

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS
CONTADURIA PÚBLICA

*TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIATURA*

“Propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el período comprendido entre enero y agosto del 2025”.

Jason Francisco Barrantes Brenes

Junio, 2025

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

TABLA DE CONTENIDO.....	1
INDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
AGRADECIMIENTOS	8
DEDICATORIA	9
RESUMEN	10
Abstract.....	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	14
1.1.2 Delimitación del problema	20
1.1.3 Justificación.....	22
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	23
1.3 OBJETIVOS.....	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos	24
1.3.3 Alcances y Limitaciones	24
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIA	26
2.1 MARCO TEÓRICO.....	27
2.1.1 Marco Teórico	28
2.1.2 Marco Conceptual	28
2.1.3 Marco Contextual	28
2.1.1 Concepto de control interno	28
2.1.2 Marco COSO ERM 2017: Enfoque Moderno del Control Interno	29
2.1.2.1 Ambiente de Control	30
2.1.2.2 Evaluación de Riesgos.....	30
2.1.2.3 Actividades de Control	30
2.1.2.4 Información y Comunicación	31
2.1.2.5 Actividades de Monitoreo	31
2.1.2.6 Aportes Académicos Relevantes sobre Control Interno y Eficiencia Contable	31

2.1.3	Importancia del Control Interno en el Sector Cooperativo Agrícola	32
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.2.1	Control interno	34
2.2.2	Eficiencia Contable	35
2.2.3	Cooperativismo Agrícola	36
2.2.4	Sistema de Control Interno y su Impacto en la Gestión Contable	36
2.2.5	Normativa Nacional y Sectorial Relevante	37
2.3	MARCO CONTEXTUAL	39
2.3.1	Justificación del tema en el contexto actual	41
2.3.2	Información de la Cooperativa.....	42
2.3.2.2	Nuestra Misión:.....	45
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	48
	DEFINICIÓN DE MARCO METODOLÓGICO	49
3.1	ENFOQUE	49
3.1.1	Enfoque cuantitativo	50
3.1.2	Enfoque cualitativo	51
3.1.3	Objetivos del enfoque cualitativo:	51
3.2	ALCANCE.....	52
3.2.1	Exploratorio	52
3.2.2	Descriptivo	53
3.2.3	Correlacionales.....	53
3.2.4	Explicativos	54
3.3	Diseño	54
3.3.1	Relación del diseño con la normativa COSO ERM 2017	55
3.3.2	Teoría Fundamentada	56
3.3.3	Narrativo.....	56
3.3.4	Fenomenológico	57
3.3.5	Etnográfico	57
3.3.6	Biográfico	57
3.3.7	Investigación-Acción	58
3.4	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	58
3.4.1	Población	58
3.4.2	Tipo de muestra.....	59
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	61

3.4.4	Consideraciones éticas	61
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	63
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS.....	64
3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	67
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		68
4.1	Diagnóstico del Estado Actual de los Procesos Contables	69
4.2	Identificación de los riesgos contables derivados de la inexistencia de controles internos adecuados.....	102
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		103
5.1	Discusión de los tres objetivos específicos.....	104
5.1.1	Discusión del diagnóstico del estado actual de los procesos contables.....	104
5.1.2	Discusión de la identificación de riesgos contables	106
5.1.3	Discusión de la propuesta de implementación del sistema de control interno .	116
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES		121
Y RECOMENDACIONES		121
6.1	CONCLUSIONES	122
6.1.1	Diagnosticar el estado actual de los procesos contables en la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, ante la ausencia de un sistema de control.	123
6.1.2	Identificar los riesgos contables derivados de la inexistencia de controles internos adecuados.....	123
6.1.3	Diseñar una propuesta de implementación de un sistema de control interno contable orientado a la mejora de la eficiencia contable y la toma de decisiones.....	123
6.2	LIMITACIONES.....	124
6.3	RECOMENDACIONES	125
6.3.1	Diagnosticar el estado actual de los procesos contables	125
6.3.2	Identificar los riesgos contables	125
6.3.3	Diseñar una propuesta de control interno.....	125
CAPITULO VII: PROPUESTA.....		127
7.1	Nombre de la propuesta	128
7.2	Institución u organización en la cual se desarrollará.....	129
7.3	Objetivo general y objetivos específicos de la propuesta.....	129
7.4	Cronograma de actividades y responsables (Gráfico de Gantt)	130
7.5	Presupuesto necesario para su implementación (colones costarricenses)	131
7.6	Herramientas de la propuesta.....	132

7.7 Lista de propuestas por cada componente:.....	135
7.7.1 Propuesta de una correcta definición de organigrama, manuales de funciones y descripciones de puestos más profesional.	136
7.7.2 Comunicado sobre los cambios en control interno durante toda la etapa de la aplicación.....	149
7.7.3 Grado de exposición al riesgo que la entidad considera aceptable para alcanzar el objetivo.....	155
7.7.4 Diagnóstico y evaluación del sistema contable y detección de riesgos	160
Cronograma de actividades para la mejora del control interno del sistema contable	161
7.7.5 Seguimiento de resultados y recomendaciones de mejora continua	166
REFERENCIAS.....	169
ANEXOS.....	170
Lista de Anexo	171

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2	58
Tabla 3	60
Tabla 4	124
Tabla 5	138
Tabla 6	144
Tabla 7	146
Tabla 8	149
Tabla 9	150
Tabla 10	154
Tabla 11	155
Tabla 12	156
Tabla 13	157
Tabla 14	160

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	39
Ilustración 2	40
Ilustración 3	43
Ilustración 4	44
Ilustración 5	66
Ilustración 6	67
Ilustración 7	67
Ilustración 8	68
Ilustración 9	69
Ilustración 10	70
Ilustración 11	71
Ilustración 12	72
Ilustración 13	73
Ilustración 14	75
Ilustración 15	77
Ilustración 16	79
Ilustración 17	81
Ilustración 18	83
Ilustración 19	85
Ilustración 20	87
Ilustración 21	89
Ilustración 22	90
Ilustración 23	92
Ilustración 24	94
Ilustración 25	96

Ilustración 26	123
Ilustración 27	127
Ilustración 28	130

AGRADECIMIENTOS

Mi profundo agradecimiento a Dios por permitirme llegar hasta este momento, por brindarme la sabiduría, la fortaleza y las bendiciones necesarias para iniciar, desarrollar y culminar mi carrera profesional.

Expreso mi sincero agradecimiento a mi asesor académico, por su valiosa orientación, paciencia y comprensión a lo largo de este proceso.

De manera muy especial, agradezco a mi madre y esposa por su apoyo incondicional, esfuerzo constante y sacrificio a lo largo de mi vida como estudiante, ya que sin ellas este logro no habría sido posible.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de una u otra manera, colaboraron y contribuyeron para hacer posible la culminación de este trabajo.

Jason Francisco Barrantes Brenes

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi madre, quien han sido un apoyo fundamental a lo largo de mi carrera profesional. Gracias a su amor, sacrificio y constante respaldo, he podido alcanzar esta tan soñada meta, que sin ella no habría sido posible.

Asimismo, dedico este logro a mi esposa, por su apoyo incondicional, comprensión y compañía durante este duro camino, especialmente a lo largo de los últimos once años, siendo un pilar importante en cada etapa de este proceso.

Jason Francisco Barrantes Brenes

RESUMEN

La presente investigación analiza la incidencia de la implementación de un sistema de control interno basado en el marco COSO ERM 2017 en la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L., ubicada en Pérez Zeledón, Costa Rica, durante el período comprendido entre enero y agosto del 2025. El estudio se justifica por la existencia de debilidades en los procesos contables, la ausencia de procedimientos formalizados y estandarizados, y la necesidad de fortalecer la transparencia, confiabilidad de la información financiera y la toma de decisiones en una Cooperativa agrícola con creciente exposición a riesgos operativos, financieros y de auditoría. El objetivo general consistió en evaluar el sistema de control interno de los procesos contables e identificar sus principales debilidades, con el fin de proponer la implementación de un sistema fundamentado en los cinco componentes del modelo COSO ERM 2017 que contribuya a mejorar la eficiencia contable de la organización. Metodológicamente, la investigación adoptó un enfoque mixto, con alcances exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, bajo un diseño no experimental y transversal en su componente cuantitativo, y un estudio de caso en su dimensión cualitativa. Los participantes estuvieron conformados por colaboradores de las áreas contable, administrativa, gerencial y miembros del Consejo Administrativo, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Como instrumentos de recolección de datos se utilizaron entrevistas semiestructuradas y en profundidad, cuestionarios con escala Likert, análisis documental, observación directa no participante, listas de verificación y pruebas de cumplimiento. El análisis cuantitativo se realizó mediante estadística descriptiva, mientras que la información cualitativa fue procesada a través de análisis de contenido temático y triangulación. Los principales resultados evidenciaron debilidades en el ambiente de control, la evaluación de riesgos, la segregación de funciones, la documentación de procedimientos, el monitoreo continuo y el uso de herramientas tecnológicas, así como una relación significativa entre la

ausencia de controles estructurados y deficiencias en la eficiencia contable. Se concluye que la implementación de un sistema de control interno alineado con el COSO ERM 2017 permitirá fortalecer la gestión contable, mejorar la calidad de la información financiera, mitigar riesgos operativos y contables, y consolidar una cultura organizacional orientada a la transparencia, la rendición de cuentas y la sostenibilidad financiera de la Cooperativa.

Palabras clave: control interno, COSO ERM 2017, eficiencia contable, gestión de riesgos, cooperativas.

Abstract

This research analyzes the impact of implementing an internal control system based on the COSO ERM 2017 framework on the accounting efficiency of the Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L., located in Pérez Zeledón, Costa Rica, during the period from January to August 2025. The study is justified by the existence of weaknesses in accounting processes, the absence of formally documented and standardized procedures, and the need to strengthen transparency, reliability of financial information, and decision-making in an agricultural cooperative exposed to increasing operational, financial, and audit risks. The general objective was to evaluate the internal control system of accounting processes and identify its main weaknesses in order to propose the implementation of a system based on the five components of the COSO ERM 2017 model to improve accounting efficiency. Methodologically, the research adopted a mixed-methods approach with exploratory, descriptive, correlational, and explanatory scopes, using a non-experimental and cross-sectional design in its quantitative component and a case study in its qualitative dimension. Participants included accounting, administrative, managerial staff, and members of the Administrative Board, selected through non-probabilistic sampling. Data collection instruments included semi-structured and in-

depth interviews, Likert-scale questionnaires, document analysis, non-participant observation, checklists, and compliance tests. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, while qualitative data were processed through thematic content analysis and triangulation. The main results revealed weaknesses in the control environment, risk assessment, segregation of duties, documentation of procedures, continuous monitoring, and the use of technological tools, as well as a significant relationship between the lack of structured controls and deficiencies in accounting efficiency. It is concluded that implementing an internal control system aligned with COSO ERM 2017 will strengthen accounting management, improve the quality of financial information, mitigate operational and accounting risks, and consolidate an organizational culture focused on transparency, accountability, and financial sustainability.

Keywords: internal control, COSO ERM 2017, accounting efficiency, risk management, and cooperatives.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Diversos estudios e investigaciones han abordado la implementación del control interno tanto a nivel nacional como internacional, evidenciando su importancia en la mejora de la eficiencia operativa, la transparencia financiera y la gestión de riesgos en las organizaciones.

En este sentido, los antecedentes constituyen un elemento fundamental dentro del planteamiento del problema, ya que permiten contextualizar la investigación dentro de un marco teórico y empírico, demostrando cómo ha sido abordado el tema en diferentes escenarios y cuáles han sido los principales hallazgos. Según Roberto Hernández Sampieri et al. (2022), los antecedentes deben analizarse de manera crítica, incorporando el objetivo del estudio, la problemática abordada y los resultados obtenidos, con el fin de sustentar la investigación actual.

Antecedentes internacionales

- **Primer antecedente**

Dentro de los antecedentes internacionales podemos mencionar la investigación desarrollada en Colombia por los estudiantes Ronald Robert Rivera Cáceres, Yolianis Rosario Forero Rodríguez y Gabriela María Castillo Bornachera en el año 2018 para la empresa SAMARCOL S.A.S., ubicada en Santa Marta.

El objetivo del estudio fue evaluar el estado del sistema de control interno de la organización y proponer un diseño estructurado que permitiera fortalecer los procesos administrativos y contables.

La problemática identificada en esta investigación se centró en la ausencia de controles formales, deficiencias en la supervisión de procesos y riesgos asociados a la gestión financiera, lo cual limitaba la confiabilidad de la información contable y la eficiencia operativa de la empresa.

El trabajo consistió en el diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable fundamentado en el modelo COSO, orientado a optimizar los recursos empresariales mediante la implementación de controles efectivos.

Realizaron un diagnóstico integral de la situación actual de la empresa, analizando su objeto social, estructura organizativa y las principales debilidades en las áreas administrativa y contable.

Como resultado, la investigación evidenció que la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO permite mejorar significativamente la gestión de riesgos, fortalecer la toma de decisiones y aumentar la transparencia en la información financiera, lo cual se traduce en mayor confianza por parte de los stakeholders.

La propuesta se estructuró en torno a los componentes del modelo COSO: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

Este antecedente aporta a la presente investigación un referente metodológico clave, al demostrar la aplicabilidad del modelo COSO en contextos empresariales similares, así como su impacto positivo en la eficiencia organizacional.

- **Segundo antecedente**

Como segundo antecedente internacional se destaca la investigación realizada por Gloria Yeny Díaz Puerta en el año 2021 en la Cooperativa Coocervunión.

El objetivo principal fue determinar la influencia del control interno en la gestión organizacional mediante la implementación del modelo COSO ERM 2017.

La problemática que motivó este estudio estuvo relacionada con la falta de integración del control interno dentro del mapa de procesos de la cooperativa, así como debilidades en la gestión de riesgos, la ausencia de indicadores de desempeño y limitaciones en la capacitación del personal.

El diagnóstico evidenció un cumplimiento básico en aspectos como cultura organizacional, estrategia, monitoreo y comunicación.

Como respuesta a esta situación, se desarrolló un manual de gestión del proceso de control interno, estructurado en componentes como gobierno y cultura, estrategia y objetivos, desempeño, evaluación y mejora continua.

Los resultados del estudio demostraron que la implementación del modelo COSO ERM 2017 permite fortalecer la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar un mayor control sobre los recursos organizacionales, generando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas.

Asimismo, el estudio evidenció la importancia de integrar el control interno como un proceso transversal dentro de la organización.

Este antecedente resulta altamente relevante para la presente investigación, ya que se desarrolla en una cooperativa, lo cual guarda similitud con el contexto de estudio,

permitiendo comparar resultados y validar la aplicabilidad del modelo COSO ERM 2017 en este tipo de organizaciones.

- **Tercer antecedente**

Como tercer antecedente internacional bajo la investigación realizada por los autores Walter Enver Medina y Karla Priscila Vidurizaga el análisis de la empresa ABC S.A.C. evidencia que, pese a su capacidad operativa y nivel de ventas, presenta debilidades relevantes en su sistema de control interno para la gestión de sus gastos de venta, reflejadas en la centralización de decisiones, la falta de procedimientos formalizados y el uso de herramientas de información no integradas, lo que limita la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas oportunas.

En este sentido, la adopción del modelo COSO ERM 2017 se plantea como una alternativa integral para fortalecer la gestión organizacional, mediante la implementación de un Cuadro de Mando Integral (CMI) con Indicadores Clave de Riesgo (KRI), orientado a transformar el control interno en un instrumento estratégico que contribuya al cumplimiento de objetivos y a la generación de valor.

Desde el componente de gobierno y cultura, la propuesta promueve la transparencia, la rendición de cuentas y una cultura organizacional basada en procesos, reduciendo la dependencia del control individual y fortaleciendo la gestión del riesgo en todos los niveles de la organización.

En cuanto al componente de estrategia y establecimiento de objetivos, la integración del CMI con KRI permite incorporar la gestión de riesgos en la planificación empresarial, facilitando la identificación anticipada de desviaciones en los gastos de venta y alineando las decisiones con los objetivos de rentabilidad.

Respecto al componente de desempeño, se proyectan mejoras en indicadores financieros clave como el Margen Operativo, el ROA y el ROE, derivadas de una gestión más eficiente y controlada de los gastos de venta, sustentada en el uso de indicadores de riesgo.

Por su parte, el componente de revisión y monitoreo continuo permite dar seguimiento sistemático a los indicadores, facilitando la detección oportuna de desviaciones y la implementación de acciones correctivas, fortaleciendo así la adaptabilidad organizacional.

Finalmente, este antecedente evidencia que la implementación del modelo COSO ERM 2017, mediante el uso del CMI con KRI, trasciende el enfoque tradicional del control interno, al estructurar la gestión de los gastos de venta bajo una perspectiva estratégica, orientada a la creación de valor, la mejora en la toma de decisiones y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la eficiencia, la transparencia y la sostenibilidad.

Antecedentes nacionales

- **Primer antecedente**

Dentro de los antecedentes nacionales se encuentra la investigación desarrollada por Saborío Muñoz Yoselyn y Grijalba Gómez Raizmolds en Costa Rica, titulada “Propuesta de estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa de la empresa Distribuidora Grijalba House”.

El objetivo del estudio fue proponer mejoras en el sistema de control interno, especialmente en la gestión de inventarios.

La problemática principal identificada fue la deficiente gestión del inventario, la falta de controles formales, ausencia de manuales de procedimientos, escasa capacitación del personal y debilidades en la supervisión de las operaciones, lo cual afectaba directamente la eficiencia operativa y financiera de la empresa.

La investigación fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, utilizando técnicas como encuestas, entrevistas y auditoría especial.

Los resultados evidenciaron fallas significativas en el control interno, particularmente en la confiabilidad de la información, el manejo del flujo de efectivo y la planificación de compras, lo cual generaba riesgos como pérdidas económicas, exceso de inventario y posibles fraudes.

Asimismo, se identificó que la empresa realizaba compras sin considerar la demanda real, afectando su liquidez.

Este antecedente demuestra la importancia de implementar sistemas de control interno estructurados que permitan optimizar la gestión de recursos, mejorar la toma de decisiones y reducir riesgos operativos, aspectos que se relacionan directamente con la presente investigación.

- **Segundo antecedente**

Asimismo, se analiza el caso de la empresa Distribuidora Universal del Llano S.A.S., en Villavicencio, Colombia, durante el año 2020.

El objetivo fue mejorar los procedimientos de control de inventarios para optimizar la gestión de entrada y salida de mercancías.

La problemática abordada estuvo relacionada con la falta de políticas claras de control, escasa frecuencia en la verificación de inventarios y desconocimiento de las normativas contables, lo cual afectaba la calidad de la información financiera.

Los resultados revelaron la necesidad de implementar un modelo de control de inventarios alineado con las NIIF para PYMES.

Se concluyó que la ausencia de controles adecuados genera incertidumbre en la información, limita la eficiencia operativa y expone a la empresa a riesgos financieros, lo cual refuerza la importancia de aplicar modelos como COSO ERM para la gestión integral de riesgos.

En síntesis, los antecedentes analizados evidencian que la falta de un sistema de control interno estructurado constituye una problemática recurrente en diferentes organizaciones, generando deficiencias en la gestión contable, riesgos financieros y debilidades en la toma de decisiones. Estos estudios coinciden en que la implementación de modelos como COSO ERM 2017 permite fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la gestión de riesgos y garantizar la confiabilidad de la información financiera, lo cual sustenta la relevancia de la presente investigación.

1.1.2 Delimitación del problema

La delimitación del problema constituye un elemento esencial en la investigación, ya que permite establecer los límites espaciales, temporales y conceptuales del estudio, facilitando un enfoque claro y preciso del fenómeno analizado, tal como lo indican Roberto Hernández Sampieri et al. (2022).

La investigación se desarrolló durante el período comprendido entre 01 enero de 2025 y agosto de 2025. Durante estos ocho meses se llevó a cabo la recolección de

información documental, la aplicación de instrumentos de diagnóstico, entrevistas y observaciones de campo en la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL

En este período se estableció el objetivo de analizar de manera detallada los procesos en el departamento de contabilidad, evaluar la existencia y aplicación de controles internos bajo los cinco componentes de la normativa COSO ERM 2017, y formular recomendaciones orientadas a fortalecer el sistema de control interno de cara a futuras auditorías.

Se llevo a cabo en la oficina de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L. (Coopeangeles), ubicada en el cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José, Los Ángeles de Páramo costado este de la plaza de deportes. Pérez Zeledón es una de las regiones cafetaleras más reconocidas del país por la calidad de su grano.

Esta ubicación geográfica también permite observar las prácticas de control interno en un contexto real de producción agrícola, lo cual facilita el análisis práctico de los sistemas implementados y su relación con la eficiencia contable, especialmente en preparación para auditorías internas y externas según sea el caso.

La Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L está conformada por 32 asociados y la misma incluye procesos contables, agrícolas y comerciales. Con esta Cooperativa se busca fortalecer su sistema de control interno conforme a los cinco componentes que nos indica la normativa COSO ERM 2017 donde podemos mencionar:

1. El ambiente de control
2. El de evaluación de riesgos
3. El de actividades de control

4. Información y comunicación
5. Monitoreo.

1.1.3 Justificación

La justificación de la presente investigación radica en la necesidad de fortalecer los sistemas de control interno en organizaciones del sector cooperativo, los cuales desempeñan un papel fundamental en la transparencia financiera, la gestión eficiente de los recursos y la sostenibilidad organizacional. Según Carlos Alberto Bernal Torres (2021), toda investigación debe evidenciar su aporte teórico, práctico y social, aspectos que se desarrollan en el presente estudio.

El presente trabajo nace con la ideología de reflejar y promover a todos los miembros de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, la seguridad que compone maximizar un control interno que permita obtener un desarrollo avanzado de los procesos contables.

La Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL cuenta con 20 años de experiencia en el campo agrícola, con un gran crecimiento en los últimos años.

Esta propuesta se desarrolla basándose en un sistema de Control Interno guiado por el modelo COSO ERM 2017, en el área de contabilidad de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL.

Actualmente se encuentran debilidades dentro de los procesos contables que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa, estas debilidades requieren la implementación de un control interno para el área de Contabilidad. El resultado esperado de este trabajo es un mejor control en la información ya que se implementaría para una mejor toma de decisiones por parte del consejo de administración y al mismo tiempo que permita controlar cada proceso establecido en la contabilidad.

Desde el consejo de la Cooperativa de Productores de Café, se reconoce que la adopción de un sistema de control interno basado en el marco COSO ERM 2017 constituye una estrategia esencial para fortalecer la eficiencia contable, garantizar la transparencia financiera y mejorar los procesos operativos internos. El entorno actual de la Cooperativa exige a las organizaciones del sector cooperativo operar con altos estándares de control, gestión de riesgos y cumplimiento normativo, especialmente aquellas Cooperativas que participan en ventas de exportación y financiamiento externo.

Esta investigación se dirige en plantear a la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL una metodología que fomente mejorar los procedimientos en el departamento de contabilidad donde se realiza el estudio, y así, los respectivos colaboradores conozcan de forma detallada los procesos de acuerdo con las funciones asignadas obteniendo como resultado una forma más clara de operar sus tareas.

Además, este sistema refuerza la confianza de los socios, auditores, organismos cooperativos nacionales e internacionales, así como de potenciales socios nuevos, al demostrar que la Cooperativa cuenta con procesos de control, evaluación y mejora continua.

En conclusión, desde el consejo se justifica la adopción del marco COSO ERM 2017 no sólo como una medida preventiva para anticiparse y responder adecuadamente ante futuras auditorías internas o externas, sino como una herramienta estratégica clave en la de gestión. Este marco permitirá a la Cooperativa fortalecer su sistema de control interno en el área contable, mejorando la identificación y gestión de riesgos, logrando que la Cooperativa se consolide como una organización eficiente y transparente.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo la implementación de un sistema de control interno afecta la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el periodo que va a comprender desde enero a agosto 2025?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Proponer la implementación de un sistema de control interno basado en la normativa COSO ERM 2017 que contribuya con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el Primer Cuatrimestre 2025

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de los procesos contables en la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, ante la ausencia de un sistema de control.
- Identificar los riesgos contables derivados de la inexistencia de controles internos adecuados.
- Diseñar una propuesta de implementación de un sistema de control interno contable orientado a la mejora de la eficiencia contable y la toma de decisiones.

1.3.3 Alcances y Limitaciones

El alcance de la investigación se clasifica como descriptivo–propositivo, ya que no solo busca analizar la situación actual del control interno en el área contable, sino también

plantear una propuesta de mejora basada en el modelo COSO ERM 2017, con el fin de fortalecer la eficiencia contable de la organización.

En cuanto a las limitaciones, además de la disponibilidad de la información, también se consideran factores como el tiempo reducido para la implementación total del modelo, la resistencia al cambio por parte del personal y la dependencia de la colaboración de los involucrados, los cuales pueden influir en el desarrollo y alcance de los resultados obtenidos.

Al estar claros cual es el problema por resolver, surgen dos conceptos importantes que también se deben valorar significativamente: alcance y sus limitaciones, ya que son de suma importancia para la investigación.

El alcance de este trabajo de investigación del control interno basado en la normativa COSO ERM 2017 se realiza en ocho meses, cuyo inicio es en enero 2025 y su finalización en agosto 2025. Dicho análisis permite mejorar el control interno y la identificación de riesgos en el departamento de contabilidad. Una de las principales limitaciones de esta investigación se origina en la disponibilidad y apertura de la información interna de la Cooperativa, especialmente en lo relativo a procesos contables sensibles, históricos de errores u omisiones, y acceso a documentación financiera para análisis comparativos.

Dado que el enfoque COSO ERM 2017 propone una integración profunda entre los objetivos estratégicos y el control interno, la aplicación total del modelo puede verse limitada por recursos técnicos y humanos, como es el caso de la Cooperativa estudiada.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIA

2.1 MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como finalidad establecer el sustento teórico, conceptual y contextual que fundamenta la investigación, permitiendo comprender de manera integral las variables de estudio y su relación dentro del entorno organizacional analizado. En este sentido, el desarrollo de un marco teórico sólido permite respaldar científicamente el estudio, integrando aportes de autores reconocidos y modelos internacionales como el COSO ERM 2017, los cuales orientan la gestión del control interno y la administración de riesgos en las organizaciones modernas.

Asimismo, el capítulo incorpora el marco conceptual, el cual define los principales términos utilizados en la investigación, asegurando claridad y precisión en su interpretación, y el marco contextual, que describe las características específicas del entorno en el que se desarrolla el estudio, en este caso, la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L.

De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri et al. (2022), el marco teórico cumple la función de integrar conocimientos previos, orientar el análisis del problema y sustentar la metodología empleada, mientras que el marco conceptual y contextual permiten delimitar y comprender el fenómeno dentro de su realidad específica. Por lo tanto, este capítulo constituye un pilar fundamental para el desarrollo de la investigación, al proporcionar las bases necesarias para el análisis, interpretación y propuesta de mejora del sistema de control interno.

2.1.1 Marco Teórico

El marco teórico es el conjunto de teorías, enfoques y antecedentes que sustentan una investigación, permitiendo explicar el fenómeno estudiado desde una perspectiva científica. Según Roberto Hernández Sampieri et al. (2022), el marco teórico implica analizar y exponer teorías, investigaciones previas y conceptos que sirven de base para el estudio, contribuyendo a la formulación de hipótesis y al desarrollo metodológico.

2.1.2 Marco Conceptual

El marco conceptual corresponde al conjunto de definiciones y conceptos clave que se utilizan en la investigación, los cuales permiten delimitar el significado de las variables y evitar ambigüedades en su interpretación. De acuerdo con Carlos Alberto Bernal Torres (2021), el marco conceptual facilita la comprensión del estudio al establecer una base terminológica clara y coherente.

2.1.3 Marco Contextual

El marco contextual describe el entorno en el cual se desarrolla la investigación, incluyendo aspectos geográficos, sociales, económicos e institucionales. Según Hernández Sampieri et al. (2022), este marco permite ubicar el fenómeno de estudio en una realidad específica, facilitando el análisis de sus características y condiciones particulares.

2.1.1 Concepto de control interno

El control interno es el conjunto de procesos y políticas que es diseñado para poder implementarlo por la administración y el personal de una entidad o Cooperativa, con el fin de proporcionar una seguridad razonable en el logro de objetivos estratégicos, operacionales, de información y cumplimiento (COSO ERM, 2017). A diferencia de las

versiones anteriores, el marco COSO ERM 2017 se enfoca en integrar la gestión del riesgo con la estrategia organizacional, enfatizando la creación de valor y la adaptación empresarial o de la Cooperativa.

Según Alvin A. Arens, R Randal J. Elder y Mark S. Beasley (2018), el control interno es importante y es clave para reducir riesgos asociados a errores humanos, este garantiza que se dé la confiabilidad de los estados financieros. En las Cooperativas del sector agrícola, donde los recursos provienen de aportes colectivos, este control adquiere mayor importancia para asegurar la transparencia y confianza de los asociados de las Cooperativas.

Desde una perspectiva moderna, el control interno no se limita únicamente a la prevención de errores, sino que se concibe como una herramienta estratégica orientada a la gestión de riesgos y a la generación de valor organizacional. En este sentido, el modelo COSO ERM 2017 integra el control interno con la planificación estratégica, permitiendo a las organizaciones anticiparse a eventos adversos y mejorar su desempeño institucional (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017).

2.1.2 Marco COSO ERM 2017: Enfoque Moderno del Control Interno

El marco COSO ERM 2017: Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance (COSO, 2017), representa una evolución del enfoque tradicional del control interno, al incorporar la gestión de riesgos como un elemento clave en la toma de decisiones estratégicas y en la creación de valor organizacional.

En la actualización del **Marco COSO en 2017** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) amplía la visión tradicional del control interno

al integrar aspectos relacionados con la estrategia organizacional y la gestión de riesgos empresariales (ERM).

Según COSO ERM 2017, el control interno se estructura sobre 5 componentes fundamentales y 20 principios. Estos componentes permiten que el sistema de control sea adaptable, proactivo y alineado con la misión de la entidades o Cooperativas. Podemos mencionar los siguientes componentes:

2.1.2.1 Ambiente de Control

Este establece las bases para todos los otros componentes. Incluye la cultura organizacional, integridad los valores éticos, y estructura de autoridad. Según COSO ERM 2017, las organizaciones deben desarrollar un ambiente que promueva la rendición de cuentas y el cumplimiento de políticas internas que manejen las Cooperativas para su mayor eficiencia.

2.1.2.2 Evaluación de Riesgos

Este implica la identificación y análisis de riesgos internos y externos que podrían afectar el logro de los objetivos contables y operativos a corto y largo plazo. En el sector agrícola, incluye riesgos como la variabilidad climática, inestabilidad del mercado del café y deficiencias en los registros contables, estos 3 componentes implican en la inestabilidad de la información o la confianza para los socios.

2.1.2.3 Actividades de Control

Se refiere a políticas, procedimientos y controles específicos que mitigan los riesgos identificados. Ejemplos: revisión de documentos contables, conciliaciones bancarias,

segregación de funciones, uso de sistemas de facturación y uso de sistemas contables automatizados.

2.1.2.4 Información y Comunicación

Destaca la importancia de contar con flujos de información eficientes y canales de comunicación interna y externa que permitan a los colaboradores cumplir sus funciones. Una Cooperativa necesita emitir reportes contables claros y confiables para socios, instituciones financieras y entes reguladores como lo son INFOCOOP, MAG, ICAFE entre otros.

2.1.2.5 Actividades de Monitoreo

Incluye la evaluación continua y periódica del sistema de control interno. La supervisión ayuda a detectar debilidades, implementar mejoras y asegurar que los controles se mantengan eficaces con el tiempo este punto va con el apoyo y la inducción de los supervisores que se cumplan las evaluaciones.

2.1.2.6 Aportes Académicos Relevantes sobre Control Interno y Eficiencia Contable

Diversos estudios académicos y publicaciones científicas han evidenciado que la implementación de sistemas de control interno basados en modelos internacionales contribuye significativamente a la eficiencia contable y a la sostenibilidad organizacional (Revista de Contabilidad y Gestión, 2020; Journal of Accounting Research, 2019).

Diversos estudios coinciden en que la implementación de un sistema de control interno fortalece la gestión contable, al proporcionar una estructura organizada para el registro, control, procesamiento y presentación de la información financiera.

