	11. ¿Cómo es la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso de pagos?	Considero que es buena y eficiente

	12. ¿Los sistemas de información apoyan adecuadamente el control interno?	Dentro de la empresa no se realizan evaluaciones de control interno.
Supervisión y Monitoreo	13. ¿Con qué frecuencia se supervisa el proceso de cuentas por pagar?	Por la confianza de la gerencia no se realizan supervisiones
	14. ¿Se realizan evaluaciones internas del sistema de control interno?	No se realizan evaluaciones
	15. ¿Cómo se da seguimiento a las observaciones o recomendaciones detectadas?	No se realizan evaluaciones
Proceso cuentas por pagar	16. Desde su perspectiva, ¿qué mejoras se han logrado en el proceso de cuentas por pagar?	Pagos oportunos a proveedores que permiten tener abierto los créditos, se eliminaron duplicidad de y omisiones en el registro de facturas
	17. ¿Qué debilidades permanecen	Falta de procedimientos escritos para que todos los involucrados tengan

	actualmente en el proceso?	más claro el proceso y no cometer errores
	18. ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer el control interno basado en el modelo COSO III?	Lamentablemente la empresa no aplica un control interno estructurado y que sería de importancia

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se realizará el análisis e interpretación de los resultados expuestos en el capítulo anterior, que se desprendieron del cuestionario, la entrevista semiestructurada y las fichas de revisión de documentos según los componentes del COSO III y su contribución al proceso de las cuentas por pagar.

Para el desarrollo de este capítulo se compararán los resultados de los antecedentes de esta investigación y lo explicado en el marco teórico, lo que permitirá identificar aportes relevantes con respecto a la implementación del control interno según los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

Adicional, se pretende valorar la relación de los resultados obtenidos y lo objetivos planteados en la investigación, así como, analizar cómo influye la implementación del control interno según el modelo COSO III en confiabilidad y eficiencia del proceso de las cuentas por pagar, lo que podría generar una comprensión que destaque las oportunidades de mejora de un sistema de control interno en la empresa.

En conclusión, la discusión de resultados es la base para el desarrollo del siguiente capítulo de las conclusiones y recomendaciones, ya que brinda la interpretación y análisis de la información obtenida con los instrumentos de recolección utilizados en esta investigación, lo que ayuda a la determinación del aporte al fortalecimiento de la gestión de la empresa Sisten S.A.

5.1. VARIABLE MODELO COSO III

En la Tabla 10 y en la Figura 5 se resalta que para el ambiente de control según los colaboradores en un 50% siempre se cumple con los principios de este componente, así mismo, en un 30.95% casi siempre, en un 16.67% a veces y en un 2,38% casi nunca, estos resultados

resaltan que para el componente Ambiente control se cuenta con nivel de cumplimiento medio. Para el componente Evaluación de riesgos, en un 23.81% siempre se cumple, en un 26.19% casi siempre, 19.05% a veces se cumple, en un 16.67% casi nunca y en un 14.29% nunca, esto determina que el cumplimiento es bajo.

En el caso del componente de Actividades control se cumple en un 57.14% siempre, en un 19.05% casi siempre, en un 9.52% a veces y en un 14.29% nunca, lo que se determina en nivel medio de cumplimiento. Así mismo, para el componente de Información y comunicación se desprende que en un 45.24% se cumple siempre, 28.57% casi siempre, 11.90% a veces, 2.38% casi nunca y en un 11.90% nunca, esto resalta un nivel de cumplimiento medio. Para finalizar, el cumplimiento de supervisión y monitoreo se refleja en 4.76% siempre, 9.52% casi siempre, 11.90% a veces, 2.38% casi nunca y en un 71.43% nunca, lo que sería un nivel de cumplimiento muy bajo.

Los resultados generales obtenidos de la aplicación de los instrumentos determinan que la empresa Sisten S.A. no cuenta con un sistema estable de control interno basado en el Modelo COSO III, lo anterior permite analizar y determinar que el modelo COSO III es una herramienta de importancia que permitiría fortalecer el control interno que permita optimizar el proceso de cuentas por pagar, a la vez, se identifican áreas que requieren bastante mejora, lo cual rectifica lo determinado en los antecedentes que destacan la necesidad de la implementación del modelo en las empresas para obtener beneficios.

5.1.1 Discusión dimensión Ambiente de control

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 12 y figura 8, correspondiente al cumplimiento de la dimensión Ambiente de control, se evidencia que la percepción de los colaboradores es favorable, el 100.00% de los encuestados indicó la opción siempre con respecto a que la empresa cuenta con una estructura organizacional definida y principios éticos establecidos, así mismo, un 66.67% indicó que casi siempre el personal los conoce y los aplica,

lo que contribuye a generar una cultura que se orienta al cumplimiento y transparencia en el proceso, de igual manera, en la revisión documental se evidencia que efectivamente cuentan con dicha política y la misma es distribuida oportunamente al personal, de lo cual la revisión documental lo evidencia.

En relación con la definición clara de responsabilidades en el proceso de cuentas por pagar y la segregación adecuada de funciones, se observa que el 50.00% y 33.33%, respectivamente, de los colaboradores seleccionaron la opción siempre, mientras que un 16.67% y 16.67% indicaron a veces, dichos resultados demuestran que existe asignación de responsabilidades y se segregan la funciones, sin embargo, estas no se aplican de manera uniforme, lo que ratifica el resultado de la revisión documental donde se desprende que no cuentan con manuales de funciones actualizados, lo que se relaciona con antecedentes que indicaron que las empresas cuentan con lineamientos pero no se están actualizando periódicamente ni documentando lo que afecta el desempeño de los colaboradores, lo cual propone oportunidades de mejora en la formalización.

Para el punto de la competencia necesaria del personal para el cargo asignado, el 83.33% de los colaboradores consideran que siempre la poseen, sin embargo, con la revisión documental se detecta que lo que respecta a capacitaciones únicamente el departamento contable contaba con registros de capacitaciones recurrentes de actualización para el mejoramiento del proceso, no así, para el departamento de proveeduría que es parte fundamental de proceso de cuenta por pagar, esto revela que es importante fortalecer los lineamientos internos.

En el caso del compromiso que demuestra la gerencia con el control interno y que se promueva la disciplina y el cumplimiento de las normas de la empresa se refleja un cumplimiento bajo, ya que se denota debilidad en que los controles se apliquen constantemente, como la supervisión a los colaboradores y que se dé seguimiento al cumplimiento de los lineamientos normativos continuamente.

En resumen, se desprende que la dimensión Ambiente de control presenta un nivel de cumplimiento medio, ya que se evidencia la necesidad de fortalecer la documentación que brinden de forma expresa las funciones de cada departamento involucrado en el proceso y supervisión de parte de la gerencia, así mismo, implementar capacitaciones periódicas para consolidar la mejora del proceso de cuentas por pagar.

5.1.2 Discusión dimensión Evaluación de riesgos

Según los resultados presentados en la Tabla 13 y figura 10, correspondiente al cumplimiento de la dimensión Evaluación de riesgos, se evidencia que este componente presenta un nivel de aplicación bajo.

En relación con la identificación de riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar el 66.67 % de los colaboradores indicó que Siempre, mientras que el 16.67% señaló a veces y otro 16.67% respondió nunca, estos resultados resaltan que la empresa identifica los principales riesgos del proceso y que la mayoría si los reconoce, pero aún existe un porcentaje que indica la ausencia de esta identificación, lo cual no permite la prevención oportuna de eventos de riesgo, así mismo, en la revisión documental se observó que no cuentan con la documentación formal del análisis.

En referencia al análisis de riesgos de errores o fraudes en los pagos a proveedores, se observa una variación de respuestas, donde el 33.33% seleccionó siempre y otro 33.33% a veces, mientras que un 16.67% indicó casi nunca y 16.67% nunca, estos resultados evidencian que el análisis de riesgos no se realiza de forma uniforme, lo que incrementa la posibilidad a errores o irregularidades en el proceso de pagos, además, de que en la revisión documental se determinó que no se cuenta con políticas y controles contra pagos indebidos.

Para la evaluación periódica de los riesgos financieros, se evidencia una debilidad notable, ya que el 50.00 % de los encuestados señaló la opción casi nunca y un 16.67% nunca, mientras que solo el 33.33 % indicó casi siempre, este resultado resalta la falta de evaluaciones

periódicas de los riesgos financieros, lo cual no se acopla a los lineamientos del COSO III que resalta la necesidad de una evaluación continua de los riesgos para garantizar la eficacia del control interno.

En el caso de la existencia de mecanismos para prevenir riesgos en el proceso de pagos, el 33.33% respondió siempre y un 33.33% casi siempre, lo que resalta la aplicación de controles preventivos, sin embargo, el 16.67% a veces y 16.67% casi nunca evidencian que dichos mecanismos no se aplican de manera constante en toda la organización.

Por su parte, la consideración de cambios internos y externos que afectan las cuentas por pagar muestra que el 66.67% de los encuestados seleccionó casi siempre, mientras que el 16.67% indicó casi nunca y otro 16.67% nunca, lo anterior sugiere que la empresa considera ciertos cambios del entorno más no todos los cambios.

En relación con la existencia de medidas de mitigación para los riesgos identificados, el 33.33% señaló casi siempre y un 33.33% a veces, mientras que el 16.67% casi nunca y 16.67% nunca, estos resultados determinan que las acciones de mitigación no están claramente definidas, así mismo la revisión documental observó que no están formalmente documentadas. En la entrevista realizada al administrador indicó que únicamente se analizan medidas de mitigación cuando la encargada de contabilidad reporta un riesgo en el proceso, pero no se documenta.

