



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA

OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD

Y AUDITORÍA

TÍTULO:

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS
CONTABLES EN LA EMPRESA ZURIDIST CIA LTDA DE LA CIUDAD DE MANTA

AUTORA: Álvarez Giler Litzy Karolina

TUTOR: Ing. Silvana Párraga Franco, Mg.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

Enero, 2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

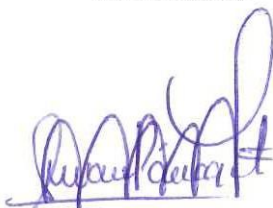
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante ALVAREZ GILER LITZY KAROLINA, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2025 (2), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **"CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA ZURIDIST CIA LTDA DE LA CIUDAD DE MANTA"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 21 de enero de 2026.

Lo certifico,



Ing. Silvana Párraga Franco, Mg.
Docente Tutor(a)
Área: Contabilidad y Auditoría

Declaración de Autoría

Yo, **Álvarez Giler Litzy Karolina**, con cedula de identidad **1317906038** declaro que el presente trabajo de titulación: **“Control Interno Para Mejorar La Eficiencia De Los Procesos Contables En La Empresa Zuridist Cia Ltda De La Ciudad De Manta”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada, A su vez declaro que el contenido es investigativo, percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación del sustento de la investigación y los criterios vertidos son originales de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Litzy Alvarez

Litzy Alvarez Giler

CI: 1317906038

E-mail: litzyalvarez104@gmail.com

Telf: 0998662617

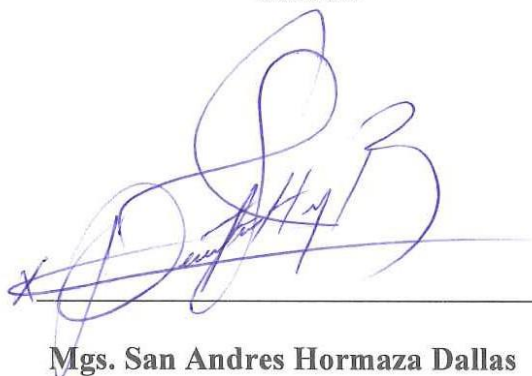
Aprobación del trabajo de investigación por el tribunal

Los miembros del tribunal de grado, aprueban el informe del proyecto de investigación, presentado por la Srta. Alvarez Giler Litzy Karolina, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

Con el tema **"Control Interno Para Mejorar La Eficiencia De Los Procesos Contables En La Empresa Zuridist Cia Ltda De La Ciudad De Manta"**.

Por constancia firman:

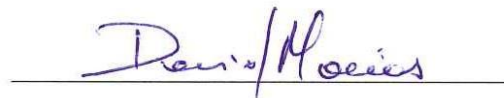
Jurado



Mgs. San Andres Hormaza Dallas
Presidente Del Tribunal



Mgs. Lino Velez Leonel
Miembro del Jurado



Mgs. Macias Valencia David
Miembro del Jurado

Dedicatoria

Este trabajo de tesis no es únicamente el fruto de horas dedicadas al estudio y esfuerzo personal, sino que también representa el amor, la paciencia y el respaldo incondicional que he recibido a lo largo de mi vida. A Dios, gracias por darme la fuerza cuando sentí que ya no podía continuar y por acompañarme en cada paso de este camino. A mis padres, Darwin Alvarez y Marjorie Giler por su amor incondicional, por cada sacrificio silencioso y por nunca dejar de creer en mí.

A mis hermanos, Joel y Andres por su apoyo constante, por sus palabras de ánimo y por estar siempre a mi lado. A mis abuelitos, por sus consejos, su cariño y por ser una guía llena de sabiduría en mi vida. Y a mis compañeritas perrunas, que sin decir una sola palabra me regalaron compañía, paz y ternura en las noches largas de estudio, Esta tesis les pertenece a ustedes, ya que, sin su apoyo, su confianza y su amor, este sueño no se habría logrado.

A mis amigos, agradezco cada palabra de aliento, la paciencia y por hacerme recordar que no estaba sola en esta etapa. A esa persona especial, que con su apoyo, comprensión y cariño me dio fuerzas cuando más lo necesité.

ALVAREZ GILER LITZY KAROLINA

Reconocimiento

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios, por concederme la fortaleza y la constancia necesarias para alcanzar este importante logro. A mis padres, les agradezco profundamente por su apoyo incondicional, sus consejos y su confianza, los cuales han sido fundamentales a lo largo de mi formación universitaria y personal.

Asimismo, manifiesto mi especial gratitud a mi tutora, Silvana Parraga por su orientación y dedicación, cuyas observaciones y conocimientos fueron determinantes para el adecuado desarrollo de esta investigación.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Carrera de Contabilidad y Auditoría, por brindarme las herramientas y ambiente adecuado para mi formación profesional. Y la orientación de los docentes por la formación académica recibida y por el apoyo brindado durante todo mi proceso universitario.

ALVAREZ GILER LITZY KAROLINA

Índice

Certificación del tutor	2
Declaración de Autoría	3
Aprobación del trabajo de investigación por el tribunal.....	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Resumen	11
Abstract.....	12
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. Fundamentación Teórica	3
1.1.1. Variable Independiente: Control Interno.....	3
1.1.1.1 Definición de Control Interno	3
1.1.1.2 Importancia del Control Interno	3
1.1.1.3 Beneficios del control Interno	4
1.1.1.4 Componentes o variables del control interno (Modelo COSO, 2013)	5
1.1.2. Variable Dependiente: Eficiencia de los procesos contables.	7
1.1.2.1 Definición de Eficiencia de los Procesos Contable	7
1.1.2.2 Gestión por Procesos aplicada a la Contabilidad.....	8
1.1.2.3 Importancia de los Procesos Contables	8
1.1.2.4 Eficiencia Contable en las PYMES	10
1.1.2.5 Control Interno y su relación con la Eficiencia Contable.....	10
1.1.2.5 Operacionalización de las variables	12
1.2. Fundamentación Legal	14

1.2.1. Ley de Compañías	14
1.2.2. Normativa Internacional	14
1.2.3. Ley de Régimen Tributario Interno	14
1.3. Antecedentes Investigativos	14
CAPITULO II.....	17
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	17
2.1. Metodología.....	17
2.1.1. Modalidad de la investigación.....	17
2.1.1.1. Método deductivo	17
2.1.1.2. Método analítico	17
2.1.1.3. Método estadístico	17
2.1.2. Tipo de investigación.	18
2.1.2.1. Investigación de campo	18
2.1.2.2. Investigación documental.....	18
2.1.3. Población y muestra.	19
2.1.3.1. Población.....	19
2.1.3.2. Muestra.....	19
2.2. Técnicas e instrumentos	20
2.2.1. Entrevista	20
2.2.2. Encuesta	21
2.2.3. Cuestionario de control interno	21
2.3. Análisis e interpretación de resultados	22
2.3.2. Análisis de resultados de entrevistas.....	22
2.3.3. Análisis de resultados de encuestas	30
2.3.4. Análisis de resultados de cuestionario de control interno.....	33

2.3.5.	Triangulación de resultados	37
CAPITULO III		39
3.	PROPUESTA	39
3.1.	Título.....	39
3.2.	Justificación	39
3.3.	Objetivo General.....	40
3.3.2.	Objetivos Específicos.....	40
3.4.	Beneficiarios	40
3.5.	Factibilidad	41
3.5.2.	Factibilidad financiera.....	41
3.5.3.	Factibilidad legal	42
3.5.4.	Factibilidad técnica	42
3.6.	Desarrollo de la Propuesta	43
3.6.2.	Análisis de los principales riesgos y debilidades en los procesos contables y de control interno de la empresa.....	43
3.6.3.	Lineamientos para la estandarización y formalización de los procesos contables e inventarios.....	45
3.6.4.	Acciones orientadas al uso de herramientas tecnológicas que apoyen el control, registro y supervisión de la información contable.	48
3.6.5.	Esquema básico de capacitación y supervisión que fortalezca la correcta aplicación del control interno en el área contable.	50
3.7.	Cronograma de la Propuesta	51
CONCLUSIONES.....		53
RECOMENDACIONES		55
BIBLIOGRAFIA		56

	10
ANEXOS.....	60

Índice de Tablas

Tabla 1 Componentes del control interno	6
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable	12
Tabla 3 Población De La Ferretería Zuridist SA	20
Tabla 4 Muestra de la investigación Ferretería Zuridist SA	21
Tabla 5 Entrevista Gerente General Ferretería Zuridist SA	24
Tabla 6 Entrevista Contador Ferretería Zuridist SA	27
Tabla 7 Entrevista Bodeguero Ferretería Zuridist SA	29
Tabla 8 Cuestionario de control interno de Gerencia y Dirección	35
Tabla 9 Matriz consolidada por componentes Gerencia y Dirección	37
Tabla 10 Análisis FODA Ferretería Zuridist S.A.	45
Tabla 11 Lineamientos para la estandarización y formalización de los procesos	48
Tabla 12 Indicadores de Control (KPI) del Sistema de Control Interno	49
Tabla 13 Acciones para el control y supervisión de la información contable	50
Tabla 14 Esquema básico de capacitación y supervisión del control interno	52
Tabla 15 Cronograma de Implementación de la Propuesta	53

Índice de Figuras

Figura 1 Beneficios de implementación de un SCI	5
Figura 2 Importancia de los procesos contables	9
Figura 3 Resultados de encuesta Ferretería Zuridist SA: Variable Control Interno	32
Figura 4 Resultados de encuesta Ferretería Zuridist SA: Variable Eficiencia de los procesos contables	34
Figura 5 Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto	46

Resumen

La investigación tuvo como objetivo examinar el control interno y la eficiencia de los procesos contables de la Ferretería Zuridist S.A., para identificar oportunidades de mejora. Se desarrolló bajo un enfoque mixto, diseño no experimental y de tipo descriptivo–analítico. La población estuvo conformada por todos los colaboradores que participan en los procesos contables, administrativos, atención al cliente (13). Para la recolección de información se emplearon como instrumentos entrevistas dirigidas a la gerencia, Contador y bodeguero, también encuestas aplicadas al personal operativo y cuestionarios de control interno basados en el modelo COSO, lo que facilitó la triangulación de datos cualitativos y cuantitativos. Los principales resultados evidenciaron que la empresa cuenta con un sistema de control interno formalmente estructurado, reflejado en un alto nivel de confianza del 89,6 % y un bajo nivel de riesgo del 10,4 %. No obstante, se identificaron debilidades relacionadas con la aplicación no constante de los controles, la escasa evaluación de riesgos, la dependencia de procesos manuales, retrasos en el registro de operaciones y deficiencias en la comunicación interdepartamental, lo que afecta la eficiencia y oportunidad de la información financiera. Como conclusión, se determinó que, si bien el control interno existente es funcional, requiere ser fortalecido mediante la estandarización de procesos contables e inventarios, la incorporación de herramientas tecnológicas, la capacitación continua del personal y una supervisión sistemática, a fin de consolidar un sistema de control interno más eficaz, preventivo y alineado con las buenas prácticas de gestión empresarial.

Palabras clave:

Control interno, eficiencia, evaluación, procesos contables.

Abstract

The objective of the research was to examine the internal control and efficiency of the accounting processes at Ferretería Zuridist S.A. in order to identify opportunities for improvement. It was developed using a mixed approach, non-experimental design, and descriptive-analytical type. The population consisted of all employees involved in accounting, administrative, and customer service processes (13). To collect information, interviews were conducted with management, the accountant, and the warehouse manager, and surveys were administered to operational staff. Internal control questionnaires based on the COSO model were also used, which facilitated the triangulation of qualitative and quantitative data. The main results showed that the company has a formally structured internal control system, reflected in a high level of confidence of 89.6% and a low level of risk of 10.4%. However, weaknesses were identified related to inconsistent application of controls, inadequate risk assessment, reliance on manual processes, delays in recording transactions, and deficiencies in interdepartmental communication, which affect the efficiency and timeliness of financial reporting. In conclusion, it was determined that, although the existing internal control is functional, it needs to be strengthened through the standardization of accounting processes and inventories, the incorporation of technological tools, continuous staff training, and systematic supervision, in order to consolidate a more effective and preventive internal control system that is aligned with good business management practices.

Keywords:

Internal control, efficiency, evaluation, accounting processes.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones se desenvuelven en entornos altamente competitivos que exigen una gestión eficiente de sus recursos, especialmente en el ámbito contable, donde la precisión, la transparencia y la oportunidad de la información constituyen pilares esenciales para la toma de decisiones y el cumplimiento de las obligaciones financieras y fiscales (Mero, 2024).

En la empresa Zuridist Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Manta, se han identificado debilidades en el sistema de control interno, derivadas principalmente de la ausencia de un manual de procedimientos, falta de estandarización en los registros y carencia de conocimientos técnicos suficientes por parte del personal encargado. Estas falencias generan riesgos que afectan la eficiencia de los procesos contables, tales como errores en la documentación, retrasos en el procesamiento de información y posibles inconsistencias que comprometen la confiabilidad de los estados financieros. Esta problemática constituye el eje central de la presente investigación.

Desde el diseño teórico, el estudio parte de la formulación del problema científico: ¿De qué manera influye el control interno en la eficiencia de los procesos contables en la empresa Zuridist Cía. Ltda.? El objeto de la investigación es el control interno, comprendido como el conjunto de políticas, normas y procedimientos que aseguran la correcta ejecución de las actividades (Mero, 2024). El campo se centra en los procesos contables, que son la secuencia de actividades mediante las cuales se registra, procesa y presenta la información financiera (Vallejo & Zirufu, 2022).

El **objetivo general** consiste en examinar el control interno y la eficiencia de los procesos contables, para identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar el registro, procesamiento y presentación de la información financiera en la empresa. Asimismo, se plantean **objetivos específicos** orientados a recopilar información teórica

sobre los sistemas de control interno, determinar vulnerabilidades y riesgos en los procesos contables y sugerir acciones de mejora. Las variables consideradas son: control interno como variable independiente, y eficiencia de los procesos contables como variable dependiente.

Enfoque metodológico presenta el contacto con una población de 13 personas que está conformada por administrativos y contadores. Como métodos empíricos se usaron encuestas, entrevistas, cuestionarios estructurados basados en COSO y análisis documental. Estas metodologías hicieron posible el acceso a información sobre prácticas, cumplimiento de procedimientos, reconocimiento de prácticas, eficiencia y en el caso de cumplimiento, análisis de actividades.

La investigación tiene el propósito de brindar soporte al sistema de control interno de la empresa Zuridist Cia. Ltda, con el fin de disminuir riesgos en la gestión, el control y la veracidad de la información contable. La falta de un manual de procedimientos y de la debida estandarización en la estructura procesal resulta un desajuste operativo importante y la consiguiente estructuración de errores, fraudes, omisiones y demás, que comprometan los registros financieros. Este trabajo se propone brindar los instrumentos necesarios a la empresa para el desarrollo de una mejor comunicación, la optimización de procesos y la dotación a los colaboradores de un marco de apoyo que les permita realizar sus funciones.