Entre los más destacados se encuentran:

- **Hernández y Fernández (2020):** Señalan que la adaptación del modelo o normativa COSO en Cooperativas agrícolas nos permite mejorar el flujo contable y así evitar alguna duplicidad sobre los registros y disminuir la probabilidad de errores humanos o fraudes.
- **Morales y Villalobos (2018):** En su investigación sobre Cooperativas costarricenses, concluyen que los controles internos efectivos ayudan a cumplir con obligaciones fiscales y optimizan el uso de los recursos, incrementando o aumento la eficiencia y sostenibilidad organizacional.
- **Pérez Rojas (2019):** Nos propone que el control interno no debe verse solo como una herramienta financiera contable, sino como una columna estratégica para organizaciones Cooperativas, especialmente en zonas rurales donde el acceso a auditoría externa es muy limitado.

2.1.3 Importancia del Control Interno en el Sector Cooperativo Agrícola

Las Cooperativas agrícolas manejan recursos de múltiples asociados, lo que exige una contabilidad rigurosa y transparente. Según el INFOCOOP (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo), muchas Cooperativas pequeñas presentan debilidades en sus registros contables por falta de controles estandarizados o procesos manuales obsoletos.

Implementar un sistema de control interno bajo la normativa COSO ERM 2017 permite:

- Sistematizar procesos contables.
- Minimizar errores y fraudes.
- Fortalecer la rendición de cuentas.

- Alinear los objetivos contables con los principios cooperativos.

El control interno, según el enfoque moderno del COSO ERM 2017, constituye un elemento indispensable para alcanzar la eficiencia contable en organizaciones como la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L. Su implementación permite mitigar riesgos y fraudes, asegurar la calidad de la información financiera y promover una gestión transparente ante los asociados. Los aportes de autores como lo son Hernández, Morales y Pérez Rojas respaldan la efectividad de este enfoque en contextos cooperativos rurales. Por tanto, una propuesta basada en esta normativa puede tener un impacto significativo en la sostenibilidad contable y operativa de la Cooperativa.

También se menciona otros 4 autores y referentes en control interno y COSO ERM 2017, ellos han sido clave en el desarrollo del pensamiento actual sobre control interno y gestión de riesgos. Larry Rittenberg, presidente del comité COSO durante la transición al marco ERM 2017, lideró la actualización enfocada en integrar el riesgo a la estrategia. Stephen Gates y Paul Walker también colaboraron en publicaciones sobre apetito de riesgo, desempeño organizacional y gobernanza bajo el nuevo enfoque de COSO.

Por su parte, Robert R. Moeller ha contribuido con textos prácticos que explican cómo se debe implementar controles internos eficaces que nos otorguen seguridad y confianza, mientras que Mark L. Frigo ha enfatizado la necesidad de alinear la estrategia institucional con la gestión de riesgos para generar valor sostenible.

Estos autores han influido en el entendimiento moderno de los sistemas de control, llevándolos más allá de la simple prevención de errores hacia una herramienta de gestión proactiva del desempeño organizacional.

La implementación de un sistema de control interno basado en la normativa COSO ERM 2017 representa una evolución necesaria para las cooperativas agrícolas ya que

ofrecen no solo mecanismos de prevención y corrección, sino también una gestión estratégica del riesgo y una mejora que busca como objetivo la eficiencia contable.

Para la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, adoptar este enfoque puede significar una mayor capacidad para responder a las exigencias del entorno agrícola actual, fortalecer la transparencia financiera y optimizar el uso de los recursos colectivos, en beneficio de sus asociados y la comunidad y al incremento de nuevos asociados.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Control interno

El control interno es un proceso integral, permanente y dinámico el mismo es diseñado para proporcionar una seguridad razonable y transparente respecto al logro de los objetivos institucionales en diversas áreas, como la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera contable y el cumplimiento normativo. Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (**COSO**), el control interno está compuesto por cinco elementos: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

De acuerdo con lo indicado por Carrillo, C., & María, J. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Indican que el control interno es un proceso integral que involucra a todos los niveles de una entidad, orientado a gestionar riesgos y brindar seguridad razonable en el logro de sus objetivos y misión.

En el entorno de la Cooperativa agrícola como lo es la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L., el control interno adquiere o lleva a cabo una importancia especial al ser una herramienta o clave para resguardar los activos de los

asociados, garantizar la transparencia en el manejo de los recursos y asegurar el cumplimiento de los principios cooperativos y de sus respectivas normativas.

En investigaciones recientes, el control interno es considerado un sistema dinámico que evoluciona conforme a las necesidades organizacionales, integrando procesos de supervisión continua, evaluación de riesgos y mejora constante (COSO, 2017; Hernández Sampieri et al., 2022).

2.2.2 Eficiencia Contable

La eficiencia contable se refiere a la capacidad del sistema contable de una organización o Cooperativa para procesar, registrar y presentar la información financiera de manera oportuna, transparente, exacta y útil para la toma de decisiones de los miembros del consejo. En el entorno agrícola y Cooperativo, esto implica adaptarse a las particularidades de las funciones, el manejo de inventarios de productos agrícolas, la liquidación de cosechas y la administración de créditos para los asociados y beneficios sociales.

Un sistema de control interno bien estructurado mejora la eficiencia contable al establecer procedimientos claros, segregar funciones, reducir errores por parte de sus colaboradores, previene fraudes y garantiza que la información financiera refleje la realidad económica de la Cooperativa en un periodo determinado.

Según estudios recientes en gestión contable (Revista Internacional de Finanzas, 2021), la eficiencia contable está directamente relacionada con la calidad de los sistemas de control interno, ya que estos permiten optimizar los procesos de registro, reducir errores y mejorar la confiabilidad de la información financiera.

2.2.3 Cooperativismo Agrícola

De acuerdo con el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP, 2022), el cooperativismo agrícola en Costa Rica constituye un pilar fundamental del desarrollo económico rural, promoviendo la equidad, la participación democrática y la sostenibilidad productiva

Las cooperativas agrícolas, como la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L., se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad. La Cooperativa buscan mejorar las condiciones económicas y sociales de sus asociados mediante la producción, procesamiento y comercialización de productos agrícolas, en este caso, el café es su materia prima o su primera actividad en el mercado.

En este tipo de entidades, el control interno no solo debe orientarse a la eficiencia económica, sino también debe fortalecer la participación democrática, el acceso equitativo a la información, y la sostenibilidad financiera de la Cooperativa.

2.2.4 Sistema de Control Interno y su Impacto en la Gestión Contable

La implementación de un sistema de control interno tiene como objetivo mejorar los procesos contables mediante procedimientos y mecanismos de supervisión que aseguren un registro transparente y oportuno de las operaciones. Esto es especialmente relevante en organizaciones del sector agrícola, donde las variaciones en los ingresos y egresos dependen de factores como la estacionalidad, los precios internacionales del café y el clima. Las variables de estos dos últimos aspectos son de carácter muy importante.

Al implementar un control interno adecuado, la Cooperativa puede:

- Minimizan los errores contables y omisiones por parte de los colaboradores.

- Mejoran las transparencias de las transacciones financieras.
- Se fortalecen la toma de decisiones basada en datos confiables.
- Cumplen de forma más eficiente con los requerimientos legales y tributarios.

De acuerdo con Espinosa, F. X. A., & Torres, M. de los Ángeles. (2017). Nos indica que el control interno en las instituciones públicas es un componente esencial de la gestión administrativa y financiera, orientado a mejorar continuamente los procesos y minimizar riesgos como la pérdida de activos, la falta de fiabilidad de la información financiera y el incumplimiento legal. Esta herramienta debe aplicarse en todas las actividades laborales bajo responsabilidad de cada servidor público. La investigación citada propone una evaluación periódica del sistema de control, sin importar el tamaño institucional, con el fin de brindar seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos organizacionales. El estudio analizó los componentes de los marcos COSO I, II y III, para desarrollar una herramienta de gestión que permita identificar riesgos, responsables, actividades e indicadores clave. Se aplicó en gobiernos autónomos parroquiales rurales de Ecuador (zona 1), en 2015, permitiendo una visión clara sobre el desempeño institucional y su adaptación normativa.

2.2.5 Normativa Nacional y Sectorial Relevante

El marco COSO ERM 2017 debe estar alineado con el marco jurídico y regulatorio de Costa Rica, especialmente al ser una Cooperativa regulada y auditada. Las normativas relevantes son:

1. Ley General de Asociaciones Cooperativas y su Reglamento (Ley N.º 4179)

Establece las disposiciones legales sobre el funcionamiento, organización, contabilidad, y auditoría interna de las Cooperativas. Esta ley exige una gestión financiera transparente y controles adecuados en el uso de recursos.

2. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Son las normas contables obligatorias para la presentación de estados financieros en Costa Rica, incluyendo Cooperativas. Un control interno efectivo bajo COSO ERM 2017 apoya el cumplimiento adecuado de las NIIF.

3. Reglamentos y lineamientos del INFOCOOP

El Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) regula y supervisa las cooperativas. Exige auditorías, controles contables, y reportes financieros confiables.

4. Lineamientos de la SUGEF (si aplica)

Si la Cooperativa realiza actividades de intermediación financiera o manejo de recursos de terceros, debe aplicar los lineamientos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), incluyendo requerimientos sobre control interno, gestión de riesgos y sistemas contables.

5. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Especialmente las relacionadas con control interno y riesgo de auditoría, como la NIA 315 (*Identificación y evaluación de riesgos de representación errónea material*), son complementarias al marco COSO en cuanto a eficiencia y control contable.

Se puede mencionar que según el modelo COSO ERM 2017, el control interno es un proceso estructurado, integrado por políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de una organización en cuanto a operaciones, información y cumplimiento normativo.

Dimensiones (categorías cualitativas):

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Monitoreo y mejora continua.

Definición operacional cuantitativo:

Se medirá a través de indicadores como:

- Existencia de manuales y procedimientos contables
- Grado de cumplimiento de políticas contables
- Nivel de conocimiento del personal sobre control interno
- Resultados de evaluaciones previas (si existen)

La eficiencia contable se refiere a la capacidad del sistema contable para registrar, procesar y presentar información contable de manera rápida, precisa y útil para la toma de decisiones por parte de los miembros del consejo, cumpliendo con principios contables y normativas vigentes.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

El marco contextual permite analizar las condiciones específicas en las que opera la Cooperativa, considerando factores internos y externos que influyen en su gestión contable y administrativa, tales como el entorno económico, las condiciones geográficas y las características del sector agrícola (Hernández Sampieri et al., 2022).

Según la información brindada por La Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L., se ubica en el cantón de Pérez Zeledón, San José, Costa Rica, forma parte de la estructura Cooperativa agrícola nacional. Legalmente constituida el 15 de marzo del 2005, cédula jurídica 3-004-421934, conformada en ese momento por 22 asociados fundadores. Las regiones colindantes a la Zona de Los Santos, como lo son los Ángeles de Páramo, se caracterizan por condiciones agroclimáticas óptimas para la producción de café de alta calidad por sus altas montañas dando una calidad perfecta de producto terminado. Es una Cooperativa dedicada a la compra de café en cereza, reúne a productores locales con el objetivo de procesar, comercializar, dar valor agregado a su producción de café y ayudar en el crecimiento estructural y económico de la población.

Sin embargo, como muchas Cooperativas rurales, enfrenta desafíos administrativos y financieros, tales como: escasez de recursos tecnológicos, falta de internet en la zona, debilidades en la planificación operativa-contable ya que encontramos niveles de educación básica y poca experiencia laboral de sus colaboradores, la movilización de sus colaboradores es un factor que influye negativamente, ya que el transporte público es casi nulo, los traslados para capacitaciones o talleres deben realizarse por medios propios ocasionando limitaciones en la supervisión de procesos y riesgos en la gestión de información financiera. Todo ello repercute en la eficiencia contable, la toma de decisiones estratégicas y el cumplimiento normativo.

Podemos mencionar un escenario negativo para la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL en octubre del 2017, donde la tormenta Nate llega y generó mucha afectación, tanto en el cantón de Pérez Zeledón, como en la comunidad. Esta tormenta inundó con lodo, palos y piedras el beneficio, incluida el área de oficina y los equipos de presecado y secado, la consecuencia fue que el beneficio quedó inutilizable, es decir que no se pudo usar para la cosecha 2017-2018. Debido a los daños ocasionados en la planta, los asociados realizaron una inversión aproximada de ochocientos cincuenta mil colones para limpieza de todos los materiales que arrojó la tormenta a las instalaciones, sin embargo, ocho días después la tormenta provocó problemas de deslaves, afectando la infraestructura y equipos, lo cual dejó los equipos de secado y presecado inservibles.

Dentro de las características de Los Ángeles de Páramo están: Páramo fue creado el 18 de enero de 1984 por medio de un acuerdo, sus principales actividades son la agricultura y la cafetalera. En los poblados altos se da la siembra de mora y la producción lechera, está ubicado a unos 13 kilómetros al norte del centro de San Isidro de El General.

El distrito busca ser reconocidos a nivel nacional como un destino turístico, que se especializa en turismo rural comunitario, con productos y servicios agroturísticos autóctonos, en un ambiente fresco tropical, de aguas cristalinas y gran diversidad biológica.

2.3.1 Justificación del tema en el contexto actual

En el contexto actual de competitividad y rendición de las cuentas de la Cooperativa, la implementación de un sistema de control interno eficiente y vital importancia ya que para mejorar la eficiencia contable y garantizar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa. El control interno no solo permite una mejor organización de los recursos, sino también previene errores, fraudes y garantiza que la información financiera sea veraz, oportuna y útil para los asociados y entes reguladores.

La incorporación o implementación de los estándares internacionales como el modelo COSO ERM 2017, adaptado a la realidad local de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, representa una oportunidad para estructurar políticas contables claras, establecer controles financieros efectivos y al mismo tiempo ayuda a incentivar una cultura organizacional centrada en la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua.

La mejora en la eficiencia contable no solo tiene beneficios internos, sino que también fortalece la imagen de la Cooperativa ante instituciones financieras, clientes internacionales, auditorías y socios estratégicos. En zonas como Pérez Zeledón, donde la economía depende en gran medida de actividades agrícolas y Cooperativas, este tipo de propuestas pueden replicarse y servir como modelo para otras organizaciones rurales.

En el contexto actual de globalización y exigencias regulatorias, las cooperativas deben fortalecer sus sistemas de control interno para garantizar su sostenibilidad,

competitividad y transparencia financiera, especialmente en sectores como el agrícola donde los riesgos operativos y financieros son elevados (COSO, 2017; INFOCOOP, 2022).

2.3.2 Información de la Cooperativa

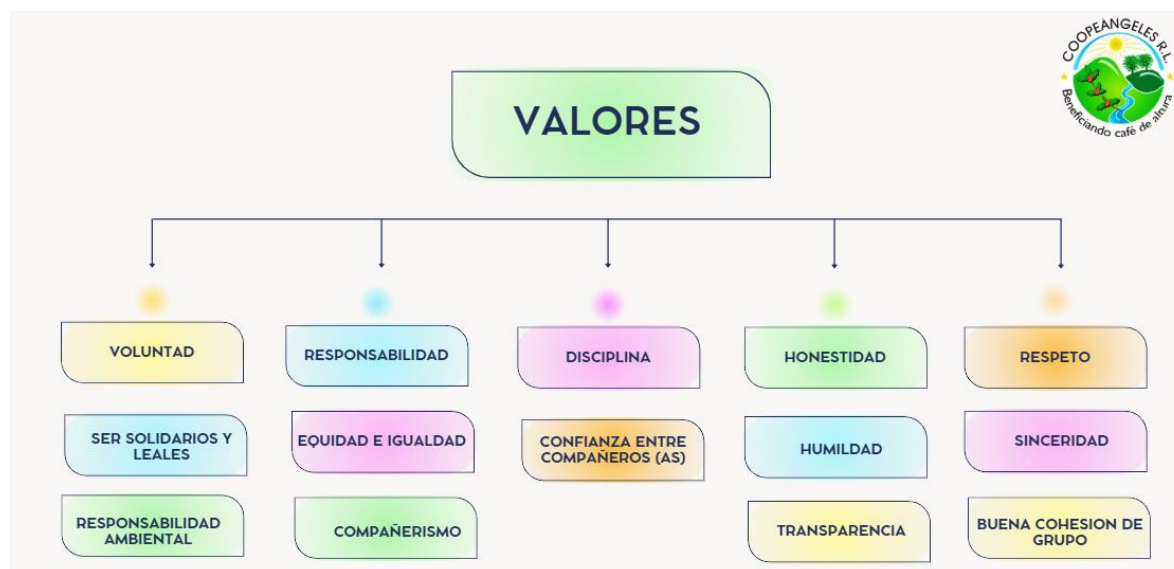
La Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL dentro de su filosofía Empresarial ha establecido su logotipo, valores, principios, una misión y una visión que a continuación se detalla y se describen como:

ILUSTRACIÓN 1



Logotipo de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL

ILUSTRACIÓN 2



FUENTE: PERFIL DE LA COOPERATIVA

Valores de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL

2.3.2.1 Principios:

Los principios cooperativos son los lineamientos por medio de los cuales COOPEANGELES, R.L. debe poner en práctica sus valores:

1. Membresía abierta y voluntaria

COOPEANGELES, R.L. es una organización Cooperativa de adhesión voluntaria, abierta para todas aquellas personas dispuestas a participar de sus proyectos y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

2. Control democrático de sus miembros

La Cooperativa es una organización democrática controlada por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a la Cooperativa responden ante todos los miembros de esta. Todos los asociados de COOPEANGELES, R.L. tienen igual derecho de voto (un asociado un voto).

3. Participación económica de los miembros

Los asociados contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa. Una parte de ese capital es propiedad común de la Cooperativa y los asociados reciben una compensación, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los asociados asignan excedentes para los siguientes propósitos: a) el desarrollo de la Cooperativa mediante la creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; b) beneficios para los asociados en proporción con sus aportes a la Cooperativa; y c) el apoyo a otras actividades según lo apruebe la asamblea.

4. Autonomía e independencia

Las Cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros, lo que significa que son organizaciones independientes y que, aunque realicen acuerdos o negocios con el gobierno o empresas privadas, nunca dejarán de ser administradas y dirigidas por sus socios.

5. Educación, entrenamiento e información

Las Cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus asociados, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan de mejor manera al desarrollo de sus Cooperativas. Las Cooperativas informan también al público en general,

particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

6. Cooperación entre Cooperativas

Las Cooperativas sirven a sus asociados más eficientemente y fortalecen el movimiento Cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7. Compromiso con la comunidad

La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas y contribuciones aprobadas por sus miembros.

2.3.2.2 Nuestra Misión:

“COOPEANGELES es una Cooperativa de productores de café de Los Ángeles de Páramo, que nace por la necesidad de vender a mejores precios su café debido a la calidad con que cuenta la zona, dedicada a la producción agropecuaria, proceso agroindustrial, turismo y diversos servicios, que promueve la responsabilidad, transparencia y respeto, para comercializar sus productos a clientes que gusten de los cafés especiales, producidos con responsabilidad ambiental, valor agregado e innovación para el mercado nacional e internacional, logrando un bienestar socioeconómico para nuestras familias y el desarrollo de nuestra comunidad productora.”

2.3.2.3 Nuestra Visión:

“Ser una Cooperativa consolidada como la mejor en las áreas agropecuaria y de agroindustria de café especial en la zona de Páramo, que además haya incursionado y generado resultados positivos en turismo, que desarrolle productos y subproductos de café para clientes nacionales e internacionales, todo ello para asegurar un nivel adecuado de vida a nuestras asociadas y asociados.”

ILUSTRACIÓN 3

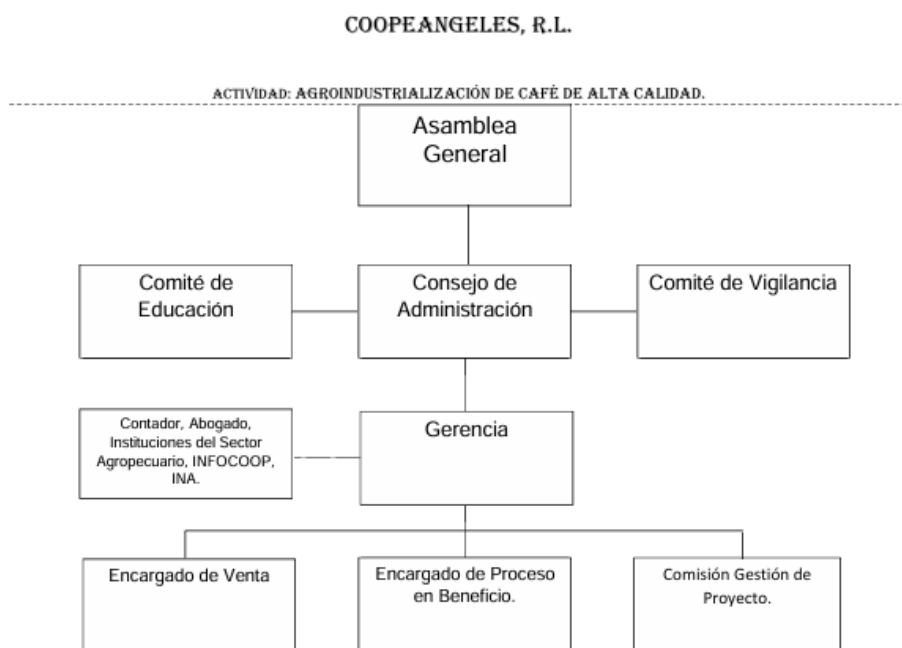
Misión y Visión de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL.



FUENTE: PERFIL DE LA COOPERATIVA

ILUSTRACIÓN 4

Estructura organizacional de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL



Fuente: Perfil de la Cooperativa

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo desarrolla el marco metodológico de la investigación, el cual establece el conjunto de procedimientos, técnicas y estrategias que orientan la recolección, análisis e interpretación de los datos. Su propósito es garantizar la rigurosidad científica del estudio, asegurando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

De acuerdo con **Roberto Hernández Sampieri** et al. (2022, *Metodología de la investigación*, McGraw-Hill), el marco metodológico define el enfoque, alcance, diseño, población, muestra e instrumentos utilizados, permitiendo estructurar de manera lógica el proceso investigativo. En este sentido, el presente capítulo describe detalladamente la metodología empleada para analizar la relación entre el control interno y la eficiencia contable en la Cooperativa objeto de estudio.

DEFINICIÓN DE MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se define como el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que se utilizan para desarrollar una investigación, permitiendo responder al problema planteado de manera sistemática y objetiva. Según Carlos Alberto Bernal Torres (2021, *Metodología de la investigación*, Pearson), este apartado describe cómo se llevará a cabo el estudio, especificando el enfoque, diseño, población, muestra, instrumentos y estrategias de análisis de datos.

3.1 ENFOQUE

Para el desarrollo de esta investigación y considerando sus características se adopta un enfoque mixto, donde se combinan elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión integral del problema y construir una propuesta viable, contextualizada y con fundamento técnico-teórico.

Este enfoque permite integrar la medición objetiva de variables con la interpretación de percepciones y prácticas organizacionales, fortaleciendo la validez de los resultados (Hernández Sampieri et al., 2022, *Metodología de la investigación*).

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Este componente cuantitativo no permite medir con precisión el nivel de eficiencia contable y el grado de implementación de los principios de control interno según COSO ERM 2017 dentro de la Cooperativa, mediante los usos de indicadores, encuestas y análisis de datos contables requeridos.

Los objetivos del enfoque cuantitativo podemos mencionar los siguientes:

- Evaluaremos, en términos numéricos, la eficiencia contable actual (errores, tiempos de entrega, cumplimiento NIIF).
- Mediremos el grado de implementación de los cinco componentes del marco COSO ERM 2017:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y monitoreo

De acuerdo con Sampieri, Collado y Lucio (2022), el enfoque cuantitativo “permite recolectar datos numéricos y analizarlos estadísticamente con el fin de probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento”.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2022, *Metodología de la investigación*), el enfoque cuantitativo permite recolectar datos numéricos y analizarlos estadísticamente con el fin de identificar patrones y relaciones entre variables.

3.1.2 Enfoque cualitativo

El componente cualitativo se centra en comprender la realidad interna de la Cooperativa a través del análisis de percepciones, estructuras, prácticas institucionales y cultura organizacional. Se explorará cómo el personal entiende, aplica y valora el control interno en el contexto contable actual.

Con respecto del enfoque cualitativo, Hernández Sampieri, R. et.al. (2014), explican claramente el concepto: La investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico.

3.1.3 Objetivos del enfoque cualitativo:

- Identificaremos debilidades, vacíos y oportunidades de mejora en el sistema contable y de control interno.
- Analizaremos el nivel de alineación de la gestión contable con los principios del modelo COSO ERM 2017, especialmente en lo relacionado con el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la supervisión.

Según Hernández Sampieri et al. (2022, *Metodología de la investigación*), el enfoque cualitativo permite explorar fenómenos desde la perspectiva de los participantes en su contexto natural, profundizando en sus significados y experiencias.

3.2 ALCANCE

Dentro del enfoque de investigación tanto exploratorio como descriptivo, responde a la necesidad de comprender y caracterizar la situación actual del sistema contable y de control interno de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L. y de proponer mejoras fundamentadas en el modelo COSO ERM 2017. (Hernández Sampieri et al., 2022, *Metodología de la investigación*).

3.2.1 Exploratorio

La investigación exploratoria tiene como propósito examinar fenómenos poco estudiados, donde recolectar información preliminar y formular preguntas e hipótesis que orienten a los estudios posteriores.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación exploratoria "se utiliza cuando el objetivo es examinar un tema poco estudiado o novedoso, del que se tienen pocas referencias previas o ninguna". En este caso, la aplicación específica del modelo COSO ERM 2017 en Cooperativas agrícolas rurales, como esta Cooperativa cafetalera, representa un campo poco documentado en la literatura académica nacional y local.

Este tipo de estudio permite:

- Identificar los elementos clave del sistema actual de control interno.
- Reconocer prácticas contables informales o deficientes.

- Detectar áreas de riesgo y vulnerabilidad en la gestión administrativa y contable.

3.2.2 Descriptivo

La investigación descriptiva se enfoca en caracterizar fenómenos, detallar cómo se manifiestan y describir sus componentes fundamentales.

Según Sampieri, Collado y Lucio (2022), este tipo de investigación "busca especificar propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o procesos que se analizan". En este estudio, se pretende describir detalladamente:

- El funcionamiento actual del sistema contable de la Cooperativa.
- El grado de implementación o ausencia de prácticas de control interno estructuradas.
- El nivel de cumplimiento con principios contables y marcos normativos (como NIIF y COSO).

Además, esta fase descriptiva ayuda a establecer una línea base que sirva de comparación cuando se propongan mejoras estructurales o se evalúen impactos futuros.

3.2.3 Correlacionales

El contexto de este estudio se enfocará en permitir la medición el grado de asociación entre la implementación de un sistema de control interno y los indicadores de eficiencia contable de las Cooperativas. El enfoque correlacional se justifica bajo las palabras del autor **Kerlinger y Lee (2002)**, quienes explican que "la investigación correlacional busca establecer asociaciones o relaciones entre dos o más variables, sin que necesariamente exista una causalidad".

3.2.4 Explicativos

El enfoque explicativo debe analizarse cómo la implementación de medidas específicas de control interno afecta de manera causal la eficiencia contable. Este enfoque explicativo es respaldado por el autor **Hernández, Fernández y Baptista (2014)** afirman que "la investigación explicativa busca identificar las causas de los fenómenos, es decir, determinar cómo y por qué ocurren los hechos observados".

3.3 Diseño

Desde un enfoque cuantitativo, este estudio adopta un diseño no experimental, ya que no se manipulan directamente las variables independientes, sino que se observa el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en el diseño no experimental "no se deben realizar manipulación deliberada de las variables; simplemente se observan los fenómenos y se analizan".

Asimismo, el diseño es de tipo transversal, porque los datos serán recolectados en un solo momento en el tiempo, permitiendo medir el nivel actual del sistema de control interno y su relación con la eficiencia contable en la Cooperativa.

Este diseño permite 2 puntos importantes:

- Evaluar el grado de implementación de los cinco componentes del marco COSO ERM 2017 (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo).
- Medir la relación entre estos componentes y la eficiencia contable, considerando variables como puntualidad de los informes, reducción de errores, cumplimiento normativo y transparencia.

Y ahora desde un enfoque cualitativo, se emplea un diseño de estudio de caso, el cual permite una exploración profunda y contextualizada del fenómeno en una unidad

organizativa específica: la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L.

De acuerdo con Yin (2018), el estudio de los casos es un método cualitativo que permite “comprender fenómenos contemporáneos dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no están claramente definidos”.

Este diseño es adecuado para 3 puntos que hago mención:

- Comprender cómo se implementan hoy en día los controles internos en la Cooperativa.
- Analizar cómo los colaboradores interpretan su rol dentro del sistema contable y el marco normativo (COSO ERM 2017) ya que se debe dar una pequeña inducción sobre el tema.
- Identificar obstáculos culturales, operativos y estructurales que afectan la eficiencia contable.

La elección de este diseño cualitativo es consistente con el carácter organizacional del modelo o normativa COSO ERM 2017, el cual reconoce que el control interno depende tanto de procesos técnicos como del comportamiento humano primordialmente, la cultura organizacional y la toma de decisiones estratégicas.

Según Hernández Sampieri et al. (2022, *Metodología de la investigación*), el diseño no experimental se caracteriza por observar los fenómenos en su contexto natural sin intervención del investigador.

3.3.1 Relación del diseño con la normativa COSO ERM 2017

El modelo COSO ERM 2017 establece que el control interno debe ser evaluado de manera integral, considerando factores organizacionales, estratégicos y operativos. Bajo

este marco, un diseño mixto (cuantitativo no experimental + cualitativo tipo estudio de caso) que permita:

- Cuantificar la madurez del sistema de control interno con indicadores alineados a los cinco componentes del modelo.
- Comprender los factores humanos y culturales que influyen en la efectividad del sistema contable, en coherencia con la visión integral de COSO.

Además, este diseño permite generar una propuesta ajustada a las necesidades reales de la Cooperativa, con respaldo empírico y contextual.

3.3.2 Teoría Fundamentada

Este diseño busca generar una teoría emergente que se basa en los datos recolectados directamente de los actores (contadores, gerentes, auditores, asociados).

De acuerdo con **Glaser y Strauss (1967)**, este enfoque se centra en construir teoría a partir de la realidad vivida en un momento o espacio determinado, no en probar teorías preexistentes.

Este diseño será muy útil con objetivo de desarrollar un nuevo modelo de control interno adaptado al contexto agrícola costarricense, a partir del análisis inductivo de entrevistas y documentos.

3.3.3 Narrativo

Este enfoque narrativo recopila información de historias personales y relatos de vida de los actores involucrados.

Creswell (2013) sostiene que este es útil para comprender las trayectorias individuales que han dado forma a prácticas organizativas.

Este enfoque podría complementarse si se desea documentar la evolución contable de la Cooperativa, o comprender la percepción del personal sobre cómo ha cambiado el control interno con el tiempo.

3.3.4 Fenomenológico

Este enfoque se centra en comprender la experiencia vivida de los colaboradores frente a un fenómeno particular, como el control interno y su relación con la contabilidad.

Husserl (1970) afirma que el objetivo del análisis fenomenológico es acceder a la esencia de una experiencia.

Será útil si el estudio quisiera explorar cómo perciben los colaboradores la utilidad, dificultades o efectos del sistema de control interno, más allá de los resultados técnicos prácticos.

3.3.5 Etnográfico

La etnografía se enfoca en el estudio de las prácticas culturales de un grupo social en su contexto.

Geertz (1973) define este diseño como una “descripción densa” de los significados compartidos por una comunidad.

Este enfoque sería útil si se deseara comprender la cultura organizacional de la Cooperativa agrícola, los valores que comparten sus integrantes, y cómo estos influyen en el cumplimiento de los controles contables.

3.3.6 Biográfico

Normalmente este enfoque reconstruye la vida de una persona clave en relación con el fenómeno estudiado o por investigar.

Podría usarse como parte del análisis narrativo o si se desea destacar la trayectoria de líderes clave en la implementación o resistencia al control interno en la Cooperativa.