Finalmente, en referencia al conocimiento del personal sobre los principales riesgos del proceso de cuentas por pagar, el 33.33% respondió siempre y un 33.33% a veces, mientras que el 16.67% casi siempre y 16.67% nunca, se refleja claramente que el nivel de conocimiento del personal es variado, lo cual podría afectar la correcta identificación y gestión de riesgos.

En la revisión documental se determinó que no se cuenta con una matriz de riesgos del proceso de cuentas por pagar, esto coincide con lo planteado en otras investigaciones, las cuales sustentan que una debilidad frecuente en las empresas es la ausencia de matrices de riesgos actualizadas y de mecanismos formales para evaluar su impacto. La falta de una evaluación de

riesgos más estructurada puede reducir la capacidad de la empresa para prever eventos que afecten la eficiencia y confiabilidad del proceso de cuentas por pagar.

En conclusión, los resultados de la dimensión Evaluación de riesgos evidencian que la empresa SISTEN S.A. reconoce la importancia de identificar y gestionar los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar, pero que la aplicación de este componente no se realiza de manera consecuente ni documentada, lo que representa una oportunidad de mejora importante para fortalecer la prevención de errores y fraudes.

5.1.3 Discusión dimensión Actividades de control

Según los resultados presentados en la Tabla 14 y figura 12, correspondientes al cumplimiento de la dimensión Actividades de control, se evidencia un nivel variado de aplicación de dicho componente del Modelo COSO III en el proceso de cuentas por pagar de la empresa, estos resultados demostraron fortalezas notables, sin embargo, también debilidades importantes en aspectos clave de la formalización de controles.

En relación con la existencia de procedimientos documentados para el proceso de cuentas por pagar, el 100.00% de los colaboradores seleccionó la opción nunca, este resultado evidencia una debilidad importante, ya que no contar con procedimientos formalmente documentados no permite que se estandarice el proceso por lo que aumenta el riesgo de errores. Lo anterior se comprobó en la revisión de documentos ya que en ninguno de los departamentos se contaba con procedimientos para guiarlos en el proceso y en la entrevista tanto el administrador como la encargada de contabilidad lo corroboraron, esto vulnera los lineamientos del Modelo COSO III, que establece la documentación de procedimientos como un elemento de gran importancia para asegurar la correcta ejecución de las actividades de control.

Por el contrario, en el caso de la revisión de facturas antes de su registro y a la autorización previa de los pagos, se desprende que un 100.00% indicó siempre al cumplimiento, esto es una fortaleza relevante del sistema de control interno, lo anterior indica que la empresa

aplica controles preventivos que contribuyen a reducir errores, pagos duplicados y registros incorrectos en el proceso de cuentas por pagar.

Sobre la realización de conciliaciones periódicas con los proveedores, el 50.00% respondió siempre, mientras que el 33.33% casi siempre y el 16.67% a veces, estos resultados evidencian que, si bien las conciliaciones se realizan de manera frecuente, no se ejecutan siempre, lo que podría afectar el descubrimiento oportuno de diferencias entre los registros contables y los saldos de los proveedores.

Con relación a la correcta representación de las obligaciones de pago en los registros contables, el 83.33% seleccionó siempre y el 16.67% casi siempre, estos resultados reflejan un alto nivel de confiabilidad de la información contable, lo cual favorece la toma de decisiones financieras y el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores.

En referencia al control de acceso a los sistemas contables, el 66.67% indicó casi siempre y el 33.33% siempre, aunque los resultados son en su mayoría positivos se evidencia que el control de accesos no se aplica de manera formalizada, lo que puede representar un riesgo de seguridad de la información.

Para lo relacionado con la aplicación de controles para evitar pagos duplicados o indebidos, los resultados muestran que el 50.00% respondió a veces, mientras que el 33.33% siempre y el 16.67% casi siempre, de estos resultados se resalta que existen controles más sin embargo no se aplican de manera constante ni se encuentran documentados, lo cual incrementa el riesgo de errores en el proceso.

Finalmente, los resultados de la dimensión Actividades de control evidencian que la empresa cuenta con controles efectivos en etapas importantes del proceso de cuentas por pagar, como lo es la revisión y autorización de pagos, sin embargo, la ausencia de procedimientos documentados y la aplicación no consistente de algunos controles reducen la efectividad de este componente del Modelo COSO III. Por lo anterior, se determina la necesidad de formalizar los procedimientos y fortalecer la estandarización de las actividades de control para mejorar la

eficiencia y confiabilidad del proceso. En estudios previos se concuerda que la ausencia de documentación de procedimientos reduce la eficacia de los controles y aumenta los riesgos en el proceso.

5.1.4 Discusión dimensión Información y comunicación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 15 y figura 14, correspondientes al cumplimiento de la dimensión Información y comunicación, se evidencia que este componente del Modelo COSO III presenta un nivel de cumplimiento medio, con fortalezas importantes en algunas de las áreas con respecto a la generación y conservación de la información, pero también con debilidades relacionadas con la confiabilidad, transmisión y actualización de la comunicación interna en el proceso de cuentas por pagar de la empresa.

En referencia a la claridad y oportunidad de la información sobre cuentas por pagar, el 50.00% de los colaboradores indicó la opción siempre y el 50.00% casi siempre, lo cual refleja que la información generada es en su mayoría es clara y oportuna, esto ayuda la gestión del proceso, ya que la disponibilidad de información confiable constituye un elemento de importancia para el control interno y la toma de decisiones financieras.

Respecto a la confiabilidad de los reportes financieros para la toma de decisiones, el 33,33 % respondió siempre y un 33.33% casi siempre; sin embargo, un 33.33% nunca manifestó que los reportes no son confiables esta variedad en las respuestas evidencia una percepción diversa sobre la calidad de la información financiera e incluso desconocimiento de esta lo que podría afectar la estabilidad de las decisiones gerenciales y debilitar el sistema de control interno.

En cuanto a la comunicación entre las áreas involucradas en el proceso, el 66.67% seleccionó casi siempre, mientras que el 16.67% siempre y un 16.67% a veces, los resultados indican que existe comunicación entre los departamentos, aunque no muy fluida, lo cual puede generar atrasos o inconsistencias en el proceso de las cuentas por pagar.

Con respecto al apoyo de los sistemas de información al control interno, el 66.67% respondió siempre y el 33.33% a veces, lo anterior evidencia que los sistemas tecnológicos contribuyen al control del proceso; sin embargo, su uso no es completamente uniforme, lo que podría reducir su potencial para fortalecer la eficiencia y confiabilidad del sistema de control interno, así mismo en la entrevista el administrador indicó que no cuentan con un sistema escrito que pueda evaluar dicho apoyo.

Para el caso de la comunicación oportuna de los errores detectados, el 66.67% indicó siempre lo cual constituye una fortaleza de importancia, ya que la comunicación oportuna de errores favorece la corrección inmediata y la mejora continua del proceso de cuentas por pagar.

En referencia a la recepción de información actualizada por parte del personal sobre cambios en los procedimientos, se evidenció que la difusión de cambios de procedimientos o normativos no es del todo efectiva, esto se determinó ya que el 33.33% respondió a veces y un 33.33% nunca, mientras que solo el 16.67% siempre y 16.67% casi siempre, lo cual puede generar inconsistencias en la aplicación de los controles internos.

En lo referido a la conservación adecuada de la documentación de respaldo, el 66.67% de los colaboradores indicó siempre, mientras que el 16.67% casi nunca y 16,67% nunca, los resultados muestran que, aunque la mayoría reconoce una adecuada gestión documental, aún existen brechas en el archivo y resguardo de la información, lo que podría afectar la trazabilidad y el respaldo de las operaciones, esto se confirmó en la revisión documental, ya que el departamento de proveeduría no mantiene un archivo ordenado, sin embargo el departamento de contabilidad si mantienen un orden y control de todos los documentos referentes al proceso de cuentas por pagar.

En términos generales, se identificaron oportunidades de mejora en la sistematización de la información, especialmente en lo concerniente la difusión de reportes financieros para la toma de decisiones gerenciales, estos resultados concuerdan con investigaciones anteriores que resaltan la importancia de contar con sistemas de información oportunos y confiables como

apoyo esencial del control interno y de la gestión financiera. El fortalecimiento de los canales de comunicación interna y la estandarización de los sistemas de información permitirían consolidar este componente del Modelo COSO III.

5.1.5 Discusión dimensión Supervisión y monitoreo

Los resultados expuestos en la Tabla 16 y figura 16, correspondientes a la dimensión Supervisión y monitoreo, evidencian un bajo nivel de cumplimiento de este componente en el proceso de cuentas por pagar de la empresa, lo cual representa una de las principales debilidades del sistema de control interno evaluado.

En relación con la supervisión periódica del proceso de cuentas por pagar, el 50.00% indicó la opción nunca, mientras que solo el 16.67% siempre y un 16.67% a veces, estos resultados reflejan que la supervisión no se realiza de manera sistemática, lo que limita la detección oportuna de errores y debilidades en el proceso.

Respecto a la evaluación de si la gerencia revisa el cumplimiento de los controles internos, un 16.67% considera que casi siempre y un 83.33% que nunca, esto refleja una escasa participación de la alta dirección en la evaluación del sistema de control interno, lo que va en contra de los principios del Modelo COSO III, que destacan la responsabilidad de la gerencia en el monitoreo continuo.

En cuanto a lo relacionado con la realización de evaluaciones internas del control interno, un 16.67% indicó que a veces y un 83.33% que nunca se realizan, esta ausencia de evaluaciones internas limita la capacidad de la organización para identificar deficiencias y aplicar mejoras correctivas.