Los resultados obtenidos en esta investigación se traducen en el diseño de una propuesta de fortalecimiento del sistema de control interno, sustentada en los componentes del informe COSO, destinada a mejorar significativamente la eficiencia de los procesos contables. Este nuevo producto académico y técnico permitirá a la empresa Zuridist Cía. Ltda. identificar sus principales vulnerabilidades, establecer controles efectivos y consolidar un sistema contable más confiable, preciso y alineado con las necesidades actuales del entorno empresarial.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación Teórica

1.1.1. *Variable Independiente: Control Interno.*

1.1.1.1 Definición de Control Interno

El control interno puede definirse como un sistema conformado por un conjunto de políticas, normas, procesos y acciones que son establecidos por la dirección de una entidad para ofrecer una seguridad adecuada en la consecución de sus metas operativas, la fiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento a las leyes y regulaciones vigentes (Salvatierra et al., 2022).

Este sistema abarca no solo controles financieros y contables, sino que también se integra globalmente a lo largo de la organización, desde la gestión del personal hasta la supervisión de las actividades diarias. El control interno, como señala Terrones (2024), se define como un sistema de componentes interrelacionados que cada uno cumple un papel en la planificación, implementación y supervisión con el fin de proteger los recursos de la entidad, garantizar la corrección de la información y promover una funcionalidad eficiente.

Se concluye que ambos conceptos mencionan que el control interno es un sistema completo, que, por su propia esencia, busca anticipar y prevenir problemas, mientras revisa como avanza la empresa. Su meta principal es hacer que la empresa funcione de manera eficiente y organizada. Esta es una herramienta muy importante para la administración, por eso, se encarga de manejar y prevenir riesgos, asegurando el cumplimiento normativo y promover la mejora continua en la organización.

1.1.1.2 Importancia del Control Interno

El Control interno representa un elemento vital en la administración de las organizaciones, pues garantiza la efectividad operativa, la fiabilidad de la información

financiera y el cumplimiento de las normativas. Según Salvatierra et al. (2022), este control se concibe como un proceso que ofrece una seguridad razonable en relación con el cumplimiento de objetivos en áreas de operaciones, información y regulaciones.

La sistematización de los controles internos, la protección de la integridad de los registros, y la verdad de los estados, escudos los registros contables, y la verdad de los reportes financieros, son los pilares de la contaduría y las finanzas. Según Ecurra (2023), un sistema de control interno genera confianza entre los inversionistas y otras partes interesadas de la información financiera, optimizando la gestión del recurso y despejando preocupaciones por el error o el fraude.

Los controles internos, de acuerdo con Martínez y Cañas (2023), poseen una doble función: como mecanismo de detección, y prevención, en este caso, el control interno, como sistema, y también sub-sistema, abarca los cuatro componentes: la responsabilidad, la ética, la profesionalidad, y la firma, y se traduce en una ventaja competitiva que contribuye al logro de las metas de la organización.

Se concluye que el Control interno es importante para una gestión eficaz en las empresas, ya que aporta eficiencia operativa y cumplimiento normativa, para la fiabilidad financiera de la empresa, ayudando así previniendo errores y fraudes.

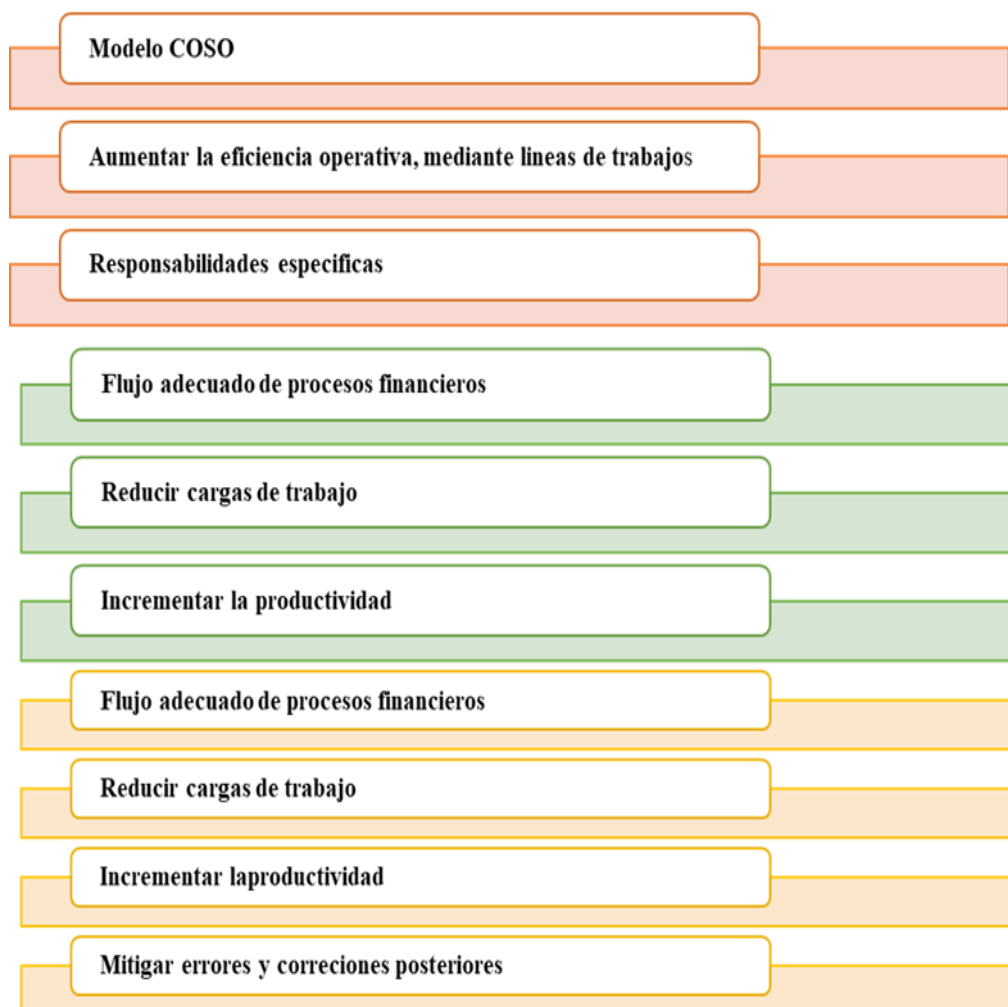
1.1.1.3 Beneficios del control Interno

Según Coloma y De la Costa (2020), define que, las organizaciones que implementan controles internos en sus operaciones pueden conocer con certeza la situación real, gracias a la influencia de la planificación que verifique el cumplimiento de estos controles, además, proporciona una mejor y alta visión de la gestión, como también, contar con un SCI ayuda a medir la efectividad de manera práctica y asegurar principalmente el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Un sistema de Control Interno con altas viabilidades y responsabilidades ofrece algunos beneficios:

Figura 1

Beneficios de implementación de un SCI



Nota. Beneficios del SCI al implementar en las organizaciones. Adaptado de Rivas (2022).

Por lo tanto, la implementación de un SCI es beneficiario para las empresas ya que ayuda aumentar la eficiencia operativa, teniendo un flujo adecuado de responsabilidades específicas y reduciendo la carga de trabajo para así incrementar productividad.

1.1.1.4 Componentes o variables del control interno (Modelo COSO)

La estructura COSO ha sido ampliamente reconocido como una guía para implementar controles eficaces. Sus componentes son:

Tabla 1*Componentes del control interno*

Entorno de Control	Se refiere al conjunto de principios, procesos y estructuras que forman la base para el establecimiento del control interno de la entidad. El "Tono desde la Cima" de la junta y la gestión ejecutiva con respecto a la importancia del control interno y los estándares de comportamiento que se espera que prevalezcan en la organización.
Evaluación de riesgos	Incluye la identificación y análisis de riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. La evaluación de riesgos otorga la capacidad de prever circunstancias adversas y formular respuestas adecuadas, para mejorar la capacidad de planificar la prevención.
Gestionar actividades	Estas son las reglas y procedimientos que ayudan a garantizar la ejecución de las instrucciones. Incluyen autorizaciones, verificación, reconciliación y responsabilidades distintas.
Información y comunicación	Esto se aplica a los sistemas que son capaces de recopilar, procesar y transmitir datos de manera precisa y oportuna. La comunicación efectiva asegura que todos los miembros de la organización entiendan sus responsabilidades con respecto al control interno.
Monitoreo	Esto se aplica a una evaluación de inspección continua y periódica para evaluar la efectividad y mejorar la propuesta, este componente asegura que el sistema de control interno se mantenga al alcance de los cambios ambientales predominantes.

Nota. Componentes o variables del control interno. Adaptado de Salvatierra et al. (2022).

El modelo COSO sirve como una herramienta fundamental para establecer un sistema de Control Interno firme en las empresas. Sus cinco componentes operan en conjunto para asegurar una administración transparente, eficaz y fiable. En conclusión, estos componentes facilitan que la empresa logre sus metas de manera más segura y sostenible.

1.1.2. Variable Dependiente: Eficiencia de los procesos contables.

1.1.2.1 Definición de Eficiencia de los Procesos Contable

La eficiencia de los procesos contables se refiere a su habilidad para convertir las transacciones empresariales en datos financieros de forma rápida, exacta y económica. Según lo expuesto por Arana (2024), un sistema contable eficaz disminuye la repetición de registros, reduce la posibilidad de errores humanos, automatiza procesos esenciales y brinda información pertinente y oportuna a los usuarios.

La efectividad de un sistema contable radica en su capacidad para transformar las transacciones comerciales en datos financieros precisos durante la contabilidad. Un sistema contable que integra todas las transacciones y que automatiza las funciones de contabilización, aumenta la productividad y la calidad de la información, y, además, disminuye la repetición y los errores humanos.

En una ferretería, la integración de los módulos de inventario, facturación, cuentas por cobrar y pagos, refleja en su eficiencia el mejor manejo y control interno de la gerencia de recursos.

Eficiencia: en el ámbito de la economía y la administración, se reconoce el uso de la palabra eficiencia como la capacidad de una entidad en el uso de sus recursos, de una manera racional, y que le permite obtener resultados.

La eficiencia, según Zambrano (2025), implica que, para obtener mayor volumen de producción de bienes y/o servicios, debe incrementarse el uso de otros recursos; y, en consecuencia, hay que encontrar un balance entre el esfuerzo y los resultados obtenidos.

Procesos Contables: El proceso contable puede definirse como una serie organizada de pasos que transforman las transacciones económicas de una organización en información valiosa para la administración. Según Vallejo y Zirufu (2022), este proceso

abarca el reconocimiento, registro, organización, resumen e interpretación de las actividades financieras, que eventualmente se reflejan en los estados financieros.

1.1.2.2 Gestión por Procesos aplicada a la Contabilidad

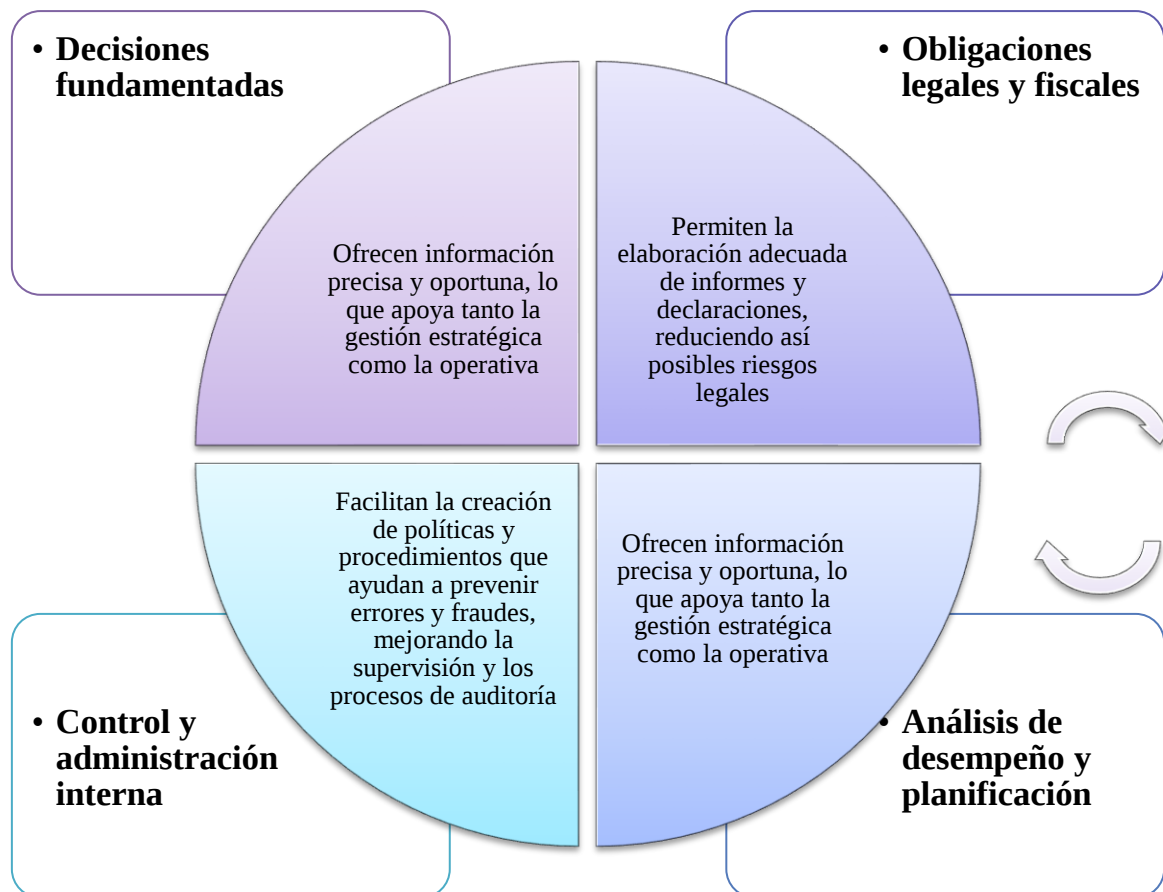
Desde la perspectiva de gestión administrativa, el enfoque de gestión por procesos permite analizar la eficiencia contable. Para Anguisaca y Moreno (2024), la reingeniería es considerada una revisión y rediseño radical de procesos que contribuyan al logro de mejoras sustanciales en costo, calidad y tiempo.

Esto en contabilidad significa que se deben digitalizar las operaciones, estandarizar los procedimientos, y establecer flujos de trabajo que permitan una mejora en la productividad y en la confiabilidad de la información.

Se determina que es un método efectivo para optimizar la eficiencia y calidad del Trabajo Administrativa. Eso no solo mejora la utilización de recursos y tiempo. En resumen, el requerimiento de una gestión por procesos posibilita que las áreas contables de ajusten a las exigencias del presente y proporcionen resultados reales y rápidos.

1.1.2.3 Importancia de los Procesos Contables

Los procesos contables son fundamentales para el funcionamiento efectivo de cualquier organización, ya que son responsables de registrar, gestionar y analizar todas las transacciones financieras. Su importancia se refleja en diversos aspectos:

Figura 2*Importancia de los procesos contables*

Nota. Importancia de los Procesos Contables. Adaptado de Calderón et al. (2021).