3.3.7 Investigación-Acción

Este diseño combina la investigación con la intervención directa del control interno, permitiendo que los colaboradores se involucren activamente en el proceso de mejora.

Según Lewin (1946), la investigación-acción promueve el cambio organizacional desde una reflexión crítica y colaborativa.

Este diseño sería muy útil en una fase de implementación, donde se trabajen estrategias junto con el personal para fortalecer el sistema de control interno conforme al modelo COSO ERM 2017.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La población es uno de los aspectos indispensables por delimitar la investigación, en donde se pretende tener un resumen general de los resultados que se van a obtener. Para ratificar lo anterior Hernández Sampieri, R. et.al. (2014), dan la siguiente opinión con respecto de la población: “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. En este estudio, se considera como población a los colaboradores de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL.

Según Hernández Sampieri et al. (2022, *Metodología de la investigación*), la población es el conjunto total de elementos que comparten características comunes relevantes para el estudio.

3.4.2 Tipo de muestra

La muestra se refiere a una porción de la población, en donde se debe considerar el entorno en busca de investigar, de tal manera la muestra se selecciona de forma aleatoria o se encuentre dirigida a un objetivo en particular. Hernández Sampieri, R. et.al. (2014), dan la siguiente definición en relación con la muestra: La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede redirigir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Normalmente leemos y escuchamos que la muestra representativa, muestra al azar, muestra aleatoria, como si con los simples términos se pudiera dar más seriedad a los resultados. En realidad, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. Con lo anterior, mencionan es difícil obtener resultados al considerar una población entera, debido a la gran cantidad de información, la cual se generaría con las implicaciones de continuos sesgos de información. Se cuenta con dos técnicas para la recolección de muestras, las probabilísticas y las no probabilísticas. Hernández Sampieri, R. et.al. (2014), definen las técnicas de las muestras como sigue: Básicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En las muestras probabilísticas en su mayoría los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y,

desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella. Para ilustrar lo anterior mencionaremos tres ejemplos que toman en cuenta dichas consideraciones. Muestra probabilística Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. Para efectos de esta investigación, en la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL se utiliza el muestreo no probabilístico, es decir se selecciona una muestra en particular, esta debe cumplir con las cualidades requeridas para la investigación con el fin de obtener resultados con el menor margen de error posible por lo tanto esta propuesta combina un análisis cualitativo del entorno, cultura y riesgos, alineada con los principios de COSO ERM 2017. Así, se construye un sistema de control interno robusto que fortalecerá la eficiencia contable y la transparencia en la Cooperativa.

En este estudio, la muestra está conformada por los siguientes participantes:

- Hugo Román Solís Fallas, representante legal, edad aproximada 50 años.
- Eleaquín Fallas, presidente, edad aproximada 48 años.
- Yeison Fallas, tesorero, edad aproximada 35 años.
- Stephany Venegas, tesorera junior, edad aproximada 28 años.
- Jenny (contadora), edad aproximada 40 años.
- Brayan Valverde, asistente contable, edad aproximada 30 años.
- Darlin Amador, asistente contable, edad aproximada 27 años.

Todos los participantes laboran en la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L., ubicada en Pérez Zeledón, San José, Costa Rica, y forman parte del área administrativa y contable.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión son parámetros o condiciones previamente definidos que utiliza el investigador para seleccionar o descartar a los participantes que formarán parte de la muestra de un estudio.

Criterio de inclusión: Son los colaboradores que laboran actualmente en el área contable o administrativa de la Cooperativa.

Criterio de exclusión: Son las personas que no tengan contacto directo con el sistema contable o que hayan sido contratadas hace menos de 6 meses se puede hacer mención servicios contratos bajo la metodología servicios profesionales.

Tabla 1

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Representante legal	Representante con un menos 8 año de experiencia.
Presidente	Presidente con menos 8 años de experiencia.
Contador	Contador con menos 5 años de experiencia supervisor de personal.
Secretaria	Secretaria con menos 6 años de experiencia.
Asistente de Contabilidad	Asistente de Contabilidad con menos 4 años de experiencia.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

En esta investigación sobre la propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL se recibe la aprobación por parte del representante

legal el señor Hugo Román Solís Fallas, se hizo entrega de una carta de autorización de la entidad en la cual se autorizó la ejecución de la investigación. Los datos de la empresa se mantendrán públicos.

Puntos importantes para tomar en consideración:

Confidencialidad: Toda la información recolectada durante el proceso de investigación será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgarán nombres de personas, funcionarios, colaboradores ni terceros involucrados.

Asimismo, se autorizó que el nombre de la organización en los resultados finales se presente con el nombre de la Cooperativa al público en general.

Protección de datos sensibles: Cualquier dato de carácter sensible (información financiera, administrativa o interna) será usado exclusivamente para fines académicos y no será compartido con terceros sin autorización escrita por parte de la Cooperativa.

Resguardo de documentos y grabaciones: Toda la información recogida mediante encuestas, entrevistas, observaciones o documentos será almacenada de forma segura, ya sea en archivos digitales o archivos físicos bajo resguardo, y será eliminada o destruida una vez finalizada la investigación en caso de ser solicitado por la Cooperativa.

El señor Hugo Román Solís Fallas en condición de representa legal, autorizó al siguiente personal a brindar información para la investigación y les fue informado acerca del alcance y objetivos de esta investigación:

Tabla 2

Tabla de puestos

COLOBORADOR	PUESTO	DEPARTAMENTO
Hugo Solis	Representante Legal	Gerencia General
Eleaquin Fallas	Presidente	Gerencia General
Yeison Fallas	Tesorero	Contabilidad
Stephany Venegas	Tesorera Jr.	Contabilidad
Jenny	Contadora	Contabilidad
Brayan Valverde	Asistente de Contabilidad	Contabilidad
Darlin Amador	Asistente de Contabilidad	Contabilidad

Fuente: Elaboración propia.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Dentro de la recolección se aplicarán entrevistas individuales se aplican de forma presencial en las instalaciones de la Cooperativa, en el área administrativa, en horario laboral, garantizando un ambiente natural para los participantes.

El cuestionario estructurado se dirige al personal contable y administrativo, mientras que las entrevistas se aplican a miembros del consejo y gerencia.

El objetivo es obtener información cualitativa rica y contextual sobre las debilidades actuales del sistema de control interno, barreras para su implementación, recomendaciones desde el personal para una mejora efectiva.

Guía de entrevista, esta se basará también en las categorías del marco COSO ERM 2017, adaptadas al entorno Cooperativo del sector agrícola, complementando los datos numéricos con perspectivas profundas sobre cultura organizacional, percepción de riesgos y toma de decisiones.

Todo esto es con el fin de verificar la claridad, coherencia y aplicabilidad de dichos instrumentos, se realizó una prueba piloto con un grupo reducido de 4 colaboradores del

área contable y administrativa de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL.

Estas pruebas permiten identificar ajustes necesarios en la redacción de algunas preguntas del cuestionario que son dirigidas al personal contable y administrativo, diseñadas con base en los cinco componentes del marco COSO ERM 2017: gobernanza y cultura, estrategia y fijación de objetivos, desempeño, revisión y monitoreo, e información y comunicación, así como en la secuencia de la entrevista a miembros de la gerencia y del consejo administrativo, lo que garantizó una mejor comprensión por parte de los participantes.

Finalmente, se utilizó la observación directa no participante para examinar las rutinas contables diarias y los flujos de información, identificando oportunidades de mejora desde una perspectiva práctica. Los datos obtenidos en la prueba piloto fueron tabulados y analizados de manera exploratoria; se generaron gráficos de barras y tablas de frecuencia que evidenciaron la utilidad del instrumento en la medición de variables clave como ambiente de control, gestión de riesgos y monitoreo. Como resultado, se validó su pertinencia para ser aplicado en la Cooperativa objeto de estudio.

Según Hernández Sampieri et al. (2022, *Metodología de la investigación*), los instrumentos de recolección de datos deben ser válidos y confiables, permitiendo obtener información precisa del fenómeno estudiado.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Definir las variables cuantitativas (conceptual y operacional) o las categorías cualitativas (conceptual y dimensiones a estudiar). Incluir el cuadro de operacionalización de las variables, si aplica.

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de las variables

OBJETIVO ESPECÍFICO	CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<i>Analizar la situación vigente del sistema de control interno en la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, durante el primer cuatrimestre 2025</i>	<i>Sistema de Control Interno</i>	<i>Se considera al control interno como un proceso sistemático en el que participan todos los niveles de una entidad, desde el consejo directivo hasta el personal operativo, con el fin de asegurar la eficiencia en las operaciones, la veracidad de los datos contables y el cumplimiento normativo.</i>	<i>Las técnicas implementadas buscan consolidar una estructura organizacional que permita una gestión efectiva del control interno y el seguimiento sistemático de los procesos internos.</i>
<i>Realizar un estudio comparativo entre la estructura de control interno implementada por la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL y los lineamientos establecidos por el marco de referencia</i>	<i>El Marco Integrado de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) propuesto por COSO en su versión 2017, también conocido como COSO III.</i>	<i>Es un modelo estructurado que orienta a los órganos directivos y administrativos de entidades de todas las dimensiones, permitiéndoles evaluar el nivel de gestión de riesgos presente en sus operaciones habituales. Además, resalta cómo la incorporación de prácticas de gestión de riesgos a lo largo de toda la organización contribuye a optimizar el desempeño y acelerar el</i>	<i>Las metodologías implementadas buscan apoyar la construcción de un sistema sólido de control interno y la mejora continua en la gestión de los procesos contables.</i>

<i>COSO ERM 2017, bajo un enfoque de riesgos, correspondiente al periodo de análisis que sería primer cuatrimestre 2025.</i>		<i>desarrollo. El marco proporciona principios funcionales aplicables desde la planificación estratégica hasta la obtención de resultados concretos.</i>	
<i>Proponer un plan de fortalecimiento del control interno en la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, tomando como referencia el marco COSO ERM 2017 y su enfoque de gestión basada en riesgos, correspondiente al primer cuatrimestre 2025.</i>	<i>Creación de políticas y procedimientos de control Interno</i>	<i>Las políticas internas y los mecanismos operativos establecidos por la administración están orientados a facilitar el desarrollo eficaz de las actividades empresariales, velando por el cumplimiento de lineamientos institucionales, la protección de activos, el control de riesgos financieros y operativos, la integridad de los registros contables y la elaboración puntual de reportes financieros verídicos.</i>	<i>Planteamiento de una estrategia para la renovación y mejora de los mecanismos existentes destinados a estructurar el control interno y optimizar la supervisión de los procesos organizacionales.</i>

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para el análisis de la información que se recolectará en la presente investigación, se empleará un enfoque mixto, que integra herramientas tanto cuantitativas como cualitativas, a fin de obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. Los datos cuantitativos obtenidos a través de cuestionarios estructurados con escala tipo Likert serán procesados mediante el uso de software estadístico (como Excel), aplicando técnicas de estadística descriptiva tales como frecuencias, porcentajes, medias y desviación estándar, con el objetivo de identificar tendencias y niveles de implementación de los componentes del sistema de control interno según el modelo COSO ERM 2017. Paralelamente, los datos cualitativos provenientes de entrevistas semiestructuradas y análisis documental serán tratados mediante un análisis de contenido temático, que permitirá categorizar las respuestas conforme a las dimensiones del marco COSO: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

Esta estrategia de análisis cualitativo seguirá una lógica inductiva y será organizada en matrices de interpretación que faciliten la triangulación de la información. La combinación de ambos enfoques permitirá identificar las principales debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora en el sistema actual, contribuyendo con una propuesta fundamentada que busque mejorar la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L.

De acuerdo con Bernal Torres (2021, *Metodología de la investigación*, Pearson), la triangulación de datos permite fortalecer la validez de los resultados al integrar múltiples fuentes de información.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El presente capítulo expone los resultados obtenidos a partir del proceso de recolección y análisis de la información en la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L., con el propósito de diagnosticar el estado actual de los procesos contables y su relación con el sistema de control interno. Asimismo, se identifican las principales debilidades, riesgos y oportunidades de mejora que inciden en la eficiencia contable y en la toma de decisiones organizacionales.

Para el desarrollo de este capítulo, se aplicaron técnicas e instrumentos metodológicos como entrevistas semiestructuradas, observación directa no participante, revisión documental y pruebas de cumplimiento, las cuales fueron ejecutadas durante el período comprendido entre enero y julio del año 2025, en las instalaciones administrativas y contables de la Cooperativa. Los sujetos participantes corresponden a colaboradores de las áreas de Gerencia, Contabilidad y Tesorería, quienes poseen experiencia directa en los procesos financieros y operativos de la organización.

Según Roberto Hernández Sampieri (2022), el análisis de resultados en una investigación permite interpretar los datos recolectados con el fin de generar conclusiones válidas, fundamentadas y alineadas con los objetivos planteados. En este sentido, el presente capítulo no solo describe los hallazgos, sino que también establece una base sólida para la formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno bajo el enfoque del modelo COSO ERM 2017.

4.1 Diagnóstico del Estado Actual de los Procesos Contables

Según la validación realizada el estado actual de los procesos contables en la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, fue analizado e interpretado a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos, se puede mencionar: entrevistas, pruebas de cumplimiento, observación directa, revisión de

documentación, verificación del check list, ext. Se determina que la de un sistema de control interno puede seguir los siguientes pasos y considerar los aspectos clave para mejorar el control:

Validación y revisión de la documentación Contable de la Cooperativa:

- Comprobar los registros existentes dentro de la Cooperativa, como libros de actas, balances, estados financieros, registros de ventas y compras, recibos de entrega de café, liquidaciones trimestrales de café procesado, revisión de contratos de ICAFE y facturas.

ILUSTRACIÓN 5

COOPEANGELES DE PÁRAMO RL
3004421934
Estado de Situación Financiera
Al 31 diciembre 2012 y Período Finalizado 2012
(Expresado en Colones Costarricenses)

ACTIVOS	Nota	2012	2011
ACTIVO CORRIENTE			
BANCOS	5	22,052,161.54	8,069,872.53
CUENTAS POR COBRAR	6	68,433,898.20	34,309,750.50
GASTOS PREPAGADOS	7	283,130.27	285,345.87
INVENTARIOS	8	18,107,744.92	25,018,201.78
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO SOPORTADO		11,708,020.43	7,386,286.02
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		120,585,955.36	75,089,456.50
ACTIVO NO CORRIENTE			
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	9	42,430,351.98	42,430,351.98
DEPRECIACION Y AMORTIZACION DE IME		(21,541,237.44)	(21,266,879.48)
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		20,889,114.54	21,171,472.53
TOTAL ACTIVOS		141,475,069.90	96,260,929.03
PASIVOS			
PASIVO CORRIENTE			
CUENTAS POR PAGAR	10	28,245,935.80	8,795,763.44
IMPUESTO POR PAGAR	10	(158,698.00)	0.00
PRESTAMOS OTRAS ENTIDADES	11	96,856,350.00	53,149,250.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE		121,943,587.80	61,945,013.44
PASIVO NO CORRIENTE			
PRESTAMOS BANCARIOS	11	33,846,067.35	38,286,741.92
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		33,846,067.35	38,286,741.92
TOTAL PASIVOS		155,789,655.15	100,231,755.36
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL		1,786,716.84	1,786,716.84
APORTES EXTRAORDINARIOS	12	6,536,800.00	6,536,800.00
UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS		10,211,802.87	10,211,802.87
UTILIDAD DEL PERIODO		(21,486,146.04)	11,513,634.60
RESULTADO DEL PERIODO		(10,363,778.93)	(32,999,980.64)
TOTAL PATRIMONIO		(14,314,605.26)	(3,950,826.33)
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO		141,475,069.90	96,260,929.03

Fuente: Extraído de la información financiera

ILUSTRACIÓN 6

COOPEANGELES DE PÁRAMO R.L.				
Listado de Facturas (Contado/Credito)				
DEL 01/01/2025 AL 16/08/2025				
NUMERO	FECHA	PLAZO	CLIENTE	MONTO
Total				
Total General				

Fuente: Extraído del Sistema Contable

ILUSTRACIÓN 7

COOPEANGELES DE PARAMO R.L.					
3004421934					
Asientos de Diario Aplicados					
DEL 01-001 AL 12-999					
DOCTO	AUX	NUMERO	FECHA	CONCEPTO	DEBITO CREDITO
DG # 12-001					
ASIENTO					
Ajuste de inventario					
110-008-001-003	0000	Café oro			3,768,249.84
600-001-000-001	0000	Compra café			12,112,839.00
600-001-000-002	0000	Compra de marcas y sacos			0.01
600-001-000-007	0000	Maquillado			16,832,919.14
700-001-000-001	0000	Costo de Ventas		15,000,000.00	
110-008-001-003	0000	Café oro		17,714,027.99	
ASIENTO					
DC1688894					
REGISTRO DIFERENCIAL CAMBIARIO SOBRE BANCOS					
500-001-008-008	0000	Diferencial Cambiario		41,179.87	
110-002-002-001	0000	BAC SAN JOSE Cta 518683			41,179.87
ASIENTO					
DE					
Depreciación Equipo Oficina					
500-001-010-004	0000	Depreciación Acum EQUIPO OFICINA		14,716.67	
120-002-003-002	0000	Depreciación Acum EQUIPO OFICINA			14,716.67
ASIENTO					
DEF.					
AJUSTE DIFERENCIAL PRESTAMOS					
220-001-001-002	0000	Operación 007-097-025002-7		64,576.33	
220-001-001-003	0000	Operación 007-097-025066-3		64,584.23	
220-001-001-004	0000	Operación 007-097-027064-6		75,553.43	
500-001-008-008	0000	Diferencial Cambiario			204,714.01
ASIENTO					
RE-					
RECLASIFICACION POR SERVICIOS INGENIERIAS NO EFECTUADOS CK13177312-CK13277369					
500-001-008-007	0000	Provisión para incobrables			18,720,000.00
110-004-003-001	0000	RECLAMO POR COBRAR		18,720,000.00	
TOTALES DG				81,694,638.64	81,694,638.64
DG # 12-002					
ASIENTO					
DS-					
Depreciación Software					
500-001-010-007	0000	Amortización SOFTWARE Y LICENCIAS		14,716.67	
120-002-003-001	0000	Depreciación Software			14,716.67
TOTALES DG				14,716.67	14,716.67

Fuente: Extraído del Sistema Contable

ILUSTRACIÓN 8

		Liquidación Final de Café Convencional Cosecha: 2223		Generad en :	
Beneficiador:	00909	COOPEANGELES DE PARAMO R.L.		Fecha: 30/	
Café Recibido en Fanegas	PROPIO	COMPRADO	TOTAL		
a) Verde	.0000	.0000	.0000		
b) Maduro	.0000	921.0000	921.0000		
c) Total	.0000	921.0000	921.0000		
		Natural	.0000		
		d) Total	921.0000		
		e) Maduro + Natural	921.0000		
f) Rendimiento en Kilogramos de Café Oro por 400 Litros (FAN.)				44.6885	
Café Elaborado	%	Cantidad en Unid. 46 Kg.	Precio prom. por Und 46 Kg en Dólares	Precio prom. por Und 46 Kg en Colones	TOTAL
g) Café Vendido Exp.	85.99	769.35	159,885.27	159,885.27	123,007,732.39
h) Café Vendido Cons. Nal.	14.01	125.39	.00	84,139.79	10,550,456.68
i) Otros:					
Otros:					0.00
Ajuste Calidades Inferiores					0.00
Diferencial Cambiario					0.00
Pago Muestras					0.00
Rectificaciones Café Dañado					0.00
Ingreso por Opciones de Café					0.00
j) TOTAL	100.00	894.74			133,558,189.06
Menos Deducciones					
k) Total Gastos de Beneficio			18,636,798.08	Por Und 46 Kg.	20,829.24
l) Egresos por Opciones de Café			0.00		
m) SubTotal (total valor j, menos k + l)			114,921,390.98		
n) Para Beneficiador 9% de m			10,342,925.19		
TOTAL DEDUCCIONES					28,979,723.27
ñ) Producto Neto Café Fruta (j- deducciones)					104,578,465.79
o) Mas Valor Café Dif. Rend.					0.00
p) Valor Líquido Distribuible Café Fruta (ñ+o)					104,578,465.79
					n nn

Fuente: Extraído de la información enviada a ICAFE.

ILUSTRACIÓN 9



**MINISTERIO DE
TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL**

**Departamento de Organizaciones Sociales
Dirección de Asuntos Laborales**

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES SOCIALES CERTIFICA

Que la organización social: COOPERATIVA DE PRODUCTORES DE CAFE DE LOS ANGELES DE PARAMO R.L., con dirección en: SAN JOSE, PEREZ ZELEDON, LOS ANGELES DE PÁRAMO, 600M SUROESTE DEL CRUCE A LOS ANGELES, Siglas: COOPEANGELES DE PARAMO R.L., cédula jurídica: 3004421934, se encuentra inscrita en los libros de registro que al efecto lleva este Departamento mediante resolución número: C-1342 Número de Expediente: 1139-CO, del día 08 de Septiembre de 2005.

Que en Sesión celebrada por el CONSEJO DE ADMINISTRACION el día 31 de Julio del 2015, eligen al (la) señor(a) HUGO SOLIS FALLAS, cédula número: 1-624-508, como GERENTE GENERAL por un periodo indefinido que inicia el 03 de Agosto del 2015.

Que en Sesión celebrada por el CONSEJO DE ADMINISTRACION el día 30 de Abril del 2025 se integra de la siguiente manera:

Puesto	Nombre	Cédula	Fecha Vencimiento
PRESIDENTE (A)	ELEAQUÍN FALLAS BLANCO	1 0798 0197	31/03/2026
VICEPRESIDENTE (A)	LUIS GAMBOA CORDERO	3 0342 0128	31/03/2026
VOCAL 1	LORENA MONGE CASTRO	1 1734 0985	31/03/2027
VOCAL 2	WILBERTH VALVERDE ELIZONDO	1 0921 0972	31/03/2027
VOCAL 3	MAURICIO FALLAS GAMBOA	1 1378 0845	31/03/2026
VOCAL 4	JEISON FALLAS GAMBOA	1 1514 0651	31/03/2026
SUPLENTE 1	GELBERTH FALLAS QUIRÓS	1 0463 0717	31/03/2026
SUPLENTE 2	GILBERTO GIDALGO NAVARRO	3 0174 0232	31/03/2026

Por un periodo que vence en la fecha indicada en cada caso.

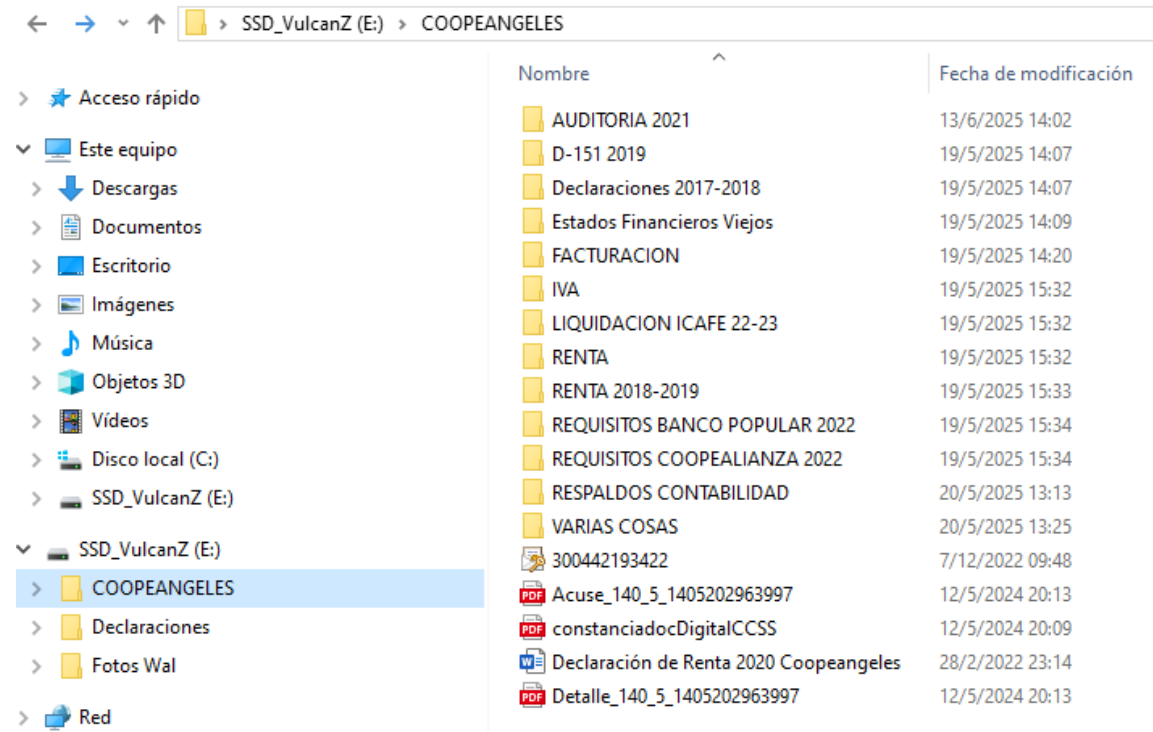
Lic. Gabriel Chevéz Ramírez
Jefatura
Departamento de Organizaciones Sociales

ES CONFORME: Se extiende la presente certificación a solicitud del interesado (a) en la ciudad de San José, a las nueve horas con treinta y cuatro minutos del tres de Julio del año dos mil veinticinco.

Fuente: Suministrado por parte de los miembros del consejo.

- Validar si existe una organización formal en el control de la documentación y qué niveles de precisión y actualización tienen.

ILUSTRACIÓN 10



Fuente: Extraído del disco duro.

Evaluación de los Procesos Contables actuales dentro de la Cooperativa:

- Entrevistas al personal del departamento de contabilidad que son los responsables de realizar los registros en el sistema Contador Millenium esto con el fin de entender cómo registran las operaciones diarias dentro de la Cooperativa.
- Verificación de los procesos de ingreso de datos manuales dentro del sistema Contador Millenium, ver conciliaciones y generación de informes que sean eficientes y confiables.

ILUSTRACIÓN 11

Conciliar Cuentas

Esta opción le permite realizar la conciliación bancaria de una cuenta corriente. Primero deberá seleccionar la cuenta a conciliar. Una vez hecho esto se mostrará el asistente para la conciliación bancaria que consta de varias pantallas que le van guiando paso a paso:



Fuente: Extraído del Sistema Contable

ILUSTRACIÓN 12

COOPEANGELES DE PÁRAMO R.L.			
Conciliación Bancaria Resumido			
AL 31/			
Cta #:394694			
SALDO LIBROS	4,810,757.15	SALDO BANCO	11,432,568.95
Depositos Pendientes	0.00	Depositos Pendientes	
Cheques No Registrados	0.00	Cheques No Cambiados	(6,621,812.00)
Diferencias	0.00	Diferencias	0.00
Notas de Débito	0.00	Notas de Débito	0.00
Notas de Crédito	0.00	Notas de Crédito	0.00
SALDOS CONCILLADOS	4,810,757.15		4,810,756.95

Fuente: Extraído del Sistema Contable

- Identificar los puntos donde ocurren errores o inconsistencias frecuentes.

Estatus de los controles internos dentro de la Cooperativa:

- Analizar los tipos de controles internos informales que existan actualmente, estos procedimientos deben llevar autorizaciones y revisiones de cada una de las transacciones.
- Detectar los posibles riesgos de errores, fraudes o pérdidas por falta de supervisión adecuada por parte de los supervisores o miembros del consejo.

La tecnología y las herramientas de la Cooperativa:

- Determinar si se utilizan herramientas digitales básicas o si todo se realiza en papel controles o auxiliares en formato Excel.

ILUSTRACIÓN 13

Reporte de Compras por Tarifa desde 01/01/2025 a 31/03/2025												
Tipo	Consecutivo	Proveedor	Cédula	Moneda	Cam	Condición	Estado	Pte	Mo	Te		
Fac	00200001010000002044	Cooperativa Agrícola Industrial y de Servicios Múltiples, El General, R.L.	3004045099	USD	514.00	Contado	aceptado	0.00	747.00	13.00	97.11	
Fac	00100001010000006298	EXCLUSIVE COFFEES S.A.	3101538252	USD	517.73	Crédito	aceptado	0.00	1925.00	0.00	0.00	
Fac	00100001010000006310	EXCLUSIVE COFFEES S.A.	3101538252	USD	517.73	Crédito	aceptado	0.00	7192.00	0.00	0.00	
Fac	00100001010000006321	EXCLUSIVE COFFEES S.A.	3101538252	USD	517.93	Crédito	aceptado	0.00	1825.42	0.00	0.00	
Fac	00100001010000006341	EXCLUSIVE COFFEES S.A.	3101538252	USD	509.43	Crédito	aceptado	0.00	2807.50	0.00	0.00	
Fac	00100001010000000199	UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DEL SUR, R.L.	3004227515	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	14155.00	13.00	1840.15	
Fac	00500049010000005755	GRUPO GASOLINERO GASOTICA SOCIEDAD ANONIMA	3101685264	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	279064.31	0.00	0.00	
Fac	00200001010000000001	GLOBAL BUSINESS GROUP SOCIEDAD ANONIMA	3101444860	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	1770000.00	13.00	230100.00	
Fac	00200001010000000002	GLOBAL BUSINESS GROUP SOCIEDAD ANONIMA	3101444860	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	220000.00	13.00	28600.00	
Fac	00100001010000000200	UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DEL SUR, R.L.	3004227515	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	9155.00	13.00	1190.15	
Fac	00100001010000006527	EXCLUSIVE COFFEES S.A.	3101538252	USD	516.36	Crédito	aceptado	0.00	326.25	0.00	0.00	
Fac	00100001010000000082	FLOR MARIA CALDERON FERNANDEZ	105100615	USD	1.00	Contado	aceptado	0.00	70800.00	13.00	9204.00	
Fac	00100001010000654503	Diunytta S.A.	3101328816	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	23685.00	13.00	3079.05	
Fac	00100001010000000207	UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DEL SUR, R.L.	3004227515	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	12055.00	13.00	1567.15	
Fac	00100001010000006753	EXCLUSIVE COFFEES S.A.	3101538252	USD	529.51	Crédito	aceptado	0.00	1450.00	0.00	0.00	
Fac	00100001010000006830	EXCLUSIVE COFFEES S.A.	3101538252	USD	526.06	Crédito	aceptado	0.00	1068.11	0.00	0.00	
Fac	00100001010000000224	UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DEL SUR, R.L.	3004227515	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	10375.00	13.00	1348.75	
Fac	01800099010000270679	CoopeAgri R.L.	3004045099	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	161705.18	0.00	0.00	
FaCom	00190001080000000252	LUIS PAULINO GAMBOA CORDERO	303420128	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	1788750.00	1.00	17887.50	
FaCom	00190001080000000253	LUIS PAULINO GAMBOA CORDERO	303420128	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	12389250.00	1.00	123892.50	
FaCom	00190001080000000254	JEISON GERARDO FALLAS GAMBOA	115140651	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	6630750.00	1.00	66307.50	
FaCom	00190001080000000255	ROBIN GERALDO FALLAS VALVERDE	114660218	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	1566300.00	1.00	15663.00	
FaCom	00190001080000000256	LEON BENEF GERARDO GAMBOA CORDERO	303784419	CRC	1.00	Contado	aceptado	0.00	58560.00	1.00	585.60	

Fuente: Elaboración propia con base al sistema de facturación.

- Evaluar la necesidad de implementar un mejor sistema contable, para mejorar la precisión y eficiencia.

Grado del conocimiento del personal de la Cooperativa:

- Verificar si el departamento contable está debidamente capacitado en los principios básicos de contabilidad y de control interno bajo la normativa COSO ERM 2017.
- Identificar necesidades formativas que tengan cada uno de los colaboradores como interpretación y análisis de los estados, uso de las herramientas de Microsoft y principios básicos de la Contabilidad.

Recomendaciones:

- Sugerir la implementación de un mejor sistema contable.
- Conocimiento contable básico, hojas de cálculo o software.
- Diseñar procedimientos documentados para el registro, revisión y archivo de transacciones (manual de procedimiento).
- Impulsar una cultura de control y transparencia dentro de los colaboradores.