En referencia a la generación de acciones correctivas a partir de los hallazgos detectados, el 83.33% indicó nunca y únicamente el 16.67% casi siempre, este resultado demuestra que, aunque se identifican fallas, no se implementan acciones correctivas de manera organizada, lo que debilita la efectividad del control interno.

Con respecto a la evaluación el seguimiento a las recomendaciones realizadas, el 50.00% respondió a veces, el 33.33% nunca y solo el 16.67% siempre, lo anterior refleja un seguimiento parcial e inconsistente de las recomendaciones, lo que reduce el impacto de las mejoras propuestas.

Los resultados vinculados a la mejora continua del control interno, un 16.67% indicó que casi siempre se realizan y un 83.33% que nunca, esto evidencia que el sistema de control interno no se revisa ni actualiza de forma continua, lo que restringe su adaptación a cambios internos y externos.

Finalmente, en referencia a la existencia de mecanismos de retroalimentación sobre el desempeño del proceso, el 83.33% indicó nunca, y solo el 16.67% casi siempre, es importante resaltar no contar con retroalimentación organizada impide la mejora del desempeño y la consolidación de una cultura de control y aprendizaje en la empresa.

La revisión documental y las entrevistas resaltan estas deficiencias ya que no se observó que tuvieran supervisión de los procesos, no contaban con evidencia de acciones correctivas y tampoco con documentos de implementación de mejoras, así mismo el administrador indicó que no existe supervisión ni evaluaciones hacia el proceso por la confianza que se tiene a la encargada.

En conclusión, la dimensión supervisión y monitoreo presenta un cumplimiento deficiente, esto se resalta por la falta de supervisión periódica, evaluaciones internas, acciones correctivas y retroalimentación, este entorno representa un riesgo significativo para la efectividad del sistema de control interno del proceso de cuentas por pagar en la empresa, los resultados obtenidos coincide con antecedentes que señalan que la supervisión continua es uno de los componentes menos desarrollados, a pesar de su importancia para asegurar la mejora continua.

5.2. VARIABLE PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR

Para la Tabla 11 y la Figura 6 se puede detallar que para la dimensión confiabilidad siempre se representa con un 61.11%, casi siempre un 33.33% y a veces en un 5.56%. En el caso de eficiencia del proceso según los cuestionarios aplicados se representa en un 100.00% de cumplimiento siempre. Finalmente, para cumplimiento y control de documentos se destaca que en un 70.83% siempre se cumple, en un 25.00% casi siempre y en un 4.17% nunca.

Los resultados permiten afirmar que el proceso de cuentas por pagar en la empresa se desarrolla de manera eficaz, sin embargo, su eficiencia y confiabilidad dependen en gran medida del nivel de aplicación del Modelo COSO III, esto evidencia que un control interno fortalecido contribuye a mejorar la gestión de pagos, reducir riesgos y garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones con los proveedores.

5.2.1 Discusión dimensión confiabilidad

Los resultados correspondientes a la dimensión confiabilidad, presentados en la Tabla 17 y figura 18, permiten analizar el nivel en que el proceso de cuentas por pagar de la empresa se ajusta a los principios de exactitud, oportunidad y confiabilidad. Esta dimensión resulta clave, ya que evalúa la correcta ejecución de los registros contables y la detección oportuna de errores, aspectos fundamentales para garantizar la transparencia de la información financiera.

Con respecto a si los montos pagados coinciden con lo registrado contablemente, se observa que el 83.33% de los colaboradores manifestó que siempre se cumple con este criterio, mientras que el 16.67% indicó casi siempre, estos resultados resaltan que la empresa mantiene un nivel alto de concordancia entre los pagos efectuados y los registros contables, lo cual representa una fortaleza en la confiabilidad de la información financiera de las cuentas por pagar.

En relación con si las facturas se registran de manera correcta y oportuna, el 66.67 % de los participantes señaló que siempre, mientras que el 33.33 % indicó casi siempre, los resultados

muestran un nivel favorable de cumplimiento, más, sin embargo, la presencia de respuestas en casi siempre refleja la existencia de demoras o inconsistencias en el registro de facturas, que, aunque podrían ser pocas, podría afectar la congruencia de la información financiera y la toma de decisiones gerenciales.

Para la detección oportuna de errores en los registros, presenta un comportamiento menos propicio, solo el 33.33% indicó que siempre se detectan los errores de forma oportuna, mientras que el 50.00% manifestó casi siempre y el 16.67 % señaló a veces, esto evidencia una debilidad en los mecanismos de revisión y control posterior, lo que incrementa el riesgo de que errores contables no sean identificados, afectando la confiabilidad del proceso de cuentas por pagar.

La dimensión confiabilidad muestra un nivel medio a alto de cumplimiento, con fortalezas como en la coincidencia de los montos pagados y los registros contables, pero con oportunidades de mejora en la detección temprana de errores y en la consistencia del registro oportuno de facturas, esta situación sugiere la necesidad de fortalecer las actividades de supervisión, revisión y control, con el fin de consolidar un proceso de cuentas por pagar más eficiente, confiable y sostenible.

5.2.2 Discusión dimensión Eficiencia en el proceso

Los resultados correspondientes a la dimensión Eficiencia en el proceso, representados en la Tabla 18 y figura 20, evidencian un nivel de cumplimiento alto en la gestión del proceso de cuentas por pagar. Esta dimensión evalúa la capacidad del proceso para ejecutarse de manera oportuna, ordenada y con un uso adecuado de los recursos, aspectos esenciales para el desempeño financiero y operativo de la organización.

En relación los pagos a proveedores si se realizan dentro de los plazos establecidos, el 100.00% de los colaboradores manifestó que siempre se cumple este criterio, esto refleja una adecuada planificación y un control efectivo de los plazos, lo que ayuda al mantenimiento de

relaciones comerciales sólidas con los proveedores y a la reducción de riesgos asociados el cierre del crédito, no despacho de parte de los proveedores e incluso penalidades por el no pago oportuno.

Respecto a si el proceso de cuentas por pagar se ejecuta de manera ágil, nuevamente el 100.00% de los participantes indicó la opción siempre, lo que evidencia que las actividades que se refieren al registro, autorización y pago de obligaciones se desarrollan sin atrasos, este resultado indica que, a pesar de las debilidades determinadas en otras dimensiones del control interno, el proceso operativo de pagos presenta una ejecución eficiente en términos de tiempo y fluidez.

Asimismo, en referencia a si se han reducido los retrasos en los pagos, el 100.00 % señaló que siempre, lo que confirma nuevamente una mejora en la puntualidad de los pagos, lo anterior es consistente con los principios del Modelo COSO III, los cuales destacan la importancia de procesos eficientes y una correcta asignación de responsabilidades.

La dimensión eficiencia en el proceso presenta una fortaleza significativa dentro de la variable cuentas por pagar, lo que evidencia que la empresa ha logrado optimizar los tiempos y la ejecución del proceso de pagos, sin embargo, estos resultados deben ser analizados con las demás dimensiones del control interno, ya que la eficiencia operativa sola no garantiza la sostenibilidad del proceso si no se encuentra apoyada por adecuados mecanismos de control, como supervisión y evaluación de riesgos.

5.2.3 Discusión dimensión Cumplimiento y control de documentos

Los resultados obtenidos en la dimensión Cumplimiento y control de documentos, presentados en la Tabla 19 y figura 22, permiten evaluar si la empresa gestiona adecuadamente la documentación relacionada con el proceso de cuentas por pagar, tomando en consideración el archivo, el cumplimiento de políticas internas, el cumplimiento de la normativa vigente y su impacto en la relación con los proveedores.

Respecto a si los documentos de cuentas por pagar se encuentran debidamente archivados, el 66.67% de los colaboradores indicó que siempre, mientras que el 16.67 % señaló casi siempre y un 16.67% manifestó nunca, los resultados evidencian que, si bien la mayoría del personal considera una adecuada organización documental, aún existen deficiencias en la estandarización del archivo, lo que puede generar dificultades en la localización de información y afectar la trazabilidad de las operaciones, lo que se confirmó con la revisión documental, ya que por ejemplo el departamento de compras no cuenta con archivo de documentos del proceso y la documentación que presentaron era desordenada.

Para el cumplimiento de las políticas internas en el proceso de pagos, el 66.67% manifestó casi siempre, mientras que el 33.33% indicó siempre, estos resultados reflejan que el cumplimiento de las políticas internas no es completamente sólido, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la capacitación y supervisión de dichas políticas para asegurar su aplicación uniforme en el proceso de cuentas por pagar.

En cuanto a si se respetan las normativas contables y fiscales vigentes, el 100.00% señaló la opción siempre, lo que constituye una fortaleza importante dentro de esta dimensión, lo que determina que la empresa cumple de manera rigurosa con las disposiciones legales y normativas aplicables, lo que reduce el riesgo de sanciones y fortaleciendo la confiabilidad de la información financiera.

Por último, si el proceso de cuentas por pagar contribuye a una buena relación con los proveedores, el 83.33% indicó siempre y el 16.67% casi siempre, lo que evidencia que una adecuada gestión y el cumplimiento normativo ayudan a que las relaciones comerciales sean sólidas con los proveedores, lo que es de importancia para la continuación operativa de la empresa.

