

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE ECONOMÍA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-CPA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: EMILY ANAHÍ RUIZ ENRIQUEZ

TÍTULO DEL TRABAJO: PROPUESTA DE MEJORA DE CONTROL INTERNO
BASADO EN EL MODELO COSO 2013 EN LA EMPRESA WTI
WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.

DIRECTORA:

DRA. GRACE NATALIE TAMAYO GALARZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ÉNFASIS DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS QUE PRESTAN
SERVICIOS PROFESIONALES

QUITO 2025

DIRECTORA:

DRA. GRACE NATALIE TAMAYO GALARZA

LECTOR:

MGTR. GALO FERNANDO SÁNCHEZ LEÓN

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, en especial a mis padres que me han brindado toda su comprensión y su apoyo incondicionalmente durante toda la carrera, quienes han sido testigos de mis momentos más altos y bajos, siempre dándome ánimo y enseñanzas que me han permitido crecer como una persona de valor.

AGRADECIMEINTOS

Agradezco a Dios y la vida por darme esta oportunidad para crecer tanto de manera personal como profesional en esta etapa de mi vida.

A mis padres, Holguer y Paola por su apoyo, orientación y cariño incondicional, los cuales me han permitido ser la persona que soy hoy.

A mi hermana Doménica por proporcionarme siempre su apoyo, sus momentos de alegría y sus divertidas ocurrencias que siempre me han acompañado.

A mis abuelos maternos, quienes han mostrado mucha atención, empatía, paciencia y sobre todo cariño conmigo durante toda mi vida y mi carrera.

A mi tutora de tesis, por su ayuda, guía, enseñanza y paciencia durante el desarrollo del trabajo, ya que su acompañamiento fue de suma importancia para la culminación de todo el proceso.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Control interno	1
1.1.1. Definición de control interno	1
1.1.2. Control interno administrativo.....	3
1.1.3. Control interno contable	4
1.2. Importancia del control interno	5
1.3. Control interno según COSO	6
1.4. Modelo COSO.....	7
1.4.1. Modelo COSO	12
1.4.1.1. Ambiente de control	12
1.4.1.2. Evaluación de riesgos	13
1.4.1.3. Actividades de control	14
1.4.1.4. Información y comunicación	14
1.4.1.5. Monitoreo	15
2. MARCO METODOLÓGICO	19
2.1. Tipo de investigación	19
2.2. Métodos de investigación.....	20
2.2.1. Método analítico	20
2.2.2. Método de observación.....	21
2.2.3. Método de revisión documental.....	22
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.4. Procesamiento y análisis de información	24
3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA	26
3.1. Historia de la empresa.....	26
3.2. Visión	27
3.3. Misión	27
3.4. Valores	27
3.5. Servicios.....	27

3.5.1.	Área de comercio exterior.....	27
3.5.2.	Área contable	28
3.5.3.	Área tributaria	28
3.5.4.	Área de RRHH y nómina.....	29
3.5.5.	Área legal.....	29
3.5.6.	Área de procesos	31
3.6.	Análisis FODA.....	31
3.6.1.	Estrategia DA (Mini-Mini)	32
3.6.2.	Estrategia DO (Mini-Maxi)	33
3.6.3.	Estrategia FA (Maxi-Mini)	33
3.6.4.	Estrategia FO (Maxi-Maxi)	34
3.7.	Organigrama.....	35
3.8.	Análisis Interno de la organización.....	35
3.8.1.	Capital Humano	35
3.8.2.	Especialistas clave	36
3.9.	Análisis externo de la organización	36
3.9.1.	Alianzas estratégicas.....	36
3.9.2.	Posicionamiento en el mercado	36
3.9.3.	Ventajas competitivas	37
3.10.	Procesos de la empresa.....	37
3.10.1.	Facturación.....	38
3.10.2.	Cuentas por Cobrar	39
3.10.3.	Nómina.....	40
3.10.4.	Proveedores.....	41
4.	PROPUESTA DE MEJORA	43
4.1.	Presentación de la propuesta de mejora	43
4.2.	Propuesta del proceso de facturación.....	43
4.2.1.	Ambiente de control.....	43
4.2.2.	Evaluación de riesgos	44
4.2.3.	Actividades de control	44
4.2.4.	Información y comunicación	45
4.2.5.	Monitoreo.....	45
4.3.	Propuesta del proceso de cuentas por cobrar	45

4.3.1.	Ambiente de control.....	46
4.3.2.	Evaluación de riesgos	46
4.3.3.	Actividades de control	46
4.3.4.	Información y comunicación	47
4.3.5.	Monitoreo.....	47
4.4.	Propuesta del proceso de nómina	48
4.4.1.	Ambiente de control.....	48
4.4.2.	Evaluación de riesgos	48
4.4.3.	Actividades de control	48
4.4.4.	Información y comunicación	49
4.4.5.	Monitoreo.....	49
4.5.	Propuesta del proceso de proveedores	50
4.5.1.	Ambiente de control.....	50
4.5.2.	Evaluación de riesgos	50
4.5.3.	Actividades de control	51
4.5.4.	Información y comunicación	51
4.5.5.	Monitoreo.....	51
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1.	Conclusiones	53
5.2.	Recomendaciones.....	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro comparativo de la evolución del Modelo COSO	11
Tabla 2 COSO 2013 Comparación con COSO 1992.....	18
Tabla 3 Esquema de recolección de información	22