Para facilitar la comprensión de los datos que se obtuvieron, se estructuran por medio de gráficos, tablas o cuadros. A continuación, voy a presentar los resultados de los instrumentos aplicados a los colaboradores del departamento de contabilidad y algunos de miembros de gerencia de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL. Se analiza por medio de los instrumentos mencionados toda la muestra universal de datos, recopilada con el afán de extraer conclusiones de utilidad, para este proyecto de Coopeangeles y dicho sea de paso se necesita con urgencia para verificar los controles ejercidos en este momento, sean aptos para el desarrollo eficiente y eficaz de la Cooperativa.

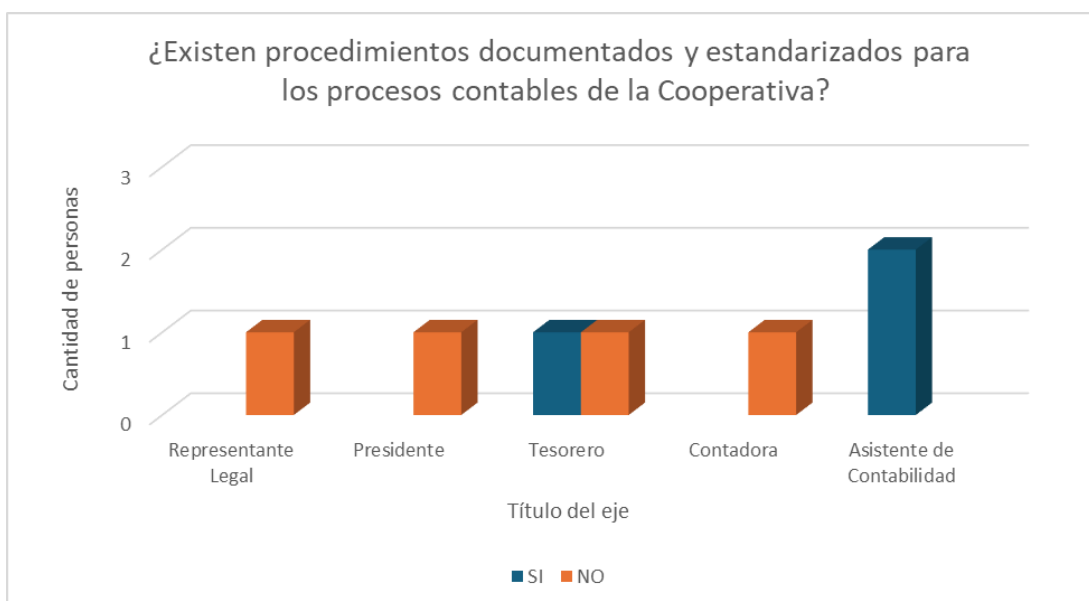
El planteamiento de la entrevista se realizó basado en una primera serie de preguntas generales básicas que fueron compuesta por un total de cinco consultas, asociadas a los cinco principios de Control Interno COSO ERM 2017, posteriormente se estableció una serie de preguntas definidas abarcando cada uno de los veinte componentes de Control Interno COSO ERM 2017 y una vez recolectada la información se realiza un análisis por medio de los instrumentos utilizados en este trabajo. La investigación se registra de acuerdo con el criterio del investigador, quien usa los cuadros para interpretar los datos. Esta estrategia favorece la generación de conclusiones sólidas y fundamentadas teóricamente, en concordancia con el componente de evaluación de riesgos y actividades de control del marco COSO ERM 2017.

Se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con los colaboradores de los siguientes departamentos: Tesorería, Contabilidad, Gerencia y Representante legal de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, también se aplicó la técnica de observación directa no participante, el propósito de estas entrevistas fue captar perspectivas genuinas y directas de los empleados al abordar los componentes y principios en su gestión diaria, en particular sobre:

La primera pregunta realizada a los empleados de la Cooperativa se basó en la existencia o no de procedimientos la cual se expresó como:

1. ¿Existen procedimientos documentados y estandarizados para los procesos contables de la Cooperativa?

Ilustración 14



Fuente: Elaboración propia con base a entrevistas.

Actualmente la Cooperativa no cuenta con procedimientos contables formalmente documentados ni estandarizados.

Estos procesos contables se llevan a cabo con base en la experiencia del personal encargado y en prácticas tradicionales que han sido transmitidas verbalmente lo que constituye unos escasos de conocimiento en conceptos contables. No existe un manual de procedimientos ni políticas contables formales, lo que ha generado falta de uniformidad en los registros, errores frecuentes en el procesamiento de la información financiera, y dificultades en la supervisión de las operaciones contables.

Esta situación también representa un riesgo importante ante auditorías externas, cambios de personal o intentos de mecanizar el sistema contable; al no haber procedimientos definidos, cada responsable ejecuta las tareas según su criterio, lo que puede derivar en errores, omisiones o incluso fraudes por falta de controles.

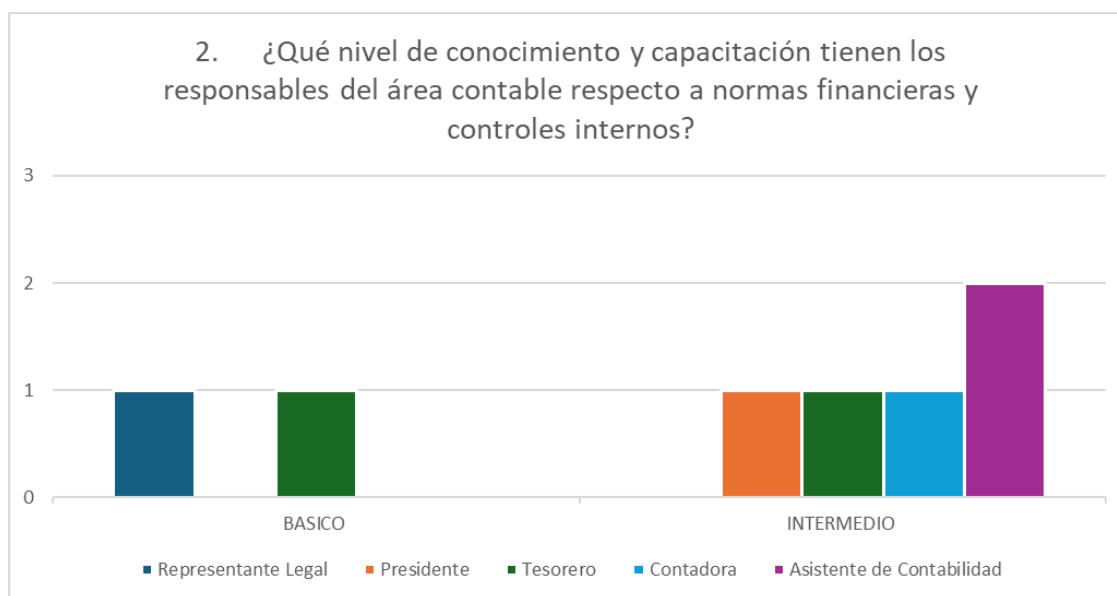
En este contexto, es urgente desarrollar un sistema documentado de procedimientos contables que permita estandarizar las operaciones, garantizar la integridad de los datos financieros y fortalecer el control interno de la Cooperativa.

Uno de los procesos para mejorar es el apertura o creación del manual de procedimientos contables que documente paso a paso cada uno de los procesos en los que incurra la Cooperativa esto con el fin de darle una herramienta a los colaboradores, este manual debe ser revisado y actualizado constantemente según sean los cambios normativos o tecnológicos con el fin que este alineado con el principio 9 del COSO ERM 2017. Se debe socializar y capacitar al personal contable con el uso del manual y la aplicación, de este procedimiento constituye la aplicación de componente información y comunicación y que abarca el principio número 13 relacionado al flujo de información relevante y que facilita su comunicación en toda la estructura.

En la segunda pregunta, todo el personal respondió en su mayoría negativamente acerca del conocimiento de las normas y controles internos se detalla la pregunta realizada.

2. ¿Qué nivel de conocimiento y capacitación tienen los responsables del área contable respecto a normas financieras y controles internos?

Ilustración 15



Fuente: Elaboración propia basada.

Actualmente, el nivel de conocimiento y capacitación de los colaboradores del área financiera es limitado y mayormente empírico, lo cual representa una debilidad en el marco del control interno. Si bien el personal con mayor experiencia es la contadora en la ejecución de tareas contables operativas, no todos tienen formación académica formal actualizada en normas de implementación de sistemas de control interno basados en marcos como COSO ERM 2017.

Además, la capacitación en temas de control interno, evaluación de riesgos, auditoría interna o tecnologías aplicadas a la contabilidad ha sido escasa o inexistente en los últimos años, solamente se ha realizado una auditoría externa. La formación recibida ha sido, en su mayoría, informal o adquirida en el ejercicio de las funciones, sin procesos sistemáticos de actualización profesional. Esta situación limita la capacidad del área contable para interpretar adecuadamente los estados financieros, detectar errores o fraudes y cumplir con normativas contables actualizadas.

Asimismo, no existe un plan de capacitación ni una evaluación de necesidades formativas para el personal del área contable o el mismo consejo. Esta falta de preparación

técnica y normativa dificulta el diseño e implementación de controles contables eficaces, así como el uso adecuado de herramientas tecnológicas de gestión financiera.

En general, se requiere una intervención para fortalecer las bases del equipo financiero, incluyendo capacitaciones específicas en:

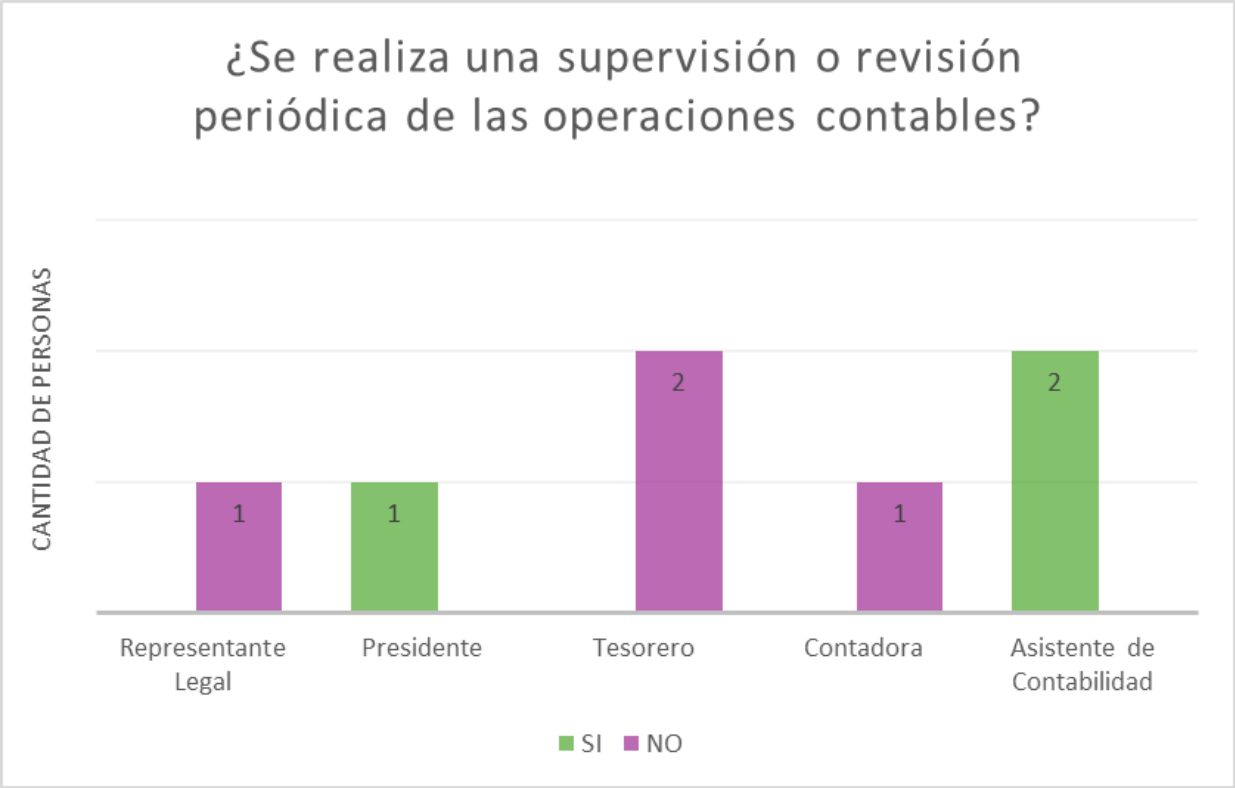
- NIIF para PYMES o Cooperativas.
- Normativa tributaria nacional actualizada.
- Control interno basado en COSO ERM 2017.
- Gestión de riesgos contables.
- Herramientas contables digitales.

Esta capacitación sería clave no solo para mejorar la calidad de la información financiera, sino también para contribuir a una toma de decisiones más informada y transparente por parte de la administración y los miembros del consejo.

Durante las entrevistas (enero–julio de 2025), se realizó un diálogo con colaboradores claves de la Cooperativa para entender si existía alguna supervisión y se les realizó la siguiente pregunta.

3. ¿Se realiza una supervisión o revisión periódica de las operaciones contables?

Ilustración 16



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

En el presente, la supervisión o revisión periódica de las operaciones contables en la Cooperativa se realiza de forma limitada y no estructurada, lo cual representa una debilidad significativa dentro del sistema de control interno.

Si bien existe una revisión básica de ciertos registros contables por parte del contador responsable o del gerente general, esta supervisión no sigue un calendario definido ni se basa en procedimientos formales documentados. Por lo tanto, la verificación de transacciones contables se realiza de manera reactiva, generalmente cuando se

detectan errores o cuando se requiere la preparación de informes financieros a solicitud de las diferentes entidades que rigen la supervisión de las Cooperativas.

No existe un mecanismo interno de auditoría o revisión independiente que permita verificar sistemáticamente la calidad y exactitud de las operaciones contables. Tampoco hay evidencia de controles cruzados o doble verificación en procesos críticos como conciliaciones bancarias, registro de egresos, ajustes contables o elaboración de estados financieros, en estos últimos es nula la doble verificación.

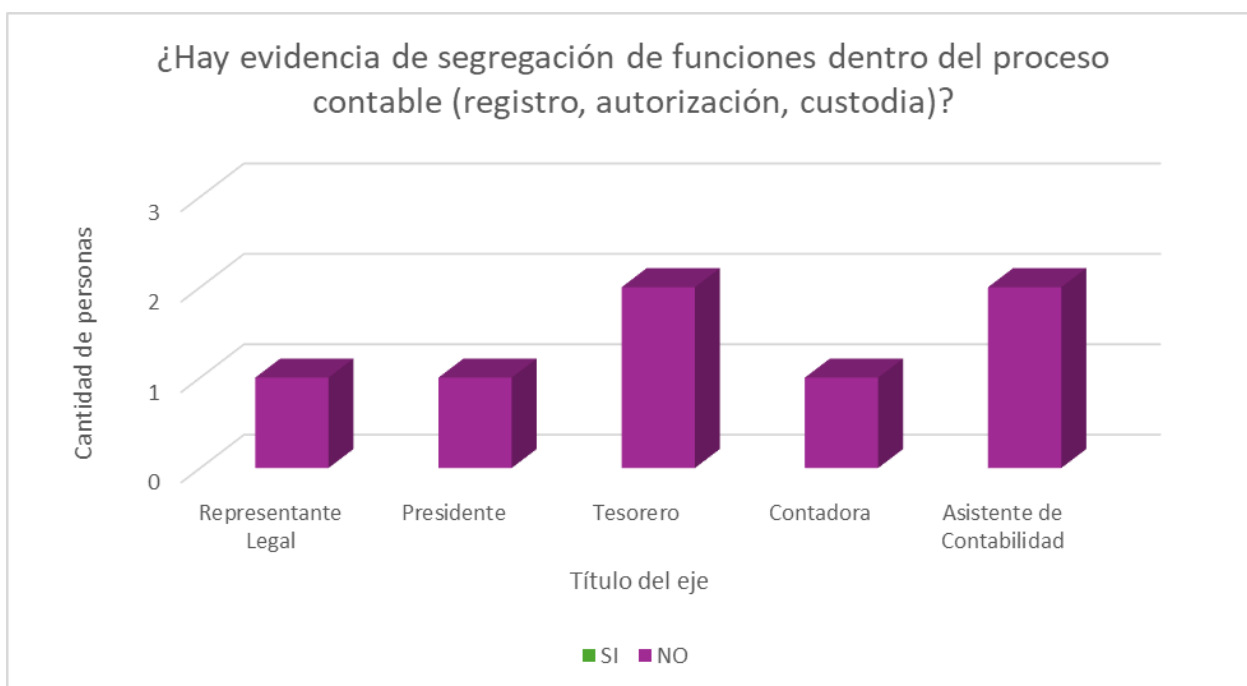
Por otra parte, la falta de segregación de funciones y la concentración de tareas contables en una o dos personas dificulta la implementación de revisiones internas efectivas, ya que el mismo personal que ejecuta los procesos es quien los valida, lo cual incrementa el riesgo de errores no detectados o, en el peor de los casos, de irregularidades no supervisadas.

Durante el proceso de entrevistas, se indicó que, con el apoyo externo de una auditoría financiera anual, pero dicha revisión fue puntual, retrospectiva y no sustituye una supervisión continua. Tampoco se realizan reuniones contables regulares entre la administración y el área financiera para analizar tendencias, revisar presupuestos o validar información contable.

En resumen, explican que la Cooperativa carece de un sistema sistemático de supervisión contable, lo que afecta directamente la confiabilidad de la información financiera y la toma de decisiones. Esta situación contraviene los principios del componente “Monitoreo de Actividades” del marco COSO ERM 2017, que establece la necesidad de realizar evaluaciones periódicas, continuas e independientes del funcionamiento de los controles internos.

4. ¿Hay evidencia de segregación de funciones dentro del proceso contable (registro, autorización, custodia)?

5. Ilustración 17



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

Dentro de la Cooperativa no existe una adecuada segregación de funciones dentro del proceso contable, esta situación representa una debilidad significativa en el sistema de control interno y un riesgo importante en términos de errores, omisiones o posibles actos de fraude.

En la práctica se observa, una misma persona es responsable de múltiples funciones críticas, como el registro de transacciones, la autorización de pagos y la custodia de documentos contables o fondos. Esta concentración de tareas en pocas manos impide una validación cruzada de las operaciones, lo cual contraviene uno de los principios fundamentales del control interno: la división clara de responsabilidades para evitar conflictos de interés y garantizar la transparencia de las operaciones contables.

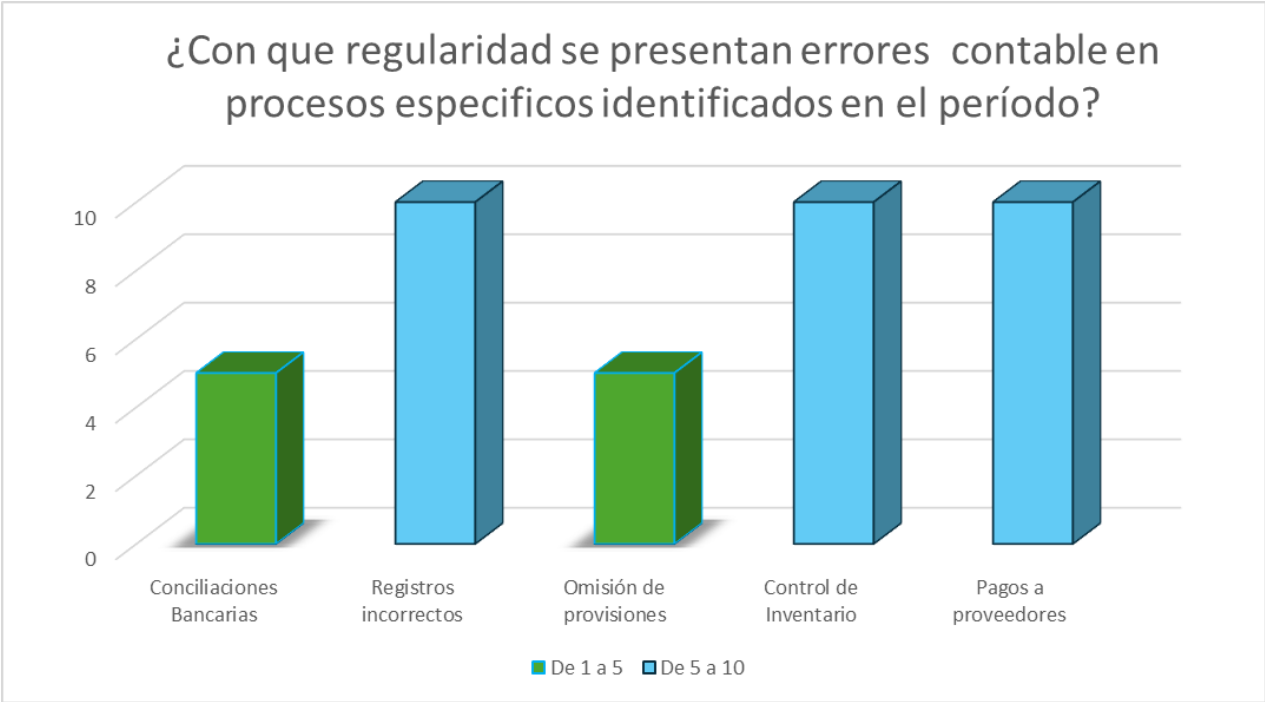
Además, no existen mecanismos formales que delimiten claramente quién autoriza, quién ejecuta y quién supervisa cada transacción. Por ejemplo, el mismo colaborador puede recibir facturas, registrar la transacción en el sistema contable, emitir el cheque o realizar la

transferencia bancaria, y posteriormente archivar el comprobante. Esta falta de control genera vulnerabilidades operativas-contables, y limita la capacidad de la organización para detectar errores involuntarios o prácticas irregulares.

El problema se agrava por la estructura organizativa reducida de la Cooperativa, donde los recursos humanos son limitados y muchos colaboradores deben asumir múltiples funciones por necesidad operativa. Sin embargo, aunque es comprensible, la ausencia de segregación de funciones dentro de sus colaboradores no debería justificarse únicamente por limitaciones de personal, ya que existen alternativas viables para establecer controles compensatorios, como revisiones cruzadas, aprobaciones electrónicas, control en las transacciones claves o el uso de firmas conjuntas en este caso si existe.

En este sentido, la Cooperativa no ha establecido políticas formales ni flujos de procesos que definan claramente las responsabilidades contables y financieras, y tampoco se ha implementado un sistema de control que permita identificar y limitar los conflictos de interés entre registro y su respectiva autorización.

Ilustración 18



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

Durante los últimos meses de mayo y junio del 2025, indican que se identificaron varios errores e irregularidades que evidencian debilidades significativas en los procesos financieros y en la aplicación de controles internos dentro de la Cooperativa

6. ¿Con que regularidad se presentan errores contables en procesos específicos identificados en el periodo?

Entre los casos más representativos mencionan:

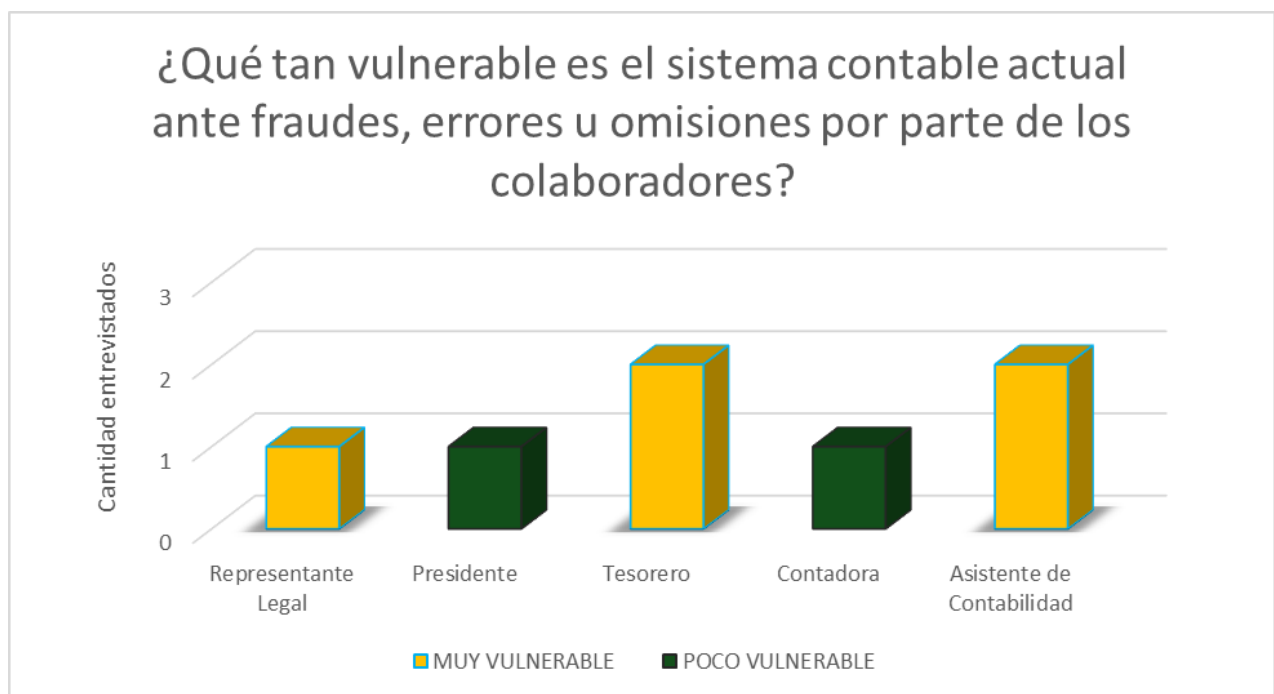
- Errores en la conciliación bancarias: Se detectaron inconsistencias recurrentes entre los saldos contables y los saldos bancarios, producto de omisiones en el registro de intereses y comisiones bancarias, no se realiza el registro de los cheques hasta que se refleje en el estado de cuenta. Estos errores dificultaron la conciliación mensual y generaron retrasos en el cierre contable.

- Registro incorrecto de ingresos y egresos: En algunos casos, los ingresos provenientes de ventas de café fueron registrados en cuentas no correspondía. Asimismo, hubo egresos que no fueron respaldados por comprobantes válidos ante el Ministerio de Hacienda o que fueron registrados en partidas erróneas, generando distorsiones en los estados financieros.
- Omisión de provisiones contables: No se realizaron provisiones para cuentas incobrables, lo que provocó que los estados financieros presentaran un resultado más favorable del que realmente correspondía. Esta situación también incrementó el riesgo de contingencias fiscales ante una eventual revisión tributaria.
- Falta de control sobre el inventario: La ausencia de procedimientos de verificación física y de ajuste periódico de inventarios genera diferencias entre los registros contables y las existencias reales ya que no se lleva un control de merma de lo recibido en beneficio con lo entregado en planta de chancado, no se lleva un control del producto chancado empacado en saco que se traslada al beneficio donde se procesa para entregar al cliente como grano de oro. El pago de fanegas de café a los proveedores se realiza por medio de una hoja de Excel al igual que el ajuste del café. Esto impacta directamente el costo de ventas y los resultados operativos, afectando la toma de decisiones.
- Pagos sin la debida autorización o sin soportes validos en el departamento de Tesorería y cuentas por pagar: Se identificaron transacciones financieras, particularmente pagos a proveedores o a colaboradores, que no contaban con la documentación requerida o valida por el Ministerio de Hacienda, como órdenes de compra, contratos o factura electrónica. En algunos casos, se autorizaron desembolsos sin verificación previa del cumplimiento del servicios o entrega del bien.

- Algunas deficiencias contables fueron conocidas por el equipo contable pero no fueron escaladas formalmente al consejo administrativo ni comunicado a gerencia esto agrava la toma de decisiones y genera repeticiones contantes de errores y en base al principio la organización asegura que los procesos de control interno sean apropiadamente informados y evaluados en su componente de Comunicación e Información.

Para monitorear el sistema contable se entrevistaron colaboradores del área de gerencia y departamento contable como otros colaboradores para saber que tan vulnerable es el sistema Contador Millenium.

Ilustración 19



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

7. ¿Qué tan vulnerable es el sistema contable actual ante fraudes, errores u omisiones por parte de los colaboradores?

Según opinión de colaboradores de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, el sistema contable CONTADOR MILLENIUM es altamente

vulnerable a fraudes, errores y omisiones ya que: el mismo es manipulado por 4 personas con el mismo usuario, la ausencia de controles definidos, la falta de segregación de funciones, la carencia de formación, la ausencia de canales de comunicación y la inexistencia de monitoreo continuo. Este diagnóstico evidencia la necesidad urgente de diseñar un programa robusto de control interno alineado al COSO ERM 2017, fortaleciendo cada uno de sus cinco componentes para mitigar los riesgos detectados.

La información que comparten es que no cuentan con protocolos que evalúen los riesgos específicos de fraude por el área contable, operativa o de tesorería bajo esta observación aplicaríamos el principio 8 la organización establece objetivos y objetivos estratégicos claros en este caso no lo manejan.

Específicamente el representante legal comenta que los registros manuales se realizan bajo un sistema contable completamente diferente al sistema de facturación podemos hacer mención que tendríamos un escenario del principio 11 que hace referencia a la organización supervisa y evalúa los resultados de las actividades.

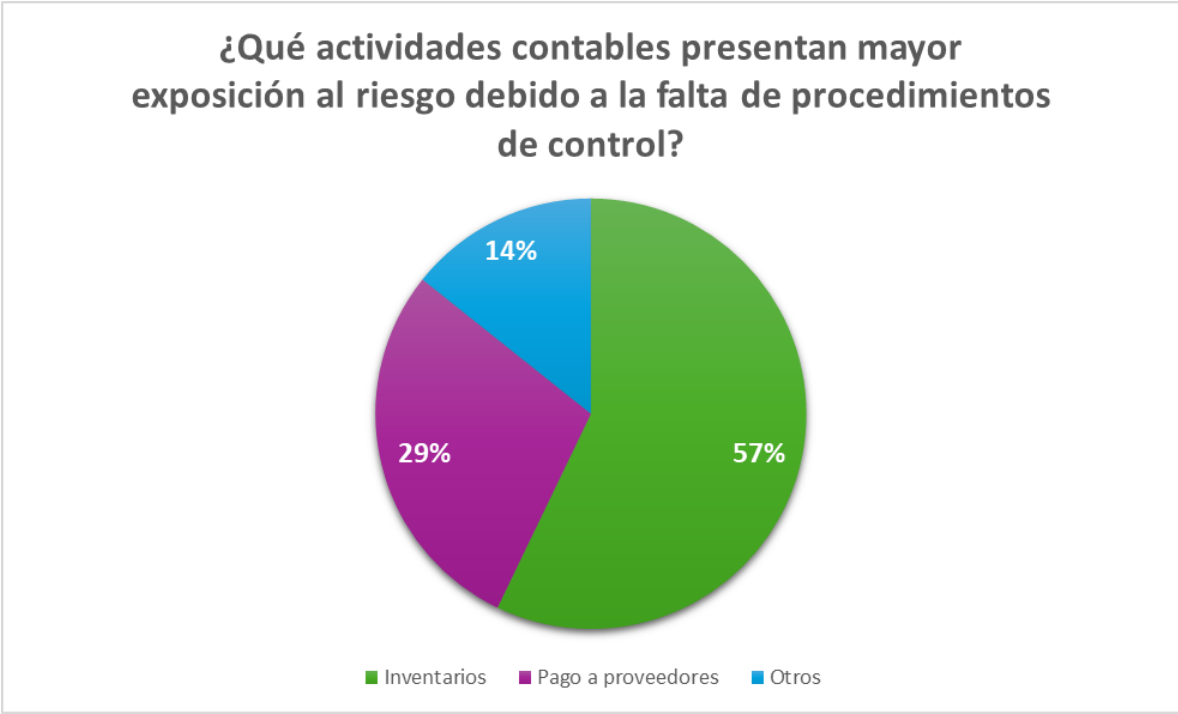
Un problema serio que hace mención el departamento de Tesorería es que programaciones de pagos o acuerdos se manejan inicialmente por medio de la comunicación verbal debido a la confianza, pero esto puede abrir la puerta a los errores involuntarios u omisiones por no soportar con documentos físicos o por medio de comunicación digital (correo electrónico) información solicitada o requerida por parte de gerencia con los subordinados lo que con lleva también al principio 8 de la normativa COSO ERM 2017.