En conclusión, la dimensión cumplimiento y control de documentos presenta un nivel medio alto, de donde se destaca el respeto a la normativa contable y fiscal y el impacto positivo en la relación con los proveedores, sin embargo, se determina de importancia la mejora en la

organización del archivo documental y en la aplicación permanente de las políticas internas, lo que nuevamente resalta la necesidad de implementar procedimientos formales y controles documentales alineados al Modelo COSO III.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que el Modelo COSO III contribuiría de manera significativa a la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A., ya que proporcionaría un marco estructurado para fortalecer el control interno, reducir riesgos y optimizar la gestión financiera, sin embargo, su aplicación actualmente en la empresa es parcial, evidenciando fortalezas operativas, pero también debilidades en componentes claves del control interno.
- Para el ambiente de control, se concluye que, existe un nivel moderado de conocimiento sobre responsabilidades y normas internas, así también la empresa carece de políticas formalizadas y manuales de procedimientos para el proceso de cuenta por pagar.
- Con respecto a la evaluación de riesgos, se determina que la identificación, análisis y mitigación de los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar no se realizan de forma periódica, la ausencia de evaluaciones formales expone a la empresa a riesgos financieros, errores en los registros y posibles incumplimientos en los pagos a proveedores.
- En el caso las actividades de control, los resultados reflejan la existencia de controles específicos, como la revisión de facturas, autorizaciones previas y conciliaciones, sin embargo, no se encuentran debidamente documentados ni estandarizados, esta situación incrementa el riesgo de inconsistencias y restringe la gestión correcta del proceso.

- Para el componente información y comunicación, se concluye que la información relacionada con las cuentas por pagar no siempre es clara y oportuna para una adecuada toma de decisiones, así mismo, se identifican deficiencias en la comunicación entre las áreas involucradas y en la actualización del personal sobre cambios en los procedimientos internos que son de importancia para el proceso.
- Respecto a la supervisión y monitoreo presentó el nivel bajo de cumplimiento, lo que evidencia la ausencia de evaluaciones internas periódicas, seguimiento a recomendaciones y mecanismos de retroalimentación, esta debilidad impide la mejora continua del proceso y limita la efectividad del sistema de control interno.
- En relación con la dimensión cumplimiento, se concluye que la empresa presenta un nivel alto en la coincidencia entre los montos pagados y los registros contables, así como en el registro oportuno de facturas, sin embargo, se identificaron puntos importantes de mejora en la detección temprana de errores, lo que requiere el fortalecimiento de los mecanismos de revisión y control posterior.
- La eficiencia en el proceso de cuentas por pagar constituye una de las principales fortalezas de la empresa, dado que los pagos se realizan dentro de los plazos establecidos, el proceso se ejecuta de manera ágil y se han reducido los retrasos en los pagos. Estos resultados reflejan una adecuada gestión operativa, aunque requieren ser respaldados por un sistema de control interno que le ayude a mejorar aún más esta eficiencia con la que ya se cuenta.
- En cuanto al cumplimiento y control de documentos, se concluye que la empresa respeta de manera adecuada la normativa contable y fiscal vigente y mantiene buenas relaciones con sus proveedores, sin embargo, persisten problemas en la organización del archivo documental y en la aplicación consistente de las políticas internas.

- La implementación integral del Modelo COSO III permitiría a Sisten S.A. fortalecer su proceso de cuentas por pagar, garantizando mayor confiabilidad de la información financiera, reducción de riesgos y mejora continua del control interno.
- Finalmente, se concluye que el diseño de una propuesta de mejora basada en el Modelo COSO III es necesaria, ya que permite atender los problemas identificados en el diagnóstico y fortalecer el proceso de cuentas por pagar. La propuesta orientada a la formalización de políticas, evaluación de riesgos, fortalecimiento de controles, mejora de la comunicación y establecimiento de mecanismos de supervisión contribuirá significativamente a optimizar la gestión financiera, reducir riesgos y asegurar la sostenibilidad del control interno en la empresa Sisten S.A.

6.2. LIMITACIONES

Durante el proceso de esta investigación la limitación que se podría considerar es que el estudio se basó en la percepción de los colaboradores, lo que implica que las respuestas están dadas por la experiencia y conocimiento de cada uno, esto limita los resultados debido a que la mayoría de la muestra no tiene conocimiento de lo que es un control interno de una empresa y desconocen que es el marco Modelo COSO III, por lo que algunas de las preguntas se pudieron responder de una manera subjetiva, lo que podría no presentar la realidad del proceso en el periodo evaluado.

6.3. RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de control interno basado en el marco Modelo COSO III, incorporando sus componentes y principios en el proceso de cuentas por pagar, esto permitirá fortalecer la confiabilidad y ayudará a mejorar la gestión de riesgos.

- Documentar y formalizar los procedimientos contables y de control actualmente utilizados en el proceso de cuentas por pagar, mediante la elaboración de manuales de políticas y procedimientos, esto ayudará a estandarizar las actividades y asegurar la correcta ejecución del proceso.
- Estructurar el sistema de control interno contable definiendo claramente roles, responsabilidades, evaluando, riesgos, actividades de control, flujos de información y mecanismos de supervisión, lo que permitirá fortalecer el proceso de cuentas por pagar y alinearlo con las mejores prácticas de un control interno.
- Fortalecer las dimensiones con menor nivel de cumplimiento, para esto se sugiere implementar evaluaciones periódicas de riesgos, programas de capacitación continua y mecanismos formales de seguimiento y retroalimentación.
- Fomentar una cultura de la empresa orientada al control interno, por medio de la definición de principios éticos, políticas de conducta y programas de sensibilización dirigidos al personal involucrado en el proceso de cuentas por pagar, esto para fortalecer la responsabilidad.
- Implementar un sistema formal de identificación, análisis y evaluación de riesgos, considerando riesgos financieros, operativos y de cumplimiento relacionados con las cuentas por pagar, este sistema debe actualizarse periódicamente y contemplar los cambios internos y externos que puedan afectar el proceso.
- Reforzar y documentar la segregación de funciones, la autorización previa de pagos, las conciliaciones periódicas y la revisión de facturas.
- Mejorar los canales de información y comunicación, que estos garanticen que la información relacionada con las cuentas por pagar será clara, oportuna y confiable.

- Establecer mecanismos formales de supervisión y monitoreo, las que podrían ser auditorías internas periódicas, seguimiento a recomendaciones y evaluaciones de desempeño del proceso, con el propósito de promover la mejora continua del control interno en la empresa.

CAPITULO 7 PROPUESTA

7.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA:

Propuesta para la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A., basada en el Modelo COSO III.

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

Se desarrollará en la empresa Sisten S.A. ubicada en San José, Tibás, San Juan. La población corresponde al personal de las áreas administrativa, proveeduría y contable que están directamente involucrados en el proceso de cuentas por pagar.

7.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

7.3.1. Objetivo General

Diseñar e implementar una propuesta para la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A., basada en los componentes y principios del Modelo COSO III, con el propósito de fortalecer el sistema de control interno, mejorar la eficiencia y garantizar la confiabilidad de la información.

7.3.2. Objetivos específicos

- Fortalecer el ambiente de control mediante la formalización de políticas, procedimientos y responsabilidades del proceso de cuentas por pagar.
- Implementar mecanismos sistemáticos de identificación y evaluación de riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar.

- Estandarizar y documentar las actividades de control vinculadas al registro, autorización y pago de obligaciones.
- Mejorar los canales de información y comunicación entre las áreas involucradas en el proceso.
- Establecer mecanismos permanentes de supervisión y monitoreo que permitan la mejora continua del proceso de cuentas por pagar.

7.3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PROPUESTAS DE MEJORA

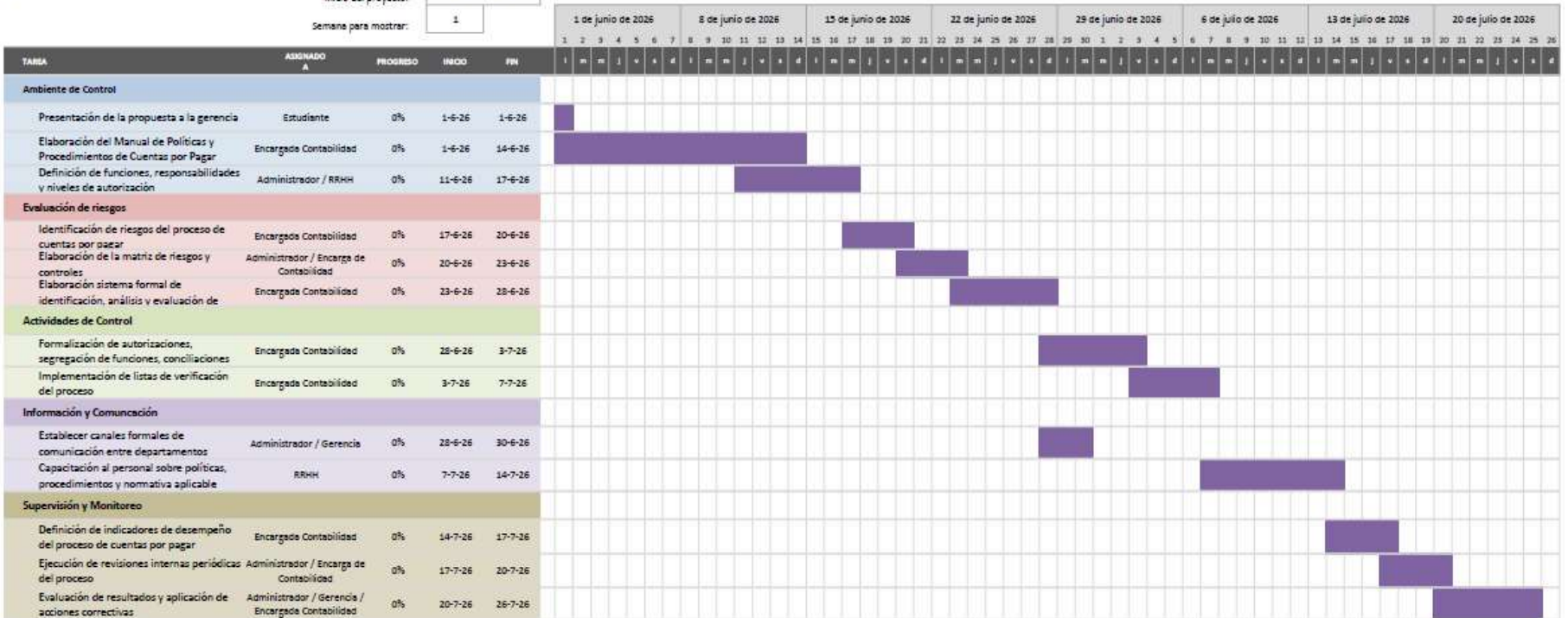
A continuación, se presenta un cronograma donde se detallan las actividades y la propuesta de mejora, para una mayor visión de la duración que se plantea en esta propuesta para el segundo semestre del 2026.