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 COSO I.....	8
Figura 2 COSO II Comparación con COSO 1992.....	9
Figura 3 COSO 2013	10
Figura 4 COSO ERM 2017.....	11
Figura 5 Análisis FODA.....	32
Figura 6 Organigrama.....	35

RESUMEN

El control interno es un elemento clave en la administración empresarial, el cual tiene por objetivo principal minimizar los riesgos, salvaguardar los activos y optimizar la eficiencia dentro de las organizaciones. Este proceso incluye la aplicación de políticas y procedimientos diseñados que aseguren la confiabilidad de la información financiera, la efectividad de los controles internos en las operaciones y de igual manera, el cumplimiento de las normativas vigentes.

WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S. es una empresa privada, ubicada en la ciudad de Quito, misma que sus principales operaciones radican en la prestación de servicios profesionales.

El modelo COSO 2013 se presenta como un marco integral que refuerza al sistema de control interno dentro de las organizaciones. Sus cinco componentes son de suma importancia para una gestión eficiente de los recursos, además permiten ajustar el sistema de control interno a las necesidades específicas que presenten cada organización. Esto fomenta una cultura organizacional de mejora continua en todos los niveles operativos, lo que contribuye al fortalecimiento tanto de la estructura organizativa como el proceso de toma de decisiones por parte de la alta dirección.

ABSTRACT

Internal control is a key element in business management, whose main objective is to minimize risks, safeguard assets, and optimize efficiency within organizations. This process involves the implementation of designed policies and procedures to ensure the reliability of financial information, the effectiveness of internal controls in operations, and compliance with current regulations.

WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S. is a private company located in the city of Quito, whose main operations are focused on the provision of professional services.

The COSO 2013 model is presented as a comprehensive framework that strengthens the internal control system within organizations. Its five components are of great importance for the efficient management of resources, and they allow the internal control system to be adapted to the specific needs of each organization. This fosters an organizational culture of continuous improvement at all operational levels, contributing to the strengthening of both the organizational structure and the decision-making process by senior management.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Control interno

La implementación de controles internos en una organización, sin importar su tamaño, ayuda significativamente a reducir los riesgos que podrían afectar a la rentabilidad de la organización. Estos controles tienen como objetivo proteger los recursos que posee la entidad, previniendo pérdidas mediante la identificación oportuna de irregularidades. El adoptar estas herramientas fortalece a la estructura organizacional, lo cual ayudará a llevar una gestión más eficiente y eficaz, lo que incrementará la competitividad de la organización dentro de este entorno empresarial que se caracteriza por encontrarse en constante cambio.

1.1.1. *Definición de control interno*

El control interno representa un componente importante de las organizaciones, debido a que ayuda con el logro de los objetivos estratégicos, operativos y de cumplimiento. En este contexto Gaitán (2006) menciona que el control interno abarca una estructura organizacional y el conjunto de procesos destinados a garantizar la adecuada protección de los activos, la confiabilidad de los registros contables y el cumplimiento eficiente y eficaz de las operaciones conforme a las políticas establecidas por la organización.

Dentro de una gestión organizacional eficaz, el sistema de control interno es considerado una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización. De este modo Luna (2012) afirma que el control interno es un proceso implementado por los directivos y demás colaboradores de una organización, cuyo propósito es brindar una seguridad razonable en los siguientes ámbitos:

- Eficacia y eficiencia operativa
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de normativas vigentes

El control interno puede entenderse como un conjunto de actividades implementadas por la alta dirección junto con el personal de la organización, orientadas a brindar una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos asociados a la eficiencia operativa, la confiabilidad de información financiera y el cumplimiento normativo. Tras el análisis de las definiciones anteriormente expuestas, se puede señalar que el control interno no constituye un sistema único, al contrario, se trata de un conjunto de acciones que se interrelacionan en los procesos diarios de la organización contribuyendo a cumplir el logro de sus objetivos.

El control interno consiste en un conjunto de políticas y procedimientos adoptados por una organización con el propósito de garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad y veracidad de la información financiera y el cumplimiento normativo. Según Luna et al. (2019) este sistema es de vital importancia para una adecuada gestión de riesgos, dado que facilita la identificación, análisis y control de amenazas que podrían impedir el logro de los objetivos empresariales. Por lo tanto, el control interno no solo protege los recursos de la entidad, sino que también promueve la mejora continua de sus operaciones y respalda una mejor toma de decisiones por parte de la alta dirección.