Esto se agrava si la Cooperativa no realiza evaluaciones periódicas de riesgo, no aplica controles tecnológicos adecuados o no establece políticas de revisión sistemática pero la implementación de controles internos sólidos, combinados con tecnología apropiada

y una cultura de cumplimiento, permitirá reducir significativamente la exposición al fraude, al error humano y a las omisiones contables.

Para los procesos contables se sondea con el equipo de trabajo las actividades que para ellos tengan mayores riesgos dentro de la Cooperativa.

Ilustración 20



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

8. ¿Qué actividades contables presentan mayor exposición al riesgo debido a la falta de procedimientos de control?

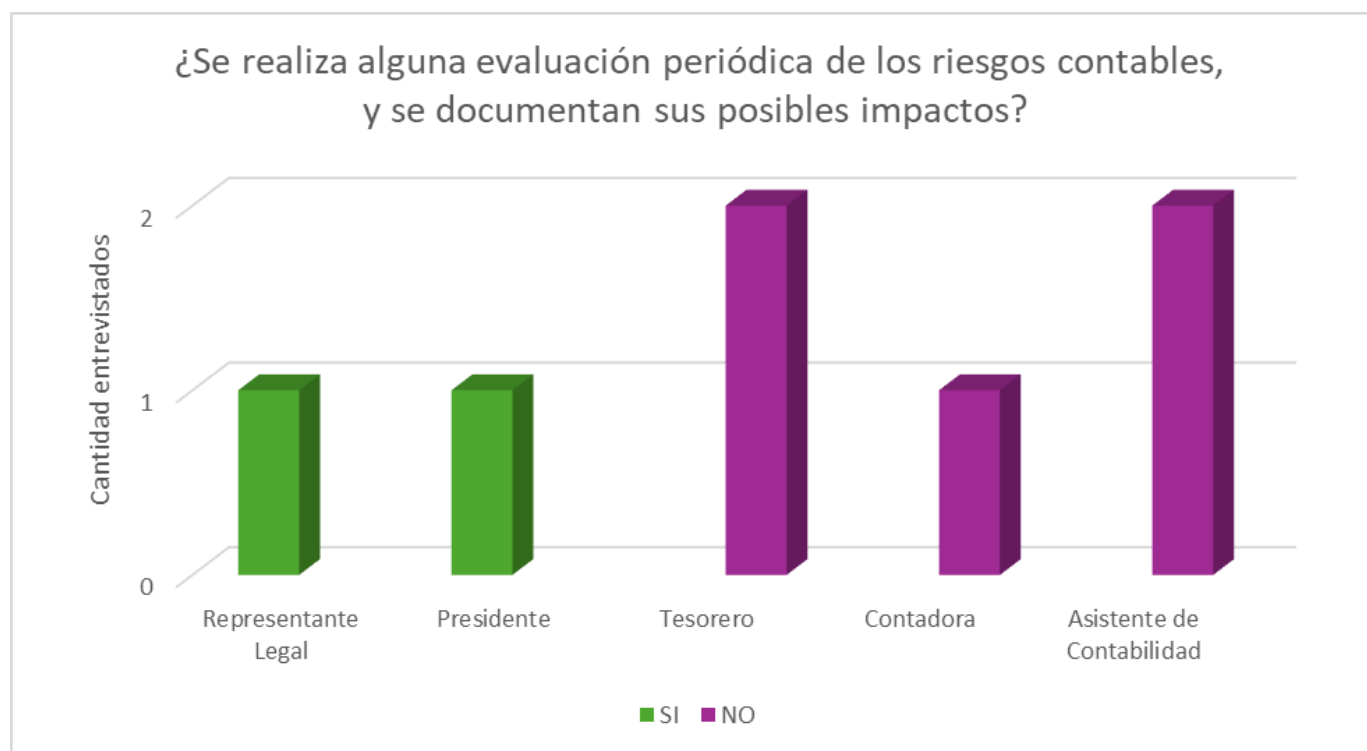
Hacen mención que la mayor actividad con mayor riesgo es la gestión de inventarios y costos, ya que no hay controles sobre conteo físico, valoración y ajustes, se generan discrepancias entre inventarios registrados y reales, distorsionando el costo de ventas y la rentabilidad, la falta métodos de valoración adecuados (como FIFO, costo promedio, reconocimiento de deterioros o inventario obsoleto), todos estos registros pueden sobreestimar los activos de la Cooperativa. Dentro de este mismo problema es que la falta

de inventarios físicos periódicos o controles del fruto o café hace posible que existan discrepancias entre lo registrado y lo real: faltantes, robos o ingresos no contabilizados siempre el error va a estar presente. La normativa COSO ERM 2017, compone 4 puntos de mucha importancia que son Evaluación de riesgo, Actividades de control, Monitoreo y Ambiente de control.

Tesorería indica que también los Proceso de pagos y autorizaciones de desembolsos Si una sola persona puede registrar, aprobar y ejecutar pagos, se incrementa el riesgo de pagos no autorizados o a proveedores ficticios. Esto suele derivarse de una inadecuada segregación de funciones y ausencia de controles duales o validaciones cruzadas.

En esta etapa se entrevistó a responsables del departamento de contabilidad y del departamento de Tesorería y otros miembros importantes de la Cooperativa con el fin de investigar si se realizan evaluaciones dentro de la misma.

Ilustración 21



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

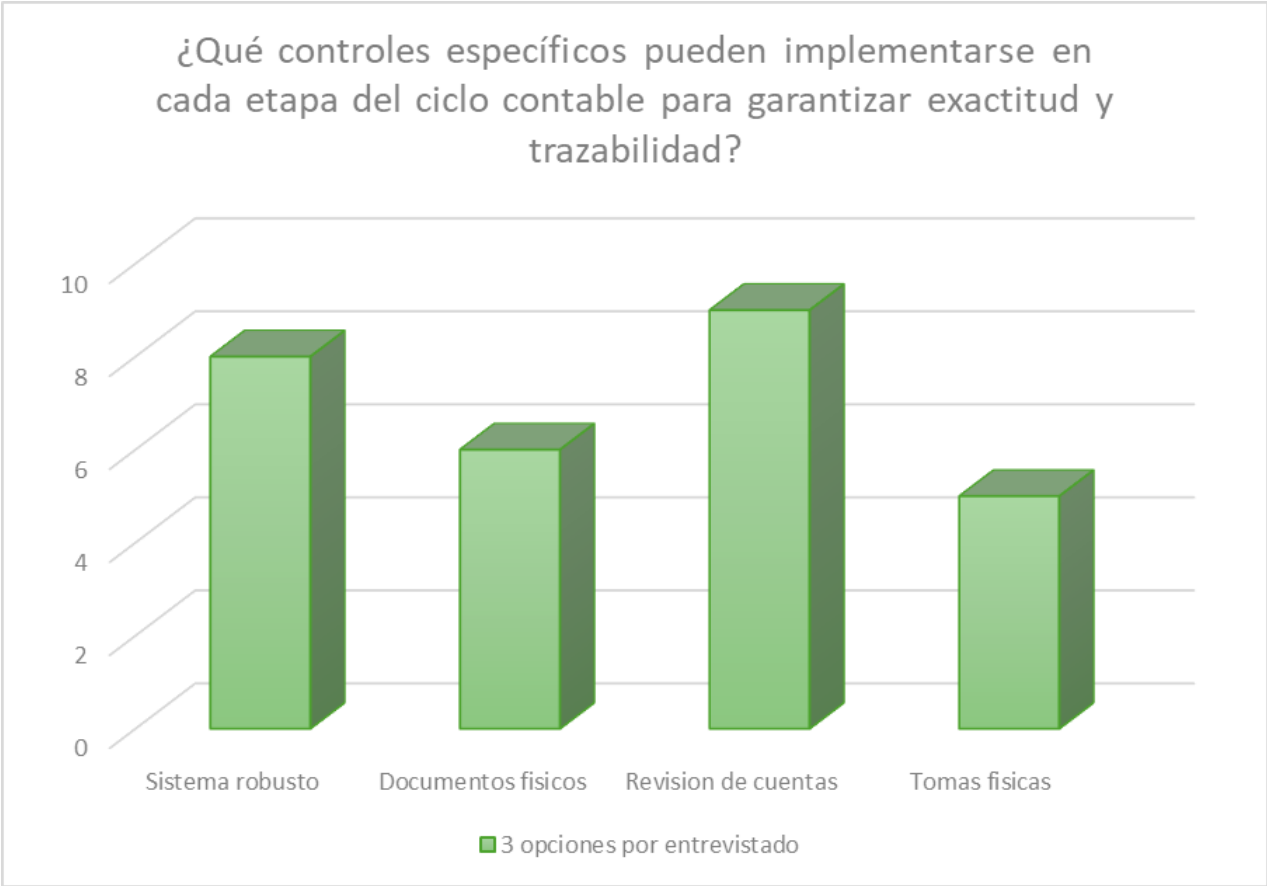
9. ¿Se realiza alguna evaluación periódica de los riesgos contables, y se documentan sus posibles impactos?

En la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L. nos explican que no cuenta con un proceso estructurado y formal para la evaluación periódica de los riesgos contables, ni con un sistema adecuado para documentar sus errores reales en los estados financieros, esta información concuerda para todos los entrevistados ya que la respuesta de cada uno fue similar en términos negativos.

Esta situación representa una debilidad significativa en el sistema de control interno que para el departamento financieros son claros de la importancia, especialmente desde la perspectiva del Marco COSO ERM 2017, que establece la gestión de riesgos como un componente fundamental para garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo.

Los colaboradores de las áreas administrativa, financiera participaron en entrevistas para identificar que controles se pueden implementar.

Ilustración 22



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

10. ¿Qué controles específicos pueden implementarse en cada etapa del ciclo contable para garantizar exactitud y trazabilidad?

Bajo los principios 10 y 12 de la normativa COSO ERM 2017, es esencial que los colaboradores o empleados del departamento financiero de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, implementen controles específicos ya que los miembros del equipo financieros nos informan que no se está implementando un sistema robusto para evaluar continuamente el desempeño de las decisiones por parte del consejo

y para mantener una revisión continua de sus actividades contables. El contador menciona que, sin estos controles, la Cooperativa enfrenta el riesgo de tomar decisiones erróneas, ya que no se detectan problemas a tiempo lo cual esto atribuye la desconfianza de los socios y las partes interesadas y estos reduce de igual manera de la captación de nuevos socios.

El presidente de la Cooperativa hace mención que dentro de los controles específicos que no realizan mejoras para validar la información de facturas y órdenes de compra que sean validas y autorizadas por el departamento financiero, la conciliación física del inventario o toma física no se están verificando ni validando que los saldos sean correctos, esta revisión debe ser una revisión mensual de las cuentas por su importancia en el balance. Aparte no se está asegurando que las transacciones registradas sean correctas y que están dentro del principio # 10 en base al principio # 12 Revisión.

La contadora indica que no se supervisa los controles específicos en base a los informes periódicos, que se debe realizar la elaboración de informes financieros mensuales preferiblemente para mantener a los asociados informados de la situación financiera de la Cooperativa, programar auditorias anuales como mínimo ya que actualmente se convoca a auditoria por requerimiento o solicitud de algún proyecto el tema de las auditorias anuales con el fin de revisar los procedimientos contables y detectar deficiencias, con los enfoques de las evaluaciones constantes y la comunicación continua, Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, podrá mejorar su eficiencia contable, tomar decisiones informadas y garantizar una gestión financiera sólida, confiable y transparente.

Los controles específicos que indican los entrevistados para mejorar los resultados de la Cooperativa son de suma importancia ya que nos aumenta los controles internos mejorara la información a recopilar a estos colaboradores de la Cooperativa se les realizo la siguiente pregunta:

Ilustración 23

¿Qué tipo de información contable se necesita para mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia y los asociados?



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

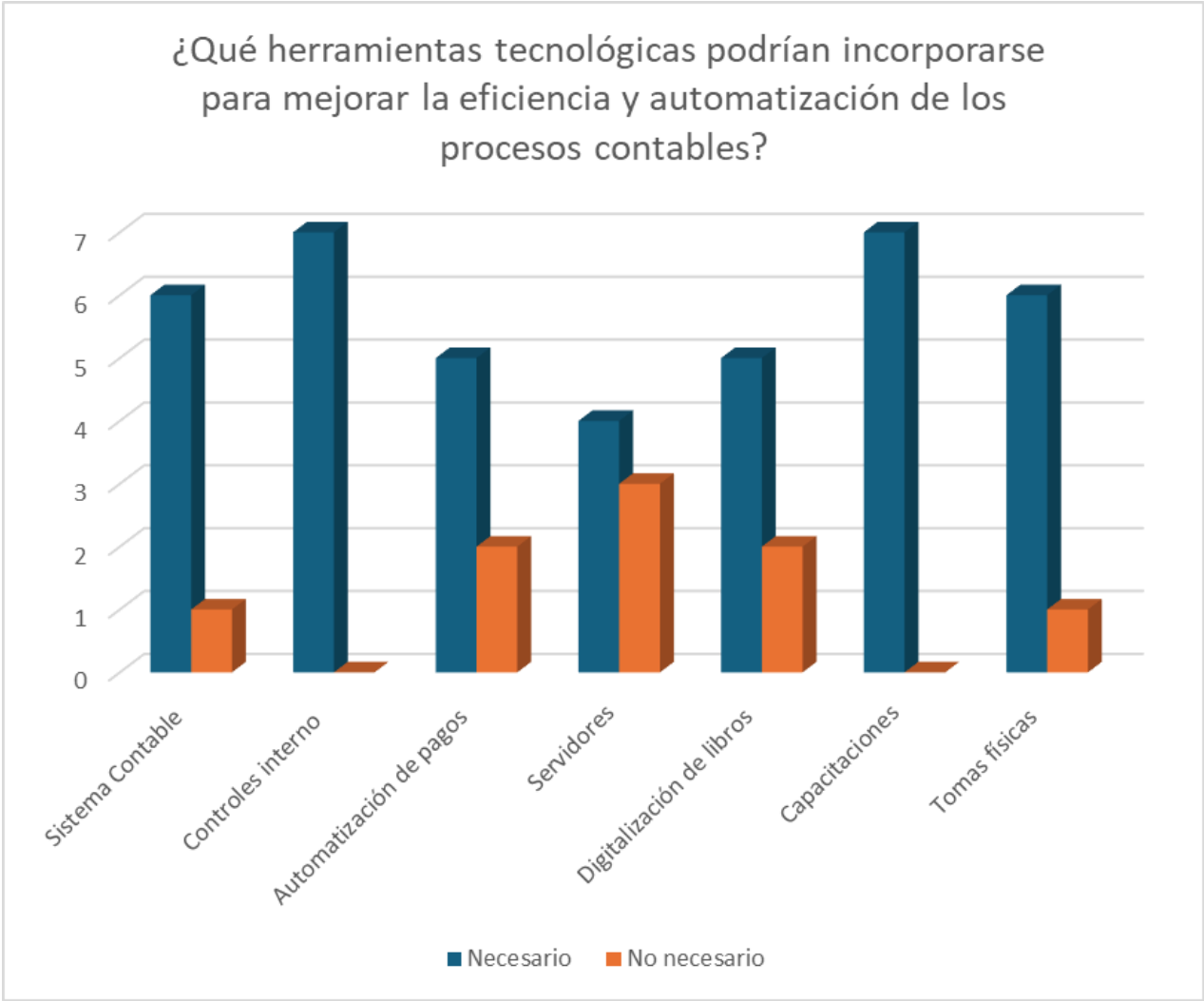
11. ¿Qué tipo de información contable se necesita para mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia y los asociados?

Los asistentes de contabilidad nos indican que se puede mejorar con la generación de reportes financieros distribuidos por unidad de negocio donde nos dan referencia que se puede realizar una distribución donde la unidad 1 corresponde a la área administrativa, la unidad 2 corresponde al departamento del área agrícola, la unidad 3 corresponde al área de tesorería entre otros, un control de insumos agrícolas e inventarios, implementar un reporte donde refleje la relación entre el costo y precio de venta de café, ver reportes de rendimientos por hectáreas o por fanegas, ver la rentabilidad por canal de negociación de

usar un intermediario para la venta de café exportado o contratar un personal de logística y allocations que se dedique a la venta y distribución del grano al exterior.

Se dialogó con el equipo financiero, miembros de la Junta Directiva y otros miembros del consejo sobre las herramientas tecnológicas para mejorar los procesos, se les planteo la siguiente pregunta:

Ilustración 24



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

12. ¿Qué herramientas tecnológicas podrían incorporarse para mejorar la eficiencia y automatización de los procesos contables?

Se indica que se puede implementar un mejor sistema contable integrado y controles internos que garanticen la captura, procesamiento y entrega de información contable de calidad, ya que el actual sistema no abarca los reportes en sus requerimientos que solicitan los miembros del consejo

Se necesita implementar la validación de documentos electrónicos con firma digital, ya que esto agiliza los procesos de aprobación contable y mejora la seguridad jurídica de los contratos y documentos financieros que no sea necesario el documento físico ya que actualmente un gran porcentaje se firma a papel.

Adquirir más herramientas que automaticen los pagos a proveedores y los cobros a clientes dando opciones como el pago por transferencia para dejar la emisión de cheques por las diferentes obligaciones de la Cooperativa.

Se puede adquirir almacenamiento en la nube o adquirir un servidor propio de la Cooperativa para salvaguardar la información, ya que en la actualidad se guarda solamente en un disco duro de uso de la gerencia sin custodia alguna.

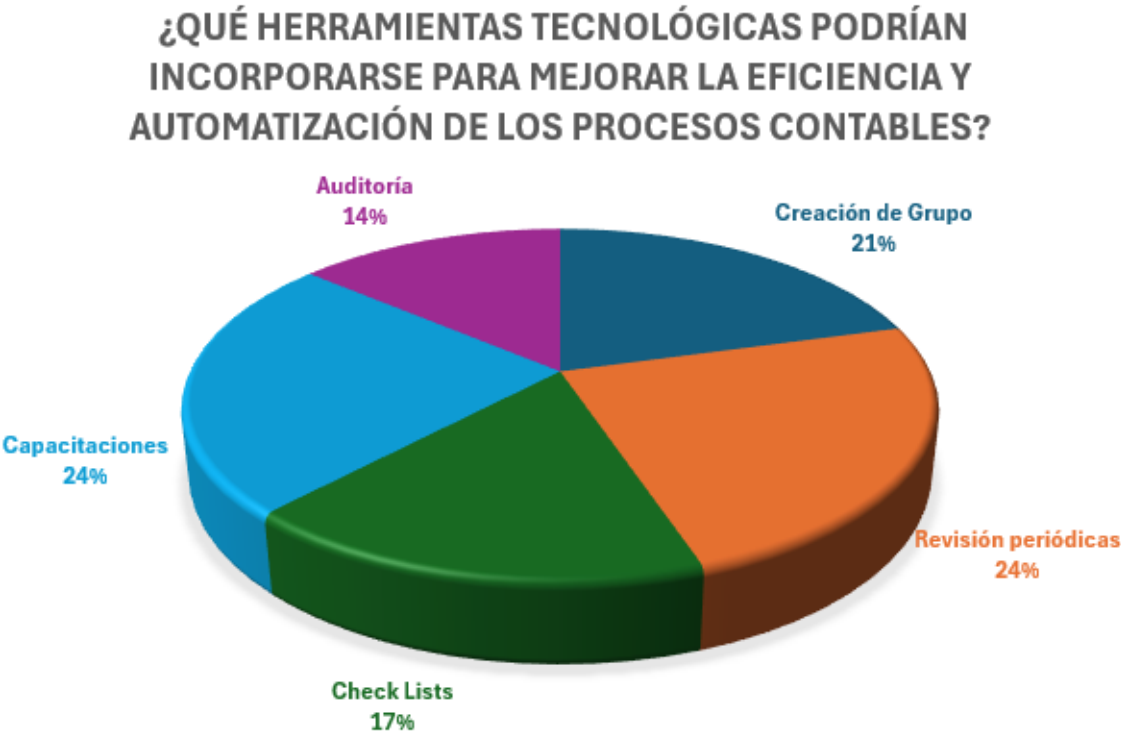
Se hace mención que las reuniones que realizan los miembros del consejo la digitalización de los libros de actas no se tiene acceso controlado y trazable, cualquier miembro tiene acceso a estos libros de actas.

Montar capacitaciones trimestrales a los colaboradores en formato virtual para agilizar el aprendizaje y la actualización de ciertos temas a convenir al automatizar la lectura y el aprendizaje, esto reduce errores humanos, acelera la seguridad de los registros y evitar reclasificaciones innecesarias.

Dentro de los controles que la gerencia y el departamento de contabilidad saben que deben dar más énfasis es que deben administrar tiempo real al control de los insumos agrícolas, café almacenado al control de activos maquinaria y herramientas estos les evitaría las pérdidas y mejoraría el control de los costos, esta herramienta se rige a partir de principio 11 del COSO ERM 2017 que nos habla de la organización supervisa y evalúa los resultados de las actividades (Revisión).

La entrevista con el personal representativo de la Cooperativa estuvo enfocada en buscar las herramientas tecnológicas para mejorar el rendimiento de los procesos por lo que se les planteo la siguiente pregunta:

Ilustración 25



Fuente: Elaboración propia con base a entrevista

13. ¿Cómo se establecerá un sistema de seguimiento y evaluación continua de la eficacia de los controles internos implementados?

Proponen crear un grupo que será integrado por miembros de la gerencia, consejo y departamento de contabilidad que supervisará la ejecución de controles claves y de asegurar la presencia continua de evaluaciones operativas. Establecer un grupo de seguimiento serian sinónimo de auditorías diarias ya que la finalidad es detectar y corregir errores contables antes que se realice la revisión y presentación de los Estados Financieros antes los miembros del consejo.

Plantean llevar una revisión mensual, trimestral o semestral de controles específicos en procesos como lo son: conciliaciones bancarias, cierres contables, presupuesto y tomas físicas trimestrales para un mayor control del inventario en consignación.

Implementar la lista de funciones (check list) en los diferentes departamentos es de suma importancia esta herramienta ya que ayuda de confirmar en procesos claves tanto en el departamento de contabilidad como en los otros departamentos esto facilita una autoinspección para los colaboradores como los supervisores.

Poner en práctica la capacitación del personal en herramientas que den apoyo a la gestión financiera y de control interno como los son paquetes de office o Power BI estas herramientas ayudar a mejorar controles en tiempo real.

Proponen presupuestar auditorías internas como externas programadas en plazos semestrales o anuales que serán ejecutadas por el personal capacitado interno o auditores independientes, estos generaran reportes o evidencia que reflejaran evaluaciones de los procesos a mejorar o lo requeridos por los miembros del consejo.

Las evaluaciones continuas o independientes se deben dar con el fin de comprobar si los componentes del control interno están presentes estas evaluaciones serán supervisadas por la gerencia.

4.2 Identificación de los riesgos contables derivados de la inexistencia de controles internos adecuados

Entre los principales riesgos identificados se destacan los siguientes:

- Errores en conciliaciones
- Falta de controles
- Fraude potencial
- Inventarios
- Pagos sin respaldo

4.3 Propuesta de implementación de un sistema de control interno contable orientado a la mejora de la eficiencia contable y la toma de decisiones

La propuesta se estructura en los siguientes componentes:

- Manual de procedimientos
- Capacitaciones
- Sistema contable
- Segregación de funciones
- Controles COSO

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión de los tres objetivos específicos

En el siguiente capítulo se presenta la discusión de los resultados obtenidos en la investigación, organizada conforme al orden de los tres objetivos específicos planteados en el Capítulo I. Este apartado tiene como propósito analizar e interpretar de manera crítica los hallazgos derivados del proceso de recolección y análisis de datos, contrastándolos con el marco teórico y los antecedentes del estudio.

Asimismo, la discusión permite identificar la relación existente entre la situación actual de los procesos contables de la Cooperativa y los elementos teóricos del control interno, particularmente desde el enfoque del modelo COSO ERM 2017. A través de este análisis, se busca evidenciar cómo los resultados obtenidos respaldan o difieren de lo planteado por diversos autores, fortaleciendo la validez del estudio.

De igual manera, este capítulo facilita una comprensión integral de los principales problemas detectados, los riesgos asociados y las oportunidades de mejora identificadas, constituyéndose como un insumo clave para la formulación de conclusiones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la eficiencia contable y la toma de decisiones en la organización.

5.1.1 Discusión del diagnóstico del estado actual de los procesos contables

Con base en los hallazgos obtenidos, se evidencia que la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, presenta una debilidad crítica en su sistema de control interno, al no contar con procedimientos contables formalmente

documentados ni estandarizados. Esta deficiencia representa una desviación directa de las mejores prácticas establecidas por el Marco Integrado de Gestión de Riesgos Empresariales COSO ERM 2017, el cual enfatiza la importancia de establecer controles efectivos, coherentes y bien comunicados dentro de una organización. Según el principio 9 de COSO ERM 2017, es fundamental que una entidad identifique y desarrolle actividades de control que contribuyan a disminuir los riesgos y facilitar el logro de sus objetivos establecidos por el consejo administrativo. En este caso, la inexistencia de un manual de procedimientos contables impide que se implementen controles apropiados, generando fallas recurrentes en el registro, tratamiento y supervisión de la información financiera. Además, la dependencia de prácticas empíricas y conocimientos no documentados incrementa la posibilidad al riesgo frente a auditorías, rotación de personal o procesos de específicos, y debilita la capacidad de respuesta ante eventos inesperados. Adicionalmente, conforme al principio 13 del componente "Información, comunicación y reporte", es imprescindible que la organización garantice la circulación fluida y eficaz de información relevante en todos los niveles jerárquicos, lo cual actualmente no se cumple debido a la ausencia de una herramienta normativa y formativa como lo sería un manual contable. La falta de documentación limita la comunicación interna y obstaculiza la capacitación del personal, afectando la eficiencia operativa y el cumplimiento regulatorio. En este sentido, resulta urgente y estratégico el diseño e implementación de un manual de procedimientos contables, que actúe como una herramienta de control y que alinea la Cooperativa, actualizado conforme a los cambios normativos y tecnológicos y utilizado como soporte para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento. Esta acción no solo contribuirá a la conformidad con los principios del COSO ERM 2017, sino que también elevará el nivel de madurez del sistema de control interno, favoreciendo la sostenibilidad y la transparencia de la gestión financiera de la Cooperativa.

En este sentido, se concluye que **el objetivo específico 1 no se cumple**, ya que el diagnóstico evidencia una estructura contable deficiente, sin alineación con las buenas prácticas.

5.1.2 Discusión de la identificación de riesgos contables

A partir del análisis que realice, se concluye que la ausencia de procedimientos contables documentados y estandarizados en la Cooperativa representa una debilidad estructural dentro del sistema de control interno, lo cual pone en riesgo la integridad, confiabilidad y consistencia de la información financiera. La ejecución empírica sin conceptos contables básicos de algunos o varios de los procesos, basada en la experiencia del personal y en prácticas informales, genera errores recurrentes, falta de uniformidad en los registros y dificultades en la supervisión y control de las operaciones contables. Esta situación transgrede los lineamientos establecidos por el Marco Integrado COSO ERM 2017, particularmente el principio 9, que establece la necesidad de desarrollar actividades de control para mitigar los riesgos, y el principio 13, que subraya la importancia de garantizar el flujo de información relevante y su comunicación efectiva en toda la estructura de la Cooperativa. La falta de documentación formal, además, incrementa el riesgo institucional frente a auditorías externas, cambios en el personal o intentos de automatización de los sistemas contables. Por tanto, se hace evidente que la estandarización y formalización de los procedimientos contables no es solo una necesidad operativa, sino también un elemento esencial para el fortalecimiento del control interno y la sostenibilidad financiera de la Cooperativa.

Se evidenció que el nivel de conocimiento y capacitación del personal responsable del área contable de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL es insuficiente y predominantemente empírico asistente contables, lo cual representa una

debilidad estructural dentro del sistema de control interno y un riesgo para la gestión financiera institucional. Si bien existe experiencia operativa acumulada, especialmente por parte de la contadora, esta no ha tenido la capacidad complementar la experiencia a sus colaboradores sobre normativas contables y modelos de control interno vigentes. En particular, se identificó una falta de capacitación en aspectos fundamentales como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicables a PYMES o Cooperativas, la normativa tributaria nacional, la gestión de riesgos financieros y contables, y la implementación de marcos normativos como el COSO ERM 2017. Esta situación infringe directamente el principio 4 del COSO ERM 2017, que establece la necesidad de que la entidad comprometa a personas competentes en todos los niveles, dotadas del conocimiento, habilidades y experiencia necesarias para cumplir con sus responsabilidades. La ausencia de programas de formación continua y de una evaluación sistemática de necesidades formativas limita la capacidad del personal contable para detectar errores, prevenir fraudes, interpretar correctamente los estados financieros y diseñar controles eficaces que mitiguen riesgos operacionales y financieros. A su vez, esta deficiencia compromete el cumplimiento del principio 10, el cual se refiere a la selección y desarrollo de actividades de control que respondan adecuadamente a los riesgos identificados. Sin una base técnica sólida, los controles implementados resultan poco eficaces o inconsistentes. Además, se vulnera el principio 13 del componente “Información, comunicación y reporte”, ya que la falta de dominio técnico impide que la información financiera sea comprendida, procesada y comunicada de manera clara, oportuna y útil para la toma de decisiones tanto a nivel operativo como en el consejo de administración. Frente a este escenario, resulta urgente diseñar e implementar un plan integral de capacitación y fortalecimiento de capacidades técnicas, que incluya temas clave relacionadas con contabilidad, control interno, fiscalidad y herramientas tecnológicas, con el objetivo de preparar el área contable, garantizar el cumplimiento normativo, y alinear el desempeño de

la Cooperativa con los principios fundamentales del COSO ERM 2017. Solo a través de una intervención estructurada y permanente será posible elevar el nivel de madurez del control interno y garantizar la sostenibilidad financiera y operativa de la Cooperativa.

Se comprobó que la Cooperativa carece de un sistema formal y sistemático de supervisión o revisión periódica de las operaciones contables, lo que constituye una deficiencia relevante dentro del sistema de control interno. Si bien el departamento realiza revisiones informales por parte del contador responsable o, en ocasiones, del gerente general, estas no están estructuradas ni responden a un calendario previamente definido, y mucho menos se sustentan en procedimientos formales documentados. La supervisión actual es de carácter parcial, realizándose únicamente cuando se detectan errores evidentes o cuando se requiere preparar información financiera para organismos de control o pequeños proyectos que requieran estados financieros auditados. Aún más preocupante es la ausencia de una función de auditoría interna que permite evaluar objetivamente la calidad de los procesos contables, situación que se agrava por la falta de segregación de funciones, ya que el mismo personal que ejecuta las tareas contables es el encargado de revisarlas, generando un riesgo significativo de errores no detectados e incluso de irregularidades no controladas. El hecho de que no existan controles cruzados en operaciones clave como conciliaciones bancarias, ajustes contables o elaboración de estados financieros revela una fragilidad en los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la información financiera. Aunque se ha contado de forma puntual con auditorías externas, estas han sido retrospectivas y no suplen la necesidad de una supervisión continua y preventiva. Esta situación incumple de manera directa el componente de Monitoreo de Actividades del marco COSO ERM 2017, específicamente el principio 16, que establece la importancia de implementar actividades de monitoreo continuo en toda la entidad o Cooperativa, y el principio 17, que hace énfasis en la necesidad de realizar evaluaciones independientes para garantizar que los controles internos estén funcionando

de manera efectiva. La ausencia de estas prácticas limita la capacidad de la Cooperativa para detectar a tiempo fallas en los procesos, corregir desviaciones, mitigar riesgos financieros y operacionales, y garantizar una rendición de cuentas efectiva. Por tanto, fortalecer la supervisión interna y establecer mecanismos de revisión periódica es no solo una necesidad operativa, sino un imperativo institucional para asegurar la transparencia, la integridad de la información contable y la sostenibilidad del sistema financiero de la Cooperativa.