Los procesos contables son esenciales para documentar y organizar transacciones financieras, mejorando en Control Interno y la toma de decisiones. Según Roberts y Masooud (2025), son fundamentales para generar información financiera confiable y garantizar la sostenibilidad empresarial.

Finalmente se puede resaltar que los procesos contables son importantes porque establecen la base esencial para mantener la gestión financiera adecuada en cualquier

empresa. Permiten registrar todas las operaciones económicas de manera ordenada y adecuada, ayudando a tener una visión en tiempo real de la situación financiera del negocio.

1.1.2.4 Eficiencia Contable en las PYMES

En el contexto de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), como las ferreterías, la eficiencia de los procesos contables se vuelve crucial a nivel estratégico. Según Pilay y Rodríguez (2025), muchas micro y pequeñas empresas enfrentan desafíos financieros y tecnológicos que dificultan la adopción de sistemas de gestión avanzados. Sin embargo, implementar herramientas de registro automatizado, establecer controles básicos y capacitar al personal puede mejorar la eficiencia y asegurar la viabilidad del negocio a largo plazo.

Según Sotomayor et al. (2020), la eficiencia contable en las PYMES es importante para mejorar la gestión financiera y al momento de tomar decisiones, ya que es un sistema eficaz que optimiza recursos, minimiza errores y asegura el cumplimiento fiscal, favoreciendo el crecimiento y la competitividad en mercados exigente.

1.1.2.5 Control Interno y su relación con la Eficiencia Contable

El control interno se define como una serie de procedimientos instaurados por la administración y llevados a cabo por los empleados de una organización con el fin de asegurar la fiabilidad de los datos, cumplir con las normas establecidas y optimizar las operaciones (Carmona et al., 2023). En lo que respecta a la contabilidad, contar con controles internos bien definidos ayuda a minimizar el riesgo de errores y fraudes, aumenta la precisión de los registros contables y garantiza un uso eficiente de los recursos, lo que refuerza la confianza en los informes contables.

Tal como mencionan Flores y Viteri (2021), el control interno es un proceso para dar seguridad razonable de que tan efectivos son las operaciones y la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento legal. Previene fraudes y errores, optimizando la toma de decisiones y mejora de la eficiencia contable y organizacional.

De acuerdo con las opiniones de los dos autores antes mencionados se puede decir que el Control Interno es un conjunto de políticas y procedimientos que facilitan a una empresa el funcionamiento adecuado, la protección de los recursos económicos y la garantía de que la información contable sea fiable y correcta.

1.1.2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable

Variable	Tipo	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Control Interno	Independiente	Conjunto de políticas, procedimientos y acciones implementadas para salvaguardar los recursos, asegurar la confiabilidad de la información contable y promover la eficiencia operativa dentro de la empresa.	1. Ambiente de Control	- Existencia de políticas internas - Nivel de ética y valores institucionales - Estructura organizacional definida - Grado de compromiso directivo	Cuestionario de Control Interno	Lista de verificación (checklist) y preguntas tipo Likert
			2. Evaluación de Riesgos	- Identificación de riesgos contables - Procedimientos para valorar riesgos - Controles ante riesgos frecuentes		
			3. Actividades de Control	- Autorizaciones y aprobaciones - Revisión de registros contables - Segregación de funciones - Controles físicos sobre activos	Cuestionario y Encuesta	Ítems con escala de frecuencia
			4. Información y Comunicación	- Flujo de comunicación interna - Oportunidad en la transmisión de datos contables		

				- Disponibilidad de información confiable		
			5. Supervisión y Monitoreo	- Seguimiento periódico de actividades contables - Acciones correctivas - Evaluación continua del sistema de control	Entrevista a gerente y contador	Guía de entrevista
Eficiencia de los Procesos Contables	Dependiente	Grado en que los procesos contables se ejecutan de forma oportuna, precisa y con uso óptimo de recursos, garantizando información financiera confiable para la toma de decisiones.	1. Registro de Operaciones	- Exactitud en el registro - Oportunidad en la contabilización - Cumplimiento de cronogramas contables	Encuesta	Cuestionario tipo Likert
			2. Calidad de la Información Contable	- Veracidad de los datos - Reducción de errores - Coherencia entre cuentas - Trazabilidad de documentos	Entrevista y Encuesta	Encuesta y guía de entrevista
			3. Presentación de Estados Financieros	- Cumplimiento de normas NIIF - Entrega oportuna-Claridad y estructura-Comparabilidad financiera	Entrevista al Contador	Guía de entrevista

Nota. Matriz de operacionalización de variable. Adaptado de Castillo et al. (2023); Calle et al. (2020).

1.2. Fundamentación Legal

1.2.1. Ley de Compañías

Los artículos 20 y 22 de la Ley de Compañías establecen que se debe llevar contabilidad de acuerdo con las NIIF y las normas legales, además de que los administradores deben ser responsables por la exactitud de la información contable (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020).

1.2.2. Normativa Internacional

La normativa NIA 315 (Identificación y Evaluación del Riesgo de Auditoría) y IFRS (1 - Presentación de Estados Financieros) requieren de la contabilidad un sistema de control interno efectivo que garantice la fiabilidad e integridad de la información.

Asimismo, el COSO provee un sistema aceptado globalmente para el diseño y evaluación de sistemas de control interno, que también aumenta la efectividad de los procesos contables en todas las organizaciones (COSO, 2013).

1.2.3. Ley de Régimen Tributario Interno

De acuerdo con la ley de Regimen Tributario Interno del Ecuador, especialmente los artículos 20, 21 y 102, el Control Interno está directamente relacionado a la responsabilidad de mantener una contabilidad confiable con transparencia y ordenada (Tributario, 2023).

1.3. Antecedentes Investigativos

Con base a lo planteado, se utilizó los siguientes antecedentes investigativos más relevantes que fundamentan el presente estudio.

Mero (2024), en su tesis “Control Interno de los procesos contables del comercial Victor's”. Esta investigación tiene como propósito evaluar la relación entre la gestión de procesos contables y la confiabilidad de la información financiera. A través de un enfoque analítico, también se busca diseñar un manual de procedimientos que permita fortalecer el sistema de control interno, optimizando así los procesos administrativos u contables.

El tema indica que la eficacia administrativa y la fiabilidad de los datos financieros se mejoran mediante la implementación y fortalecimiento de control interno en los procesos contables. Esto se relaciona con la tesis sobre Zuridist Cia Ltda, ya que tener procedimientos y manuales claros puede mejorar los procesos, reducir errores o fraudes, y asegurar informes financieros más precisos y valiosos.

Almeida (2024), “Sistema de Control Interno como Herramienta de Optimización de los Procesos Financieros de la Empresa AMECUCOL S.A”. Esta investigación guía al estudio hacia una evaluación cuantitativa y cualitativa del impacto de los controles existentes, y la búsqueda de evidencias que respalden esta relación, la muestra se conformó por trabajadores de la empresa seleccionada mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó como TRD una encuesta estructurada, la cual facilita la obtención de datos estandarizados.

El análisis del auditor, muestra que evaluar los controles internos, de forma cuantitativa y cualitativa, ayuda a conocer su impacto en los procesos financieros. Las encuestas del estudio proporcionaron datos sobre la percepción y efectividad de estos controles. La implementación adecuada de control interno según normas como COSO 2013 mejora la eficiencia y precisión de los registros contables, resaltando su importancia en organizaciones como Zuridist Cia Ltda.

Flores y Viteri (2021), “El Control Interno En El Área Contable Y Su Relación Con La Eficiencia De Las Operaciones Financieras De La Empresa Expair Cargo Ecuador Cia Ltda.” La investigación fue desarrollada a partir de la aplicación de encuestas estructuradas que estaban dirigidas a empleados de la contabilidad y administración, quienes brindaron la información solicitada. También, se llevó a cabo una revisión de los documentos y registros financieros de la empresa, que facilitó la localización de las debilidades del sistema vigente.

El análisis del auditor, señala que un sistema de control interno en la contabilidad, refuerza la eficiencia en el desempeño de las operaciones financieras, el autor sostiene que la contabilidad, logra identificar y resolver las deficiencias en los procedimientos y, en los registros contables. Este aspecto, en la parte anterior, se relaciona con el tema, que al robustecer los controles internos, la empresa mejora la calidad de la información, disminuye los errores y hace más eficaces los procesos contables. Con esto se logra mejorar la confiabilidad y la eficiencia en la gestión financiera, cumpliendo con el marco COSO 2013 y las exigencias académicas.

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Metodología

2.1.1. *Modalidad de la investigación.*

2.1.1.1. *Método deductivo*

Arias (2014), destaca que el método deductivo permite realizar profundamente un análisis mejorado para obtener el uso del control interno para la aplicación optima del modelo de contabilidad, que también nos obliga a obtener una aplicación para que los procedimientos se puedan usar de esta manera y llevar a cabo esta investigación.

Este método se utilizó para comenzar con conceptos general sobre el control interno y su eficiencia en los procesos contables, para así conocer la situación específica de la empresa Zuridist Cía Ltda. Esto va a permitió evaluar como los fundamentos teóricos se reflejan en la práctica contable interna de la empresa.

2.1.1.2. *Método analítico*

Baena (2017), señala que el método analítico se caracteriza por separar o descomponer los elementos que conforman el objeto investigado a fin de identificar su comportamiento particular y el carácter de las relaciones entre componentes.

Se utilizó para descomponer los procesos contables de la empresa en sus componentes fundamentales, identificando los errores en el sistema de control interno. Este método permitió estudiar de manera detallada los elementos que intervienen en la eficiencia contable.

2.1.1.3. *Método estadístico*

Arias y Covinos (2021), indican que la estadística puede definirse como un método de razonamiento que permite interpretar datos cuyo carácter esencial es la variabilidad. En investigación, la finalidad de la estadística es utilizar datos obtenidos en una muestra sujetos

para realizar inferencias válidas para una población más amplia de individuos de características similares.

Este método facilitó la recolección y análisis de los datos obtenidos a través de encuestas. Se aplicó para interpretar resultados cuantitativos y establecer resultados fundamentales sobre el estado del control interno y su relación con la eficiencia contable.

2.1.2. Tipo de investigación.

2.1.2.1. Investigación de campo

Hernández y Mendoza (2018), manifiestan, que la investigación de campo es un tipo de estudio que se lleva a cabo directamente en el sitio donde se manifiesta el fenómeno que se quiere examinar. Se fundamenta en la observación y recopilación de datos primarios para lograr un entendimiento más cercano a la realidad. Esta investigación puede ser pura, si tiene como objetivo generar al nuevo conocimiento, o aplicada, si se enfoca en resolver problemas específicos.

Consiste en la recopilación directa de datos en la empresa Zuridist Cia Ltda a través la aplicación de las técnicas e instrumentos al personal contable. Este tipo de investigación nos permitió conocer la situación real del sistema de control interno implementado.

2.1.2.2. Investigación documental

Dávila (2015), dice que la investigación documental es una técnica de la investigación cualitativa que se dedica a la recolección, recopilación y selección de información a partir de lecturas de documentos, revistas libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos de investigación, entre otros; en este proceso, la observación juega un papel importante en el análisis de datos, así como en su identificación, selección y conexión con el objeto de estudio.

Esta se basó en el análisis de libros, artículos científicos, tesis con temas referidos, normativas contables, informes financieros y documentos internos de la empresa. Esta

investigación permitió fundamentar teóricamente el estudio y comparar la realidad de la empresa con los estándares establecidos.

2.1.3. Población y muestra.

2.1.3.1. Población

Para Arias et al. (2016), la población objeto de estudio se define como un conjunto de casos que es específico, limitado y de fácil acceso, y que será la base para seleccionar la muestra que cumpla con una serie de criterios preestablecidos.

La población la cual se investigo está formada por todos los colaboradores que participan en los procesos contables, administrativos, atención al cliente y de producción de la empresa ZURIDIST CIA LTDA, que se encuentra en la ciudad de Manta. Esto abarca al personal del área contable, gerencia y otros departamentos relacionados directamente con el flujo de información financiera y la implementación del control interno. La misma que se dispone en la siguiente tabla:

Tabla 3

Población De La Ferretería Zuridist SA

Cargo	Cantidad
Gerente	1
Recursos Humanos	1
Contador	1
Atención al cliente	6
Bodeguero	4
Total	13

Nota: Se muestra la población de la Ferretería Zuridist SA.

2.1.3.2. Muestra

Comenta Salazar (2021), que se trata de un subconjunto o segmento del universo o población sobre el cual se realizará la investigación. Existen métodos para determinar el número de elementos de la muestra, como formulas, razonamientos y otros que se discutirán más adelante, la muestra representa de manera proporcional a la población.

Dado que la cantidad de personas es bastante limitada, se llevó a cabo una muestra no probabilística por conveniencia que incluyó al total del personal, es decir, los 13 trabajadores. Esto proporcionó una perspectiva completa sobre la implementación y el desempeño del sistema de control interno de la empresa, Asimismo, aumentó la precisión de los resultados y ayudó a detectar debilidades concretas de los procedimientos actuales.

Tabla 4

Muestra de la investigación Ferretería Zuridist SA

Cargo	Cantidad	Técnica
Gerente	1	Cuestionario de control interno, Entrevista y Encuesta
Recursos Humanos	1	Encuesta
Contador	1	Cuestionario de control interno, Entrevista y Encuesta
Atención al cliente	6	Encuesta
Bodeguero	4	Entrevista y Encuesta
Total	13	

Nota: Detalle de la muestra a emplearse Ferretería Zuridist SA.

2.2. Técnicas e instrumentos

2.2.1. Entrevista

Hernández y Mendoza (2018) señalan, que la entrevista es una técnica funcional para obtener datos, consiste en un dialogo de carácter ameno entre dos personas. Esta técnica se realiza con el objetivo de recaudar información de parte de la persona entrevistada, que es, por lo general, una persona con amplios conocimientos en la materia o tema de la investigación.

Las entrevistas elaboradas para este estudio estuvieron dirigidas a tres actores clave de la empresa: el gerente, el contador y el bodeguero, debido a su participación directa y estratégica en los procesos administrativos, contables y de control interno.

En total se diseñaron tres entrevistas, cada una conformada por cinco preguntas, orientadas a obtener información relevante sobre las vulnerabilidades, riesgos, registros y controles aplicados que inciden en la eficiencia de los procesos contables (*Ver anexo 1,2 y*

3). Estas entrevistas permiten recopilar criterios técnicos y operativos desde distintos niveles jerárquicos, profundizando en aspectos que no pueden obtenerse mediante encuestas y contribuyendo a un diagnóstico más completo del sistema contable y del control interno de la empresa.

2.2.2. Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar información de un gran número de personas. Se trata de una herramienta versátil y accesible que permite a los investigadores obtener información sobre comportamientos, actitudes, opiniones y demografía de una población objetiva (Medina et al., 2023).