Tabla 25
Cronograma propuesta de mejora cuentas por pagar basado en Modelo COSO III

Cronograma propuesta mejora proceso cuentas por pagar basado en Modelo COSO III

Sisten S.A.
Encarga de Contabilidad

Inicio del proyecto:
Semana para mostrar:



Fuente: Elaboración propia.

7.4. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES

Para realizar la implementación de esta propuesta la empresa no requiere generar gastos adicionales, ya que el área de Gerencia, Administración y contabilidad serían los encargados de ejecutar las actividades, con respecto a materiales o equipos serán utilizados los ya existentes en la empresa.

7.5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente propuesta de mejora se respalda en los resultados obtenidos durante el diagnóstico del sistema de control interno del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A., así como en el análisis de la aplicabilidad del Modelo COSO III. Los descubrimientos evidenciaron fortalezas en la eficiencia operativa y el cumplimiento de pagos, pero también se identificaron debilidades en componentes clave del control interno, tales como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo.

Según lo anterior, la propuesta tiene como finalidad fortalecer el proceso de cuentas por pagar, mediante la implementación estructurada de los cinco componentes del Modelo COSO III y sus principios, con el fin de garantizar la sostenibilidad del control interno en la empresa, mejorar la confiabilidad de la información, detectar y reducir riesgos y mejorar los procedimientos contables.

7.5.1 Componente 1: Ambiente de Control

Situación actual:

Poca supervisión de la gerencia con el control interno y la ausencia de manuales formales de políticas y procedimientos, así como falta de capacitaciones al personal para que sea competente.

Propuesta:

- Implementar un código de ética y conducta aplicable al personal involucrado, esto demuestra el compromiso de la empresa con la integridad y valores éticos.
- La gerencia debe comprometerse en supervisar el desarrollo y desempeño del control interno, para cerciorarse de que se están siguiendo los lineamientos establecidos.
- Definir claramente funciones, responsabilidades y niveles de autoridad, esto permitirá el logro de objetivos de la empresa.
- Realizar capacitaciones periódicas sobre control interno y responsabilidades contables, esto demostrará el compromiso de desarrollar y retener personal competente.
- Elaborar y aprobar un manual de políticas y procedimientos del proceso de cuentas por pagar.

Resultado que se espera:

Reforzamiento de la cultura organizacional orientada al control interno, mayor responsabilidad en la ejecución del proceso y contar con personal competente según lo requerido por la empresa.

7.5.2 Componente 2: Evaluación de Riesgos

Situación actual:

No se realizan evaluaciones formales de riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar y no cuentan con una matriz de riesgos.

Propuesta:

- Identificar y evaluar los riesgos financieros, operativos y de cumplimiento relacionados con el proceso, basados en los objetivos de la empresa, que deberán ser especificados con claridad.

- Elaborar una matriz de riesgos, considerando probabilidad, impacto y controles existentes, pensando en las posibilidades de fraude en el proceso.
- Actualizar periódicamente la evaluación de riesgos identificando y evaluando los cambios internos o externos que puedan afectar el control interno.

Resultado que se espera:

Minimización de errores, fraudes y contingencias financieras en el proceso de cuentas por pagar, así como la correcta gestión y seguimiento de estos.

7.5.3 Componente 3: Actividades de Control

Situación actual:

Existen controles operativos, pero no se encuentran documentados, ni se han estandarizado formalmente.

Propuesta:

- Seleccionar y desarrollar actividades de control que contribuirían a la mitigación de los riesgos, tales como:
 - Conciliaciones periódicas con proveedores
 - Revisión exhaustiva de las facturas
 - Segregación clara de funciones
 - Autorización previa de los pagos a proveedores
- Evaluar continuamente la eficiencia de la tecnología que interviene en el proceso de las cuentas por pagar.
- Establecer listas de verificación de cumplimiento para las etapas establecidas en las políticas y procedimientos.

Resultado que se espera:

Mayor seguridad, trazabilidad y confiabilidad en el proceso de cuentas por pagar.

7.5.4 Componente 4: Información y Comunicación

Situación actual:

Se detectaron deficiencias en la comunicación interna y en la información financiera presentada, o en algunos casos no se presentan.

Propuesta:

- Establecer canales formales de comunicación entre las áreas involucradas.
- Generar información contable que sea clara, oportuna y accesible, para toma de decisiones.
- Capacitar al personal sobre normativas contables y fiscales aplicables, tomando en cuenta partes externas que puedan afectar el proceso.

Resultado que se espera:

La reducción de errores por falta de información a los departamentos, así como, mejora en toma de decisiones referente a las cuentas por pagar.

7.5.5 Componente 5: Supervisión y Monitoreo

Situación actual:

No se realizan evaluaciones internas del proceso de cuentas por pagar, por lo que no se cuenta con indicadores de desempeño.

Propuesta:

- Implementar revisiones internas del proceso.
- Establecer indicadores de desempeño del proceso de cuentas por pagar para su respectiva evaluación.
- Dar seguimiento a las recomendaciones y aplicar acciones correctivas, así como comunicar a la gerencia si así lo aplica.

Resultado que se espera:

Mejora continua del sistema de control interno, confiabilidad del proceso, así como determinar si los componentes están funcionando según los objetivos de la empresa.

REFERENCIAS

Caballeros Bustamante, A. B., Leiva Pérez, D. P., Vargas Espinoza, M. C., & Vargas Rosales, K. V. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para el mejoramiento de las cuentas por cobrar y el ciclo de compras e inventario de la Farmacia CAVALEI S.A.* [Seminario de graduación, Licenciatura en Contabilidad Pública, Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración de Negocios]. Repositorio de la Universidad de Costa Rica.

Flores Tunque, M. E. (2019). *Control Interno (COSO III) de las Cuentas por Cobrar para mejorar los Procesos Operativos del sector Transporte de Carga Pesada, Cerro Colorado – Arequipa.* Tesis de Bachiller, Universidad Tecnológica del Perú. Repositorio UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8728>.

Vera Arguello, M. A. (2021). *Análisis de control interno de la gestión de las cuentas por pagar del año 2018 de la Escuela de Conducción no profesional de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Universidad Politécnica Salesiana.

Briceño Zacarias, K. J. (2021). *Control interno y cuentas por pagar de la empresa Cosmoplas Perú S.A.C., distrito de Ate, periodo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91904>.

Alfaro Castro, L. M., Chacón Elizondo, K. M., Qiang Yin, J., Reyes Bonilla, M. O., Sittenfeld Aguilar, M. de los Á., & Valverde Valverde, V. (2022). *Propuesta de mejora del sistema de control interno y gestión de riesgos de la empresa Maquinarias S.A. basado en COSO 2013* [Seminario de graduación, Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad de Costa Rica]. Repositorio SIBDI, Universidad de Costa Rica. <https://hdl.handle.net/123456789/22154>.

Argüello Ramírez, H. S., & Gutiérrez Hernández, K. de los A. (2022). *Evaluación del control interno de las cuentas por pagar basado en el modelo COSO 2013 en la Empresa*

Multiproyectos Acero, S.A. ubicada en la Ciudad de Managua para el año 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio Institucional UNAN. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/19755>.

Rodríguez Loaiza, A. L. (2022). *Diseño de controles internos para el área de cuentas por pagar para la empresa PFI Group, Inc. Finanzas y Negocios*, 2(3), 58-81. <https://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/Finanzasynegocios/article/view/265>.

González Valerio, A., & Guzmán Quesada, D. (2022). *Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A., mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Nacional, Sede Atenas]. Repositorio UTN. <https://hdl.handle.net/20.500.13077/794>.

Salazar Galarreta, L. A., & Abad Reyes, A. S. (2023). *COSO 2013 y su relación en el proceso de compras y cuentas por pagar del sector pesquero industrial en Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC-Institucional. <https://hdl.handle.net/10757/669087>.

Rodríguez Roca, J. J. (2024). *Control interno de las cuentas por pagar en la empresa VRConstructora Inmobiliaria S.A.S. del cantón Salinas, de la provincia de Santa Elena, año 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/items/e4b38f02-8801-4471-a215-f693b2a71b0e>.

International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2018). *Norma Internacional de Auditoría 400: Aplicación de procedimientos de auditoría a elementos específicos. Federación Internacional de Contadores (IFAC)*. <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/ISA-400.pdf>

Audágora Auditores. (2023, 20 de septiembre). *Tipos de controles internos*. Audágora Auditores. <https://audagoraauditores.com/blog-contabilidad-auditoria/auditoria/tipos-control-interno/>

Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2015). *Contabilidad financiera (11.ª ed.)*. Pearson Educación.

Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Principios de administración financiera (14.ª ed.)*. Pearson Educación.

Salazar Salazar, C. (2021). *Marco teórico o referencial*. Universidad San Marcos.