El control interno puede entenderse como un proceso integral que forma parte de todas las operaciones dentro de una organización, su objetivo es crear un ambiente caracterizado por el orden, la responsabilidad y la supervisión constante. A pesar de cumplir con el marco normativo vigente, el sistema de control interno

ayuda a impulsar una cultura organizacional la cual se centra en la mejora, lo cual ayuda al fortalecimiento de la planificación, comunicación y evaluación de los procesos operativos, administrativos y financieros, para mejorar la eficiencia organizacional. De acuerdo con Cedeño et al. (2022) este enfoque contemporáneo del control interno abarca componentes como gestión de riesgos, el monitoreo, las acciones de control y la comunicación, los cuales son elementos clave para que la organización sea eficaz y logre cumplir sus objetivos estratégicos.

1.1.2. Control interno administrativo

El control interno administrativo es un elemento de gran importancia dentro de la gestión empresarial, puesto que permite establecer mecanismos efectivos que contribuyan al logro de metas de forma eficiente. En este sentido Estupiñán (2016) señala que el control interno administrativo consiste en la estructura organizacional que cada empresa diseña y aplica según sus necesidades, incorporando procedimientos tanto operacionales como contables, con el propósito de un entorno que facilite el cumplimiento de los objetivos administrativos de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar adecuadamente sus funciones.
- Verificar el cumplimiento de sus objetivos.
- Asegurar un desempeño eficiente.

Desde un enfoque estratégico, el control interno administrativo aporta al cumplimiento de objetivos estratégicos con la ayuda de los procesos internos establecidos por la organización. De acuerdo con Horna et al. (2023) un control administrativo eficaz ayuda a las organizaciones a anticipar los riesgos operativos y optar por medidas correctivas de manera oportuna, convirtiéndose de este modo

en una herramienta importante para la gestión de los riesgos operativos, razón por la cual este control no debe solo entenderse como una función que ayuda a la supervisión, al contrario se lo debe comprender como elemento esencial dentro del proceso de mejora continua de las organizaciones.

1.1.3. Control interno contable

El control interno contable es importante dentro del sistema global del control interno, ya que garantiza que la información financiera presentada por la organización sea íntegra, veraz y confiable. Para este caso Gaitán (2006) afirma este tipo de control abarca tanto la estructura organizacional como los procedimientos y registros vinculados con la protección de los activos y la confiabilidad de la información financiera, con el objetivo de brindar una seguridad razonable a:

- Registro de todas las operaciones de manera oportuna, con los importes correctos y en las cuentas correspondientes.
- Garantizar que los registros contables reflejen hechos reales, y que los bienes estén debidamente registrados.
- Procurar que las operaciones se ejecuten bajo autorizaciones emitidas por la administración.

El control interno contable hace referencia al conjunto de políticas, procedimientos y métodos implementados con el objetivo de proteger los activos de la organización, asegurar la confiabilidad de la información financiera y garantizar el cumplimiento de las disposiciones fiscales y normativas contables vigentes. Conforme a Cumbicos et al. (2023) el control interno contable ayuda a preservar la integridad de los registros financieros para evitar errores o fraudes que pueden perjudicar de forma negativa en la toma de decisiones de la alta

dirección, además este control resulta de gran importancia para que los datos financieros reflejen de forma objetiva la situación económica de la organización.

1.2. Importancia del control interno

La importancia dentro de la estructura administrativa como contable radica en que permite garantizar la confiabilidad de la información, protegiéndola contra fraudes y fomentando la eficiencia y eficacia de las operaciones. Conforme a De la Cruz & Marrero Delgado (2021) indican que contar con un sistema de control interno bien estructurado permite a la alta dirección identificar, analizar y reducir los riesgos que podrían suponer un obstáculo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Por lo tanto, su importancia radica en la mejora continua de la organización convirtiendo al control interno en una herramienta fundamental para la gestión empresarial.

Las organizaciones se encuentran expuestas constantemente a diversos riesgos los cuales pueden comprometer el logro de sus objetivos estratégicos y afectar de forma negativa a la entidad. En este contexto el control interno proporciona un marco estructurado que permite a la alta dirección mantenerse enfocados en sus metas operativas y financieras, ya que les ofrecerá una seguridad razonable en relación con el cumplimiento de información financiera conforme a normativas establecidas, fortaleciendo la sostenibilidad y transparencia organizacional (Acosta, 2020).

El control interno es una herramienta clave para la gestión eficiente dentro de las organizaciones, debido a que permite implementar procedimientos de supervisión y evaluación de las actividades internas. Su propósito es formar un ambiente labora organizado y seguro, que facilite el logro de los objetivos organizacionales y mejore la eficiencia en las operaciones. Según el *Committee of*

Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), un sistema de control interno bien diseñado brindará una seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos operacionales, información financiera y normativas vigentes.