Con base a la información obtenida durante el estudio, se constató que la Cooperativa no cuenta con una adecuada segregación de funciones en el proceso contable, lo cual representa una debilidad crítica en su sistema de control interno. En la práctica, una misma persona puede ejecutar diversas funciones claves, como el registro de transacciones, la autorización de pagos y la custodia de documentos contables o valores, situación que refleja una situación crítica de los pilares fundamentales del control interno: la separación o segregación de responsabilidades para evitar conflictos de interés y prevenir fraudes o errores. Esta concentración de funciones impide establecer mecanismos de validación cruzada y de doble control, lo que genera un entorno propenso a la manipulación de datos contables, omisiones involuntarias o prácticas irregulares no detectadas. Además, no existen procedimientos ni políticas formalmente definidas que establezcan roles y límites claros entre quienes ejecutan, quien autoriza o supervisan las operaciones financieras. Esta carencia organizacional pone en riesgo la integridad de los procesos contables y debilita la rendición de cuentas ante los socios, entes de control y auditorías externas. El problema se ve agravado por la estructura contable reducida de la Cooperativa, en la que, por razones de capacidad humana, varios colaboradores deben asumir múltiples responsabilidades. No obstante, esta limitación de personal no exime a la Cooperativa de aplicar medidas correctivas o controles compensatorios, como la aprobación electrónica de transacciones, la implementación de firmas conjuntas en

procesos críticos (que sí se observa en algunos casos), la rotación periódica de tareas o la verificación cruzada entre distintas áreas. Esta situación refleja una desviación directa del principio 10 del marco COSO ERM 2017, que exige el diseño e implementación de actividades de control apropiadas a los riesgos identificados, y del principio 12, que enfatiza la importancia de los controles en los procesos operativos mediante el uso de tecnologías y prácticas organizativas adecuadas. Sin una segregación clara de funciones ni mecanismos de supervisión independientes, se compromete la calidad de la información financiera, se elevan los riesgos de gestión y se debilita la capacidad de control interno de la Cooperativa. En este contexto, resulta urgente implementar acciones correctivas que profesionalicen la gestión contable, fortalezcan los controles internos y alineen los procesos con los estándares establecidos por el COSO ERM 2017.

Con base a el análisis de los registros contables y entrevistas realizadas al personal administrativo y contable de la Cooperativa, se evidenció una recurrente presencia de errores contables en múltiples procesos críticos, lo cual demuestra la debilidad del sistema de control interno y una deficiente ejecución de las actividades de control, conforme a lo establecido en el marco COSO ERM 2017. Entre los errores más representativos, destacan las inconsistencias frecuentes en las conciliaciones bancarias, causadas por omisiones en el registro de intereses, comisiones y cheques en tránsito, lo cual provoca que los saldos contables no coincidan con los estados bancarios. Además, se han detectado registros incorrectos de ingresos y egresos, donde las ventas fueron asignadas a cuentas erróneas y los pagos carecieron de comprobantes válidos ante Hacienda (ejemplo factura de proveedores con estatus rechazado ante el ministerio de Hacienda), afectando directamente la integridad de los estados financieros. Otra deficiencia relevante es la omisión de provisiones contables, particularmente en cuentas incobrables, lo cual genera una imagen financiera más favorable de la que realmente corresponde, y puede acarrear consecuencias fiscales. En el área de inventario, la ausencia de un sistema formal de

control físico y la falta de registro de mermas o movimientos entre etapas del proceso productivo del café (como el traslado del producto chancado a beneficio) han generado diferencias materiales entre el inventario contable y el físico, afectando de forma directa el cálculo del costo de ventas y la toma de decisiones operativas. A esto se suma la ejecución de pagos sin autorización formal o sin soportes válidos, un riesgo que pone en entredicho la legalidad y transparencia de las transacciones. Todos estos errores fueron detectados de forma parcial por el personal contable, pero no fueron comunicados de manera oportuna a la gerencia ni a los miembros del consejo administrativo, violando el Principio 13 del COSO ERM 2017, el cual establece que la información debe fluir de forma clara, eficaz y hacia los niveles correspondientes de toma de decisiones. Esta acumulación de errores revela una débil cultura organizacional en torno a la evaluación de riesgos (Principio 15) y una falta de implementación de controles internos robustos (Principio 10). También indica que el sistema contable actual (Contador Millennium) no cuenta con controles automatizados ni alertas que permitan mitigar estos errores antes de su consolidación. En conjunto, esta situación no solo afecta la confiabilidad de la información financiera, sino que expone a la Cooperativa a riesgos legales, fiscales y reputacionales, comprometiendo la sostenibilidad institucional.

Tras el análisis realizado a través de entrevistas y observaciones directas con los colaboradores, se concluye que el sistema contable actual de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, denominado Contador Millennium, presenta una alta vulnerabilidad ante fraudes, errores u omisiones, tanto por sus limitaciones tecnológicas como por la forma en que se gestiona operativamente. En primer lugar, se detectó que cuatro colaboradores manipulan el sistema con un mismo usuario, lo que impide rastrear responsabilidades individuales y constituye una seria violación a los principios de control interno y trazabilidad. La falta de segregación de funciones, sumada a la ausencia de controles tecnológicos robustos, eleva el riesgo de manipulación de datos

contables sin posibilidad de detección inmediata. Además, no se cuenta con protocolos de evaluación de riesgos de fraude en ninguna de las áreas críticas como contabilidad, operaciones o tesorería, lo que indica el incumplimiento del principio 8 del COSO ERM 2017, que exige a la organización establecer objetivos claros y evaluar sus riesgos asociados. De igual forma, se observó que las operaciones financieras (como pagos a proveedores o acuerdos económicos) se gestionan en muchos casos por comunicación verbal sin respaldo documental físico o digital, abriendo la puerta a errores involuntarios u omisiones que pueden derivar en conflictos operativos o incluso en pérdidas económicas. Esta práctica no solo compromete la transparencia, sino que debilita el flujo de información confiable, aspecto fundamental del principio 13 del COSO. Asimismo, se informó que el sistema de facturación y el sistema contable operan por separado, lo que no permite una integración efectiva de los datos financieros, generando duplicidad de registros, posibilidad de inconsistencias y errores de conciliación, situación que contradice lo estipulado en el principio 11, que establece la necesidad de supervisar y evaluar sistemáticamente los resultados de las actividades operativas. Esta desconexión tecnológica y de procesos debilita gravemente el sistema de control interno. Finalmente, el hecho de que no se realicen evaluaciones periódicas de riesgos, ni se implementen controles compensatorios para mitigar estas brechas, refleja una debilidad institucional profunda, donde no se ha promovido una cultura de cumplimiento ni de responsabilidad compartida. Para alinear la Cooperativa con las buenas prácticas del COSO ERM 2017, se hace urgente fortalecer todos los componentes del sistema de control interno, priorizando el diseño de controles tecnológicos, el registro individualizado de usuarios, la segregación de tareas, y una política formal de evaluación continua de riesgos operativos y financieros.

Con base en las entrevistas realizadas y la evidencia recopilada, Se les recomienda con urgencia implementar un plan de fortalecimiento del sistema contable y del entorno de

control interno, con medidas que aborden tanto los aspectos tecnológicos como los organizacionales. Se les indica que deben incluir:

- La asignación de usuarios únicos e intransferibles para el acceso al sistema Contador Millennium, con perfiles diferenciados y registro automático de acciones por usuario.
- La integración progresiva del sistema contable con el sistema de facturación, o la implementación de una plataforma contable que centralice ambos procesos.
- La documentación formal de todos los acuerdos financieros y operativos, eliminando progresivamente la dependencia de comunicaciones verbales.
- El diseño de protocolos de evaluación de riesgos de fraude, en concordancia con el principio 8 de COSO, así como la aplicación de auditorías internas periódicas.
- Establecer una política de comunicación clara y formal, que permita escalar errores o irregularidades a los niveles adecuados de gestión, tal como lo exige el principio 13.
- Finalmente, fomentar una cultura organizacional orientada al cumplimiento, a través de capacitaciones regulares, supervisión continua y revisión sistemática de los controles, conforme al principio 11 del COSO ERM 2017.

Estas medidas reducirán la exposición al riesgo, fortalecerán la transparencia institucional y permitirán a la Cooperativa avanzar hacia una gestión financiera más profesional, confiable y alineada con las mejores prácticas contables.

Se identifica que las actividades contables con mayor exposición al riesgo en la Cooperativa son principalmente la gestión de inventarios y costos, y el proceso de pagos y autorizaciones. Estas áreas presentan deficiencias severas de control interno y están altamente expuestas a errores materiales, omisiones, y potenciales fraudes. En el caso de los inventarios, no existen procedimientos formales para la realización de conteos físicos

periódicos, ni se han implementado métodos de valoración estandarizados como FIFO, costo promedio, o controles sobre deterioros y obsolescencia. Esta ausencia de controles ha provocado diferencias significativas entre las cantidades registradas y las existencias reales, afectando la veracidad del costo de ventas y la rentabilidad presentada en los estados financieros. Adicionalmente, la falta de trazabilidad sobre el manejo del café desde su recepción hasta su transformación y entrega al cliente final agrava el riesgo operativo y financiero. Estas deficiencias se enmarcan directamente dentro de la falta de aplicación de los principios 6 y 7 del COSO ERM 2017, que establecen la necesidad de identificar, analizar y evaluar los riesgos derivados de procesos claves.

Por otra parte, el área de Tesorería enfrenta riesgos similares en cuanto al registro, autorización y ejecución de pagos. La concentración de estas funciones en una sola persona, sin validaciones cruzadas o controles duales, incrementa notablemente el riesgo de desembolsos no autorizados, pagos duplicados o incluso pagos a proveedores inexistentes. La carencia de flujos de aprobación claramente definidos, junto con la debilidad en la documentación de soporte y la falta de un sistema automatizado de autorización de pagos, demuestran una omisión crítica del principio 10 del COSO, que exige implementar actividades de control efectivas para mitigar riesgos operacionales. Asimismo, no se evidencian procesos de monitoreo continuo (Principio 16), ni mecanismos de retroalimentación que permitan identificar y corregir estas debilidades con regularidad. A nivel institucional, esta situación refleja un ambiente de control débil, donde no se han establecido normas claras de conducta, estructuras organizativas adecuadas ni líneas de autoridad bien definidas, en contravención de los principios 1 al 5 del componente "Ambiente de Control" del COSO ERM 2017.

En resumen, la falta de políticas formales, flujos operativos bien documentados y controles cruzados ha expuesto significativamente a la Cooperativa a riesgos que afectan

directamente su sostenibilidad financiera, su reputación institucional y su capacidad para operar con transparencia y eficiencia.

En la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L., se evidenció la ausencia de un proceso estructurado y formal para la evaluación periódica de los riesgos contables, así como la falta de un mecanismo sistemático para documentar sus posibles impactos, incluyendo errores identificados en los estados financieros. Esta deficiencia fue confirmada de manera por la contadora de la Coopeangeles.

Desde la perspectiva del Marco COSO ERM 2017, esta situación constituye una debilidad significativa dentro del componente de "Evaluación de Riesgos", el cual establece que las organizaciones deben identificar, analizar y responder de forma proactiva a los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos. La falta de evaluación y documentación de riesgos contables compromete la confiabilidad de la información financiera y la capacidad de respuesta antes eventos adversos.

En la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L, se identificó que actualmente no se dispone de un sistema robusto para evaluar de forma continua el desempeño de las decisiones contables ni para mantener una revisión periódica y efectiva de las actividades financieras. Esta falta de control fue confirmada por los miembros del equipo contable, quienes reconocen que la ausencia de estos mecanismos aumenta el riesgo de tomar decisiones erróneas, de no detectar a tiempo errores o irregularidades, y de perder la confianza de socios, partes interesadas y potenciales nuevos asociados.

El presidente de la Cooperativa el señor Eleaquin Fallas indicó que actualmente no se realizan controles específicos para validar la información de facturas y órdenes de

compra, lo cual debilita la trazabilidad y confiabilidad de los registros. Asimismo, la conciliación física de inventarios no se lleva a cabo de manera sistemática, y no se está verificando que los saldos registrados sean correctos. Este tipo de revisiones deberían realizarse, al menos, de forma mensual.

Adicionalmente, no se está asegurando que las transacciones registradas cumplan con criterios de validez y exactitud, tal como lo establece el principio 10 del COSO ERM 2017. En línea con el principio 12, también se reporta la falta de supervisión efectiva y revisión periódica de los controles contables mediante informes financieros regulares. La contadora sugiere que se implementen informes financieros mensuales, y que se programen auditorías anuales, ya que actualmente estas solo se realizan cuando lo exige un proyecto o una solicitud puntual.

En este contexto, se determina que **el objetivo específico 2 se cumple parcialmente**, ya que, si bien se lograron identificar los riesgos contables mediante entrevistas y observación directa, la Cooperativa no cuenta con un sistema formal que permita su gestión adecuada conforme a los lineamientos del COSO ERM 2017.

5.1.3 Discusión de la propuesta de implementación del sistema de control interno

Para resolver el problema identificado en la organización, es necesario fortalecer la generación y uso de información contable, siguiendo los lineamientos del marco COSO ERM 2017, particularmente en los componentes de "Información y Comunicación" y "Actividades de Control". Actualmente, la falta de reportes financieros específicos por unidad de negocio, así como la ausencia de indicadores claves como el control de insumos agrícolas, inventarios, costos de producción y márgenes de rentabilidad por canal de venta,

limita la capacidad de la gerencia y los asociados para tomar decisiones estratégicas y operativas fundamentadas. Una solución concreta es implementar un sistema contable que permita clasificar y distribuir la información por centros de costos, unidades operativas (como administración, agricultura, tesorería) y períodos específicos. Además, se deben desarrollar reportes que reflejen la relación entre el costo y el precio de venta del café, el rendimiento por hectárea o fanega, y la rentabilidad comparativa entre vender a través de intermediarios o asumir directamente la logística de exportación. Esta estructuración de la información contable facilitará una evaluación más precisa del desempeño organizacional, reducirá los riesgos asociados a decisiones mal informadas, y permitirá cumplir con lo establecido por la normativa COSO ERM 2017.

Para mejorar la eficiencia y automatización de los procesos contables en la Cooperativa Coopeangeles, es fundamental incorporar herramientas tecnológicas alineadas con los principios establecidos en el marco COSO ERM 2017, particularmente en los componentes de “Actividades de Control”, “Información y Comunicación”, y “Monitoreo de Actividades”. Actualmente, Coopeangeles enfrenta una serie de limitaciones derivadas de un sistema contable que no responde a las necesidades de reporte exigidas por los miembros del consejo, lo que afecta la calidad de la información para la toma de decisiones. Una solución parcial a este problema consiste en la implementación de un sistema contable integrado que permita generar informes personalizados por unidad de negocio y centro de costo, facilitando la transparencia y el análisis financiero en tiempo real para toma de decisiones o buscando reclasificaciones mensuales que se solicitan en un preliminar de cierre contable. Asimismo, la incorporación de firmas digitales para validar documentos electrónicos no solo agilizará los procesos contables y de aprobación, sino que también fortalecerá la seguridad jurídica de contratos y registros financieros, reduciendo la dependencia del papel. En cuanto a los procesos de pagos y cobros, se recomienda automatizar estas operaciones mediante plataformas que permitan transferencias

electrónicas, eliminando gradualmente el uso de cheques y mejorando el control de flujo de efectivo. También es urgente que Coopeangeles deje de almacenar su información únicamente en un disco duro sin custodia, y adopte soluciones de almacenamiento en la nube o servidores propios con acceso restringido y respaldo automático, lo cual mejora el resguardo de la información crítica. La digitalización de los libros de actas del consejo, junto con un sistema de acceso controlado y trazabilidad, reforzará la gobernanza y la rendición de cuentas dentro de la Cooperativa. Por otro lado, implementar capacitaciones virtuales trimestrales permitirá mantener actualizado al personal contable, reduciendo errores humanos y aumentando la eficacia en los registros, en concordancia con el principio 11 del COSO ERM 2017, que establece la importancia de supervisar y revisar constantemente los resultados de las actividades. Finalmente, establecer un control en tiempo real de los insumos agrícolas, del café almacenado, maquinaria y herramientas permitirá prevenir pérdidas y mejorar la eficiencia operativa. En conclusión, la adopción de estas herramientas tecnológicas representa una resolución parcial pero estratégica del problema actual en Coopeangeles, y constituye un paso firme hacia una transformación digital que refuerza el control interno, la transparencia y la sostenibilidad financiera de la Cooperativa, conforme a las recomendaciones del marco COSO ERM 2017.

Para establecer un sistema efectivo de seguimiento y evaluación continua de los controles internos en la Cooperativa Coopeangeles, es necesario aplicar las recomendaciones del marco COSO ERM 2017, particularmente en el componente de "Monitoreo de Actividades", que establece la importancia de evaluar de forma continua e independiente la eficacia de los controles implementados, asegurando que estos se mantengan actualizados y respondan a los riesgos de la organización. Ante la situación planteada, se propone una resolución parcial pero significativa del problema mediante la conformación de un grupo interdisciplinario integrado por miembros de la gerencia, el consejo y el departamento de contabilidad. Este grupo se encargará de supervisar la

ejecución de los controles clave y de garantizar la revisión constante de las operaciones contables. Esto permitirá detectar y corregir errores antes de la presentación de los estados financieros, lo cual está directamente alineado con el principio 16 del COSO ERM 2017, que establece la necesidad de realizar evaluaciones continuas y/o independientes del sistema de control interno.

Además, la implementación de revisiones periódicas (mensuales, trimestrales o semestrales) sobre procesos específicos como conciliaciones bancarias, cierres contables, control presupuestario e inventarios en consignación, fortalecerá el monitoreo estructurado y brindará evidencia para tomar decisiones correctivas oportunas. La utilización de listas de verificación (check lists) en los distintos departamentos facilitará la autoevaluación y promoverá una cultura de responsabilidad y mejora continua, en línea con el principio de “Responsabilidad del control” del COSO. De igual manera, capacitar al personal en herramientas digitales como Excel, Power BI y otras del paquete Office, permitirá una mejor visualización y análisis de datos en tiempo real, fomentando un entorno tecnológico que favorezca la transparencia y eficiencia operativa.

Finalmente, la programación de auditorías internas y externas de forma semestral o anual contribuirá a validar de forma independiente si los controles internos están funcionando correctamente y si los cinco componentes del marco COSO (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo) están presentes y funcionando de manera integrada. En el caso de Coopeangeles, este enfoque permitirá mejorar significativamente la gobernanza, reducir riesgos financieros y operativos, y asegurar que los procesos contables estén alineados con las mejores prácticas de control interno. Por lo tanto, aunque las acciones propuestas no representan una solución total e inmediata, sí constituyen un avance estructurado y

esencial para fortalecer el sistema de control interno bajo un enfoque de mejora continua conforme al COSO ERM 2017.

En este sentido, se concluye que **el objetivo específico 3 se cumple totalmente**, dado que se logró diseñar una propuesta integral, alineada con el COSO ERM 2017 y orientada a resolver las debilidades detectadas en el sistema contable de la Cooperativa.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones, limitaciones y recomendaciones derivadas del proceso investigativo desarrollado en la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L. (Coopeangeles). Las conclusiones constituyen la síntesis de los principales hallazgos obtenidos, permitiendo dar respuesta a los objetivos específicos planteados en la investigación, mientras que las limitaciones evidencian los factores que pudieron afectar el alcance del estudio. Por su parte, las recomendaciones se orientan a proponer acciones de mejora fundamentadas en los resultados obtenidos. Según Hernández Sampieri et al. (2014), las conclusiones representan la interpretación final de los resultados en función de los objetivos, las limitaciones permiten contextualizar los alcances del estudio, y las recomendaciones orientan la aplicación práctica del conocimiento generado. En este sentido, el presente capítulo integra estos tres elementos con el fin de aportar valor técnico y práctico a la Cooperativa, fortaleciendo su sistema de control interno contable conforme a las mejores prácticas establecidas.

6.1 CONCLUSIONES

Posterior al estudio realizado en la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L. (Coopeangeles), mediante la recolección de información a través de observación directa, revisión documental y entrevistas aplicadas al personal, se logró obtener un panorama claro del estado actual de los procesos contables. Este análisis permitió identificar las principales debilidades y riesgos asociados a la falta de un sistema formal de control interno, así como diseñar una propuesta orientada a mejorar la eficiencia contable y la calidad de la toma de decisiones. A continuación, se presentan las conclusiones que dan respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación.

6.1.1 Diagnosticar el estado actual de los procesos contables en la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, ante la ausencia de un sistema de control.

Se obtiene que la Cooperativa Coopeangeles no cuenta con un sistema formal de control interno contable, lo que ha generado debilidades importantes en sus procesos financieros y administrativos. Esta situación afecta negativamente la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información contable que se genera. Según el marco COSO ERM 2017, esta ausencia debilita los cinco componentes del control interno, especialmente el *ambiente de control*, *evaluación de riesgos* y *actividades de control*, impidiendo que los objetivos organizacionales se gestionen de forma eficiente y segura.

6.1.2 Identificar los riesgos contables derivados de la inexistencia de controles internos adecuados.

La ausencia de controles internos adecuados expone a Coopeangeles a riesgos contables como errores en los registros, pérdida de información por falta de respaldos, fraudes internos, ineficiencia operativa y desinformación en la toma de decisiones. Estos riesgos, identificados bajo el enfoque de *evaluación y respuesta al riesgo* del COSO ERM 2017, afectan directamente la transparencia, sostenibilidad y legalidad de las operaciones contables de la Cooperativa.

6.1.3 Diseñar una propuesta de implementación de un sistema de control interno contable orientado a la mejora de la eficiencia contable y la toma de decisiones.

Se concluye que es necesaria la implementación de un sistema de control interno contable para Coopeangeles, basada en las directrices del marco COSO ERM 2017. Esta propuesta contempla acciones concretas como la adquisición de un sistema contable

integrado, automatización de procesos clave, controles periódicos, digitalización de documentos y creación de un comité de seguimiento.

La propuesta fortalece los componentes de información y comunicación, monitoreo de actividades y actividades de control, promoviendo una cultura de responsabilidad, trazabilidad y mejora continua.

6.2 LIMITACIONES

Durante el desarrollo de la investigación en la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, se presentaron diversos obstáculos que afectaron el alcance del análisis propuesto, según Hernández Sampieri et al. (2014). Se identificaron limitaciones en el acceso a información documental formal, debido a que gran parte de los registros contables de Coopeangeles aún se almacenan de forma manual o en medios físicos no custodiados.

Además, se evidenció una débil cultura organizacional en torno a los controles internos, lo que limitó la identificación precisa de riesgos contables, en contradicción con el componente de “Ambiente de control”.

Otra es la escasez del personal administrativo y contable para brindar entrevistas detalladas esto dificultó una recolección más profunda de datos sobre la operativa interna ya que se tramita el proceso fines de semana en su mayoría los sábados.

Asimismo, se identificó la ausencia de un sistema formal de monitoreo y evaluación continua de los controles, lo que imposibilitó aplicar mecanismos de verificación en tiempo real, afectando la implementación del componente de “Monitoreo de actividades”. Finalmente, la limitada infraestructura tecnológica y la dependencia de procesos manuales impidieron realizar pruebas piloto o simulaciones prácticas del sistema propuesto, lo que también se relaciona con las deficiencias señaladas en el principio 11 del marco COSO

ERM 2017, el cual recomienda el diseño y ejecución de actividades de control eficaces como parte del sistema integral. Estas limitaciones no anulan los hallazgos obtenidos, pero deben ser consideradas al momento de aplicar las recomendaciones formuladas.

6.3 RECOMENDACIONES

6.3.1 Diagnosticar el estado actual de los procesos contables

Se recomienda a la Cooperativa documentar formalmente todos los procesos contables mediante la elaboración de manuales de procedimientos, que permitan estandarizar las operaciones y mejorar la calidad de la información financiera. Asimismo, es necesario establecer políticas claras de control interno que definan responsabilidades, funciones y niveles de autorización, con el fin de fortalecer el ambiente de control y garantizar la confiabilidad de los registros contables.

6.3.2 Identificar los riesgos contables

Se recomienda implementar un sistema formal de gestión de riesgos contables que permita identificar, analizar y evaluar de manera periódica los riesgos asociados a los procesos financieros. Adicionalmente, es necesario establecer controles preventivos y detectivos, tales como la segregación de funciones, revisiones cruzadas y validación de documentos, con el fin de reducir la exposición a errores, fraudes y omisiones.

6.3.3 Diseñar una propuesta de control interno

Se recomienda implementar un sistema contable digital e integrado que permita automatizar procesos clave como conciliaciones bancarias, control de inventarios, generación de reportes financieros y seguimiento presupuestario. Asimismo, se sugiere

conformar un comité interno de control encargado de supervisar y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

De igual forma, es fundamental fortalecer la capacitación del personal en temas contables, tecnológicos y de control interno, así como implementar herramientas digitales para el almacenamiento seguro de la información, tales como servidores o soluciones en la nube con acceso restringido y trazabilidad. Finalmente, se recomienda programar auditorías internas y externas de forma periódica, con el objetivo de evaluar la eficacia del sistema de control interno y promover una mejora continua en la gestión financiera de la Cooperativa.

CAPITULO VII: PROPUESTA

El presente capítulo desarrolla la propuesta de implementación de un sistema de control interno contable orientado al fortalecimiento de la eficiencia operativa y la toma de decisiones en la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L. Esta propuesta se fundamenta en los hallazgos obtenidos durante el proceso investigativo, así como en las conclusiones y recomendaciones previamente expuestas, constituyéndose como una respuesta estructurada a las debilidades identificadas en los procesos contables y administrativos.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), una propuesta dentro de un estudio aplicado debe traducir los resultados de la investigación en acciones concretas, viables y contextualizadas que permitan mejorar la realidad estudiada. En este sentido, la presente propuesta se estructura en fases interrelacionadas, incorporando herramientas técnicas, cronogramas, presupuestos y mecanismos de seguimiento, con el fin de garantizar su aplicabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

Asimismo, se detallan los recursos necesarios, el tiempo estimado de ejecución y la asignación de responsabilidades, elementos fundamentales para asegurar la correcta implementación de las acciones planteadas. La propuesta se complementa con instrumentos prácticos como formatos, matrices y procedimientos estandarizados, que constituyen un legado técnico para la Cooperativa, fortaleciendo la confiabilidad del estudio y su aporte a la mejora continua institucional.

7.1 Nombre de la propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad establecer una metodología estructurada que permita atender las debilidades identificadas en el departamento contable de la Cooperativa, las cuales evidencian la necesidad de establecer mecanismos formales de control interno que garanticen la transparencia, la eficiencia y la trazabilidad de la información financiera. El enfoque se fundamenta en los principios del modelo COSO ERM

2017, reconocido internacionalmente por su capacidad de integrar la gestión de riesgos con la estrategia organizacional. Esta propuesta surge conforme a las conclusiones y recomendaciones producto del análisis de resultados, así como para abarcar los objetivos y el problema de investigación.

7.2 Institución u organización en la cual se desarrollará

La propuesta será implementada en la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L., que se ubicada en el distrito de Páramo, cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José, Costa Rica.

Esta cooperativa se dedica al beneficio y comercialización del café producido por sus asociados de la comunidad, desempeñando un papel esencial en el desarrollo económico y social de la comunidad.

7.3 Objetivo general y objetivos específicos de la propuesta

Objetivo general:

Establecer una propuesta en la metodología de procedimientos de registro y control, mediante la implementación de un sistema de control interno contable sustentado en el marco COSO ERM 2017 y que brinde una orientación en la eficiencia contable, el robustecimiento de la gestión administrativa, el soporte de la toma de decisiones fundamentadas en información financiera confiable y oportuna, y a la reducción de los riesgos asociados a las distintas funciones específicas:

1. Fortalecer la comunicación de la cooperativa, asegurando que el personal esté informado y sensibilizado sobre los cambios en el sistema de control interno, promoviendo la transparencia en el ciclo de la información.

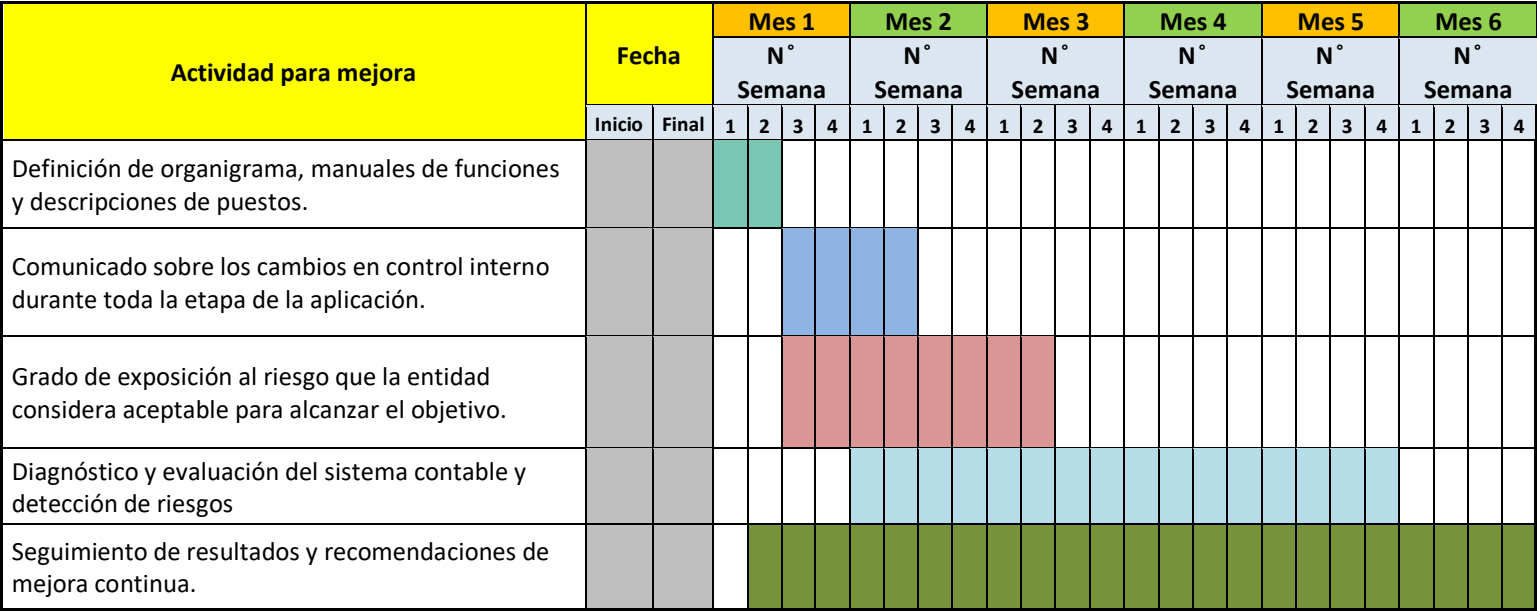
2. Mejorar el sistema de control interno y los procedimientos contables, mediante la identificación de riesgos, supervisión operativa, retroalimentación continua y la implementación de acciones correctivas que garanticen la eficiencia y confiabilidad de la información.
3. Optimizar los recursos humanos y tecnológicos, a través de capacitación continua, modernización de herramientas digitales, auditorías internas y monitoreo sistemático, asegurando la mejora continua de los procesos de control.

7.4 Cronograma de actividades y responsables (Gráfico de Gantt)

Se propone el siguiente cronograma de actividades y responsables para la corrección de las deficiencias encontradas en el control interno de la cooperativa, integrando la participación de la gerencia, el departamento contable y el equipo técnico responsable del control interno, bajo una planificación estructurada en fases temporales.

Gráfico de Gantt

Ilustración 26



Fuente: Elaboración propia (2025).

7.5 Presupuesto necesario para su implementación (colones costarricenses)

El presupuesto que se presenta o se detalla en esta propuesta debe interpretarse como una estimación preliminar, es importante destacar que una parte significativa de las mejoras sugeridas dentro de esta propuesta está diseñada para ejecutarse mediante ajustes internos que no requieren una inversión económica directa. Muchas de estas acciones se relacionan con la reorganización de funciones, la estandarización de procedimientos contables, la implementación de controles básicos, y la mejora en la documentación y seguimiento de procesos, los cuales pueden desarrollarse utilizando los recursos humanos y materiales actualmente disponibles dentro de la organización.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que, en caso de que la Cooperativa decida incorporar herramientas tecnológicas más especializadas como un nuevo sistema contable,

o soluciones digitalizadas para la auditoría interna, estas opciones podrían implicar gastos adicionales.