Ponciano Zorrilla, D. J., & Carhuacusma Lozano, R. R. (2022). *El Sistema de Control Interno COSO 2013 y su relación con el proceso de Cuentas por Pagar en las pollerías del distrito de San Martín de Porres, año 2022* [Trabajo de investigación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/668962>

Segura Acosta, J. C., & Luperdi Raymundo, L. E. (2022). *El marco integrado de control interno COSO 2013 y su impacto en las cuentas por pagar de las empresas agroindustriales de Lima Suroeste, año 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/669012>

Ramírez, N. (2021). *Marco metodológico* [Documento académico]. Universidad San Marcos Repositorio. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/2662>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación (7.ª ed.)*. McGraw-Hill.

Cely Calixto, N. J., Palacios Alvarado, W., & Caicedo Rolón, Á. J. (2023). *Conceptos y enfoques de metodología de la investigación*. Universidad Francisco de Paula Santander. Editorial Creser S.A.S. ISBN 978-628-95549-5-3

Ordoñez-Pacheco, A. F. (2025). *Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños*. *Revista Sociedad & Tecnología*, 8(2), 335-357. DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v8i2.484>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Ramos-Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Salazar Salazar, C. (2021). *Población, muestra y muestreo* [Documento educativo]. Repositorio Institucional Universidad San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/2634>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario Administrador

CUESTIONARIO SOBRE EL MODELO COSO III Y CUENTAS POR PAGAR					
Departamento: Administración					
Puesto: Administrador					
Resumen de funciones: Administración general de todos los departamentos de la empresa, supervisión, planeamientos y toma de decisiones para la buena operación de la empresa.					
Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que mejor represente su opinión respecto a cada afirmación, según los procesos realizados en el primer semestre del año 2025.					
Escala de medición (Likert): 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
I. MODELO COSO III					
Dimensión 1: Ambiente de control	1	2	3	4	5
1. La empresa cuenta con un código de ética formalmente establecido.					X
2. El personal conoce y aplica los valores éticos de la empresa.				X	
3. Las funciones y responsabilidades del personal están claramente definidas.					X
4. Existe una adecuada segregación de funciones en cada departamento.					X
5. El personal del área de cuentas por pagar posee la competencia necesaria para su cargo.					X
6. La gerencia demuestra compromiso con el control interno.					X
7. Se promueve la disciplina y el cumplimiento de normas internas.					X
Dimensión 2: Evaluación de riesgos	1	2	3	4	5
8. La empresa identifica los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar.					X
9. Se analizan los riesgos de errores o fraudes en los pagos a proveedores.					X
10. Los riesgos financieros son evaluados periódicamente.				X	
11. Existen mecanismos para prevenir riesgos en el proceso de pagos.					X
12. Se consideran los cambios internos y externos que afectan las cuentas por pagar.				X	
13. Los riesgos identificados cuentan con medidas de mitigación.				X	
14. El personal conoce los principales riesgos del proceso de cuentas por pagar.					X
Dimensión 3: Actividades de control	1	2	3	4	5
15. Existen procedimientos documentados para el proceso de cuentas por pagar.	X				
16. Las facturas de proveedores son revisadas antes de su registro.					X

17. Los pagos requieren autorización previa.					X
18. Se realizan conciliaciones periódicas con los proveedores.				X	
19. Los registros contables reflejan correctamente las obligaciones de pago.					X
20. Se controla el acceso a los sistemas contables.					X
21. Se aplican controles para evitar pagos duplicados o indebidos.					X
Dimensión 4: Información y comunicación	1	2	3	4	5
22. La información sobre cuentas por pagar es clara y oportuna.					X
23. Los reportes financieros son confiables para la toma de decisiones.					X
24. Existe una adecuada comunicación entre las áreas involucradas en el proceso.					X
25. Los sistemas de información apoyan eficientemente el control interno.					X
26. Los errores detectados son comunicados oportunamente.					X
27. El personal recibe información actualizada sobre cambios en los procedimientos.					X
28. Se conserva adecuadamente la documentación de respaldo.					X
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	1	2	3	4	5
29. Se supervisa periódicamente el proceso de cuentas por pagar.					X
30. La gerencia revisa el cumplimiento de los controles internos.				X	
31. Se realizan evaluaciones internas del control interno.			X		
32. Los hallazgos detectados generan acciones correctivas.				X	
33. Se da seguimiento a las recomendaciones realizadas.					X
34. El control interno se mejora continuamente.				X	
35. Existen mecanismos de retroalimentación sobre el desempeño del proceso.				X	
II. PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR					
Dimensión 6: Confiabilidad	1	2	3	4	5
36. Los montos pagados coinciden con lo registrado contablemente.					X
37. Las facturas se registran de manera correcta y oportuna.					X
38. Se detectan oportunamente errores en los registros.					X
Dimensión 7: Eficiencia en el proceso	1	2	3	4	5
39. Los pagos a proveedores se realizan dentro de los plazos establecidos.					X
40. El proceso de cuentas por pagar se ejecuta de manera ágil.					X
41. Se han reducido los retrasos en los pagos.					X
Dimensión 8: Cumplimiento y control de documentos	1	2	3	4	5
42. Los documentos de cuentas por pagar se encuentran debidamente archivados.					X
43. Se cumplen las políticas internas en el proceso de pagos.					X
44. Se respetan las normativas contables y fiscales vigentes.					X
45. El proceso de cuentas por pagar contribuye a una buena relación con los proveedores.					X

Anexo 2. Cuestionario Auxiliar Contable

CUESTIONARIO SOBRE EL MODELO COSO III Y CUENTAS POR PAGAR					
Departamento: Contable					
Puesto: Auxiliar Contabilidad					
Resumen de funciones: Revisión facturas proveedores, control auxiliar cuentas por pagar y registro en sistema de pago a proveedores					
Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que mejor represente su opinión respecto a cada afirmación, según los procesos realizados en el primer semestre del año 2025.					
Escala de medición (Likert): 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
I. MODELO COSO III					
Dimensión 1: Ambiente de control					
	1	2	3	4	5
1. La empresa cuenta con un código de ética formalmente establecido.					X
2. El personal conoce y aplica los valores éticos de la empresa.			X		
3. Las funciones y responsabilidades del personal están claramente definidas.			X		
4. Existe una adecuada segregación de funciones en cada departamento.			X		
5. El personal del área de cuentas por pagar posee la competencia necesaria para su cargo.				X	
6. La gerencia demuestra compromiso con el control interno.		X			
7. Se promueve la disciplina y el cumplimiento de normas internas.				X	
Dimensión 2: Evaluación de riesgos					
	1	2	3	4	5
8. La empresa identifica los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar.	X				
9. Se analizan los riesgos de errores o fraudes en los pagos a proveedores.	X				
10. Los riesgos financieros son evaluados periódicamente.	X				
11. Existen mecanismos para prevenir riesgos en el proceso de pagos.		X			
12. Se consideran los cambios internos y externos que afectan las cuentas por pagar.	X				
13. Los riesgos identificados cuentan con medidas de mitigación.	X				
14. El personal conoce los principales riesgos del proceso de cuentas por pagar.	X				
Dimensión 3: Actividades de control					
	1	2	3	4	5
15. Existen procedimientos documentados para el proceso de cuentas por pagar.	X				
16. Las facturas de proveedores son revisadas antes de su registro.					X

17. Los pagos requieren autorización previa.					X
18. Se realizan conciliaciones periódicas con los proveedores.					X
19. Los registros contables reflejan correctamente las obligaciones de pago.					X
20. Se controla el acceso a los sistemas contables.				X	
21. Se aplican controles para evitar pagos duplicados o indebidos.				X	
Dimensión 4: Información y comunicación	1	2	3	4	5
22. La información sobre cuentas por pagar es clara y oportuna.					X
23. Los reportes financieros son confiables para la toma de decisiones.				X	
24. Existe una adecuada comunicación entre las áreas involucradas en el proceso.			X		
25. Los sistemas de información apoyan eficientemente el control interno.			X		
26. Los errores detectados son comunicados oportunamente.				X	
27. El personal recibe información actualizada sobre cambios en los procedimientos.			X		
28. Se conserva adecuadamente la documentación de respaldo.					X
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	1	2	3	4	5
29. Se supervisa periódicamente el proceso de cuentas por pagar.		X			
30. La gerencia revisa el cumplimiento de los controles internos.	X				
31. Se realizan evaluaciones internas del control interno.	X				
32. Los hallazgos detectados generan acciones correctivas.	X				
33. Se da seguimiento a las recomendaciones realizadas.	X				
34. El control interno se mejora continuamente.	X				
35. Existen mecanismos de retroalimentación sobre el desempeño del proceso.	X				
II. PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR					
Dimensión 6: Confiabilidad	1	2	3	4	5
36. Los montos pagados coinciden con lo registrado contablemente.					X
37. Las facturas se registran de manera correcta y oportuna.					X
38. Se detectan oportunamente errores en los registros.			X		
Dimensión 7: Eficiencia en el proceso	1	2	3	4	5
39. Los pagos a proveedores se realizan dentro de los plazos establecidos.					X
40. El proceso de cuentas por pagar se ejecuta de manera ágil.					X
41. Se han reducido los retrasos en los pagos.					X
Dimensión 8: Cumplimiento y control de documentos	1	2	3	4	5
42. Los documentos de cuentas por pagar se encuentran debidamente archivados.					X
43. Se cumplen las políticas internas en el proceso de pagos.				X	
44. Se respetan las normativas contables y fiscales vigentes.					X
45. El proceso de cuentas por pagar contribuye a una buena relación con los proveedores.				X	