Este documento muestra las transacciones del personal respecto al control interno y la eficiencia de los procesos en la empresa. Contiene diez preguntas, cinco para cada variable, estructuradas en la Escala de Likert (5) (Ver Apéndice 4). Se centró principalmente en la política, la actividad de control, la comunicación interna y la supervisión con el fin de evaluar la puntualidad, calidad y orden de la información contable. Los resultados muestran las áreas de oportunidad para agilizar los procesos contables y mejorar la gestión financiera de la empresa.

2.2.3. Cuestionario de control interno

El marco del COSO fue tomado en cuenta para el diseño de cuestionarios de controles internos para el primer objetivo de esta investigación, que intenta determinar el grado de efectividad de algunos elementos que impactan la eficiencia de los procesos contables en la empresa Zuridist Cía. Ltda. Los cuestionarios se hicieron a los principales actores del sistema contable y administrativo, que fueron la Gerencia y el Contador, ya que tienen un rol principal durante la planificación, la ejecución y la supervisión de los registros y controles financieros.

Los cuestionarios se estructuraron con preguntas cerradas de cumplimiento (Sí/No), y divididos en cinco secciones, cada una de las cuales aborda un componente del COSO (Control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo). Se incluye un total de 25 preguntas por cada rol (Ver anexos 5 y 6) para proporcionar una evaluación más completa sobre las fortalezas, vulnerabilidades y prácticas del control interno. Esto también ayuda a la identificación de problemas y zonas de mejora en los procesos contables de la empresa.

2.3. Análisis e interpretación de resultados

2.3.2. Análisis de resultados de entrevistas

Se aplicaron entrevistas a tres principales responsables y conocedores del control interno en los procesos contables de la empresa Zuridist Cia Ltda de la ciudad de Manta, con la finalidad de examinar cómo se da el control y detectar oportunidades de mejoras. A continuación, se presentan los resultados obtenidos y los respectivos análisis e interpretaciones que se desprenden.

Tabla 5

Entrevista Gerente General Ferretería Zuridist SA

Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo evalúa usted el nivel actual de control interno que se aplica en las áreas administrativas y contables de la empresa?	Pienso que el estado actual del control interno es satisfactorio, aunque susceptible de mejora. Hemos progresado en varios procedimientos importantes, tales como la verificación de documentos, la gestión de inventarios y la reconciliación de cuentas, lo que nos ha permitido operar de manera más ordenada y minimizar errores. Aun así, reconozco que hay elementos que debemos reforzar. Por ejemplo, es fundamental que otorguemos mayor formalidad a ciertos procesos, garantizando que todo el equipo los cumpla de forma uniforme y promoviendo el uso de tecnología que nos ayude a prevenir retrabajos o errores.

2. ¿Cuáles considera que son los principales riesgos o vulnerabilidades que afectan la eficiencia de los procesos contables?

Me parece que el riesgo de no usar más tecnologías es un problema que hay que atender. Bajo ciertas condiciones, si no avanzamos en el proceso, seguiremos expuestos a errores aleatorios o a un exceso de confianza en el trabajo manual.

3. ¿Existen políticas formales para supervisar el registro y procesamiento de la información financiera? ¿Son aplicadas de manera constante?

No se puede afirmar que la organización y el manejo de la información financiera cumplan con la versión más deseada de las políticas. Empecemos con la supervisión de registros. Si bien contamos con políticas sobre el registro de facturas, el manejo de comprobantes de compra y venta, conciliaciones, y algunos otros aspectos, se puede afirmar que la mayoría de estos elementos son más actos administrativos que el resultado de regulaciones y políticas formales.

Concerniente a la regulación de estos elementos, si bien se realizan, no son continuas. En ocasiones se da el caso de que, por el volumen de trabajo o por la presión del tiempo, algunos elementos se procesan de una manera bastante acelerada y poco rigurosa. A pesar de ello, el equipo es consciente, y poco a poco hemos concretado la normativa en cada uno de los procesos, a fin de que la información financiera resulte más confiable y menos ambigua.

4. Desde su perspectiva, ¿qué aspectos del flujo de información entre departamentos impactan de manera positiva o negativa la calidad de los registros contables?

Un aspecto positivo es que la colaboración entre los equipos de ventas, almacén, compras y administración es más eficaz cuando la información es compartida de forma clara y a su debido tiempo. Por ejemplo, cuando el área de almacén le notifica de manera inmediata la entrada y salida de objetos, o, en su caso, el equipo de compras, remite de manera completa y a tiempo las facturas y guías, el área contable tiene datos actualizados y precisos para su trabajo. Esto genera confianza, evita discrepancias y facilita el proceso de decisión.

Aun así, hay situaciones que pueden influir negativamente para que estos registros reflejen estos resultados. Algunas veces la información es incompleta, o la comunicación sobre ciertos cambios en el inventario, sobre descuentos, devoluciones, o cambios en los pedidos, no se hace. Estas pequeñas lagunas producen inconsistencias, trabajo duplicado y hasta errores que requieren tiempo para ser corregidos. Y aun más, la falta de un sistema unificado que todos los equipos deban usar, y la adopción de métodos diferentes, hace que cada área maneje la información a su manera, y da como resultado una situación en la que la integración de datos es más complicada.

- | | |
|---|--|
| <p>5. ¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer el sistema de control interno y optimizar los procesos contables de la empresa?</p> | <p>Creo que para fortalecer los controles internos y mejorar los procesos contables, necesitamos organizar un poco mejor nuestro trabajo. Creo que necesitamos revisar y actualizar algunos de nuestros procesos, asegurarnos de que todos los sigamos de la misma manera y confiar más en herramientas tecnológicas que nos ayuden a registrar y administrar la información más fácilmente. La capacitación de los empleados también es importante porque cuando el equipo comprenda los procesos y su importancia, el sistema de control interno funcionará mejor. En resumen, necesitamos organizar mejor nuestros métodos, modernizar algunas prácticas y colaborar para que las cosas funcionen de manera más eficiente y segura.</p> |
|---|--|
-

Nota: Resultados de entrevista de la Ferretería Zuridist SA.

Análisis:

La entrevista realizada al Gerente General de la Ferretería Zuridist S.A. constata que la ferretería cuenta con un nivel de control interno que se califica como satisfactorio, manifestado a través de, por ejemplo, la verificación documental y el control de inventarios, así como la conciliación de cuentas, lo que ha permitido una operación más ordenada y menos errores.

Pese a ello, se encuentran debilidades que se relacionan con la escasa formalización de los procesos y el escaso uso de herramientas tecnológicas, lo que hace que exista una considerable dependencia del trabajo operativo manual y que los riesgos operativos se vean incrementados. Por otro lado, y aunque se han creado políticas para el registro y procesamiento de la información financiera, hay situaciones en las que no son aplicadas adecuadamente, en especial a causa de la carga de trabajo y la presión del tiempo, lo que afecta la uniformidad y la rigurosidad de los procedimientos contables.

No obstante, el gerente señala que la calidad de los registros contables tiene la capacidad de mejorar cuando hay comunicación clara entre los distintos departamentos (ventas, compras, almacenamiento y administración), sin embargo, la información cuando está incompleta, la omisión de ajustes y la falta de un sistema que esté integrado causan inconsistencia y reprocesos.

Por tanto, se ubican oportunidades de mejora dedicadas a la estandarización de los procesos, la actualización y formalización de políticas internas, la incorporación de herramientas tecnológicas y la capacitación del personal, lo cual también permitiría dar más solidez al sistema de control interno, optimizando los procesos contables y convirtiendo la información financiera en más confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones gerenciales.

Tabla 6

Entrevista Contador Ferretería Zuridist SA

Preguntas	Respuestas
1. ¿Qué controles internos aplica regularmente para garantizar la exactitud y oportunidad de los registros contables?	Para garantizar que mis registros contables sean precisos y estén actualizados, trato de mantener algunas comprobaciones básicas pero muy útiles. Reviso continuamente facturas y documentos antes de enviarlos, verifico la coherencia de la información bancaria y de inventario y mantengo un orden claro en mis registros contables?

Preguntas	Respuestas
	copias de seguridad. También trato de asegurar una división razonable de tareas para evitar errores y confusiones.
2. ¿Cuáles son los errores o riesgos más frecuentes que ha identificado durante el procesamiento de la información financiera?	Los errores o riesgos más comunes que he identificado al manejar información financiera a menudo involucran entradas que no se ingresan a tiempo, pequeñas diferencias en el inventario y que los documentos a veces no llegan en su totalidad o se almacenan incorrectamente. También pueden producirse errores debido a la escritura a mano.
3. ¿Cómo influye la disponibilidad y calidad de la documentación recibida en la eficiencia de los procesos contables?	La calidad y disponibilidad de documentos incide directamente en el proceso contable. Cuando los documentos están completos, actualizados y son claros, el proceso es más veloz. Se pueden registrar las transacciones en tiempo, se evitan errores, y se pueden llevar actividades de forma más efectiva. En el contrario, el proceso se complica por la falta de documentos, mala cumplimentación y/o entrega tardía. Es un proceso en el cual se tiene que invertir tiempo en la revisión de los documentos, corregir, o buscar información que esté ausente, y esto retrasa el cierre de casos y aumenta el sesgo.
4. ¿Considera que la estructura de supervisión es suficiente para detectar y corregir fallas en los registros contables? Explique.	Me complace que tengamos controles básicos, como auditorías y reconciliaciones periódicas, que nos permiten identificar errores comunes. Sin embargo, encuentro que estar ocupado con el trabajo o no mirar de cerca puede hacer que ciertos detalles pasen desapercibidos. Creo que con procesos de supervisión más consistentes y mejor estructurados, combinados con herramientas que automatizan partes del trabajo, podremos identificar errores y corregirlos antes de que haya un impacto en la presentación de informes y la toma de decisiones.
5. ¿Qué acciones propone para mejorar la eficiencia, reducir	Sugiero centrarse en acciones simples pero efectivas. Primero, organiza mejor tus procesos para que toda la información te llegue de forma clara y completa. Luego refuerce los controles

Preguntas	Respuestas
riesgos y fortalecer la integridad de los datos contables?	básicos, como revisar cuidadosamente los documentos antes de enviarlos y mantener copias de seguridad actualizadas. También creo que es importante aprovechar mejor las herramientas tecnológicas que tenemos, evitar errores y trabajar mejor con los datos. La idea general es hacer nuestro trabajo más flexible, seguro y transparente para que la información contable sea realmente útil para la empresa.

Nota: Resultados de entrevista de la Ferretería Zuridist SA.

En la sección secundaria de la entrevista que fue realizada al contador de la Ferretería Zuridist S.A. se pone de manifiesto cómo la empresa acomete los controles internos básicos que sirven para asegurar la certeza de la información contable y su flujo en tiempo, a partir de la revisión sistemática de facturas y documentos, la verificación con información bancaria, los inventarios, el mantenimiento de respaldos y una normal división de funciones.

Se observaron aspectos negativos donde se presentan riesgos latentes relacionados con el reseñado, entre otros: las demoras en el ingreso de la información, el inventario, la recepción no completa o desorganizada de la documentación y errores de procesamiento que tienen su origen en el uso de registros manuales, todos ellos con el efecto de reducir la eficacia y precisión de la información contable gestionada.

También asiente el contador que la calidad y puntualidad de la documentación recibida afecta de forma directa con el desarrollo de los procesos contables, en la medida en la que una información incompleta o tardía supondría tener que reprocesar, incurrir en demoras y aumentar el riesgo de cometer errores. Aunque se cuenta con mecanismos de control como conciliaciones y revisiones rutinarias, los mismos carecen de eficacia a la vista de la carga operativa en la que está inmersa la organización y la carencia de medios automáticos.

En este sentido, se consideran oportunidades de mejora de cara a la organización o estandarización de los procesos, la mejora de los controles internos, la utilización más eficaz de la tecnología y el desarrollo de secuencias de control más sistemáticas, de tal manera que se minimicen los riesgos, se potencien la efectividad de los datos y la utilidad de la información contable para una mejor toma de decisiones.

Tabla 7

Entrevista Bodeguero Ferretería Zuridist SA

Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo realiza el registro y control de los movimientos de inventario dentro de la bodega?	Verifico físicamente los productos: cantidades, códigos y condiciones. Luego, confronto esos datos con las guías de remisión o facturas para asegurar que todo esté en conformidad. En el caso de salidas, verifico que el pedido esté íntegro y correcto antes de registrarlo. Asimismo, llevo a cabo evaluaciones regulares en el almacén para garantizar que el inventario esté adecuadamente ordenado y que no existan discrepancias entre lo registrado y lo que realmente poseemos.
2. ¿Qué dificultades o riesgos ha identificado en el proceso de entrega, recepción o registro de mercadería?	Un problema que se puede ver en la bodega es que a veces no coinciden la orden y la factura. También puede ser que lleguen artículos que no tienen que ver con la orden, artículos en cantidades diferentes, o el código de los artículos es diferente y similar. Esto puede generar problemas en el momento de registrar los artículos. He visto como, por la actividad de la bodega, se prefiere no registrar de inmediato la mercancía que se recibe, y esto genera una diferencia entre lo que se tiene y lo que se tiene en el sistema. En esa actitud de querer atender la operación de forma urgente, se pueden omitir pasos. Las mercancías en mal estado, mal etiquetadas o sin etiquetas que faciliten su identificación, incrementan el riesgo, ya que se tienen que hacer más revisiones y aseguramientos.

Preguntas	Respuestas
3. ¿Considera que la comunicación entre bodega y contabilidad es oportuna y suficiente para garantizar registros confiables?	Considero que la interacción con el departamento de contabilidad ha sido satisfactoria, aunque existen oportunidades para mejorar y asegurar registros más exactos. En la mayoría de las ocasiones, transmitimos la información puntualmente, sobre todo en lo que respecta a las entradas y salidas de productos, aunque de vez en cuando surgen leves demoras o falta de claridad en ciertos datos, lo que puede ocasionar confusiones.
4. ¿Qué controles utiliza para evitar inconsistencias entre el inventario físico y el inventario registrado?	Los controles que pusieron son claros y tienen como fin comprobar que todo se encuentre en su debido lugar. De manera general, me dedico a revisar de manera minuciosa cada una de las entradas y salidas de productos, mantener la bodega en buen orden y hacer conteos de manera periódica. Esto último, con la finalidad de que el inventario que se tiene de forma física, coincida con la documentación. Así mismo, en el caso de que encuentre alguna diferencia, la doy a conocer con la mayor celeridad para que se pueda corregir. Gracias a estas medidas, intento que la diferencia de inventarios sea lo menor posible.
5. ¿Qué mejoras considera necesarias en los procesos de control, registro o supervisión de inventarios para apoyar la eficiencia contable?	Mantener un registro preciso y organizado de lo que entra y sale del almacén, para que siempre sepamos con certeza qué tenemos disponible. Cuando se lleva a cabo este proceso con cuidado y responsabilidad, evitamos malentendidos, pérdidas o discrepancias que después dificultan la labor contable.

Nota: Resultados de entrevista de la Ferretería Zuridist SA.