TABLA 4

Cuadro de Presupuesto Estimado de la Propuesta

Concepto	Tipo de recurso	Costo estimado (C)	Observaciones
Reorganización de funciones y responsabilidades	Consejo y Contador	C0,00	Se ejecuta mediante redistribución de tareas existentes.
Estandarización de procedimientos contables	Contador	C0,00	Uso de manuales, lineamientos y documentación interna.
Implementación de controles básicos	Contador	C0,00	No requiere inversión económica directa.
Mejora en la documentación y seguimiento de procesos	Consejo y Contador	C0,00	Uso de formatos internos y herramientas disponibles.
Capacitación interna del personal	Servicio profesional externo	C0,00	Capacitación impartida por personal de la Cooperativa.
Asesoría externa especializada	Servicio profesional externo	C120 000,00	En caso de requerir apoyo técnico especializado.
Capacitación técnica especializada	Servicio externo	C80 000,00	Solo si se considera necesario fortalecer competencias técnicas.
Adquisición o mejora de herramientas tecnológicas	Tecnología	C100 000,00	Podría incluir software contable o herramientas de control.
Digitalización de procesos de auditoría interna	Tecnología	C80 000,00	Implementación de soluciones digitales de auditoría.

Fuente: Elaboración Propia

7.6 Herramientas de la propuesta

Cada una de las fases de la propuesta se desarrolla de manera detallada, especificando sus objetivos, actividades, responsables, recursos necesarios y tiempo estimado de ejecución, con el propósito de asegurar su correcta implementación y facilitar su aplicación práctica dentro de la Cooperativa.

La propuesta se estructura en cinco fases interrelacionadas y alineadas con los componentes del marco COSO ERM 2017, estas se orientan en fortalecer el sistema contable y de control interno de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo R.L.

En la primera fase, se definirá de una manera profesional el organigrama, sus manuales de funciones y descripción de puesto para todo el personal, totalmente adaptados al sistema de control interno y al proceso contable de la Cooperativa.

En la segunda fase, se establecerá los lineamientos y acciones iniciales para la elaboración y expansión de un comunicado institucional que informe, sensibilice y oriente al personal de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo RL sobre los cambios en el sistema de control interno, garantizando una comunicación clara, transparente y coherente con los valores y objetivos estratégicos de la organización.

La tercera fase se define el nivel de exposición al riesgo que la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L. está dispuesta a asumir para cumplir sus objetivos estratégicos, operativos y financieros de manera eficiente, sostenible y en coherencia con sus principios de transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas.

La cuarta fase es garantizar la implementación efectiva, el cumplimiento y la mejora continua de los procedimientos contables establecidos en el sistema de control interno de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L., mediante la aplicación de mecanismos de supervisión, evaluación y retroalimentación que aseguren la transparencia, la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información contable y administrativa.

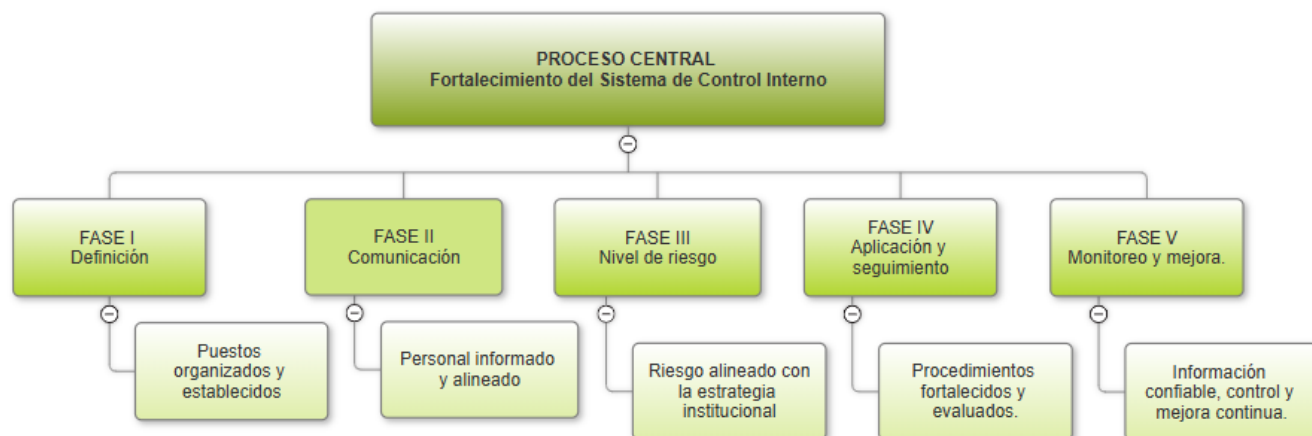
Finalmente, la quinta fase se orienta a realizar una evaluación permanente de los resultados obtenidos, verificando rigurosamente el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la efectividad de las acciones correctivas aplicadas. Para fortalecer este proceso, implementaré medidas de mejoras continúa centradas en tres frentes principales: el seguimiento sistemático de indicadores, el fortalecimiento del equipo responsable y la modernización de herramientas de control.

La gerencia general, en coordinación con las áreas contable, administrativa y de control interno (miembros del consejo), será responsable de supervisar y ejecutar las actividades programadas. Para mejorar la eficiencia de este proceso, estableceré revisiones mensuales más detalladas, reuniones trimestrales con análisis comparativos, y reportes semestrales con recomendaciones específicas, garantizando que cada revisión permita detectar desviaciones, anticipar riesgos y potenciar oportunidades de mejora.

Asimismo, destinaré recursos financieros, humanos y tecnológicos para impulsar acciones de fortalecimiento institucional, tales como:

1. **Capacitación continua del personal** en normativas, control interno y manejo de herramientas digitales.
2. **Adquisición e implementación de software de gestión y monitoreo**, que facilite el análisis de datos y agilice la elaboración de informes.
3. **Realización periódica de auditorías internas**, orientadas a validar la calidad del seguimiento y generar mejoras puntuales en los procesos.

Mediante la aplicación sistemática de mecanismos de monitoreo, la evaluación permanente de riesgos y un proceso activo de retroalimentación, la cooperativa consolidará una cultura organizacional basada en la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia contable, asegurando un ciclo continuo de mejora y fortalecimiento institucional.



Fuente: Elaboración Propia

7.7 Lista de propuestas por cada componente:

Al concluir la investigación sobre el sistema de control interno en la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL, y tras efectuar un análisis comparativo con el modelo COSO ERM 2017 basado en riesgos, se logró identificar un conjunto de fortalezas y debilidades presentes en los cinco componentes que conforman dicho marco. Este diagnóstico permitió evidenciar el nivel de madurez del control interno existente, así como las principales brechas relacionadas con la gestión de riesgos, el ambiente de control, las actividades de control, la información y comunicación, y las actividades de supervisión y monitoreo.

Con base en los hallazgos obtenidos, la propuesta formulada se orienta al diseño e implementación de un sistema integral de control interno contable, sustentado en los lineamientos del marco COSO ERM 2017, que promueva la gestión eficiente de riesgos, la confiabilidad de la información financiera y el fortalecimiento de la Cooperativa. Las acciones propuestas buscan corregir las debilidades detectadas, reforzar las fortalezas existentes.

7.7.1 Propuesta de una correcta definición de organigrama, manuales de funciones y descripciones de puestos más profesional.

Como parte de la propuesta presentada, se entrega a la Cooperativa un conjunto de documentos actualizados que incluye organigramas, manuales de funciones y descripciones detalladas de puestos para todo el personal. Esta actualización documental se integra como un componente esencial de la propuesta, ya que permite fortalecer el modelo de control interno mediante la definición clara de responsabilidades, líneas de autoridad y canales formales de supervisión.

La propuesta plantea indica que el contar con roles y funciones debidamente estructurados mejora significativamente los controles del departamento de contabilidad, al promover una adecuada segregación de tareas, reducir riesgos asociados a errores u omisiones y facilitar la revisión sistemática de los procedimientos. A su vez, estos insumos apoyan el seguimiento, la evaluación continua y la mejora de los procesos contables, al brindar a cada colaborador lineamientos precisos sobre sus obligaciones, los flujos de trabajo establecidos y los mecanismos de verificación requeridos.

En conjunto, la entrega de esta documentación actualizada forma parte de una estrategia orientada a robustecer la gestión interna, optimizar el desempeño contable y garantizar que la Cooperativa cuente con herramientas formales que respalden el cumplimiento, la transparencia y la mejora continua dentro de su actividad contable.

Fase 1 Definir los objetivos

Establecer una definición clara y actualizada del organigrama de la Cooperativa, así como la elaboración de los manuales de funciones y descripciones de puestos, con el objetivo de fortalecer la estructura organizativa, delimitar las responsabilidades y promover

la eficiencia operativa. De esta manera se busca que cada colaborador conozca con precisión su rol y su relación jerárquica dentro de la Cooperativa, favoreciendo la correcta asignación de tareas.

Fase 2 Cronograma de actividades y responsables

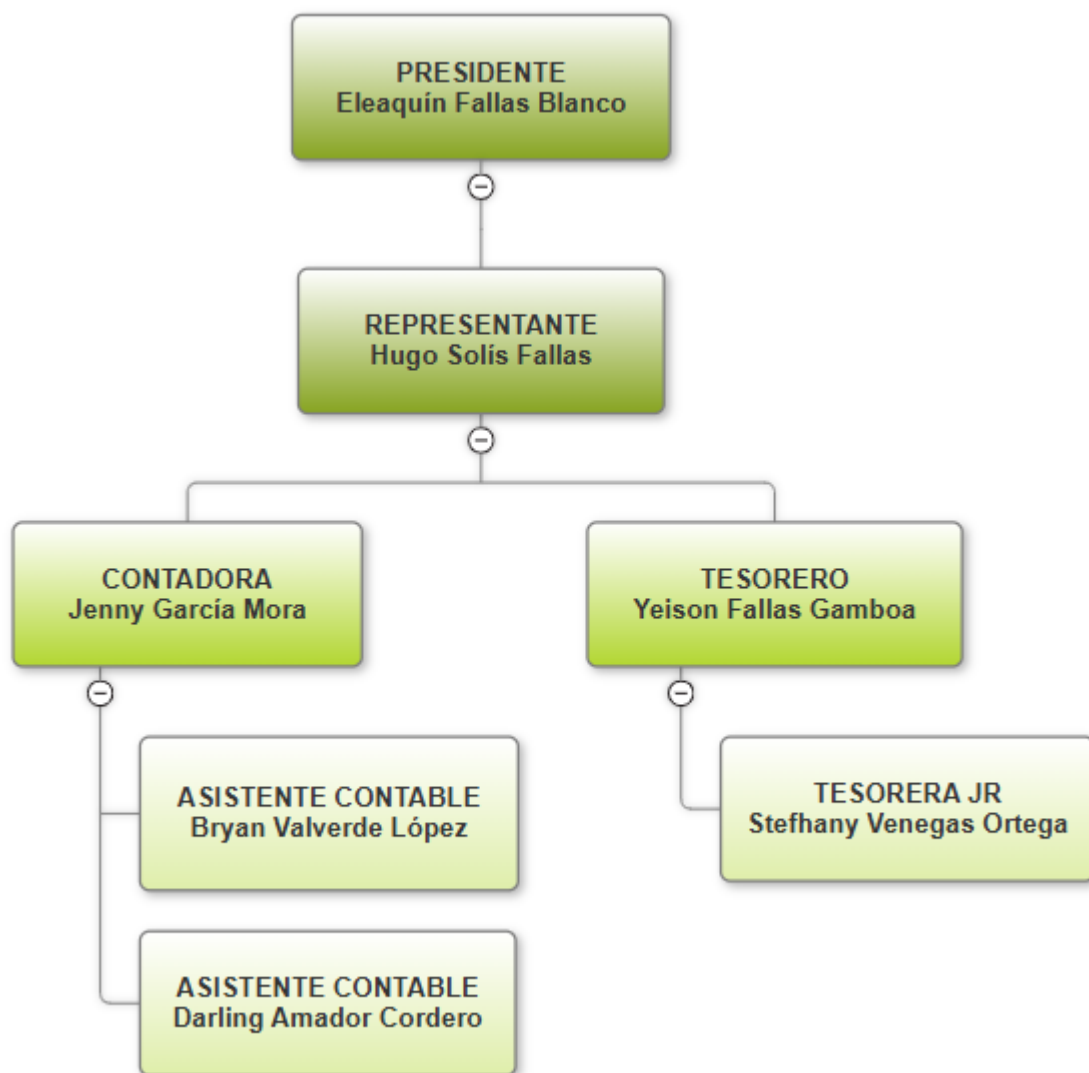
Se establece el organigrama, los manuales de funciones y descripciones de puestos del área que está más relacionada en temas de control interno en el grupo financiera de la Cooperativa abarcando el componente “Gobernanza y Cultura” y se presenta a junta directiva para aprobación ya que en esta se incluyen el representante legal y presidente.

El responsable asignado para presentación de esta propuesta es el presidente, esta se expondrá en reunión de junta directiva de la primera semana del mes asignado en inicio del plan de ejecución.

A continuación, se presenta la estructura organizacional, los manuales de funciones y descripciones de puestos para la nueva ejecución.

1. Organigrama propuesto con colaboradores presentes a la fecha del estudio.

Ilustración 28



Fuente: Elaboración propia (2025).

2. Descripción de puestos y manual de funciones para su aplicación:

Está orientado al fortalecimiento del control interno, para la trazabilidad del proceso contable, la correcta segregación de funciones y la mejora continua en cada uno de los puestos.

2.1. Presidente.

Departamento: Gerencia General

Nivel jerárquico: Alta Dirección

Reporta a: Junta Directiva

Supervisa: Representante Legal

Objetivo del Puesto:

Dirigir las acciones de la Junta Directiva y garantizar la correcta ejecución de las políticas institucionales y el control interno, supervisando el desempeño contable y administrativo.

Principales responsabilidades:

- Asegurar la correcta aplicación de las políticas.
- Coordinar con el Representante Legal la implementación y ejecución del modelo de control interno.
- Supervisar el funcionamiento del departamento contable, operativo, administrativo y tesorería mediante revisiones de muestras de documentos y reportes.

Funciones Claves:

- Facilitar la comunicación entre las diferentes áreas de la Cooperativa y la Junta Directiva.
- Garantizar que las decisiones administrativas, financieras y operativas se ejecuten de forma oportuna.
- Brindar seguimiento a los informes contables para la correcta toma de decisiones financieras.

Competencias requeridas:

Gestión directiva, comunicación efectiva, supervisión ejecutiva, liderazgo.

2.2. Representante Legal.

Departamento: Gerencia General

Nivel jerárquico: Alta Dirección

Reporta a: presidente y Junta Directiva

Supervisa: Áreas bajo Gerencia

Objetivo del Puesto

Garantizar la representación legal de la Cooperativa y velar por el cumplimiento normativo, asegurando que los procesos administrativos y financieros se ejecuten con transparencia, integridad y orden institucional.

Principales responsabilidades.

- Aprobar lineamientos que fortalezcan el control interno y la transparencia financiera.
- Autorizar decisiones financieras junto con el presidente de alto impacto.

- Supervisar el adecuado funcionamiento del área financiera y administrativa, garantizando que los procesos contables cuenten con respaldo documental.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y administrativas de la Cooperativa.

Funciones Claves.

- Firmar contratos, actas y documentos oficiales.
- Garantizar la integridad de la información financiera.
- Supervisar el uso adecuado de recursos.

Competencias requeridas:

Liderazgo, toma de decisiones, responsabilidad ética, visión institucional, conocimiento legal.

2.3. Tesorero.

Departamento: Tesorería

Nivel jerárquico: Jefatura

Reporta a: presidente y Representante Legal

Supervisa: Tesorera Jr.

Objetivo del Puesto

Administrar y supervisar el área financiera, asegurando registros precisos de depósitos, transferencias y pagos, control de recursos y cumplimiento de los lineamientos internos.

Principales responsabilidades.

- Supervisar la correcta recepción, custodia y aplicación de los recursos monetarios.
- Controlar los movimientos bancarios, conciliaciones y flujo de caja.
- Garantizar que los procesos de registro contable de los pagos y depósitos se ejecuten de la manera correcta.

Funciones Claves.

- Revisar y aprobar pagos, transferencias y revisión de depósitos.
- Supervisar a la tesorera junior y delegar funciones según el plan de trabajo.
- Validar el flujo de efectivo disponible semanalmente.

Competencias requeridas:

Dominio contable-financiero, control interno, análisis, liderazgo, responsabilidad.

2.4. Tesorera Junior

Departamento: Tesorería

Nivel jerárquico: Técnico—Operativo

Reporta a: Tesorero

Objetivo del Puesto

Brindar apoyo directo al Tesorero en la gestión financiera diaria, fortaleciendo los controles documentales, registros y trazabilidad de movimientos económicos.

Principales responsabilidades.

- Apoyar al tesorero en la ejecución diaria de las operaciones.
- Emitir comprobantes internos y gestionar documentos de soporte.

- Monitorear el cumplimiento de controles durante la recepción de ingresos y ejecución de gastos.
- Registrar los depósitos y pagos realizados con las cuentas bancarias de la Cooperativa.

Funciones Claves.

- Actualizar el archivo físico y digital de la información de pagos e ingresos.
- Coordinar con la contadora la provisión de documentos para registros contables.
- Preparar comprobantes de egresos e ingresos.

Competencias Requeridas

Orden, precisión, manejo documental, responsabilidad, confidencialidad.

2.5. Contadora

Departamento: Contabilidad

Nivel jerárquico: Licenciado-Contador Privado Incorporado.

Reporta a: Gerencia

Supervisa: Asistentes de Contabilidad

Principales responsabilidades.

- Realizar el registro y revisión de todas las transacciones de la Cooperativa.
- Elaborar estados financieros confiables.
- Asegurar la aplicación correcta de políticas, controles y procedimientos contables.
- Liderar el departamento de contabilidad.

Funciones Claves.

- Coordinar el cierre mensual y anual.
- Detectar inconsistencias y emitir alertas al Gerente-Representante Legal.
- Presentación de declaraciones mensuales y anuales.
- Preparar conciliaciones, declaraciones y reportes financieros.
- Registrar depreciaciones, inventarios, provisiones y ajustes.

Competencias Requeridas

Análisis contable, dominio de normas financieras, precisión, responsabilidad técnica.

2.6. Asistente Contable

Departamento: Contabilidad

Nivel jerárquico: Técnico–Operativo

Reporta a: Contadora

Objetivo del Puesto

Ejecutar actividades de registro, archivo, revisión y verificación documental asegurando independencia operativa y contribuyendo en el correcto registro de la información.

Principales responsabilidades.

- Ingresar datos al sistema contable.
- Controlar y clasificar documentación contable.
- Preparar comprobantes y reportes básicos.
- Mantener actualizado el archivo contable.
- Apoyar en inventarios y controles administrativos.

- Revisar documentación entregada por proveedores y clientes.

Funciones Claves.

- Validar registros contra documentos soporte.
- Apoyar conciliaciones y controles internos.
- Mantener el archivo ordenado y actualizado.

Competencias:

Detalle, exactitud, manejo de sistemas, organización.

Fase 3 Definir el presupuesto

Se planteó una propuesta viable y de bajo costo, enfocada principalmente en la optimización de los recursos internos existentes, lo cual permite su implementación sin generar un impacto financiero significativo para la Cooperativa. El presupuesto asociado a la propuesta se concibe como una estimación preliminar, basada en el aprovechamiento del recurso humano, los procesos y las herramientas actualmente disponibles, priorizando la ejecución de ajustes internos sobre la inversión económica directa, no obstante, se consideran posibles costos adicionales únicamente en caso de que la Cooperativa decida incorporar herramientas tecnológicas o servicios especializados que fortalezcan la gestión contable y el control interno.

TABLA 5**Cuadro de Presupuesto Estimado de la Propuesta**

Concepto	Tipo de recurso	Costo estimado (¢)	Observaciones
Contratación de outsourcing para reclutamiento y revisión de perfiles actuales.	Servicio profesional externo	¢1 200 000,00	Apoyo de profesional especializado en contratación.
Capacitación a encargado de contratación en la Cooperativa.	Servicio profesional externo	¢200 000,00	Apoyo de profesional especializado en contratación.
Suministros para actualización de expedientes	Compra de suministros	¢60 000,00	Compra de folder, rotuladores, prensas y otros suministros necesarios.

Fuente: Elaboración propia (2025).

Fase 4 Definir el plan de ejecución

- Facilitar políticas de contratación y fijación salarial para que la persona encargada de contratación tenga una guía de como iniciar el proceso en revisión de la información del candidato y cuando se deben realizar los aumentos salariales.

A continuación, se facilitan las políticas de contratación y fijación salarial para su aplicación.

1. Políticas de Contratación:

Objetivo: Garantizar que cada puesto sea ocupada por personal con competencias técnicas y éticas acorde a la responsabilidad, así mismo asegurar la claridad y correcta segregación de funciones.

Lineamientos:

1. Perfil definido por puesto: Las contrataciones deben basarse en el manual de funciones antes brindado, asegurando que las competencias requeridas estén claras.

2. Proceso de selección transparente: Convocatoria en redes o interna según nivel jerárquico, evaluación de competencias, evaluación técnica.
3. Segregación de funciones: no se podrá ocupar un colaborador simultáneamente de puestos que impliquen conflictos de interés.
4. Validación de documentos: respaldo de títulos, experiencia comprobada antes de contratación.
5. Periodo de prueba: aplicación de 3 meses para puestos en general.

2. Políticas aumento salarial:

Objetivo: Promover la motivación, la mejora continua y la retención del salario, vinculando los aumentos salariales con desempeño, cumplimiento de objetivos y fortalecimiento del control interno.

Lineamientos:

1. Evaluación anual de desempeño: Verificar el desempeño con el manual de funciones establecido anteriormente, cumplimiento de normativas y liderazgo.
 2. Criterios para aumentos: según antigüedad-estableciendo aumentos cada año según desempeño, por resultados institucionales, por capacitación fuera de horarios laborales, por desempeño.
 3. Escala de aumentos: Alta dirección con hasta un 8% anual, jefaturas hasta un 6% anual, técnicos y operarios hasta un 5% anual, todos estos según desempeño, orden, cumplimiento de controles y exactitud.
- Establecer un formato estandarizado para todos los expedientes que se maneje tanto digital como impreso con una verificación cruzada de documentos, se debe

realizar mínimo una vez al año, con acceso limitado únicamente a recursos humanos.

A continuación, se establece un check-list que se debe cumplir al realizar un nuevo ingreso y con el cual se debe realizar la revisión de los expedientes existentes.

- 1) Información general: nombre completo, fecha de nacimiento, estado civil, dirección, teléfono, correo.
 - 2) Información académica: títulos, certificados, capacitaciones, cursos relevantes.
 - 3) Información profesional: experiencia laboral previa, referencias.
 - 4) Documentación legal: copias de identificación, hoja de delincuencia.
 - 5) Información contractual: contrato de trabajo, descripciones de puesto, manual de funciones asignado.
 - 6) Información salarial: documento con historial de aumentos, bonos, beneficios.
 - 7) Evaluaciones de desempeño: informes anuales, retroalimentaciones, resultados de indicadores.
 - 8) Movilidad interna: registros de ascensos, traslados, cambios de puesto.
- Actualización de organigramas institucionales anualmente para mantener un control en las posiciones contratadas en el transcurso del año. Este organigrama deberá ser coherente con los manuales de funciones y las descripciones de puestos, de forma que cada colaborador pueda identificar claramente su ubicación dentro de la estructura organizativa y su relación jerárquica con otros cargos.
 - Contratación de una empresa outsourcing que brinde los servicios de reclutamiento de personal y capacitación al personal de reclutamiento que ya se encuentra en la

Cooperativa, para facilitar la revisión de manuales de puestos, expedientes y nuevas contrataciones.

- Cumplimiento de la normativa laboral se propone garantizar el estricto cumplimiento del Código de Trabajo y demás disposiciones laborales aplicables, integrando estas obligaciones dentro de los manuales de funciones y descripciones de puestos. De esta manera, cada colaborador conocerá no solo sus responsabilidades operativas, sino también sus derechos y deberes dentro de la Cooperativa, fortaleciendo la estructura organizativa y reduciendo riesgos legales y administrativos.
- Contratación de personal capacitado: finalmente, se propone que la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL. priorice la contratación de personal debidamente capacitado, con perfiles acordes a los puestos definidos en el organigrama y con condiciones salariales competitivas. Esta medida permitirá asegurar que cada cargo sea ocupado por personas idóneas, favoreciendo un desempeño eficiente, una clara delimitación de responsabilidades y el fortalecimiento integral de la estructura organizativa.

7.7.2 Comunicado sobre los cambios en control interno durante toda la etapa de la aplicación.

La Cooperativa compartirá un comunicado oficial para explicar los cambios en el control interno. Se quiere que todos conozcan las razones detrás de estas medidas y las responsabilidades que implican. De manera que este proceso fortalezca la gestión y el compromiso de cada uno.

Fase 1 Definir los objetivos

Los objetivos específicos de la propuesta se orientan a fortalecer a la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, el proceso de comunicación institucional durante la aplicación en los cambios propuestos del sistema de control interno en la Cooperativa. En este sentido, se plantea asegurar la transmisión oportuna, clara y transparente de la información. Del mismo modo, se propone promover la sensibilización y capacitación del personal, con el propósito de fomentar una cultura organizacional fundamentada en la ética, la integridad y la rendición de cuentas, aspectos esenciales para el fortalecimiento de la gobernanza institucional. Asimismo, se busca comunicar de forma sistemática los avances obtenidos en cada una de las fases del proceso de implementación, garantizando la trazabilidad de las acciones ejecutadas y su coherencia con los objetivos estratégicos de la Cooperativa. Igualmente, se pretende impulsar la participación de los distintos departamentos y unidades operativas, de manera que el personal se involucre directamente en la aplicación de los nuevos lineamientos y asuma el compromiso con la mejora continua del sistema y sus funciones establecidas.

Fase 2 Cronograma de actividades y responsables

Se establece un cronograma de actividades y responsables orientado al componente “Información, comunicación y monitoreo”. Dicha planificación contempla la participación de la Gerencia General, el Departamento Contable y los miembros de Tesorería.

Para el comunicado de estos cambios se proponer:

1. Realizar una reunión inicial del equipo de gerencia, en la cual definan cuales serán los canales de difusión del comunicado, los responsables serán el presidente y representante legal, el plazo 1 día.
2. Revisión del organigrama, descripción de puestos, manual de funciones y procedimientos aprobados por la Junta Directiva luego de presentación, para realizar el comunicado, los responsables serán el presidente y representante legal, el plazo 1 día.
3. Revisión de los cambios propuestos en control interno y aprobados por la Junta directiva, los responsables serán el presidente y representante legal, el plazo 2 días.
4. Establecer el tono y formato en el cual se dará a conocer el comunicado de los cambios aprobados, los responsables serán el presidente y representante legal, el plazo 1 día.
5. Preparar una sesión explicativa con breves espacios para aclarar dudas sobre los cambios a los colaboradores, los responsables serán el presidente y representante legal, el plazo 3 días.
6. Recolección de comentarios de los colaboradores para medir el grado de exposición al riesgo, el cual se desarrollará en una fase más adelante, pero puede variar dependiendo la manera en que los colaboradores reciban y acepten la información, los responsables serán el presidente y representante legal, el plazo 3 días.
7. Actualización constante a los colaboradores con el avance de los cambios de manera escrita durante todo el proceso.
8. Cierre del proceso de comunicación e información de cambios, con reporte de mejoras notables después de aplicación, los responsables serán el presidente y representante legal, el plazo 2 días.

TABLA 6

Cronograma de Actividades para la Comunicación de los Cambios en Control Interno

Actividad	Responsable(s)	Plazo estimado				
		Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
Reunión inicial para definir los canales de difusión del comunicado.	Presidente y Representante Legal					
Revisión de la estructura organizativa y documentación aprobada.	Presidente y Representante Legal					
Revisión de los cambios aprobados en el sistema de control interno.	Presidente y Representante Legal					
Definición del tono y formato del comunicado institucional.	Presidente y Representante Legal					
Preparación de sesión explicativa para los colaboradores.	Presidente y Representante Legal					
Recolección de retroalimentación del personal.	Presidente y Contador					
Comunicación escrita continua sobre el avance de los cambios.	Presidente y Contador					
Cierre del proceso y elaboración de reporte de resultados.	Presidente y Representante Legal					

Fuente: Elaboración propia (2025).

Fase 3 Definir el presupuesto

El presupuesto destinado al proceso de comunicación de los cambios en el sistema de control interno se considera de bajo costo, dado que la Cooperativa utilizará principalmente los canales de comunicación internos ya establecidos, tales como correos institucionales, reuniones de trabajo presenciales o virtuales y medios digitales internos. En este sentido, no se prevé la incurrancia en gastos adicionales significativos relacionados con la contratación de servicios externos ni con la adquisición de recursos tecnológicos, ya que la infraestructura necesaria ya se encuentra disponible.

El principal costo asociado a este proceso corresponde al tiempo invertido por la Gerencia, el personal administrativo y los colaboradores en la ejecución de las actividades definidas en el cronograma, incluyendo reuniones de coordinación, sesiones explicativas, revisión de documentación, elaboración de comunicados y procesos de retroalimentación. Para efectos de estimación presupuestaria, se considera un costo promedio por hora laboral de ₡15.000, correspondiente a personal administrativo y directivo de la Cooperativa.

La tarifa por hora utilizada corresponde a una estimación basada en el promedio de remuneración del personal administrativo y profesional en Costa Rica, considerando funciones de análisis, supervisión y gestión organizacional.

Con base en el cronograma de actividades propuesto, se estima una dedicación aproximada de 112 horas laborales, lo que representa un costo total estimado de ₡1.680.000 colones, distribuido de la siguiente manera:

TABLA 7

Presupuestos para evaluar los cambios en los Controles Interno

Actividades	Costo Estimado
Reuniones de gerencia y definición de canales de comunicación	₡120 000,00
Revisión de estructura organizativa y documentación aprobada	₡120 000,00
Revisión de los cambios en el sistema de control interno	₡240 000,00
Definición del tono y formato del comunicado	₡120 000,00
Preparación de sesiones explicativas a colaboradores	₡360 000,00
Recolección de retroalimentación y observaciones del personal	₡360 000,00
Actualizaciones escritas durante el proceso	₡120 000,00
Cierre del proceso y elaboración de reporte final	₡240 000,00

Fuente: Elaboración propia (2025).

Estos costos representan una inversión interna orientada a asegurar la correcta comprensión, aceptación e implementación de los cambios propuestos, contribuyendo directamente a la reducción de riesgos operativos, al fortalecimiento del sistema de control interno y al cumplimiento del componente de Información y Comunicación del marco de control interno.

En consecuencia, el presupuesto se enfoca en la optimización de los recursos existentes y en la adecuada gestión del tiempo del personal, garantizando una comunicación efectiva sin afectar de manera significativa la estructura financiera de la Cooperativa.

Fase 4 Definir el plan de ejecución

Como primer punto se realizará una reunión con la gerencia para decidir cuáles serán los canales oficiales donde se compartirá el comunicado. Después, se revisará con detalle el organigrama, las funciones de cada puesto, el manual y los procedimientos, para que el mensaje refleje bien los cambios que se están aplicando. También se revisarán los ajustes en el sistema de control interno, para que todo lo que se comunique sea coherente y correcto.

Con esa información lista, se definirá el tono y el formato del comunicado, buscando que sea claro y fácil de entender para todos. Luego se organizará una reunión explicativa con el personal, donde habrá espacio para resolver dudas y asegurar que todos comprendan los cambios. Más adelante, se recogerán comentarios y observaciones de los colaboradores, lo que ayudará a medir cómo se recibe el proceso y qué riesgos pueden aparecer.

Durante toda la implementación se enviarán actualizaciones escritas para mantener a todos informados y reforzar la transparencia. Finalmente, se hará un cierre formal con un reporte que resuma las mejoras logradas y el impacto que tuvo el nuevo esquema de control interno, para que todos los colaboradores conozcan los resultados.