Anexo 3. Cuestionario Auxiliar Proveeduría

CUESTIONARIO SOBRE EL MODELO COSO III Y CUENTAS POR PAGAR					
Departamento: Proveeduría					
Puesto: Auxiliar Proveeduría					
Resumen de funciones: Recibo de pedidos, cotizaciones a proveedores, realizar ordenes de compras, revisión de facturas e ingreso de facturas al sistema					
Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que mejor represente su opinión respecto a cada afirmación, según los procesos realizados en el primer semestre del año 2025.					
Escala de medición (Likert): 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
I. MODELO COSO III					
Dimensión 1: Ambiente de control	1	2	3	4	5
1. La empresa cuenta con un código de ética formalmente establecido.					X
2. El personal conoce y aplica los valores éticos de la empresa.				X	
3. Las funciones y responsabilidades del personal están claramente definidas.				X	
4. Existe una adecuada segregación de funciones en cada departamento.				X	
5. El personal del área de cuentas por pagar posee la competencia necesaria para su cargo.					X
6. La gerencia demuestra compromiso con el control interno.			X		
7. Se promueve la disciplina y el cumplimiento de normas internas.			X		
Dimensión 2: Evaluación de riesgos	1	2	3	4	5
8. La empresa identifica los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar.					X
9. Se analizan los riesgos de errores o fraudes en los pagos a proveedores.			X		
10. Los riesgos financieros son evaluados periódicamente.		X			
11. Existen mecanismos para prevenir riesgos en el proceso de pagos.				X	
12. Se consideran los cambios internos y externos que afectan las cuentas por pagar.				X	
13. Los riesgos identificados cuentan con medidas de mitigación.			X		
14. El personal conoce los principales riesgos del proceso de cuentas por pagar.			X		
Dimensión 3: Actividades de control	1	2	3	4	5
15. Existen procedimientos documentados para el proceso de cuentas por pagar.	X				
16. Las facturas de proveedores son revisadas antes de su registro.					X

17. Los pagos requieren autorización previa.					X
18. Se realizan conciliaciones periódicas con los proveedores.			X		
19. Los registros contables reflejan correctamente las obligaciones de pago.					X
20. Se controla el acceso a los sistemas contables.				X	
21. Se aplican controles para evitar pagos duplicados o indebidos.			X		
Dimensión 4: Información y comunicación	1	2	3	4	5
22. La información sobre cuentas por pagar es clara y oportuna.				X	
23. Los reportes financieros son confiables para la toma de decisiones.	X				
24. Existe una adecuada comunicación entre las áreas involucradas en el proceso.				X	
25. Los sistemas de información apoyan eficientemente el control interno.					X
26. Los errores detectados son comunicados oportunamente.					X
27. El personal recibe información actualizada sobre cambios en los procedimientos.	X				
28. Se conserva adecuadamente la documentación de respaldo.		X			
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	1	2	3	4	5
29. Se supervisa periódicamente el proceso de cuentas por pagar.	X				
30. La gerencia revisa el cumplimiento de los controles internos.	X				
31. Se realizan evaluaciones internas del control interno.	X				
32. Los hallazgos detectados generan acciones correctivas.	X				
33. Se da seguimiento a las recomendaciones realizadas.			X		
34. El control interno se mejora continuamente.	X				
35. Existen mecanismos de retroalimentación sobre el desempeño del proceso.	X				
II. PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR					
Dimensión 6: Confiabilidad	1	2	3	4	5
36. Los montos pagados coinciden con lo registrado contablemente.					X
37. Las facturas se registran de manera correcta y oportuna.				X	
38. Se detectan oportunamente errores en los registros.				X	
Dimensión 7: Eficiencia en el proceso	1	2	3	4	5
39. Los pagos a proveedores se realizan dentro de los plazos establecidos.					X
40. El proceso de cuentas por pagar se ejecuta de manera ágil.					X
41. Se han reducido los retrasos en los pagos.					X
Dimensión 8: Cumplimiento y control de documentos	1	2	3	4	5
42. Los documentos de cuentas por pagar se encuentran debidamente archivados.				X	
43. Se cumplen las políticas internas en el proceso de pagos.				X	
44. Se respetan las normativas contables y fiscales vigentes.					X
45. El proceso de cuentas por pagar contribuye a una buena relación con los proveedores.					X

Anexo 4. Cuestionario Encargada Contabilidad

CUESTIONARIO SOBRE EL MODELO COSO III Y CUENTAS POR PAGAR					
Departamento: Contable					
Puesto: Encargada Contabilidad					
Resumen de funciones: Preparación de pago a proveedores y transferencias a proveedores.					
Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que mejor represente su opinión respecto a cada afirmación, según los procesos realizados en el primer semestre del año 2025.					
Escala de medición (Likert): 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
I. MODELO COSO III					
Dimensión 1: Ambiente de control	1	2	3	4	5
1. La empresa cuenta con un código de ética formalmente establecido.					X
2. El personal conoce y aplica los valores éticos de la empresa.					X
3. Las funciones y responsabilidades del personal están claramente definidas.				X	
4. Existe una adecuada segregación de funciones en cada departamento.				X	
5. El personal del área de cuentas por pagar posee la competencia necesaria para su cargo.					X
6. La gerencia demuestra compromiso con el control interno.			X		
7. Se promueve la disciplina y el cumplimiento de normas internas.				X	
Dimensión 2: Evaluación de riesgos	1	2	3	4	5
8. La empresa identifica los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar.			X		
9. Se analizan los riesgos de errores o fraudes en los pagos a proveedores.		X			
10. Los riesgos financieros son evaluados periódicamente.		X			
11. Existen mecanismos para prevenir riesgos en el proceso de pagos.			X		
12. Se consideran los cambios internos y externos que afectan las cuentas por pagar.		X			
13. Los riesgos identificados cuentan con medidas de mitigación.		X			
14. El personal conoce los principales riesgos del proceso de cuentas por pagar.			X		
Dimensión 3: Actividades de control	1	2	3	4	5
15. Existen procedimientos documentados para el proceso de cuentas por pagar.	X				
16. Las facturas de proveedores son revisadas antes de su registro.					X

17. Los pagos requieren autorización previa.					X
18. Se realizan conciliaciones periódicas con los proveedores.					X
19. Los registros contables reflejan correctamente las obligaciones de pago.					X
20. Se controla el acceso a los sistemas contables.				X	
21. Se aplican controles para evitar pagos duplicados o indebidos.			X		
Dimensión 4: Información y comunicación	1	2	3	4	5
22. La información sobre cuentas por pagar es clara y oportuna.				X	
23. Los reportes financieros son confiables para la toma de decisiones.				X	
24. Existe una adecuada comunicación entre las áreas involucradas en el proceso.				X	
25. Los sistemas de información apoyan eficientemente el control interno.			X		
26. Los errores detectados son comunicados oportunamente.				X	
27. El personal recibe información actualizada sobre cambios en los procedimientos.				X	
28. Se conserva adecuadamente la documentación de respaldo.					X
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	1	2	3	4	5
29. Se supervisa periódicamente el proceso de cuentas por pagar.			X		
30. La gerencia revisa el cumplimiento de los controles internos.	X				
31. Se realizan evaluaciones internas del control interno.	X				
32. Los hallazgos detectados generan acciones correctivas.	X				
33. Se da seguimiento a las recomendaciones realizadas.	X				
34. El control interno se mejora continuamente.	X				
35. Existen mecanismos de retroalimentación sobre el desempeño del proceso.	X				
II. PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR					
Dimensión 6: Confiabilidad	1	2	3	4	5
36. Los montos pagados coinciden con lo registrado contablemente.					X
37. Las facturas se registran de manera correcta y oportuna.					X
38. Se detectan oportunamente errores en los registros.				X	
Dimensión 7: Eficiencia en el proceso	1	2	3	4	5
39. Los pagos a proveedores se realizan dentro de los plazos establecidos.					X
40. El proceso de cuentas por pagar se ejecuta de manera ágil.					X
41. Se han reducido los retrasos en los pagos.					X
Dimensión 8: Cumplimiento y control de documentos	1	2	3	4	5
42. Los documentos de cuentas por pagar se encuentran debidamente archivados.					X
43. Se cumplen las políticas internas en el proceso de pagos.				X	
44. Se respetan las normativas contables y fiscales vigentes.					X
45. El proceso de cuentas por pagar contribuye a una buena relación con los proveedores.					X

Anexo 5. Cuestionario Encargada Contabilidad

CUESTIONARIO SOBRE EL MODELO COSO III Y CUENTAS POR PAGAR					
Departamento: Proveeduría					
Puesto: Encargada proveeduría					
Resumen de funciones: Recibo de pedidos, cotizaciones a proveedores, realizar ordenes de compras, revisión de facturas e ingreso de facturas al sistema					
Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que mejor represente su opinión respecto a cada afirmación, según los procesos realizados en el primer semestre del año 2025.					
Escala de medición (Likert): 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
I. MODELO COSO III					
Dimensión 1: Ambiente de control	1	2	3	4	5
1. La empresa cuenta con un código de ética formalmente establecido.					X
2. El personal conoce y aplica los valores éticos de la empresa.				X	
3. Las funciones y responsabilidades del personal están claramente definidas.					X
4. Existe una adecuada segregación de funciones en cada departamento.					X
5. El personal del área de cuentas por pagar posee la competencia necesaria para su cargo.					X
6. La gerencia demuestra compromiso con el control interno.			X		
7. Se promueve la disciplina y el cumplimiento de normas internas.					X
Dimensión 2: Evaluación de riesgos	1	2	3	4	5
8. La empresa identifica los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar.					X
9. Se analizan los riesgos de errores o fraudes en los pagos a proveedores.					X
10. Los riesgos financieros son evaluados periódicamente.		X			
11. Existen mecanismos para prevenir riesgos en el proceso de pagos.					X
12. Se consideran los cambios internos y externos que afectan las cuentas por pagar.				X	
13. Los riesgos identificados cuentan con medidas de mitigación.				X	
14. El personal conoce los principales riesgos del proceso de cuentas por pagar.					X
Dimensión 3: Actividades de control	1	2	3	4	5
15. Existen procedimientos documentados para el proceso de cuentas por pagar.	X				
16. Las facturas de proveedores son revisadas antes de su registro.					X