El análisis de la entrevista realizada al bodeguero de la Ferretería Zuridist S.A.-que reproducimos en la parte 2) de este documento- pone en evidencia el uso de controles operativos tendientes a asegurar la correcta gestión del inventario, tales como verificar físicamente los productos, confrontar cantidades y códigos con guías de remisión y facturas,

así como realizar la revisión previa de los pedidos antes de su despacho. Estas prácticas, que se acompañan con los conteos periódicos y el mantenimiento del orden en la bodega, contribuyen a achicar las diferencias entre el inventario físico y el registrado,mente anclando la confianza sobre la validez de la información que emplean los procesos que la generaron (los que son considerados contables).

Se constató también debilidades ya que existen riesgos relacionados a la fuerte carga operativa, tales como demoras en el registro de la mercadería, confusiones por códigos similares o parecidos, empaques deteriorados o falta de etiquetado (entre otros), e incluso algunas pequeñas deficiencias en la comunicación con el área contable; esto puede tener sus consecuencias en términos de la oportunidad de los registros contables y de la exactitud de la información financiera.

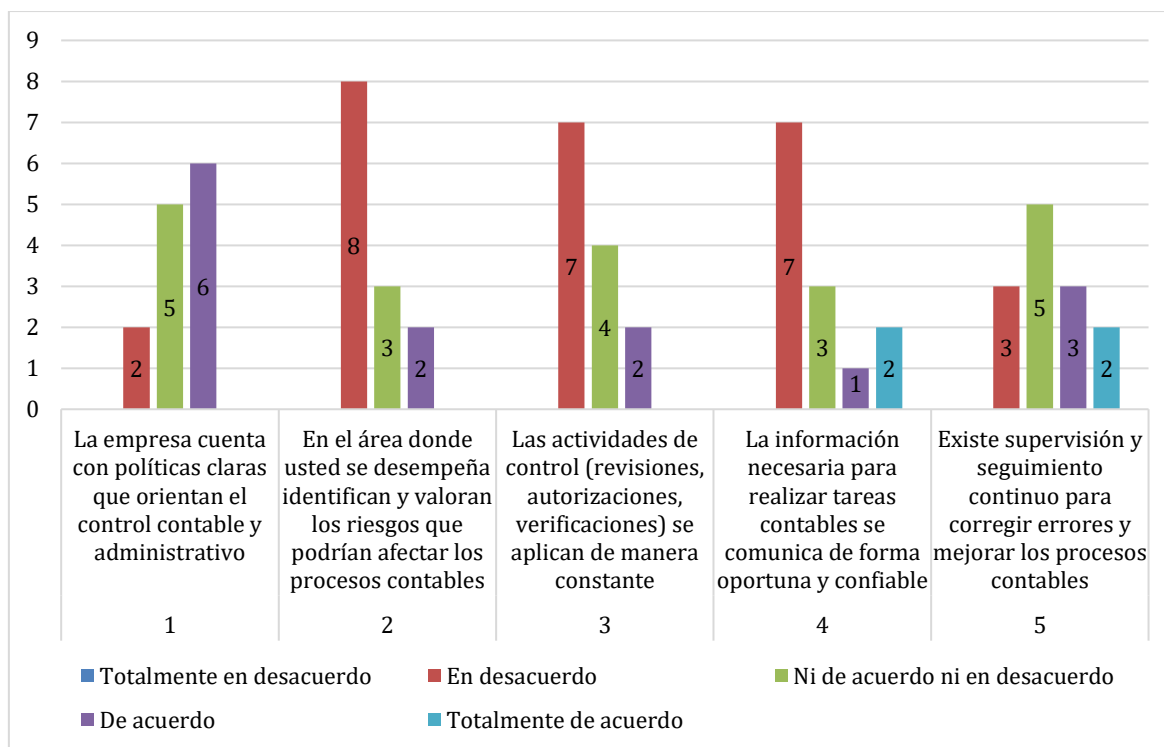
Se evidencian oportunidades de mejora orientadas hacia reforzar la estandarización de los procedimientos de recepción y de despacho, así como reforzar la intercomunicación entre los departamentos y reforzar los operativos de control del inventario, de forma tal que sean un importante y colateral apoyo para la eficiencia contable y la validez de la información financiera.

2.3.3. *Análisis de resultados de encuestas*

Se aplicó una encuesta a todo el personal sobre la percepción del personal respecto al control interno y la eficiencia de los procesos contables dentro de la empresa, obteniéndose los siguientes resultados de las variables de la investigación:

Figura 3

Resultados de encuesta Ferretería Zuridist SA: Variable Control Interno



Nota: Resultados de encuesta de la Ferretería Zuridist SA. (2025).

El examen de la variable Control Interno arroja predominantemente percepciones intermedias y desfavorables. En el ítem 1 que alude a la existencia de políticas de control contable y administrativo, 5 encuestados se sitúan en «ni de acuerdo ni en desacuerdo» y 6 en de acuerdo, mientras que 2 exponen desacuerdo, lo que permite advertir que, existiendo políticas, las mismas no son enteramente claras ni uniformemente compartidas.

En el ítem 2, en alusión a la identificación y valoración de riesgos, 8 personas manifiestan desacuerdo frente solamente a 2 de acuerdo y a 3 en posición neutral, lo que es síntoma de un importante déficit en la gestión de los riesgos vinculados a la gestión de los procesos contables. Igualmente, en el ítem 3, que alude a la aplicación continua de actividades de control, la respuesta de 7 encuestados fue en desacuerdo, 4 fueron neutrales y sólo 2 manifestaron un claro de acuerdo, lo que acredita que los controles no son ejecutados de manera sistemática.

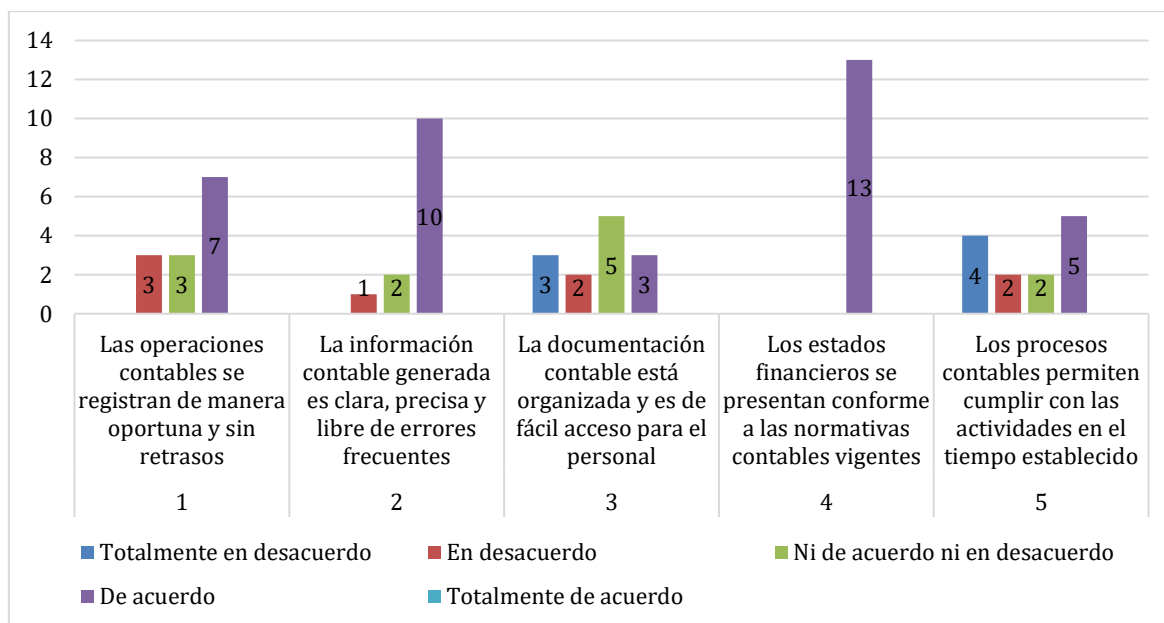
En otro sentido, los resultados que dan cuenta el ítem 4 sugieren también falencias en vergencia respecto a la comunicación de la información contable puesto que 7

encuestados expresan desacuerdo, 3 son neutrales, 1 concordó con el ítem y 2 lo manifestaron como totalmente de acuerdo, reflejando que la información no es siempre oportuna y confiable. Finalmente, en la respuesta del ítem 5, que se refiere a la supervisión continua de los riesgos, 5 personas se colocan en posición neutra, 3 en desacuerdo y solamente 2 en de acuerdo, lo que da cuenta de que la supervisión de los procesos contables es escasa y poco constante.

En definitiva, los datos números recabados son prueba de la necesidad de fortalecer el sistema de control interno a través de la formalización de políticas, la administración estructurada de los riesgos, la aplicación continua de las actividades de control y una supervisión más efectiva que garantice la eficiencia y la confiabilidad de la información contable.

Figura 4

Resultados encuesta Ferretería Zuridist SA: Variable Eficiencia de los procesos contables



Nota: Resultados de encuesta de la Ferretería Zuridist SA. (2025).

El análisis de los resultados de la encuesta de la variable Eficiencia de todos los procesos contables denota un grado de mezcla en la opinión de los encuestados respecto a

esta variable. En lo que respecta al ítem 1 -el registro de las operaciones contables de forma oportuna-, 7 se declaró estar de acuerdo, mientras que 3 en desacuerdo y 3 demasiado neutral, lo que da lugar a que incluso una parte importante creería que se producen registros a tiempo, no obstante existir retrasos en determinadas ocasiones del proceso. En un siguiente ítem, correspondiente a las condiciones de la información contable, el ítem 2, 10 encuestados se declararon estar de acuerdo, 2 en desacuerdo y 1 neutral, lo que refleja una valoración mayormente positiva respecto a la información contabilizada, aunque existiendo errores en ocasiones. De otro lado, el ítem 3 respecto a la organización y la accesibilidad de la documentación contable, presenta resultados de una mayor dispersión, ya que 5 encuestados se mantuvieron en la neutralidad, 3 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo y sólo 3 en acuerdo, lo que deja en evidencia que existen problemas y deficiencias en el orden y en la disponibilidad de la documentación. En cambio, el ítem 4 presenta un resultado muy favorable, dado que 13 encuestados se declaran estar de acuerdo que los estados financieros se presentan como marcan las normativas contables actuales. Y finalmente, respecto al cumplimiento de las actividades en el momento marcado, el ítem 5, 5 personas se ubicaron en acuerdo, 4 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo y 2 en la neutralidad, lo que significa que, a pesar de existir reglas de cumplimiento, aún existen dificultades tanto en la eficiencia de la operación como también en la gestión del tiempo en todos los procesos contables.

2.3.4. Análisis de resultados de cuestionario de control interno

Tabla 8

Cuestionario de control interno de Gerencia y Dirección

No .	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACION TOTAL (0-5)	CALIFICACION TOTAL	OBSERVACION
		SI	NO			
	Ambiente de Control					
1	¿La empresa mantiene políticas claras y actualizadas que orientan el comportamiento ético y profesional del personal?	X		5	1	La empresa cuenta con código de ética y manual interno

						actualizado anualmente.
2	¿La gerencia garantiza que la estructura organizacional facilite un adecuado control en los procesos contables?	X		5	1	
3	¿Se asignan funciones y responsabilidades contables de manera formal y documentada?	X		5	1	Funciones que están descrito en el contrato y en el reglamento interno firmado por cada colaborador.
4	¿La gerencia promueve activamente una cultura organizacional basada en integridad y responsabilidad?	X		5	5	
5	¿La empresa verifica que el personal contable cuente con la capacitación y competencias necesarias?	X		5	4	Capacitaciones anuales, pero falta incluir manejo de inventarios avanzados.
Evaluación de Riesgos						
6	¿La gerencia realiza evaluaciones periódicas para identificar riesgos que afecten los procesos contables?	X		5	4	Evaluación semestral, se recomienda hacerla trimestral.
7	¿Existen procedimientos específicos para analizar el impacto de riesgos financieros o administrativos?	X		5	5	
8	¿Se consideran los riesgos derivados de cambios operativos, tecnológicos o normativos?	X		5	4	
9	¿La gerencia implementa medidas preventivas para mitigar riesgos relacionados con errores o fraudes contables?	X		5	5	
10	¿Los riesgos identificados se comunican oportunamente al área contable para su tratamiento?	X		5	5	
Actividades de Control						
11	¿Se aplican procedimientos estandarizados para autorizar, aprobar o verificar operaciones contables?	X		5	5	
1	¿Existe segregación de funciones entre quienes registran, aprueban y supervisan transacciones?	X		5	5	
13	¿La gerencia verifica que existan controles documentados para respaldar cada transacción financiera?	X		5	5	

14	¿Los controles aplicados permiten detectar inconsistencias antes de que afecten los estados financieros?	X		5	4	Evaluación semestral, se recomienda hacerla trimestral.
15	¿Se actualizan los procedimientos de control en función de auditorías internas o externas?	X		5	2	Última actualización en 2024.
	Información y Comunicación					
16	¿La gerencia se asegura de que la información generada por otras áreas llegue de forma oportuna al departamento contable?	X		5	5	
17	¿Los canales de comunicación interna permiten reportar irregularidades o fallas en los registros contables?	X		5	4	Se reporta por WhatsApp; falta un canal formal anónimo.
18	¿La información financiera reportada a gerencia es oportuna, veraz y suficiente para la toma de decisiones?	X		5	5	
19	¿Se transmiten adecuadamente las políticas y procedimientos relacionados con el control interno?	X		5	5	
20	¿Los sistemas de información utilizados facilitan la confiabilidad y trazabilidad de los datos contables?	X		5	4	Sistema contable estable; requiere actualización 2025.
	Supervisión y monitoreo					
21	¿La gerencia supervisa regularmente el cumplimiento del control interno en los procesos contables?	X		5	5	
22	¿Se hace seguimiento a las recomendaciones emitidas por auditorías o revisiones técnicas?	X		5	5	
23	¿Las deficiencias detectadas en los procesos contables son corregidas oportunamente?	X		5	4	Las Correcciones se realizan entre 24–48 horas.
24	¿Se evalúa periódicamente la eficacia del sistema de control interno para asegurar la eficiencia operativa?	x		5	4	Evaluación anual; recomendable semestral.
25	¿Los procesos de supervisión han contribuido a mejorar la calidad, puntualidad y confiabilidad de los registros contables?	x		5	5	Tiempos de cierre mejoraron en este año 2025.
CALIFICACION TOTAL (CT)						102
PONDERACION TOTAL (PT)						125

NIVEL DE CONFIANZA (NC = CT / PT * 100)			81.6%
NIVEL DE RIESGO (NR = 100 - NC)			18.4%
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Álvarez Giler Litzy Karolina	Ing. Silvana Párraga Franco, Mg.		

Nota: Resultados de cuestionario control interno Gerencia Ferretería Zuridist SA. (2025).