Dentro del ámbito de la administración empresarial, el control interno se cumple con la función estratégica de promover los procesos tanto operativos como financieros de la organización de forma eficiente y eficaz. En este contexto Arens et al. (2018) el control interno desempeña un papel fundamental para la mejora continua de los procesos internos de la organización, ya que permite detectar tanto deficiencias estructurales como operativas. Mediante revisiones periódicas y una supervisión de los controles implementados, se podrán aplicar acciones correctivas que favorezcan a una mejor toma de decisiones. Estos controles nos ayudan a fortalecer la transparencia de la información financiera, ya que este factor es relevante para cualquier tipo de organización, donde la asignación de múltiples funciones puede incrementar el riesgo de cometer irregularidades en las operaciones.

1.3. Control interno según COSO

Desde un enfoque integral, el control interno es reconocido como un componente fundamental para una gestión organizacional eficiente y eficaz, debido a que asegura el cumplimiento de objetivos. En este contexto COSO (2013) define el control interno como un proceso continuo, implementado por el consejo de administración, la alta dirección y el resto del personal de la organización. Su propósito es brindar un grado de seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de objetivos relacionados con la eficiencia operativa, la confiabilidad financiera y el cumplimiento de normativas vigentes. A diferencia

de un proceso lineal, el control interno es dinámico, debido a que, es aplicable a una amplia variedad de organizaciones, permitiendo adaptaciones específicas según las características de cada entidad.

1.4. Modelo COSO

El modelo COSO, creado por *el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* en 1992, surge como respuesta a la creciente necesidad de establecer un marco de control interno que ayude a las organizaciones a gestionar riesgos y mejorar la confiabilidad de la información financiera (COSO, s.f.).

COSO I

En 1992 el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* presenta por primera vez el modelo COSO I, el cual propone un marco para el control interno. Su propósito principal fue apoyar a las organizaciones en el fortalecimiento de su rendimiento y en la prevención de fraudes. Los componentes que este modelo definió según (COSO, s.f.):

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión



Figura 1 COSO I.

Nota: (Deloitte, 2015)

COSO II

Con el paso del tiempo, el modelo ha experimentado diversas actualizaciones para responder a los cambios del entorno empresarial junto a las diversas necesidades de las organizaciones. En el año 2004, se presenta una revisión del marco original que incorporó avances tecnológicos y nuevas prácticas en la gestión de riesgos. Esta actualización destacó la gestión de riesgos como un componente importante del sistema de control interno, donde se resaltaba la importancia de identificar y abordar los riesgos de forma anticipada con el fin de resguardar los activos de la organización (COSO, 2004).

Los componentes que este modelo definió según Esan (2019):

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control

- Información y comunicación
- Monitoreo

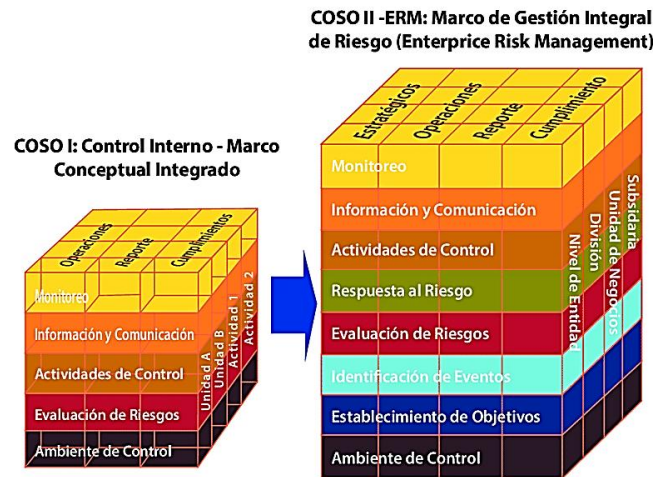


Figura 2 COSO II Comparación con COSO 1992

Nota: (Falcón, 2017)

COSO III

En el año 2013, COSO presentó una actualización del marco, orientado a fortalecer la mejor continua y la capacidad de adaptación del control interno frente un entorno empresarial mucho más dinámico. Esta versión reafirmó la vigencia de los cinco componentes fundamentales del control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo (COSO, 2013).

Los componentes que este modelo definió según Deloitte (2015):

Ambiente de control

Evaluación de riesgos

Actividades de control

Información y comunicación

Monitoreo



Figura 3 COSO 2013

Nota: (Auditool, 2014)

COSO ERM 2017

En el año 2017, COSO actualiza su modelo de gestión de riesgos empresariales con la publicación “ERM: *Integrating with Strategy and Performance*”. Esta versión destaca la importancia de alinear la gestión de riesgos con la estrategia organización y el logro del rendimiento. Los componentes que este modelo definió según (COSO, s.f.):

- Gobierno y cultura
- Estrategia y establecimiento de objetivos
- Desempeño
- Revisión y ajustes
- Información, comunicación y reporte



Figura 4 COSO ERM 2017

Nota: (Blogspot, 2017)