7.7.3 Grado de exposición al riesgo que la entidad considera aceptable para alcanzar el objetivo.

Los cambios planteados en las organizaciones, aunque siempre se quiera que sea para bien, puede presentarse un grado de riesgo que se debe evaluar, por lo que se toma un componente más del COSO ERM 2017 Identificación y Evaluación de Riesgo

Fase 1 Definir los objetivos

Establecer con claridad el nivel de exposición que la Cooperativa esté dispuesta a asumir para cumplir sus metas de manera eficiente y sostenible. La evaluación identifico los posibles eventos que afectan el logro de los objetivos financieros, analizando su probabilidad de ocurrencia y el impacto que podrían generar sobre los resultados esperados. A partir de dicho análisis, se buscó definir políticas y límites de riesgo que sirvan de guía para la toma de decisiones estratégicas, promoviendo un equilibrio adecuado entre oportunidad y seguridad en el uso de los recursos. Asimismo, los objetivos de este componente incluyen fortalecer los mecanismos de control interno, fomentar una cultura organizacional orientada a la prevención y al manejo prudente de los riesgos, y establecer acciones que permitan mitigar o reducir la exposición ante situaciones adversas. De esta forma, la evaluación de riesgos contribuye a que la Cooperativa mantenga un marco de actuación responsable, asegurando la continuidad de sus operaciones, la confiabilidad de la información contable y la protección del patrimonio.

Fase 2 Cronograma de actividades y responsables

Se pueden realizar diversas actividades orientadas a la identificación y evaluación de riesgos, las cuales permiten obtener un panorama más claro de aspectos específicos que no siempre se evidencian en la operatividad diaria. De esta manera, se plantean acciones aplicables que contribuyen a una mayor claridad sobre los riesgos a los que la organización se enfrenta en el momento actual.

TABLA 8

Cronograma de Actividades para la Evaluación de Riesgos

Actividad	Responsable(s)	Plazo estimado semanal				
		Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
Definición del nivel de riesgo aceptable.	Gerencia General / Consejo					
Identificación de riesgos relevantes.	Consejo / Área Contable					
Análisis de probabilidad e impacto.	Consejo					
Priorización de riesgos.	Gerencia / Consejo					
Definición de políticas y límites de riesgo.	Consejo / Gerencia					
Definición de acciones de mitigación.	Consejo					
Comunicación de resultados.	Gerencia					
Seguimiento de riesgos.	Consejo					

Fuente: Elaboración propia (2025).

Fase 3 Definir el presupuesto

Se estructuró una asignación presupuestaria dentro del presupuesto operativo anual de la Cooperativa, específicamente en las partidas correspondientes a gestión administrativa, control interno y fortalecimiento de la gestión contable y financiera, con el fin de garantizar los recursos necesarios para identificar, analizar y gestionar los niveles de exposición al riesgo que la Cooperativa considera aceptables para el cumplimiento de sus

objetivos institucionales. La Gerencia asigna partidas específicas destinadas a la contratación de asesorías especializadas, la capacitación del personal involucrado en la gestión contable y financiera, así como la adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten el monitoreo, control y registro de los riesgos detectados, de manera que la exposición asumida se mantenga dentro de los límites definidos en las políticas de riesgo aceptable.

Asimismo, se contemplan recursos para la elaboración de informes técnicos, la revisión periódica de los controles internos y la ejecución de auditorías internas que permitan verificar la efectividad de las medidas implementadas. Cada unidad organizacional cuenta con una asignación presupuestaria proporcional a la magnitud de los riesgos bajo su responsabilidad, lo que promueve un uso racional, transparente y eficiente de los fondos institucionales. La Gerencia General, en conjunto con el área financiera, supervisa la correcta ejecución del presupuesto y evalúa su impacto en la mitigación de riesgos, asegurando que las acciones emprendidas contribuyan a la sostenibilidad operativa y a la confiabilidad de la información contable de la Cooperativa.

Para efectos de estimación presupuestaria, se consideran los siguientes costos aproximados en colones costarricenses:

TABLA 9

Presupuesto de actividades para la evaluación de riesgos

Concepto	Costo estimado (C\$)
Contratación de asesoría especializada en control interno y gestión de riesgos	C\$1 200 000,00
Capacitación del personal contable y financiero	C\$80 000,00
Adquisición o adecuación de herramientas tecnológicas de monitoreo	C\$1 000 000,00
Elaboración de informes técnicos y documentación de riesgos	C\$400 000,00
Revisión periódica de controles internos	C\$600 000,00
Ejecución de auditorías internas	C\$1 000 000,00

Fuente: Elaboración propia (2025).

Fase 4 Definir el plan de ejecución

Se desarrolló de forma estructurada y progresiva, con el propósito de reflejar los niveles de exposición que la Cooperativa considera aceptables en la consecución de sus objetivos estratégicos y operativos.

Acciones:

- Aplicación de entrevistas para la identificación de riesgos se aplicará la entrevista propuesta en los anexos con el objetivo de identificar, analizar y documentar los riesgos asociados a los procesos contables, financieros y administrativos de la Cooperativa.
- Contratación de asesoría especializada en control interno y gestión de riesgos se contratará asesoría técnica especializada en control interno y gestión de riesgos, con el fin de apoyar el proceso de identificación, análisis y priorización de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Capacitación del personal contable y financiero se llevará a cabo la capacitación del personal involucrado en los procesos contables y financieros, con el propósito de fortalecer la correcta aplicación de los controles internos y mejorar la gestión de los riesgos identificados.
- Adquisición o adecuación de herramientas tecnológicas se incorporarán o adecuarán herramientas tecnológicas que faciliten el monitoreo, control y registro sistemático de los riesgos identificados, contribuyendo a la eficiencia y confiabilidad del sistema de control interno.
- Elaboración de informes técnicos de riesgos se elaborarán informes técnicos que documenten los riesgos detectados, los controles implementados y los niveles de exposición al riesgo aceptables definidos por la Cooperativa, sirviendo como insumo para la toma de decisiones.
- Revisión periódica de los controles internos se realizarán revisiones periódicas del sistema de control interno con el fin de evaluar la efectividad de los controles establecidos y asegurar su adecuado funcionamiento.
- Ejecución de auditorías internas se ejecutarán auditorías internas orientadas a verificar el cumplimiento de los controles definidos y la correcta gestión de los riesgos, promoviendo la mejora continua del sistema de control interno.

Aparte de todas estas acciones podemos implementar procedimientos para mitigar riesgos prioritarios en este momento.

- Implementar doble revisión de registros contables.
- Establecer conciliaciones bancarias mensuales obligatorias.
- Definir límites de gasto y autorización previa para desembolsos mayores.
- Crear un fondo de reserva para imprevistos.
- Reportar mensualmente al Consejo de Administración sobre la situación financiera.

- Documentar todos los procesos críticos en manuales accesibles.
- Digitalizar documentos importantes y mantener respaldos en la nube o servidores seguros.
- Establecer controles de acceso a información sensible.
- Mantener un calendario de obligaciones legales y fiscales.
- Revisar periódicamente cambios en leyes y regulaciones aplicables.
- Capacitar al personal en normativas clave.
- Realizar auditorías internas.
- Instalar y actualizar software de seguridad.
- Implementar copias de seguridad automáticas y pruebas de recuperación.
- Restringir accesos mediante contraseñas seguras y autenticación doble.
- Diseñar programas de capacitación continua en procesos clave.

7.7.4 Diagnóstico y evaluación del sistema contable y detección de riesgos

La propuesta tiene como finalidad fortalecer el control interno del sistema contable de la Cooperativa Los Ángeles de Páramo, mediante la optimización de los recursos humanos y tecnológicos, la formalización de los procesos contables y la implementación de mecanismos permanentes de supervisión y evaluación. Estas acciones permitirán mejorar la confiabilidad de la información financiera, reducir los riesgos operativos y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Fase 1 Definir los objetivos

Busca que se establezcan lineamientos y límites que orienten la toma de decisiones, fortalezcan el control interno y promuevan una cultura organizacional basada en la prevención, el uso responsable de los recursos y la protección del patrimonio, garantizando la confiabilidad de la información contable.

Fase 2 Cronograma de actividades y responsables

La finalidad es garantizar que las mejoras propuestas se implementen de forma eficiente, permitiendo la capacitación del personal, la formalización de procesos, el monitoreo continuo, asegurando así la reducción de riesgos y la confiabilidad de la información contable.

TABLA 10

Cronograma de actividades para la mejora del control interno del sistema contable

Actividad	Responsable	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Evaluación de registros contables actuales y segregación de funciones.	Gerencia / Consejo de Administración	X					
Definición de procedimientos estandarizados para registro y conciliación.	Contador / Gerencia	X					
Establecimiento de límites de autorización y validación.	Contador / Gerencia	X					
Diseño y aprobación del manual de procedimientos contables	Contador / Gerencia		X	X			
Capacitación del personal contable en nuevos procedimientos y normativa contable	Gerencia / Contador			X	X		
Revisión del sistema contable (Milenium) configuración	Servicio externo profesional			X			
Evaluación de resultados y ajustes al control interno en base a la medición de efectividad de controles aplicados.	Gerencia / Contador						X

Fuente: Elaboración propia (2025)

Fase 3 Definir el presupuesto

La ejecución del cronograma de actividades para fortalecer el control interno del sistema contable requiere una inversión afectando principalmente a la capacitación de cada uno de los colaboradores. Los mayores recursos se destinan a la implementación o actualización del sistema contable y a los procesos de capacitación, debido a su impacto directo en la reducción de riesgos y en la confiabilidad de la información financiera. Las actividades de supervisión, diseño de matrices de riesgo y evaluación final demandan menores costos, ya que se realizan con personal interno. En conjunto, la inversión propuesta es viable y acorde a la capacidad operativa contable de la cooperativa, permitiendo una mejora.

TABLA 11

Presupuesto para la evaluación del sistema

Actividad	Responsable	Costo estimado (CRC)
Elaboración del manual del sistema contable	Gerencia / Área Administrativa	¢0,00
Capacitación para el sistema contable	Gerencia / Contador	¢0,00
Implementación o actualización del sistema contable	Contador/Asistente	¢100 000,00
Diseño de la matriz de riesgos contables	Estudiante/Contador	¢0,00
Aplicación de controles y políticas de riesgos	Contador	¢0,00
Plan de supervisión y monitoreo interno	Gerencia / Contador	¢0,00
Evaluación final y ajustes al control interno	Consejo	¢0,00
Total, estimado		¢100 000,00

Fuente: Elaboración propia (2025)

Fase 4 Definir el plan de ejecución

Se implementó siguiendo un enfoque ordenado, con el propósito de diagnosticar y evaluar el sistema contable de la Cooperativa Los Ángeles de Páramo, identificando los riesgos que puedan afectar la integridad, exactitud y confiabilidad de los registros contables,

auxiliares y estados financieros, con el fin de implementar mejoras que fortalezcan los controles internos y la gestión de riesgos contables.

Como primera acción se realizará la evaluación de registros contables actuales y segregación de funciones para diagnosticar los procesos realizados y encargados de estos luego de revisiones en el desarrollo del proyecto, para ello se facilita una tabla de funciones donde se califica en cumple o no cumple y se puede anotar el responsable.

TABLA 12

Evaluación de registros contables actuales y segregación de funciones.				
Aspectos a Evaluar	Cumple	No cumple	Responsable	Observaciones
Registro oportuno y completo de ingresos.				
Existencia de comprobantes de soporte.				
Clasificación correcta en cuentas contables de ingreso.				
Registro de gastos con documentación válida.				
Autorización previa de pagos.				
Clasificación adecuada según naturaleza del gasto.				
Registro actualizado de obligaciones con proveedores.				
Conciliación con facturas de proveedores.				
Cumplimiento de plazos de pago.				
Registro de créditos otorgados				
Seguimiento de vencimientos				
Conciliación con facturas emitidas.				
Conciliación mensual de cuentas bancarias.				
Identificación y corrección de diferencias.				
Validación de depósitos y pagos.				
Registro de entradas y salidas de inventario.				
Reporte para conciliación con inventario físico.				
Aplicación de ajustes por diferencias.				
Registro de adquisiciones de activos fijos con documentación soporte.				
Aplicación de depreciaciones según política.				
Inventario físico actualizado de activos fijos.				
Registro de provisiones contables (vacaciones, incobrables, etc.).				
Cálculo conforme a normativa en provisiones.				
Revisión periódica de saldos de provisiones.				
Elaboración mensual y anual de estados financieros en sistema que cumplan la normativa (NIIF/NIAS).				

Fuente: Elaboración propia (2025)

Como segunda acción se realizará la aplicación de los procedimientos estandarizados para registro y conciliación, de manera que cada encargado de registros y procesos deba cumplir con todos los pasos de cada módulo contable.

TABLA 13

Procedimientos estandarizados para registro y conciliación.	
Cuentas por Pagar	
1	Registro de facturas recibidas en el sistema: proveedor, número de comprobante, fecha, detalle, moneda, impuesto, monto.
2	Validación de vencimientos y condiciones de pago.
3	Programación de pagos según calendario.
4	Conciliación con estados de cuenta de proveedores.
5	Actualización periódica del listado de cuentas por pagar.
Cuentas por Cobrar	
1	Registro de facturas emitidas a clientes: número de comprobante, fecha, detalle, moneda, impuesto, monto.
2	Seguimiento de vencimientos y cobros pendientes.
3	Conciliación con depósitos recibidos.
4	Actualización periódica del listado de cuentas por cobrar.
Registro de Ingresos	
1	Recepción del comprobante de ingreso (factura, recibo, transferencia).
2	Validación de la autenticidad y autorización del documento.
3	Registro inmediato en el sistema contable: fecha, número registro, detalle, impuesto, monto.
4	Clasificación en la cuenta contable correspondiente (según plan de cuentas).
5	Archivo físico y digital del soporte.
Registro de Gastos	
1	Recepción de factura u orden de compra.
2	Validación de autorización del gasto por responsable.
3	Clasificación según naturaleza (operativo, administrativo, financiero).
4	Registro en el sistema contable con número de comprobante, fecha, detalle, impuesto, monto.

5	Archivo físico y digital del soporte.
Registro de Activos Fijos	
1	Registro de adquisiciones con factura y autorización: número de comprobante, número de activo, fecha, detalle, moneda, impuesto, monto.
2	Clasificación por tipo de activo.
3	Aplicación de políticas de depreciación.
4	Conciliación con inventario físico.
5	Actualización periódica del módulo de activos fijos
Provisiones Contables	
1	Identificación de provisiones necesarias (vacaciones, incobrables, impuestos).
2	Cálculo conforme a normativa contable.
3	Registro en cuentas específicas de provisiones.
4	Revisión y ajuste periódico.
Inventarios	
1	Registro de entradas y salidas con documentos soporte.
2	Conciliación con inventario físico.
3	Ajustes por diferencias detectadas.
4	Reporte periódico de inventarios.
Conciliaciones Bancarias	
1	Descarga mensual de estados de cuenta bancarios.
2	Comparación con registros contables de ingresos y egresos.
3	Identificación de diferencias (depósitos no registrados, cheques pendientes).
4	Registro de ajustes contables con comprobantes de respaldo.
5	Elaboración de informe de conciliación firmado por responsable
Estados Financieros	
1	Cierre mensual y anual de registros.
2	Preparación de Estado Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Cambios en el Patrimonio.
3	Validación de cifras con conciliaciones previas.

4	Revisión y aprobación por gerencia.
5	Presentación a Consejo de Administración y entes reguladores.

Fuente: Elaboración propia (2025)

Aparte de todas estas acciones, se contratará personal capacitado en el sistema contable Millenium para que realice una revisión exhaustiva del sistema y así verificar que la configuración realizada en cada uno de los módulos para el registro contable sea la correcta, además este equipo contratado le brindara capacitación al personal de la Cooperativa y verificará si el manual de procedimientos contables facilitado anteriormente es los más detallado posible para el correcto registro de la información contable, de esta manera el equipo de soporte de sistema Millenium junto con la Gerencia y el contador establecerán limites en el sistema para la autorización y la validación de información contable según los manuales de puestos y funciones establecidos en este proyecto.

7.7.5 Seguimiento de resultados y recomendaciones de mejora continua

El seguimiento de resultados dentro de la propuesta del fortalecimiento del sistema de control interno contable de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo R.L., permitirá evaluar de forma sistemática el grado de cumplimiento de los procedimientos implementados, la efectividad de los controles establecidos y el nivel de exposición al riesgo asumido por la organización.

La recomendación es realizar un esquema estructurado de revisiones con periodos trimestrales y semestrales, lideradas por la Gerencia General en coordinación con el área contable y el Consejo de Administración. Dichas revisiones permitirán analizar los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos contables, verificar la correcta

segregación de funciones, validar la confiabilidad de los registros financieros y comprobar el cumplimiento de las políticas de control interno definidas.

Como parte del proceso de seguimiento, se elaborarán informes periódicos que documenten los hallazgos relevantes, las desviaciones detectadas, los riesgos emergentes y las acciones correctivas que se deban implementar. Estos informes servirán como factor para la toma de decisiones estratégicas, facilitando la identificación temprana de debilidades y la adopción de medidas preventivas que mitiguen riesgos financieros y administrativos. Asimismo, se dará seguimiento a indicadores clave relacionados con la exactitud de los registros contables, la oportunidad de la información financiera, el cumplimiento normativo y la efectividad de los controles internos.

TABLA 14

Check List para revisiones periodicas del Sistema de Control Interno.				
Periodo evaluado: _____				
Área responsable: Contabilidad / Administración				
Responsable de la revisión: _____				
Fecha: _____				
Actividad a verificar	Sí	No	N/A	Observaciones
Analizar resultados de la aplicación de procedimientos contables.				
Verificar la correcta segregación de funciones en las operaciones diarias.				
Validar la confiabilidad de los registros financieros del mes.				
Detectar desviaciones o inconsistencias de forma temprana.				
Evaluar tendencias y acumulados del trimestre.				
Comprobar el cumplimiento de las políticas de control interno.				
Identificar riesgos emergentes que puedan afectar la confiabilidad contable.				
Realizar una evaluación integral del sistema contable semestral.				
Revisar la alineación de los resultados financieros con los objetivos institucionales semestral.				
Proponer ajustes estratégicos en políticas y procedimientos semestral.				
Validar la sostenibilidad de los controles internos implementados semestrales.				

Fuente: Elaboración propia (2025)

En cuanto a la mejora continua, la propuesta contempla la aplicación permanente de mecanismos de retroalimentación a los colaboradores que permitan ajustar y perfeccionar los procedimientos contables y de control interno conforme evolucionen las

necesidades de la Cooperativa y su entorno operativo. Entre las principales recomendaciones de mejora continua se incluyen:

Fortalecer la capacitación continua del personal contable y administrativo en normativas, control interno y gestión de riesgos, con el fin de asegurar la correcta aplicación de los procedimientos y fomentar una cultura organizacional orientada a la prevención.

Actualizar periódicamente los manuales de funciones, descripciones de puestos y procedimientos contables, garantizando su coherencia con la estructura organizativa y los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Reforzar el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el monitoreo de los procesos contables, la generación de reportes y la trazabilidad de la información financiera.

Mantener la ejecución periódica de auditorías internas, orientadas no solo a la detección de errores, sino también a la identificación de oportunidades de mejora en los procesos y controles existentes.

Promover la comunicación constante de los resultados del seguimiento a los distintos niveles organizacionales, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y el compromiso del personal con el sistema de control interno.

En conclusión, la propuesta presentada constituye una herramienta integral orientada al fortalecimiento del sistema de control interno contable de la Cooperativa, mediante la implementación de acciones estructuradas, viables y alineadas con estándares internacionales. Su aplicación permitirá mejorar la eficiencia operativa, reducir riesgos, fortalecer la confiabilidad de la información financiera y contribuir a una adecuada toma de decisiones, promoviendo así la sostenibilidad y el desarrollo institucional de la organización.

REFERENCIAS

Carrillo, C., & María, J. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Contraloría General de la República del Perú. http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf

Díaz Puerta, G. Y. (2021). *Creación del sistema de control interno para la cooperativa COOCERVUNIÓN, como herramienta administrativa y estratégica, enmarcada bajo la metodología COSO ERM*.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/688120/Medina_PW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/e3644594-e8b0-40fe-a8b1-f01bc4e38df3/content>

Espinosa, F. X. A., & Torres, M. de los Ángeles. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe COSO I, II y III en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista Publicando*, 4(11[2]), 32–48.

Rivera Cáceres, R. R., Forero Rodríguez, Y. R., & Cantillo Bornachera, G. M. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en el modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S. en la ciudad de Santa Marta*.

ANEXOS

Lista de Anexo

Anexo 1. Comunicado oficial, cambios en control interno.

Anexo 2. Formulario de entrevista.

Anexo 3. Ejemplo de manual de proceso.

Anexo 4. Declaración jurada

Anexo 5. Consentimiento informado

Anexo 6. Consentimiento

Anexo 7. Licencia y Autorización del autor para publicar y permitir la consulta y uso.

Anexo 8. Carta de autorización de la entidad.

Anexo 9. Carta del tutor.

Anexo 10. Carta de autorización de los autores para la consulta la reproducción parcial o total y la publicación electrónica de los trabajos finales de graduación.

Comunicado Oficial**Fecha:****Cambios en Control Interno – Etapa de Implementación**

Estimados colaboradores:

La Cooperativa comunica oficialmente el inicio de un proceso de actualización del control interno, orientado a fortalecer la gestión organizacional, mejorar la eficiencia operativa y optimizar los procesos contables y financieros, mediante la estandarización de procedimientos y un enfoque preventivo y de monitoreo continuo.

Los cambios para implementar incluyen ajustes en el organigrama institucional, actualización de funciones y responsabilidades, nuevos procedimientos para el manejo de documentos y controles, establecimiento de canales formales de reporte y seguimiento, mecanismos de supervisión interna y modificaciones en los permisos del sistema contable.

La implementación se realizará de forma gradual, con capacitación, acompañamiento y un período de adaptación para todos los colaboradores. Durante este proceso, los miembros del Consejo, junto con la Presidencia, la Gerencia y el representante legal, estarán disponibles en los canales internos para atender consultas y recibir retroalimentación.

Este proceso forma parte de una estrategia de mejora continua orientada a minimizar riesgos, fortalecer la transparencia, mejorar la coordinación de tareas y garantizar la calidad de la información contable. La participación y compromiso de todos los colaboradores será fundamental para el éxito de esta iniciativa.

Agradecemos de antemano su disposición y apoyo en la implementación de estos cambios.

Atentamente,

Junta Directiva y Gerencia

Formulario de entrevista.

- Nombre del entrevistado: _____
- Cargo/Área: _____
- Fecha: _____
¿Cuáles son las principales funciones que realiza en su puesto?
¿Ha identificado situaciones que puedan afectar el manejo de recursos financieros?
¿Existen controles claros para el registro de ingresos y egresos?
¿Qué dificultades se presentan en la gestión contable o en el uso de sistemas financieros?
¿Hay procedimientos que no estén documentados o que se realicen de manera informal?
¿Qué mejoras sugeriría para reducir riesgos?
¿Qué apoyo cree que necesita su área para mejorar la gestión de riesgos?

Fuente: Elaboración propia (2025)

Manual de procesos.

Actualización Contable

Aquí se realiza el registro de los asientos y otros documentos contables. La pantalla es como sigue:

Actualización Contable (ABASTECEDOR LOS CIPRESES, S.A.)

Diario General: 11-001

Año Proceso: 2000

Colones (Costa)

Documento: ASIENTO

No.: 450

Fecha: 30/11/2000

Descripción: DEPRECIACION DEL MES

# Cuenta	(Aux.)	Nombre Cuenta	Debe	Haber
500-001-001-041	5000	Depreciaciones	30,000.00	
120-002-000-001	0000	Deprec. Acum. Mob. Y Equipo de		30,000.00
Totales:			30,000.00	30,000.00

Veamos en detalle cada una de las partes de esta pantalla:

- Diario General:** Esta compuesto por el mes a digitar y un número que puede usarse para identificar el grupo de documentos digitados. Ej. 11-008 podría ser para digitar las facturas de crédito o (008) del mes de noviembre(11).
- Año Proceso:** Corresponde al año de los documentos a digitar. Para seleccionar una año podrá moverse con las flechas de cursor de arriba y abajo o dar clic con el mouse.
- Documento:** Es este campo de texto podrá escribir el nombre del documento a digitar o dejarlo en blanco y pulsar <Enter> para ver la lista de los documentos existentes. También podrá ver la lista pulsando el botón que esta a la derecha.
- No.:** Digite aquí el número del documento.
- Fecha:** Aquí podrá digitar la fecha del documento, o pulsar <Enter> para aceptar la que se muestra automáticamente. También podrá elegir la fecha del calendario que se muestra al dar clic en el botón que esta a la derecha de la fecha.
- Descripción:** Escriba en este campo de texto una breve explicación de la transacción a realizar.
- # Cuenta:** Digite aquí el número de la cuenta o deje el espacio en blanco y pulse <Enter> para desplegar el listado de selección de cuenta. También podrá digitar la cuenta parcialmente y pulsar <Enter>, en cuyo caso se mostrará el listado de 'Selección de cuentas' con solo las cuentas que coinciden con el código digitado. Para facilitar la digitación de las cuentas puede digitar un guión seguido de los últimos números de la cuenta y el sistema agregará los primeros números en base al código de la línea anterior. Por ejemplo, si en la línea anterior aparece digitada la cuenta 500-001-001-001 para la siguiente línea puede digitar -36 y el sistema lo tomará como 500-001-001-036.
- # Auxiliar:** Si la cuenta corresponde a un 'Gasto Específico', 'Compras' o 'Ventas' que están definidos en 'Auxiliares' deberá digitar el código de la auxiliar y pulsar <Enter> o dejar el campo en blanco y pulsar <Enter> para que se muestre la lista de selección de auxiliares.
- Nombre Cuenta:** El nombre de la cuenta se muestra automáticamente.
- Debe:** Aquí se digita el monto del debe.
- Haber:** Aquí se digita el monto del haber. También en esta columna aparece un botón con tres puntitos en el que podrá dar clic con el mouse para poner una descripción diferente a esa línea en particular.



Este botón permite mantener visible las cuentas del asiento digitado aun después de grabarse mediante el botón Aceptar. Es muy útil cuando se van a digitar varios documentos con la misma codificación.



Permite borrar las cuentas del asiento digitado sin grabarlo.



Pulse este botón para ver el listado de todos los asientos del mes que está procesando. Al hacerlo se mostrará la pantalla con el listado de todos los asientos digitados y podrá modificar o eliminar cualquier documento en particular.



Utilice este botón para guardar un Asiento Recurrente. Al pulsar este botón se le solicitará la descripción con la que desea guardar el Asiento Recurrente.



Use este botón para recuperar un asiento recurrente. Al pulsar este botón se presentará la pantalla con el listado de todos los asientos recurrentes previamente guardados.

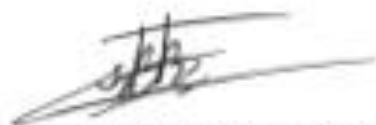


Pulse Aceptar para grabar el asiento digitado. Una vez que se ha grabado el asiento se borrará de la pantalla y podrá digitar otro documento, cambiando el número del documento la fecha y/o la descripción del mismo, además de introducir las cuentas con sus respectivos montos.

Fuente: Elaboración propia (2025)

Anexo . Declaración Jurada

Yo, Jason Francisco Barrantes Brenes, mayor de edad, cédula de identidad número 1-1232-0661, en condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado "Propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el primer Cuatrimestre 2025." es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de (San José, Llorente de Tibas) el 04 de febrero del año dos mil veintiséis.



Jason Francisco Barrantes Brenes

Cédula de identidad: 1-1232-0661

Anexo 2. Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Licenciatura en Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

“Propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el periodo comprendido entre enero y agosto del 2025.”.

Nombre de la persona participante: Jason Francisco Barrantes Brenes.

Nombre de la persona investigadora: Hugo Román Solís Fallas.

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: teléfono: 8400-2588, correo: coopeangeles@gmail.com.

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Kenneth Sanchez Villalobos.

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto (palabras que cualquier persona pueda entender), declare el objetivo y propósito de la investigación, su pertinencia, el número aproximado y características de las personas que van a participar y cualquier otro aspecto que considere necesario.

Explique en qué consistirá la participación de la persona: lo que tendrá que hacer, durante cuánto tiempo, en qué lugar, cuantas veces y a qué se compromete. Además, mencione los procedimientos que se van a seguir y su orden cronológico, los instrumentos o técnicas se van a usar para tomar los datos, especificar si se va a grabar (audio o video) y qué pasará posteriormente con las grabaciones o registros escritos.

Firma de la persona participante: _____

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Utilizando lenguaje sencillo pero correcto, detalle los riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional. Se deben tomar en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad. De la misma manera, otro riesgo posible consiste en la pérdida de la confidencialidad. No minimice nunca los riesgos.

Detalle si, como producto de participar en la investigación, la persona obtendrá algún beneficio real o potencial. Incluya en este apartado cualquier tipo de compensación económica por concepto de alimentación o transporte. En caso de que no exista un beneficio directo, declare si la participación en el estudio podrá tener beneficios para otras personas o para la sociedad. Además, mencione que tipo de devolución se hará para que las personas participantes lleguen a conocer los resultados del estudio.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Explique que la participación en esta investigación es voluntaria y que la persona puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Explique que el investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. Incluya si los datos serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Incluya información sobre las personas que tendrán acceso a los registros para verificar procedimientos y datos de la investigación, así como los medios o medidas tomadas para que cada participante pueda acceder a la información que surja de la investigación.

Recuerde que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante:



CONSENTIMIENTO

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

Jason Francisco Barrantes Brenes, Cédula: 1-1232-0661

Nombre, firma y cédula de la persona participante

N/A

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

Hugo Roman Solís Fallas, Cédula: 1-0624-0508

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Jeison Fallas Gamboa, Cédula: 1.1514-0851

Nombre, firma y cédula del testigo

Los Angeles de Paramo Pérez Zeledon, 29/01/2025, 2:00 pm

Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante:

Carta de autorización de la entidad



San José, 13 de junio de 2025.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que Hugo Solís Fallas, en mi condición de Representante legal de la Cooperativa de Productores de Café de los Ángeles de Páramo RL, brindo autorización para que el estudiante Jason Francisco Barrantes Brenes, cédula de identidad 1-1232-0661, desarrolle en esta cooperativa el trabajo de investigación titulado: "Propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de café de los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el primer Cuatrimestre 2025."

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

Cualquier consulta, sirvanse contactarme al correo electrónico coopeangeles@gmail.com, o al teléfono 8400-2588.

Atentamente,

Hugo Solís Fallas
Representante Legal
Coopeangeles R.L.



CARTA DEL TUTOR

Cartago, 02 de febrero de 2026

Gustavo Adolfo Chaves Vargas
Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Barrantes Brenes Jason Francisco, cédula de identidad número 1 1232 0661, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ***“Propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante durante el período comprendido entre enero y agosto del 2025”***, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de **Licenciatura**.

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%	18%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	17%
	TOTAL		95%

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

Atentamente,

**LUIS KENNETH
SANCHEZ
VILLALOBOS
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
LUIS KENNETH SANCHEZ
VILLALOBOS (FIRMA)
Fecha: 2026.02.02 15:54:39
+06'00'

Luis Kenneth Sánchez Villalobos
1-1313-0278
CPA 6764

Carta de aprobación del Lector

Puntarenas, 27 de Abril de 2026.

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

Estimadas personas:

El estudiante **Jason Francisco Barrantes Brenes**, cédula de identidad **1-1232-0661**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **"Propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de Los Angeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el período comprendido entre enero y agosto del 2025"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

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

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

Atentamente,

MAURICIO JOSE CORDERO
CHAVES (FIRMA)
Mauricio Cordero Chaves
Cédula de identidad: 603170782
Carné Profesional: 23723

Firmado digitalmente por
MAURICIO JOSE CORDERO
CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2026.04.27 8:13:00
-05'00'

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

San José, 05 de febrero del 2026.

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

Estimadas personas:

El suscrito, Jason Francisco Barrantes Brenes, con número de identificación 1-1232-0661, autor del trabajo de graduación titulado "Propuesta de implementación de un sistema de control interno que contribuye con la eficiencia contable de la Cooperativa de Productores de Café de Los Ángeles de Páramo RL del sector agrícola ubicada en Pérez Zeledón, durante el periodo comprendido entre enero y agosto 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, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,


Firma
Jason Francisco Barrantes Brenes
Cédula 1-1232-0661

ANEXO 1
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio Institucional

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

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

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

Firma de la persona participante