Tabla 9

Matriz consolidada por componentes Gerencia y Dirección

Componente del Control Interno (COSO)	Ponderación Total (PT)	Calificación Total (CT)	Nivel de Confianza (NC %)	Nivel de Riesgo (NR %)
Ambiente de Control	25	12	48,00 %	52,00 %
Evaluación de Riesgos	25	23	92,00 %	8,00 %
Actividades de Control	25	21	84,00 %	16,00 %
Información y Comunicación	25	23	92,00 %	8,00 %
Supervisión y Monitoreo	25	23	92,00 %	8,00 %
TOTAL GENERAL	125	102	81,60 %	18.4%

Nota: Resultados de cuestionario control interno Gerencia Ferretería Zuridist SA. (2025).

El análisis del Cuestionario de Control Interno realizado a Gerencia y Dirección indica que la entidad tiene un sistema de control interno fuerte y de alto nivel de confianza. A juicio del Total de Puntos, los resultados indican un total de puntos obtenidos de 102 sobre N° máximo que es 125, lo que representa un nivel de confianza del 81,6 % y un nivel de riesgo bajo del 18,4 %.

En el componente del Control, la empresa tiene políticas claras, un código de ética y una estructura organizacional claramente definida, con un asignado formal de funciones y responsabilidades. En este componente se encuentran oportunidades de mejora para el

fortalecimiento de la capacitación de los recursos humanos de la empresa, en lo que más se posicionan en el cuadro de la capacitación avanzada en inventarios, además de actualizar con mayor frecuencia ciertos procesos.

Con respecto a los componentes de Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Monitoreo, la presentación indica que se están aplicando controles internos, con posiciones altas en la identificación, comunicación y mitigación de riesgos, así como también en la estandarización y verificación de las operaciones contables.

Por su parte, las debilidades han de ser puntuales: realizar una evaluación de riesgos y controles de forma más frecuente, implementar canales de comunicación interna para reportar irregularidades y actualizar los sistemas de información contable. Aun así, la supervisión constante y el seguimiento a las sugerencias han logrado mejorar la calidad, la puntualidad y la confiabilidad de los registros contables, y han reafirmado que la organización tiene un sistema de control interno que funciona adecuadamente para apoyar la eficiencia operativa y la toma de decisiones gerenciales.

2.3.5. Triangulación de resultados

Al contrastar la información proveniente de las entrevistas (gerencia-contabilidad-bodega), de la encuesta hecha al personal y de los cuestionarios de control interno, permite destacar que existe una coincidencia bastante importante entre la información cualitativa y los resultados cuantitativos. Desde la visión de gerencia y contabilidad se reconoce que el control interno existe como tal, y que ha ayudado al orden, reducir errores y cumplir con la norma, y ello se ha podido constatar con los altos niveles de confianza (81,6 %) y un bajo riesgo (18,4 %) que han dado lugar los cuestionarios de control interno.

Sin embargo, las entrevistas y la encuesta también han permitido poner de manifiesto las **debilidades** más recurrentes: no aplicación de constancia en los controles, deficiente

evaluaciones de riesgos, procesos manuales, retrasos en el registro de operaciones y deficiencias en la comunicación interdepartamental. Estas debilidades quedan reflejadas, en la encuesta, donde abunda las respuestas de desacuerdo o bien de neutralidad en los ítems en relación con la identificación de riesgos, aplicación constante de actividades de control, supervisión durante y después del proceso, la organización de los documentos, lo que ratifica que si bien el sistema existe, su ejecución no es homogénea ni estandarizada entre los distintos niveles operativos.

Desde el nivel teórico, los resultados son coherentes con lo que sostienen las declaraciones del modelo COSO (2013), según el cual el control interno resulta eficaz no solo por la existencia de políticas y procedimientos, sino por su aplicación constante, la comunicación y el tratamiento adecuados de los riesgos y por el control continuo. Acorde con lo manifestado, autores como Arana (2024) , Martínez y Cañas (2023), que apuntan hacia el hecho de que la eficacia de los procesos contables se ve influenciada cuando existen debilidades en la gestión del riesgo, en la documentación de procesos y en la escasa utilización de herramientas tecnológicas, aspectos estos últimos que se verán reflejados en esta investigación.

En este sentido, la triangulación confirma que Ferretería Zuridist S.A. cuenta con un control interno formalmente bien, aunque con brechas operativas que impactan la eficacia y la oportunidad de los procesos contables, particularmente en inventarios, tratamientos en términos de registros oportunos y comunicación entre unidades.

A partir de estos hallazgos, una propuesta de mejora factible será el diseño y la implementación de un sistema de fortalecimiento del control interno contable, que se ocupe de: (1) la formalización y estandarización de los procesos contables e inventarios por medio de manuales actualizados, (2) la implantación de herramientas tecnológicas integradas que automaticen registros, conciliaciones e inventarios, (3) la evaluación de riesgos con una

periodicidad mayor (trimestral) y (4) la capacitación continua en normativas vigentes, facturación electrónica y control de inventarios.

Esta propuesta permitiría la reducción de reprocesos, minimizar errores, mejorar la oportunidad de la información financiera y consolidar un sistema de control interno más eficaz, preventivo y alineado con las buenas prácticas de gestión y control.

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título

Diseño de un sistema de fortalecimiento del control interno para mejorar la eficiencia de los procesos contables en la Ferretería Zuridist S.A.

3.2. Justificación

La presente propuesta surge a partir de los resultados de las entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, los cuales ponen de manifiesto que la Ferretería Zuridist

S.A. cuenta con un sistema de control interno con funcionalidad y a la vez un alto nivel de confianza, pero que también se detectaron algunas debilidades relacionadas con la aplicación no recurrente de los controles, la evaluación escasa de los riesgos, la estandarización escasa de los procesos y la dependencia de las tareas manuales.

Las mismas pueden influir en la oportunidad, en la exactitud y en la exactitud de la información contable con el impacto en la eficiencia operativa de la empresa. En esta situación el diseño de una propuesta orientada a robustecer el control interno va a permitir establecer lineamientos claros, organizados y coherentes que sirvan de cimiento para su futura implementación y se espera que colabore con la mejora continua de los procesos contables y el soporte de la toma de decisiones gerenciales.

3.3. Objetivo General

Diseñar una propuesta de fortalecimiento del control interno que permita mejorar la eficiencia de los procesos contables de la Ferretería Zuridist S.A., optimizando el registro, procesamiento y presentación de la información financiera.

3.3.2. *Objetivos Específicos*

Proponer lineamientos para la estandarización y formalización de los procesos contables e inventarios.

Plantear acciones orientadas al uso de herramientas tecnológicas que apoyen el control, registro y supervisión de la información contable.

Establecer un esquema básico de capacitación y supervisión que fortalezca la correcta aplicación del control interno en el área contable.

3.4. Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la presente propuesta son la gerencia y el personal del área contable de la Ferretería Zuridist S.A., quienes contarán con procesos más claros, estandarizados y confiables para el registro, control y presentación de la información

financiera. La implementación de lineamientos de control interno permitirá reducir errores, reprocesos y riesgos asociados a la gestión contable, facilitando una toma de decisiones más oportuna y fundamentada.

La propuesta, de forma indirecta, también beneficia a otras áreas operativas de la empresa, sobre todo a inventarios y compras, debido a un fortalecimiento de los controles y de la coordinación interdepartamental. Por otro lado, los proveedores, clientes y entidades de control también se verán beneficiados, a partir de la disposición de información financiera que será más transparente, confiable, y que se ajusta a la norma, lo que mejorará la imagen institucional y la sostenibilidad de la empresa.

3.5. Factibilidad

La propuesta de fortalecimiento del control interno resulta viable, considerando que la Ferretería Zuridist S.A. cuenta con una estructura organizacional definida, personal con experiencia en el área contable y procesos previamente establecidos que pueden ser optimizados sin necesidad de transformaciones radicales. El diseño planteado se enfoca en la mejora y formalización de prácticas existentes, lo cual reduce la complejidad de su aplicación.

Asimismo, la propuesta se apoya en recursos internos disponibles y en herramientas tecnológicas accesibles, lo que permite su ejecución progresiva y adaptable a las condiciones operativas y financieras de la empresa.

3.5.2. Factibilidad financiera

Desde el punto de vista financiero, la propuesta es factible, ya que no implica una inversión elevada ni compromete de manera significativa el presupuesto de la empresa. Las acciones propuestas se orientan principalmente a la optimización de recursos existentes, la estandarización de procesos y la implementación de herramientas tecnológicas de costo moderado, como sistemas contables básicos o mejoras en los actuales.

Además, los beneficios esperados, tales como la reducción de errores contables, el mejor control de inventarios y la disminución de riesgos financieros, compensan la inversión inicial, generando ahorros a mediano y largo plazo y contribuyendo a una mayor eficiencia operativa.

3.5.3. *Factibilidad legal*

La propuesta es legalmente factible, puesto que se encuentra alineada con la normativa contable, tributaria y societaria vigente en el Ecuador, así como con los principios de control interno generalmente aceptados. El fortalecimiento de los controles internos contribuye al cumplimiento de obligaciones fiscales, laborales y financieras, reduciendo el riesgo de sanciones por parte de los organismos de control.

Asimismo, la formalización de procedimientos contables y de inventarios facilita la elaboración de información financiera confiable, en concordancia con las disposiciones legales y las buenas prácticas empresariales.

3.5.4. *Factibilidad técnica*

En términos técnicos, la propuesta es viable, ya que la empresa dispone del talento humano necesario para su ejecución y de infraestructura tecnológica básica que puede ser mejorada o complementada. La implementación de herramientas tecnológicas y la estandarización de procesos no requieren conocimientos altamente especializados, sino capacitación específica y supervisión continua.

Adicionalmente, el diseño de un esquema básico de capacitación permitirá fortalecer las competencias del personal contable, asegurando la correcta aplicación de los controles internos y la sostenibilidad técnica de la propuesta en el tiempo.

3.6. Desarrollo de la Propuesta

3.6.2. *Análisis de los principales riesgos y debilidades en los procesos contables y de control interno de la empresa.*

Los factores operativos de la empresa y la fiabilidad de la información financiera se pueden entender a través del análisis de los riesgos y debilidades de los procesos contables y de control interno de Ferretería Zuridist S.A.

A partir de las entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, se determinó que la empresa tiene un sistema funcional y un nivel razonable de confianza, sin embargo, aún existen debilidades que pueden afectar la puntualidad, precisión y fiabilidad de los registros contables. En este sentido, el análisis se lleva a cabo con herramientas estratégicas y diagnósticas que ayudan en la identificación de las causas y consecuencias de estas debilidades.

Tabla 10

Análisis FODA Ferretería Zuridist S.A.

Fortalezas	Oportunidades
- Existencia de un sistema de control interno operativo y conocido por el personal. - Compromiso de la administración con la mejora de los procesos contables. - Información contable básica disponible para la toma de decisiones.	- Implementación de herramientas tecnológicas contables y de inventarios. - Capacitación del personal en control interno y normativa contable. - Fortalecimiento de la estandarización de procesos y manuales internos.
Debilidades	Amenazas
- Aplicación no recurrente de los controles establecidos. - Escasa evaluación y gestión de riesgos contables. - Dependencia de procesos manuales y limitada automatización. - Falta de documentación formal de procedimientos contables e inventarios.	- Riesgo de errores en los registros contables y reportes financieros. - Retrasos en la información para la toma de decisiones gerenciales. - Posibles observaciones de organismos de control o auditorías externas.

Nota: Resultados de diagnóstico de Ferretería Zuridist SA. (2025).

Además, en la investigación se elaboró un diagrama de Ishikawa para identificar las causas principales que generan la ineficiencia en los procesos contables y el control interno, considerando factores relacionados con métodos, personal, tecnología, control e información (ver figura 5).

Figura 5

Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto)



Nota: Resultados de diagnóstico de Ferretería Zuridist SA. (2025).

El análisis detalla que las principales debilidades de la Ferretería Zuridist S.A. no tienen que ver con la ausencia de algún control interno, sino con inconsistencia con control, de evaluación de riesgo y escasa estandarización de procesos contables. Esto incrementa la probabilidad de errores, reprocesos y retrasos en los reportes financieros.

El uso de procesos manuales y la escasa tecnología también impacta la efectividad y la confiabilidad de los registros. Esto demuestra que es posible mejorar los procesos contables y la toma de decisiones gerenciales con más control interno, más tecnología y más capacitaciones.

3.6.3. *Lineamientos para la estandarización y formalización de los procesos contables e inventarios.*

La estandarización y formalización de los procesos contables e inventarios constituye un eje fundamental para el fortalecimiento del control interno y la mejora de la eficiencia operativa de la Ferretería Zuridist S.A. Según Loor (2025), la ausencia de procedimientos documentados y la aplicación irregular de controles incrementan el riesgo de errores, omisiones y registros inconsistentes, afectando la confiabilidad de la información financiera. En este contexto, se plantean los siguientes lineamientos orientados a establecer prácticas uniformes, claras y verificables.

Tabla 11

Lineamientos para la estandarización y formalización de los procesos contables e inventarios

N.º	Lineamiento	Actividades Clave	Componente COSO	Responsable	Indicador de Control (KPI)	Meta
1	Documentación formal de procesos contables	Elaborar y aprobar manual de procedimientos contables; socializar al personal	Ambiente de Control	Contador / Gerencia	% de procesos contables documentados	≥ 90%
2	Estandarización de registros y formatos contables	Diseñar formatos únicos para ingresos, egresos, compras, ventas y conciliaciones	Actividades de Control	Área Contable	% de transacciones registradas en formatos estandarizados	100%
3	Formalización del proceso de inventarios	Documentar procedimientos de ingreso, salida, devoluciones y ajustes	Actividades de Control	Bodega / Contabilidad	% de procedimientos de inventarios documentados	≥ 95%
4	Segregación de funciones	Definir funciones incompatibles y reasignar responsabilidades	Ambiente de Control	Gerencia	Nº de funciones críticas segregadas / Total funciones críticas	≥ 90%
5	Integración contable– inventarios	Conciliar movimientos de inventarios con registros contables	Información y Comunicación	Contabilidad	Nº de conciliaciones inventario–contabilidad realizadas al mes	1 mensual
6	Controles periódicos y verificaciones	Realizar conciliaciones bancarias, arqueos y revisiones mensuales	Supervisión	Contador / Gerencia	Nº de controles ejecutados / Nº de controles programados	100%
7	Actualización y mejora continua	Revisar procedimientos y controles al menos una vez al año	Evaluación de Riesgos	Gerencia	Nº de actualizaciones de procesos realizadas por año	≥ 1 anual

Nota: Propuesta de lineamientos de Ferretería Zuridist SA. (2025).