Tabla 1 Cuadro comparativo de la evolución del Modelo COSO

Versión	Orden Cronológico	Objetivo Principal	Componentes
COSO I	1992 - Internal Control - Integrated Framework	Garantizar que las operaciones sean eficaces y eficientes, que la información financiera sea confiable y que cumplan con la normativa vigente.	Ambiente de control
			Evaluación de riesgos
COSO II	2004 - Enterprise Risk Management - Integrated Framework	Fortalecer la capacidad de una organización para reconocer y controlar los riesgos que puedan impactar en la generación de valor.	Actividades de control
			Información y comunicación
			Monitoreo
			Ambiente de control
			Establecimiento de objetivos
COSO II	2004 - Enterprise Risk Management - Integrated Framework	Fortalecer la capacidad de una organización para reconocer y controlar los riesgos que puedan impactar en la generación de valor.	Identificación de eventos
			Evaluación de riesgos
			Respuesta al riesgo
			Actividades de control
			Información y comunicación
COSO II	2004 - Enterprise Risk Management - Integrated Framework	Fortalecer la capacidad de una organización para reconocer y controlar los riesgos que puedan impactar en la generación de valor.	Monitoreo
			Monitoreo

COSO III	2013 - Internal Control - Integrated Framework	Fortalecer el sistema de control interno incorporando principios claros que permitan una aplicación más sencilla.	Ambiente de control
			Evaluación de riesgos
COSO IV	2017 - ERM: Integrating with Strategy and Performance	Incorporar la gestión de riesgos con el diseño y la implementación de la estrategia organizacional.	Actividades de control
			Información y comunicación
			Monitoreo
			Gobierno y cultura
			Estrategia y establecimiento de objetivos
			Desempeño
Revisión y ajustes			
			Información, comunicación y reporte

Nota: (Romero, s.f.), elaborado por: Ruiz Emily

1.4.1. Modelo COSO

En el 2013, COSO saca la tercera versión de su modelo, en donde mantiene la estructura de los 5 componentes del control interno, sin embargo, introduce como actualización los 17 principios asociados a dichos componentes, estos principios proporcionan una guía para lograr un sistema de control interno más eficaz alineado con las necesidades de la organización.

Los componentes establecidos para el Modelo COSO 2013.

1.4.1.1. Ambiente de control

Hace referencia al conjunto de valores éticos, principios y normas de conducta que promueve la alta dirección dentro de la organización. Abarca aspectos como la integridad, la capacidad profesional y el sentido de

responsabilidad tanto de los directivos como del personal. Además, considera la estructura organizacional, así como las políticas y procedimientos establecidos para guiar el comportamiento dentro de la entidad (Auditool, 2023).

Se entiende como el conjunto de normas y procedimientos que sustenten la implementación del control interno en toda la organización. En este contexto Briones et al. (2023) afirma que el objetivo es fomentar una cultura orientada a la evaluación de riesgos, para de esta forma fortalecer las acciones de control y el uso eficiente de los sistemas de gestión de la información, todo esto con el respaldo de las actividades de monitoreo y comunicación.

1.4.1.2. Evaluación de riesgos

Consiste en identificar, analizar y gestionar aquellos riesgos que podrían interferir con el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Incluye la valoración tanto de la probabilidad de ocurrencia como del impacto de dichos riesgos, así como la adopción de controles y estrategias de mitigación que permitan reducir su efecto en la operación de la entidad (Auditool, 2023).

Es un proceso en donde los directivos pueden identificar, examinar y gestionar los riesgos organizacionales a los que se encuentra expuesta una organización. Quinaluisa et al (2018) afirman que todas las organizaciones, sin importar cual sea su tamaño, estructura o sector económico, llegan a enfrentar diversos riesgos en sus diferentes niveles operativos, por lo que estos pueden retrasar sus actividades, razón por la cual reconocer estos riesgos es un paso importante antes de realizar cualquier tipo de valoración.

1.4.1.3. *Actividades de control*

En el 2013, Se refieren a las políticas y procedimientos implementados con el fin de asegurar que las decisiones y directrices de la administración se lleven a cabo de manera eficaz y eficiente. Estas actividades incluyen prácticas como la separación de funciones, la autorización formal de transacciones, la conciliación de cuentas y la supervisión continua de los procesos operativos y financieros (Auditool, 2023).

Las actividades de control son un elemento importante dentro del modelo COSO 2013 y abarcan las medidas implementadas a través de las políticas y procedimientos con el fin de asegurar los objetivos de la organización. Por su parte Marín (2018) estas acciones se llevan a cabo con el fin de reducir los riesgos que puedan afectar a cumplir las metas establecidas por la organización, asegurando que los lineamientos establecidos por la alta dirección se lleven a cabo de manera adecuada y eficaz.