17. Los pagos requieren autorización previa.					X
18. Se realizan conciliaciones periódicas con los proveedores.					X
19. Los registros contables reflejan correctamente las obligaciones de pago.				X	
20. Se controla el acceso a los sistemas contables.				X	
21. Se aplican controles para evitar pagos duplicados o indebidos.	X				
Dimensión 4: Información y comunicación	1	2	3	4	5
22. La información sobre cuentas por pagar es clara y oportuna.				X	
23. Los reportes financieros son confiables para la toma de decisiones.	X				
24. Existe una adecuada comunicación entre las áreas involucradas en el proceso.				X	
25. Los sistemas de información apoyan eficientemente el control interno.					X
26. Los errores detectados son comunicados oportunamente.					X
27. El personal recibe información actualizada sobre cambios en los procedimientos.	X				
28. Se conserva adecuadamente la documentación de respaldo.	X				
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	1	2	3	4	5
29. Se supervisa periódicamente el proceso de cuentas por pagar.	X				
30. La gerencia revisa el cumplimiento de los controles internos.	X				
31. Se realizan evaluaciones internas del control interno.	X				
32. Los hallazgos detectados generan acciones correctivas.	X				
33. Se da seguimiento a las recomendaciones realizadas.			X		
34. El control interno se mejora continuamente.	X				
35. Existen mecanismos de retroalimentación sobre el desempeño del proceso.	X				
II. PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR					
Dimensión 6: Confiabilidad	1	2	3	4	5
36. Los montos pagados coinciden con lo registrado contablemente.				X	
37. Las facturas se registran de manera correcta y oportuna.				X	
38. Se detectan oportunamente errores en los registros.				X	
Dimensión 7: Eficiencia en el proceso	1	2	3	4	5
39. Los pagos a proveedores se realizan dentro de los plazos establecidos.					X
40. El proceso de cuentas por pagar se ejecuta de manera ágil.					X
41. Se han reducido los retrasos en los pagos.					X
Dimensión 8: Cumplimiento y control de documentos	1	2	3	4	5
42. Los documentos de cuentas por pagar se encuentran debidamente archivados.	X				
43. Se cumplen las políticas internas en el proceso de pagos.					X
44. Se respetan las normativas contables y fiscales vigentes.					X
45. El proceso de cuentas por pagar contribuye a una buena relación con los proveedores.					X

Anexo 6. Cuestionario Gerencia Financiera

CUESTIONARIO SOBRE EL MODELO COSO III Y CUENTAS POR PAGAR					
Departamento: Gerencia					
Puesto: Gerente Financiera					
Resumen de funciones: Autorización de compras y pago a proveedores					
Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que mejor represente su opinión respecto a cada afirmación, según los procesos realizados en el primer semestre del año 2025.					
Escala de medición (Likert): 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre					
I. MODELO COSO III					
Dimensión 1: Ambiente de control	1	2	3	4	5
1. La empresa cuenta con un código de ética formalmente establecido.					X
2. El personal conoce y aplica los valores éticos de la empresa.				X	
3. Las funciones y responsabilidades del personal están claramente definidas.					X
4. Existe una adecuada segregación de funciones en cada departamento.				X	
5. El personal del área de cuentas por pagar posee la competencia necesaria para su cargo.					X
6. La gerencia demuestra compromiso con el control interno.					X
7. Se promueve la disciplina y el cumplimiento de normas internas.				X	
Dimensión 2: Evaluación de riesgos	1	2	3	4	5
8. La empresa identifica los riesgos asociados al proceso de cuentas por pagar.					X
9. Se analizan los riesgos de errores o fraudes en los pagos a proveedores.			X		
10. Los riesgos financieros son evaluados periódicamente.				X	
11. Existen mecanismos para prevenir riesgos en el proceso de pagos.				X	
12. Se consideran los cambios internos y externos que afectan las cuentas por pagar.				X	
13. Los riesgos identificados cuentan con medidas de mitigación.			X		
14. El personal conoce los principales riesgos del proceso de cuentas por pagar.				X	
Dimensión 3: Actividades de control	1	2	3	4	5
15. Existen procedimientos documentados para el proceso de cuentas por pagar.	X				
16. Las facturas de proveedores son revisadas antes de su registro.					X

17. Los pagos requieren autorización previa.					X
18. Se realizan conciliaciones periódicas con los proveedores.				X	
19. Los registros contables reflejan correctamente las obligaciones de pago.					X
20. Se controla el acceso a los sistemas contables.					X
21. Se aplican controles para evitar pagos duplicados o indebidos.					X
Dimensión 4: Información y comunicación	1	2	3	4	5
22. La información sobre cuentas por pagar es clara y oportuna.					X
23. Los reportes financieros son confiables para la toma de decisiones.					X
24. Existe una adecuada comunicación entre las áreas involucradas en el proceso.				X	
25. Los sistemas de información apoyan eficientemente el control interno.					X
26. Los errores detectados son comunicados oportunamente.					X
27. El personal recibe información actualizada sobre cambios en los procedimientos.			X		
28. Se conserva adecuadamente la documentación de respaldo.					X
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	1	2	3	4	5
29. Se supervisa periódicamente el proceso de cuentas por pagar.	X				
30. La gerencia revisa el cumplimiento de los controles internos.	X				
31. Se realizan evaluaciones internas del control interno.	X				
32. Los hallazgos detectados generan acciones correctivas.	X				
33. Se da seguimiento a las recomendaciones realizadas.			X		
34. El control interno se mejora continuamente.	X				
35. Existen mecanismos de retroalimentación sobre el desempeño del proceso.	X				
II. PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR					
Dimensión 6: Confiabilidad	1	2	3	4	5
36. Los montos pagados coinciden con lo registrado contablemente.					X
37. Las facturas se registran de manera correcta y oportuna.					X
38. Se detectan oportunamente errores en los registros.					X
Dimensión 7: Eficiencia en el proceso	1	2	3	4	5
39. Los pagos a proveedores se realizan dentro de los plazos establecidos.					X
40. El proceso de cuentas por pagar se ejecuta de manera ágil.					X
41. Se han reducido los retrasos en los pagos.					X
Dimensión 8: Cumplimiento y control de documentos	1	2	3	4	5
42. Los documentos de cuentas por pagar se encuentran debidamente archivados.					X
43. Se cumplen las políticas internas en el proceso de pagos.				X	
44. Se respetan las normativas contables y fiscales vigentes.					X
45. El proceso de cuentas por pagar contribuye a una buena relación con los proveedores.					X

Anexo 8. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación**CleaverBrooks**

- 1 -

San José, 02 de octubre 2025

Señor
Gustavo Adolfo Chávez Vargas
Director de carrera Contaduría Pública

Estimado Señor,

Mediante la presente se autoriza a la estudiante Cindy Benavides Piedra, cédula identidad 1-1364-0263 estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, a desarrollar su proyecto final de graduación en nuestra empresa Sisten S.A., el tema propuesto por la estudiante es "Modelo COSO III y su contribución a la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sisten S.A ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025".

Sin más por el momento,

Atentamente,

MAYELA
EUGENIA
GONZALEZ
ZUÑIGA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
MAYELA EUGENIA
GONZALEZ
ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2025.10.02
17:09:13 -06'00'

Mayela González Zúñiga
Cédula 1-0694-0332
Gerente General

Anexo 9. Carta del Tutor

CARTA DEL TUTOR

Llorente, 16 de febrero de 2026

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **Cindy Benavides Piedra**, cédula de identidad número **1-1364-0263** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Modelo COSO III y su contribución a la mejora del proceso de cuentas por pagar de la empresa Sistén S.A. ubicada en Tibás, San José durante el primer semestre del 2025”**, 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.

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

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

Atentamente,

YHORGIO ANTONIO
PORRAS VEGA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
YHORGIO ANTONIO PORRAS
VEGA (FIRMA)
Fecha: 2026.02.16 17:13:47 -06'00'

Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP
Cédula identidad N° 1-1065-0862
Carné Colegio Profesional N° 015913

Anexo 10. Carta del Lector

CARTA DEL LECTOR

Puntarenas, 25 de marzo del 2026

MSC. Gustavo Adolfo Chaves
Director Carrera Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante: **BENAVIDEZ PIEDRA CINDY**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**MODELO COSO III Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA SISTEN S.A. UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025**", la cual ha elaborado para optar por el grado de **Licenciatura en Contaduría Pública**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación.

He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas. 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 Turnitin", obteniendo un resultado de similitudes favorable.

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

Cordialmente,

ROBLAN FRANCISCO
MARTINEZ
LEDEZMA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
ROBLAN FRANCISCO MARTINEZ
LEDEZMA (FIRMA)
Fecha: 2026.03.25 17:32:18 -06'00'

Lic. Roblan Francisco Martínez Ledezma, CPA y CPI
Cédula identidad No. 6-316-470
Carné Colegio Profesional No. 6130 y 26650

Anexo 11. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

**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 febrero de 2026

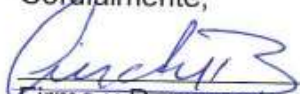
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

La suscrita **Cindy Benavides Piedra** con número de identificación **1-11364-0263** autora del trabajo de graduación titulado **“MODELO COSO III Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA SISTEN S.A. UBICADA EN TIBÁS, SAN JOSÉ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2025.”** presentado y aprobado en el año **2026** como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Contaduría Pública**; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


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.