Los siguientes indicadores permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno y su impacto en la eficiencia de los procesos contables e inventarios:

Tabla 12

Indicadores de Control (KPI) del Sistema de Control Interno

N. °	Indicador (KPI)	Fórmula de Cálculo	Proceso Evaluado	Componente COSO	Periodicida d	Met a
1	Índice de cumplimiento de procedimientos contables	(Procesos ejecutados conforme al manual / Total de procesos evaluados) $\times$ 100	Procesos contables	Ambiente de Control	Trimestral	$\geq$ 90%
2	Nivel de confiabilidad de inventarios	(Inventario físico / Inventario contable) $\times$ 100	Inventarios	Actividades de Control	Mensual	$\geq$ 98%
3	Tasa de errores contables detectados	(Errores identificados / Total de transacciones) $\times$ 100	Registros contables	Actividades de Control	Mensual	$\leq$ 5%
4	Oportunidad de la información financiera	(Reportes emitidos a tiempo / Total de reportes programados) $\times$ 100	Información financiera	Información y Comunicación	Mensual	100 %
5	Grado de cumplimiento del control interno	(Controles aplicados / Controles planificados) $\times$ 100	Control interno general	Supervisión	Trimestral	$\geq$ 95%
6	Índice de segregación de funciones	(Funciones críticas segregadas / Total de funciones críticas) $\times$ 100	Organización contable	Ambiente de Control	Anual	$\geq$ 90%
7	Nivel de actualización de procesos	(Procesos actualizados / Total de	Procesos contables e inventarios	Evaluación de Riesgos	Anual	$\geq$ 90%

$$\frac{\text{procesos}) \times}{100}$$

Nota: Propuesta de KPIs de Ferretería Zuridist SA. (2025). Adaptado de Ramos et al.

(2025).

Los indicadores ayudan a proyectar la efectividad del sistema de control interno de manera objetiva, y monitorear y evaluar el sistema de control interno, alineado a los principios del COSO y la auditoría de buena fe. Esto posibilita la detección de desviaciones y la aplicación de acciones correctivas de manera oportuna.

3.6.4. Acciones orientadas al uso de herramientas tecnológicas que apoyen el control, registro y supervisión de la información contable.

En esta investigación, el resultado sirve como base para desarrollar una propuesta de fortalecimiento de los sistemas de control interno, basada en los componentes del informe COSO, con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos contables. Este producto académico y técnico para Zuridist Cía. Ltda. permitirá a la empresa identificar sus principales vulnerabilidades, implementar controles efectivos y reforzar un sistema contable más confiable, preciso y actualizado de acuerdo con los requisitos del entorno empresarial actual.

Tabla 13

Acciones para el control y supervisión de la información contable

N. °	Acción Tecnológica	Actividad des Principales	Proceso Apoyado	Componente COSO	Responsable	Indicador KPI	Fórmula	Meta
1	Implementación del mismo software contable integrado en todas las áreas	Configurar módulos de compras, ventas, inventarios y contabilidad	Registro contable	Actividades de Control	Contador / Gerencia	Nivel de automatización contable	(Transacciones registradas en sistema / Total de transacciones) × 100	≥ 95%
2	Digitalización de	Escanear, archivar y	Archivo contable	Información y	Área Contable	Índice de documentos digitalizados	(Documentos digitalizados)	≥ 90%

	documentación contable	respaldar documentos contables		Comunicación		ción digitalizada	s / Total de documentos) × 100	
3	Automatización del control de inventarios	Integrar inventarios al sistema contable	Inventarios	Actividades de Control	Bodega / Contabilidad	Confiabilidad del inventario	(Inventario físico / Inventario del sistema) × 100	≥ 98%
4	Controles de acceso y perfiles de usuario	Asignar roles y permisos según funciones	Seguridad de la información	Ambiente de Control	Gerencia / TI	Nivel de accesos autorizados	(Usuarios con perfil definido / Total de usuarios) × 100	100 %
5	Reportes automáticos de supervisión	Generar reportes financieros y operativos periódicos	Supervisión gerencial	Supervisión	Contador	Oportunidad de reportes	(Reportes emitidos a tiempo / Reportes programados) × 100	100 %

Nota: Propuesta de acciones tecnológicas para el control y supervisión contable de Ferretería Zuridist SA. (2025).

La recomendación es la implementación del sistema ERP DbWeb en la Ferretería ZURIDIST, cuyo link para mayor información se adjunta <https://dbware.com.ec/erp/>, , dado que este ERP permite una integración transversal de todas sus áreas: operativas, administrativas y financieras en una sola plataforma cloud, segura. Con este sistema se centralizaría la información contable, comercial y administrativa, eliminando la duplicidad de registros y los errores, y mejorando el control interno, lo que es ajustado a los niveles de confianza y riesgo de la evaluación del sistema contable y del control interno.

El ERP DbWeb con sus 12 módulos, aporta una gestión en tiempo real y eficaz de procesos importantes como contabilidad, inventarios, facturación electrónica, cartera, tesorería, proveedores y activos fijos, que son críticos para el crecimiento de una ferretería. La automatización en bancarias, control de inventarios, cuentas por cobrar y pagar, y en la sistematización de reportes financieros y tributarios, que son generados de forma

automática, mejorarán la gestión y la toma de decisiones, así como el cumplimiento a plazos de obligaciones con el SRI y otros organismos.

Los módulos relacionados con la nómina, recursos humanos y presupuesto también fortalecerían la gestión del talento humano y el control de costos, mientras que las funcionalidades multiusuario, multicompañía e intercompañía garantizan escalabilidad y cooperación entre varias divisiones, proveedores y clientes. En general, la adopción del sistema DbWeb sería una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia operativa de Ferretería ZURIDITS, mejorar la transparencia financiera y mantener el creciente apoyo de ZURIDIST al utilizar tecnología innovadora y confiable.

3.6.5. Esquema básico de capacitación y supervisión que fortalezca la correcta aplicación del control interno en el área contable.

La capacitación y supervisión permanente del personal contable son elementos esenciales para garantizar la correcta aplicación del sistema de control interno (Calle et al., 2020). La falta de conocimientos actualizados y la supervisión limitada afectan la efectividad de los controles establecidos. En este sentido, se propone el siguiente esquema básico.

Tabla 14

Esquema básico de capacitación y supervisión del control interno

N. °	Tipo de Capacitación / Supervisión	Contenido	Personal Objetivo	Frecuen cia	Respons able	Indicador KPI	Met a
1	Capacitación en control interno	Principios COSO, procedimientos internos, riesgos contables	Área contable	Semestral	Gerencia / Contador	% de personal capacitado	100 %
2	Capacitación en sistema contable	Uso del software, registros,	Área contable / Bodega	Anual	Contador	Nivel de dominio del sistema	≥ 90 %

		reportes y controles					
3	Inducción al personal nuevo	Manuales, políticas y controles internos	Nuevos colaboradores	Al ingreso	Talento Humano	Cumplimiento de inducción	100 %
4	Supervisión periódica	Revisión de registros, conciliaciones e inventarios	Área contable	Mensual	Contador	Controles ejecutados	≥ 95 %
5	Evaluación de desempeño	Cumplimiento de procedimientos y KPI	Área contable	Trimestral	Gerencia	Nivel de cumplimiento	≥ 90 %
6	Retroalimentación y mejora continua	Corrección de desviaciones y actualización de procesos	Área contable	Trimestral	Gerencia	Acciones correctivas implementadas	≥ 90 %

Nota: Propuesta de capacitación y seguimiento de Ferretería Zuridist SA. (2025).

3.7. Cronograma de la Propuesta

Tabla 15

Cronograma de Implementación de la Propuesta

N.º	Actividad	Objetivo Específico Asociado	Responsable	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
1	Análisis de riesgos y debilidades del control interno	Analizar riesgos y debilidades	Contador / Gerencia	●					
2	Elaboración del manual de procedimientos contables	Estandarizar procesos contables	Contador	●	●				
3	Documentación del proceso de inventarios	Estandarizar inventarios	Contador / Bodega		●	●			
4	Diseño de formatos contables estandarizados	Formalizar registros	Área Contable		●				

5	Selección e implementación del software contable	Uso de herramientas tecnológicas	Gerencia / Contador			•	•		
6	Digitalización de documentos contables	Apoyo tecnológico	Área Contable			•	•		
7	Configuración de perfiles de usuario y controles de acceso	Seguridad de la información	Gerencia / TI				•		
8	Integración contable– inventarios en el sistema	Control y supervisión	Contador				•	•	
9	Capacitación en control interno y procedimientos	Capacitación y supervisión	Contador / Gerencia				•	•	
10	Capacitación en el uso del sistema contable	Capacitación tecnológica	Contador					•	
11	Inicio de supervisiones periódicas	Supervisión del control interno	Contador					•	•
12	Evaluación del cumplimiento de KPI y ajustes	Mejora continua	Gerencia						•

Nota: Tiempos tentativos para la propuesta de Ferretería Zuridist SA. (2025).

CONCLUSIONES

La revisión y evaluación del control interno de los procesos contables de la empresa han identificado oportunidades de mejora destinadas a optimizar el registro, procesamiento y reporte de la información financiera de la empresa. Los resultados obtenidos muestran que la organización cuenta con un sistema de control operativo interno con un nivel razonable de confiabilidad. Sin embargo, este no es homogéneo y es inespecífico en todos los procesos contables. Esta situación obstaculiza la eficiencia operativa y afecta negativamente la puntualidad y confiabilidad de la información financiera. Por lo tanto, las mejoras centradas en la estandarización de procesos, la aplicación de herramientas tecnológicas y una supervisión mejorada pueden ayudar a alcanzar los objetivos de gestión y facilitar mejores decisiones de gestión.

La recopilación y análisis de datos teóricos proporcionó una base dentro del marco del sistema de control enfocado en el riesgo definicional, la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia del proceso de facturación. El análisis de los modelos y teorías, particularmente el modelo COSO, concluyó que un control interno efectivo se fundamenta en una adecuada evaluación de riesgos, actividades de control, información oportuna y monitoreo continuo. Este marco teórico, junto con la recopilación de documentación del sistema de control, hizo posible realizar una comparación genuina con la práctica del sistema organizacional propuesto, la documentación del sistema de control y el sistema de control interno de la organización.

El diagnóstico de las vulnerabilidades y riesgos en los procesos contables, realizado mediante la triangulación de entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, evidenció que la Ferretería Zuridist S.A. cuenta con un sistema de control interno formalmente estructurado, reflejado en un alto nivel de confianza del 89,6 % y un bajo nivel de riesgo del 10,4 %; sin embargo, también se identificaron brechas operativas relevantes.

Entre las principales debilidades se encuentran la aplicación no constante de las actividades de control, la escasa evaluación de riesgos, la dependencia de procesos manuales, los retrasos en el registro de las operaciones y deficiencias en la comunicación interdepartamental, aspectos que se reflejan en las respuestas de neutralidad o desacuerdo obtenidas en la encuesta aplicada al personal. En consecuencia, aunque el sistema de control interno existe y es funcional, su ejecución no es homogénea ni estandarizada en todos los niveles operativos, lo que afecta la oportunidad y eficacia de los procesos contables, particularmente en el control de inventarios y en la generación de información financiera oportuna y confiable.

La propuesta incluye la formalización, estandarización y automatización de los procesos contables y de inventario, la integración de herramientas tecnológicas, la definición de parámetros de control y la creación de un modelo básico para la capacitación y orientación. Estas acciones ayudan a mejorar el sistema de control interno y disminuir los riesgos operativos, al tiempo que mejoran el registro, procesamiento y presentación de la información financiera. Así, las actividades de mejora operativa constituyen un sistema viable y sostenible para la mejora continua de la gestión contable de la empresa.

.

RECOMENDACIONES

En relación con el marco de referencia se sugiere adoptar de manera formal el modelo COSO para el diseño, evaluación y fortalecimiento del sistema de control interno, promoviendo su difusión y comprensión entre el personal involucrado en los procesos contables. Esto permitirá alinear la práctica institucional con los principios teóricos del control interno, especialmente en lo relacionado con la evaluación de riesgos, las actividades de control y la supervisión continua.

A la gestión de la empresa, reforzar la aplicación sistemática de los controles internos en los procesos contables. El fortalecimiento de los procesos, la formalización de los procedimientos, el control sistemático, la mejora de la gestión contable a través de la tecnología, la mejora en la eficiencia operativa y el control de la oportunidad y de la confiabilidad de la información financiera que se utiliza para la toma de decisiones van a mejorar el control sistemático de los procesos contables de la empresa.

Establecer un sistema de evaluación de riesgos contables que sea periódico y de carácter estructurado, para que, en conjunto con medidas preventivas y correctivas, se disminuya la brecha operativa en cuanto a la aplicación de controles, al atraso en el registro de operaciones y la deficiencia en la comunicación entre departamentos. Por otro lado, aumentar el uso de la tecnología y reducir los procesos manuales mediante la automatización de los registros contables y de propiedades, y de los inventarios, de forma gradual.

Es recomendable el inicio de la propuesta de la consolidación del control interno presentada en la investigación, teniendo como eje la estandarización de procesos contables y de inventarios, la integración de tecnología, el establecimiento de indicadores de control, y la implementación de un plan de capacitación y supervisión de forma sistémica. Con estas acciones, se logrará un control interno más robusto, preventivo y eficaz, sostenido en la mejora continua de la gestión contable de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Almeida, V. (2024). *Sistema de Control Interno como Herramienta de Optimización de los Procesos Financieros de la Empresa AMECUCOL S.A. (Tesis de grado)*.
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta.
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/7308>
- Anguisaca-Dutan, J. A., & Moreno-Narváez, V. P. (2024). *El papel de la contabilidad en la toma de decisiones estratégicas de empresas de salud. (Tesis de Grado)*.
Universidad Católica de Cuenca.
- Arana, W. (2024). *Análisis del Sistema de Control Interno de la Empresa Razuhuilca Transportes SAC – Huanta: Un Enfoque en el Área Contable [Tesis de Finanzas]*.
Huanta, Perú: Repositorio Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
<https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/1153>
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, F. (2014). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (7ma edición)*. Editorial Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, J. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. México: Revista Alergia México.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Calderón, X. C., Castillo, G. Y. C., & Calderón, R. E. (2021). La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones financiera-contables. *Revista FAECO sapiens*, 4(2), 82-96.

- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Castillo, H. A. C., Morales, L. O. S., & Espinoza, N. J. T. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1635-1647.
- Carmona Zapata, L., Giraldo Escobar, K., Ramírez Noreña, C., & Rodríguez Piñeros, L. (2023). El control interno y su contribución a la perdurabilidad de las mipymes. *Revista Activos*, 20(2). <https://doi.org/10.15332/25005278.8621>
- Coloma, M., & De la Costa, F. (2020). Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial. *Capic Review*, 12, 10.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>
- COSO, C. o. (2013). *Marco integrado de control interno*. <http://www.coso.org>
- Dávila, G. (2015). *Metodología de la investigación*. México : Grupo editorial Patria .
- Escurre, S. (2023). *Control interno y la gestión logística en el área de despacho de un operador logístico ubicado en Lima, 2022 [Tesis de Administración y Negocios Internacionales] licenciatura d*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35092>
- Flores, I., & Viteri, J. (2021). *El control interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras empresa Expair Cargo Ecuador Cia.Ltda. (Tesis de grado)*. Quito: Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21741>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. . Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.