1.4.1.4. *Información y comunicación*

En el 2013, Trata sobre la calidad, pertinencia y confiabilidad de la información que se utiliza dentro del sistema de control interno. Comprende el intercambio oportuno y adecuado de datos entre los distintos niveles de la organización, así como la comunicación efectiva entre la dirección y el personal, asegurando que todos los involucrados cuenten con la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera adecuada (Auditool, 2023).

El componente de información y comunicación abarca la existencia y circulación efectiva de la información relevante tanto interna como externa de la organización, misma que es indispensable para el buen desempeño del control interno. De acuerdo con Tumbaco et al. (2022) este componente facilita que todos

los miembros que forman parte de la organización comprendan de forma clara sus responsabilidades en relación con el logro de los objetivos organizacionales, en donde la información debe ser adecuada, oportuna y accesible, de manera que respalde una toma de decisiones adecuada.

1.4.1.5. Monitoreo

Consiste en la supervisión continua y la evaluación periódica del funcionamiento del sistema de control interno, con el objetivo de verificar su eficacia. Incluye la detección oportuna de deficiencias, la implementación de acciones correctivas y mejoras constantes en los procesos y controles establecidos dentro de la organización (Auditool, 2023).

Este componente se encuentra orientado a promover la mejora continua del sistema de control interno de las organizaciones. Según Tumbaco et al. (2022) este componente se centra en la revisión del desempeño en conjunto de los demás componentes del modelo COSO con el fin de identificar de manera oportuna las fallas que puedan comprometer al cumplimiento de los objetivos organizacionales, además a través del monitoreo, se puede garantizar que los controles implementados sean efectivos y sean de ayuda para detectar y corregir posibles problemas.

Los principios que se establecen para los cinco componentes del Modelo COSO 2013 según (Auditool, 2023):

Ambiente de control

- La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.

- La junta directiva demuestra independencia de la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y desempeño del control interno.
- La gerencia establece, con la supervisión de la Junta Directiva, estructuras, líneas de reporte y autoridades y responsabilidades apropiadas en la consecución de los objetivos.
- La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener a personas competentes en consonancia con los objetivos.
- La organización responsabiliza a las personas por sus responsabilidades de control interno en la consecución de los objetivos.

Evaluación de riesgos

- La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con los objetivos.
- La entidad identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a lo largo de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo deben ser gestionados.
- La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
- La entidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

Actividades de control

- La entidad selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos para la consecución de los objetivos hasta un nivel aceptable.
- La entidad selecciona y desarrolla actividades de control de tecnología general a lo largo de la entidad para respaldar el logro de los objetivos.
- La entidad despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y en procedimientos que ponen en práctica las políticas.

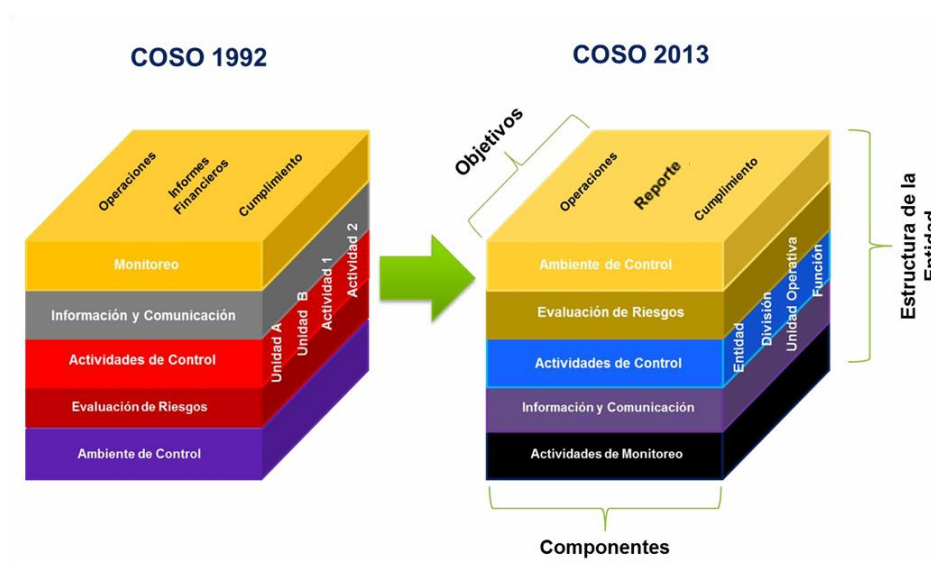
Información y comunicación

- La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento del control interno.
- La entidad comunica internamente la información necesaria para el funcionamiento del control interno, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el logro de estos.
- La entidad se comunica con las partes externas con respecto a la información relacionada con el funcionamiento del control interno.

Monitoreo

- La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.
- La entidad evalúa y comunica las deficiencias del control interno que se identifican en el proceso de monitoreo a las partes responsables para tomar acción, incluyendo a la alta dirección y a la junta de dirección cuando sea

Tabla 2 COSO 2013 Comparación con COSO 1992



Nota: (Deloitte, 2015)

En conclusión, el marco teórico ha facilitado la comprensión del control interno como un elemento de suma importancia para asegurar la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo. Su importancia se encuentra en la capacidad de fortalecer la gestión organizacional y minimizar los aquellos riesgos que afectan de forma negativa a la empresa, en donde el modelo COSO 2013 ofrece una guía estructurada para su aplicación.