- Loor, C. (2025). *Control interno del proceso contable y su efecto en la presentación de la información financiera de la empresa Kairosig S.A. de la ciudad de Manta. (Tesis de grado)*. Repositorio Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/8483>
- Martínez, J., & Cañas, A. (2023). Influencia de los aportes teóricos de las ciencias administrativas, desde una perspectiva de gestión y control interno en las MYPIMES del sector comercial del municipio de Facatativá. *LOGINN Investigación Científica Y Tecnológica*, 7(2), 29.
<https://doi.org/10.23850/25907441.5993>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Martel, C., Castillo, R., & Loaiza, R. (2023). *Metodología de la Investigación. Técnicas e instrumentos de investigación*. PERU: Inudi Perú.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
- Mero, B. (2024). *Control interno de los procesos contables del Comercial Victor's. (Tesis de grado)*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta.
<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/7040>
- Pilay, D., & Rodriguez, K. (2025). Los desafíos tecnológicos y el rol del contador en la automatización de procesos contables. *Journal of Economic and Social Science Research*, 5(1), 306-329. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v5/n1/178>
- Ramos, B., López, W., Dupeyron, L., & Murillo, G. (2025). Indicadores clave de desempeño (KPI) y su integración en sistemas contables de gestión. *Universidad Tecnológica Autónoma del Pacífico*, 4(1), 591-603.
<https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/utap/article/view/191>

- Rivas, A. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(9), 336-360.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9401538>
- Roberts, I., & Massoud, H. (2025). Sistemas de información contable y decisiones basadas en datos. *Revista Entrelineas*, 4(1), 40104. <https://doi.org/10.56368/Entrelineas414>
- Romney, M., & Steinbart, P. (2018). *Accounting Information Systems*. Pearson High Education.
- Salazar, C. (2021). *Poblacion muestra y muestreo*. Bolivia: Universidad San Marcos.
<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2634/LEC%20MET%200020%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvatierra Franco, N. R. S., Soledispa Reyes, S. G. S., & López González, H. G. L. (2022). Control Interno para mejora de procesos de comercialización, Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(8), 2239-2257.
- Sotomayor, A., Criollo, K., & Gutiérrez, N. (2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 194-205.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897661>
- Terrones, S. (2024). *Influencia del sistema de control interno en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la empresa servicios alimenticios corporativos SAC en el año 2021 [Maestría en Tributación]*. Universidad Nacional de Cajamarca.
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6608/TESIS%20SUSAN%20TERRONES%20D%c3%8dAZ.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Tributario, L. d. (2023). *Servicio de Rentas Internas del Ecuador*. <https://www.sri.gob.ec>

Vallejo, N., & Zirufu, B. (2022). Proceso contable y su influencia en la toma de decisiones de la Empresa Frenos Vasa, Portoviejo 2020. *Polo de conocimiento*, 7(4), 10.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3837>

Zambrano, Y. (2025). *Planificación presupuestaria y su incidencia en los objetivos estratégicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Unión. (Tesis de Grado)*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7420>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Entrevista a Gerencia

Tema: Control interno para mejorar la eficiencia de los procesos contables en la Empresa Zuridist Cía. Ltda. de la ciudad de Manta.

Objetivo General: Examinar el control interno y la eficiencia de los procesos contables, para la detección de oportunidades de mejora que ayuden a optimizar el registro, procesamiento y presentación de la información financiera en la empresa.

Entrevistado:

Cargo:

Tiempo de antigüedad:

1. ¿Cómo evalúa usted el nivel actual de control interno que se aplica en las áreas administrativas y contables de la empresa?
2. ¿Cuáles considera que son los principales riesgos o vulnerabilidades que afectan la eficiencia de los procesos contables?
3. ¿Existen políticas formales para supervisar el registro y procesamiento de la información financiera? ¿Son aplicadas de manera constante?
4. Desde su perspectiva, ¿qué aspectos del flujo de información entre departamentos impactan de manera positiva o negativa la calidad de los registros contables?
5. ¿Qué mejoras considera necesarias para fortalecer el sistema de control interno y optimizar los procesos contables de la empresa?

Anexo 2. Formato de Entrevista a Contador

Tema: Control interno para mejorar la eficiencia de los procesos contables en la Empresa Zuridist Cía. Ltda. de la ciudad de Manta.

Objetivo General: Examinar el control interno y la eficiencia de los procesos contables, para la detección de oportunidades de mejora que ayuden a optimizar el registro, procesamiento y presentación de la información financiera en la empresa.

Entrevistado:

Cargo:

Tiempo de antigüedad:

1. ¿Qué controles internos aplica regularmente para garantizar la exactitud y oportunidad de los registros contables?
2. ¿Cuáles son los errores o riesgos más frecuentes que ha identificado durante el procesamiento de la información financiera?
3. ¿Cómo influye la disponibilidad y calidad de la documentación recibida en la eficiencia de los procesos contables?
4. ¿Considera que la estructura de supervisión es suficiente para detectar y corregir fallas en los registros contables? Explique.
5. ¿Qué acciones propone para mejorar la eficiencia, reducir riesgos y fortalecer la integridad de los datos contables?

Anexo 3. Formato de Entrevista a Bodeguero

Tema: Control interno para mejorar la eficiencia de los procesos contables en la Empresa Zuridist Cía. Ltda. de la ciudad de Manta.

Objetivo General: Examinar el control interno y la eficiencia de los procesos contables, para la detección de oportunidades de mejora que ayuden a optimizar el registro, procesamiento y presentación de la información financiera en la empresa.

Entrevistado:

Cargo:

Tiempo de antigüedad:

1. ¿Cómo realiza el registro y control de los movimientos de inventario dentro de la bodega?
2. ¿Qué dificultades o riesgos ha identificado en el proceso de entrega, recepción o registro de mercadería?
3. ¿Considera que la comunicación entre bodega y contabilidad es oportuna y suficiente para garantizar registros confiables?
4. ¿Qué controles utiliza para evitar inconsistencias entre el inventario físico y el inventario registrado?
5. ¿Qué mejoras considera necesarias en los procesos de control, registro o supervisión de inventarios para apoyar la eficiencia contable?

Anexo 4. Formato de Encuesta al Personal en General

La presente encuesta forma parte del estudio orientado a **examinar el control interno y la eficiencia de los procesos contables**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar el registro, procesamiento y presentación de la información financiera en la empresa.

Instrucciones

Las preguntas que se presentan están relacionadas con su percepción sobre el control interno y los procesos contables. No existen respuestas correctas o incorrectas; lo importante es su opinión personal. La encuesta es anónima y tiene una duración aproximada de 10 minutos. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque la opción que mejor represente su realidad laboral.

Escala de valoración:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Dato general

Género: ☐ Femenino ☐ Masculino

VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

N°	Item	1	2	3	4	5
1	La empresa cuenta con políticas claras que orientan el control contable y administrativo	☐	☐	☐	☐	☐
2	En el área donde usted se desempeña identifican y valoran los riesgos que podrían afectar los procesos contables	☐	☐	☐	☐	☐
3	Las actividades de control (revisiones, autorizaciones, verificaciones) se aplican de manera constante	☐	☐	☐	☐	☐
4	La información necesaria para realizar tareas contables se comunica de forma oportuna y confiable	☐	☐	☐	☐	☐
5	Existe supervisión y seguimiento continuo para corregir errores y mejorar los procesos contables	☐	☐	☐	☐	☐

VARIABLE 2: EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CONTABLES

N°	Item	1	2	3	4	5
1	Las operaciones contables se registran de manera oportuna y sin retrasos	☐	☐	☐	☐	☐
2	La información contable generada es clara, precisa y libre de errores frecuentes	☐	☐	☐	☐	☐
3	La documentación contable está organizada y es de fácil acceso para el personal	☐	☐	☐	☐	☐
4	Los estados financieros se presentan conforme a las normativas contables vigentes	☐	☐	☐	☐	☐
5	Los procesos contables permiten cumplir con las actividades en el tiempo establecido	☐	☐	☐	☐	☐

Gracias por su colaboración.

Anexo 5. Cuestionarios de control interno

Objetivo del instrumento: Evaluar el nivel de cumplimiento de los componentes del modelo COSO en los procesos contables de la empresa, con el fin de identificar oportunidades de mejora que optimicen la gestión financiera.

Instrucciones: Marque la respuesta que corresponda según el nivel de cumplimiento.

Opciones: Sí / No

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						P/T
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO						CCI-001
ZURIDIST CIA LTDA						DTH
PROCESOS CONTABLES						Día/Mes/2025
DEPARTAMENTO				ENTREVISTA A:		
GERENCIA Y DIRECCIÓN						
NO.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	OBSERVACION
		SI	NO			
	Ambiente de Control					
1	¿La empresa mantiene políticas claras y actualizadas que orientan el comportamiento ético y profesional del personal?					
2	¿La gerencia garantiza que la estructura organizacional facilite un adecuado control en los procesos contables?					
3	¿Se asignan funciones y responsabilidades contables de manera formal y documentada?					
4	¿La gerencia promueve activamente una cultura organizacional basada en integridad y responsabilidad?					
5	¿La empresa verifica que el personal contable cuente con la capacitación y competencias necesarias?					
	Evaluación de Riesgos					
6	¿La gerencia realiza evaluaciones periódicas para identificar riesgos que afecten los procesos contables?					
7	¿Existen procedimientos específicos para analizar el impacto de riesgos financieros o administrativos?					
8	¿Se consideran los riesgos derivados de cambios operativos, tecnológicos o normativos?					

9	¿La gerencia implementa medidas preventivas para mitigar riesgos relacionados con errores o fraudes contables?					
10	¿Los riesgos identificados se comunican oportunamente al área contable para su tratamiento?					
Actividades de Control						
11	¿Se aplican procedimientos estandarizados para autorizar, aprobar o verificar operaciones contables?					
1	¿Existe segregación de funciones entre quienes registran, aprueban y supervisan transacciones?					
13	¿La gerencia verifica que existan controles documentados para respaldar cada transacción financiera?					
14	¿Los controles aplicados permiten detectar inconsistencias antes de que afecten los estados financieros?					
15	¿Se actualizan los procedimientos de control en función de auditorías internas o externas?					
Información y Comunicación						
16	¿La gerencia se asegura de que la información generada por otras áreas llegue de forma oportuna al departamento contable?					
17	¿Los canales de comunicación interna permiten reportar irregularidades o fallas en los registros contables?					
18	¿La información financiera reportada a gerencia es oportuna, veraz y suficiente para la toma de decisiones?					
19	¿Se transmiten adecuadamente las políticas y procedimientos relacionados con el control interno?					
20	¿Los sistemas de información utilizados facilitan la confiabilidad y trazabilidad de los datos contables?					
Supervisión y monitoreo						

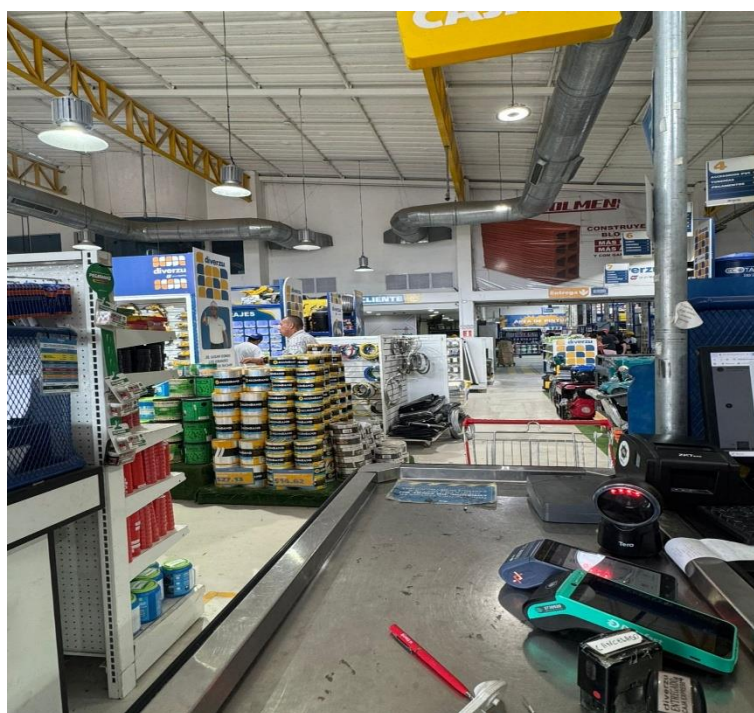
21	¿La gerencia supervisa regularmente el cumplimiento del control interno en los procesos contables?					
22	¿Se hace seguimiento a las recomendaciones emitidas por auditorías o revisiones técnicas?					
23	¿Las deficiencias detectadas en los procesos contables son corregidas oportunamente?					
24	¿Se evalúa periódicamente la eficacia del sistema de control interno para asegurar la eficiencia operativa?					
25	¿Los procesos de supervisión han contribuido a mejorar la calidad, puntualidad y confiabilidad de los registros contables?					
CALIFICACION TOTAL (CT)						
PONDERACION TOTAL (PT)						
NIVEL DE CONFIANZA (NC = CT / PT * 100)						
NIVEL DE RIESGO (NR = 100 - NC)						
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Álvarez Giler Litzy Karolina		Ing. Silvana Párraga Franco, Mg.				

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

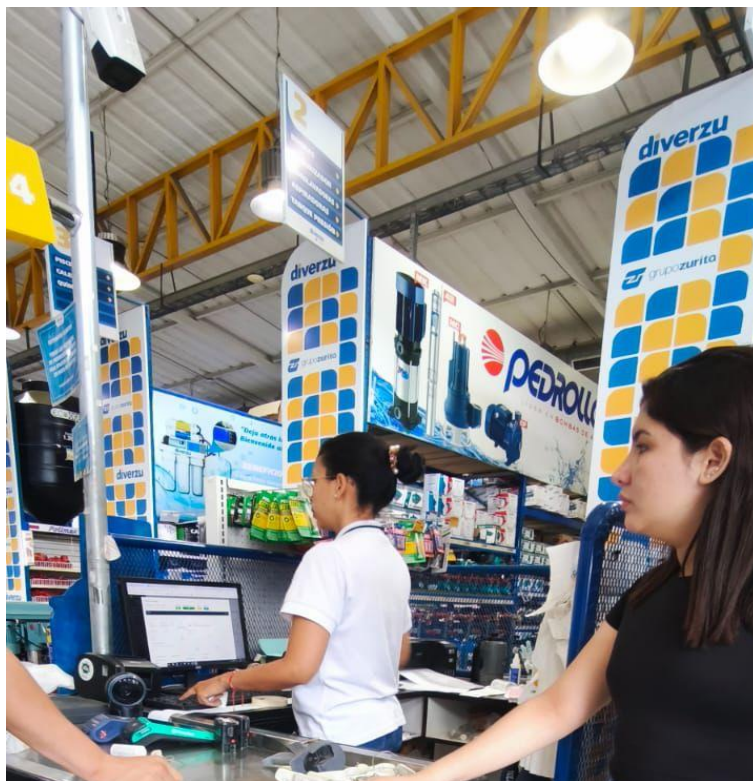
Anexo 6. Evidencia del trabajo de campo



Visitas a las instalaciones de la organización objeto de estudio



Visitas a las instalaciones de la organización objeto de estudio



Aplicación de encuestas al personal de la organización objeto de estudio



Aplicación de encuestas al personal de la organización objeto de estudio