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo se enfoca al tipo de investigación descriptiva, debido a que tiene como finalidad identificar y analizar características fundamentales del control interno en el contexto de una organización. Este tipo de estudio no implica en ningún caso la alteración de información, sino que se enfoca en observar y relatar los hechos tal como ocurren, lo que permitirá elaborar un diagnóstico adecuado de la situación organizacional. Según Hernández et al. (2014) la investigación descriptiva se orienta a detallar las características, atributos y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos o fenómenos.

Este tipo de investigación es adecuado cuando examinamos fenómenos dentro de las organizaciones, como es el caso del sistema de control interno, desde un punto de vista sistemático y objetivo. El método descriptivo permite observar cómo se aplica en la práctica los elementos del modelo COSO 2013: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo. De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) una descripción precisa y minuciosa facilita la obtención de información relevante, misma que nos ayudará a construir una base sólida para el planteamiento de mejoras en la gestión organizacional.

La naturaleza descriptiva de este estudio también resulta apropiada porque permite detectar las debilidades sin realizar valoraciones subjetivas ni alterar los procesos que se examinan, el objetivo es proporcionar una visión amplia y detallada del estado actual del control interno. En este aspecto, Stewart (2025) indica que este tipo de investigación ayuda a la elaboración de diagnósticos, los cuales son una herramienta fundamental para la toma de decisiones estratégicas dentro de la

organización, en especial en aquellas que buscan mejorar su eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo.

2.2. Métodos de investigación

2.2.1. Método analítico

Este método facilita la descomposición del objeto de estudio en sus partes más esenciales con el propósito de entender el funcionamiento individual de cada componente. Esta metodología resulta valiosa en las investigaciones organizacionales, ya que nos permite reconocer los elementos que indican en la eficiencia y eficacia del sistema. Según Robbins et al. (2018) el análisis representa un recurso fundamental para examinar sistemas administrativos, al permitir una mejor comprensión de cómo interactúan los procesos, estructuras y las personas que se encuentran dentro de la organización.

El método analítico consiste en revisar de manera detallada las políticas, los manuales de procedimientos, los registros internos y otros documentos vinculados a la organización, además este proceso permitirá valorar la efectividad tanto como la adecuación de los mecanismos implementados. De acuerdo Chiavenato (2017) con el análisis organizacional se pueden examinar las funciones internas de las organizaciones con el fin de comprender la forma en que se relacionan sus procesos, lo cual facilitará la identificación de fallos que puedan comprometer su eficiencia y eficacia operativa.

El enfoque analítico proporciona una base estructurada la cual facilita la elaboración de recomendaciones concretas. A diferencia de otros métodos, este enfoque nos ayuda a identificar las fallas que pueden existir en los controles internos y los riesgos que estos pueden generar. Al realizar un análisis a profundidad de los

sistemas de control interno permite diseñar soluciones que se ajusten a las necesidades de la organización para reducir los riesgos tanto operativos como financieros.

2.2.2. Método de observación

El trabajo incorpora la técnica de observación, enfocada en registrar de forma sistemática las conductas, prácticas y procedimientos tal y como se llevan a cabo en el entorno diario de la organización. Este método es importante, ya que complementa la revisión documental y verificación de los procesos establecidos que se llevan a cabo en la organización, este método permitirá recolectar información objetiva y confiable sobre el funcionamiento real del sistema de control interno (Hernández & Mendoza, 2018).

Este método resulta importante para detectar las posibles inconformidades entre la normativa interna y las acciones que realiza el personal en sus actividades diarias. Mediante el uso de la observación se recolectará información sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos, la existencia de controles y la supervisión de actividades. Según Ortega (2024) una observación bien estructurada permite identificar elementos que otras técnicas no logran captar, ya que rara vez se los encuentra reflejados en evidencia documental.

El contar con el método de observación bien estructurada es una herramienta que permitirá documentar elementos clave en el entorno de la organización relacionado con el control interno. De igual manera, con este enfoque se tendrá una atención especial entre la relación de las políticas establecidas en la documentación de la empresa y las prácticas ejecutadas por el personal, ya que esta comparación permitirá identificar posibles brechas entre lo que se encuentra normado a lo que se

lleva a cabo, lo que proporcionará recursos valiosos para la formulación de propuestas de mejora alineados a las necesidades de la entidad.

2.2.3. *Método de revisión documental*

La revisión documental es una técnica que consiste en recolectar, examinar y entender la información procedente de diversas fuentes, como libros, artículos académicos y documento institucionales. Según Martínez et al. (2023) esta técnica de investigación en el tema de control interno permite identificar los modelos y normas internacionales como lo es el modelo COSO ya que será de gran ayuda para analizar la implementación en diversas organizaciones, de igual manera, brinda la oportunidad de fortalecer el análisis y la interpretación de los datos obtenidos, por lo que esta técnica es una herramienta de apoyo para fundamentar la teoría y de esta manera contextualizar adecuadamente la investigación del control interno.

La revisión documental se distingue por su metodología y su carácter riguroso sobre la recopilación y análisis de la información secundaria. Esta técnica abarca la identificación, selección y valoración adecuada de fuentes confiables, lo cual garantiza la confiabilidad de los datos obtenidos. Conforme con Ríos & Sánchez (2018) este tipo de investigación es de gran ayuda para para profundizar en la información para tener una comprensión más amplia del tema a investigar, en el tema de control interno esta técnica ayuda a reconocer aquellos factores que llegan a ser determinantes ya sea en el éxito o limitaciones de los controles que lleven, así como identificar aquellas buenas prácticas que implementan las diversas organizaciones.

Tabla 3 Esquema de recolección de información

Tipo de Fuente	Fuente	Técnica de recolección	Instrumento	Procesamiento de datos
Primaria	Gerente General	Entrevistas	Guía de entrevista	Resumen narrativo

Primaria	Personal de la empresa	Encuestas	Cuestionarios	Estadísticas descriptivas, tablas, figuras
Secundaria	Revistas especializadas	Investigación documental	Notas bibliográficas	Resumen narrativo, tablas, figuras
Secundaria	Procesos del Departamento de Contabilidad	Investigación documental	Listas de verificación	Tablas, figuras

Nota: Elaborado por: Ruiz Emily

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el proceso de recolección de datos se aplican técnicas que permiten obtener información acerca del funcionamiento del sistema de control interno. Dentro de las herramientas metodológicas empleadas se incluye la observación, las encuestas y las entrevistas semiestructuradas, ya que estas facilitarán la obtención de datos significativos tanto del entorno organizacional como de los colaboradores involucrados en los procesos de la entidad.

La entrevista semiestructurada se aplicó a los responsables de áreas claves de la empresa, esta herramienta permitió la exploración de opiniones, experiencias e implementación de los controles internos. Según Taylor & Bogdan (2016) las entrevistas semiestructuradas permiten comprender la perspectiva de los demás, adaptándose al desarrollo de la conversación lo cual es gran utilidad para realizar un análisis, de esta manera la técnica complementó los datos al ofrecer una perspectiva más contextualizada del tema investigado.

La observación fue empleada como técnica complementaria que permitió registrar los procedimientos realizados dentro del entorno de la organización, gracias a esta técnica se evaluó el grado de cumplimiento de las normas, la ejecución de

controles establecidos y la relación que hay entre lo que se encuentra documentado y lo que realmente se aplica, de igual manera, ayudó a verificar y comprender la información obtenida a través de las entrevistas. Como Stewart (2025) indica la observación resulta un elemento clave cuando se busca comprender dinámicas internas de las organizaciones que comúnmente no son expresadas de forma documental, esta técnica sirve para detectar las diferencias entre lo teórico y lo que se aplica en el día a día de las organizaciones.

2.4. Procesamiento y análisis de información

El análisis y tratamiento de la información se realizó considerando las características de los datos obtenidos mediante las distintas técnicas de recolección de datos. Las entrevistas semiestructuradas dirigidas al directivo y personal permitieron recoger información relevante sobre el funcionamiento de la organización, donde se abarcó aspectos como los procesos administrativos y la estructura interna. Estas entrevistas fueron registradas, transcritas y posteriormente analizadas, organizando los datos obtenidos, esta metodología permite obtener una visión más clara del entorno en el que opera el sistema de control interno (Hernández & Mendoza, 2018).

La observación se llevó a cabo durante recorrido por las instalaciones y en los procesos que lleva la empresa, se pudo observar el manejo de la documentación, las actividades realizadas de forma habitual y la ejecución de actividades fundamentales con el objetivo de comprobar la aplicación efectiva de los controles implementados. Esta técnica permitió verificar la información obtenida en las entrevistas y encuestas lo cual sirvió para ver las posibles diferencias que podían existir entre lo teórico con lo que realmente se aplica.

Finalmente se aplicó la triangulación metodológica que integró los resultados obtenidos a través de las entrevistas, encuestas y observación, lo cual permitió tener una perspectiva más completa del entorno de la organización. Estas técnicas fueron de gran ayuda para detectar las diferencias entre la información recopilada, lo cual fortaleció la confiabilidad de los datos. Esta técnica no solo fortalece la validez de la investigación al disminuir el riesgo de errores y mejorar la confiabilidad de los resultados obtenidos, sino que también fue de ayuda para la formulación de conclusiones más sólidas respecto a la eficiencia y eficacia de los controles (Abbadia, 2023).

En conclusión, el diseño metodológico se apoyó en un enfoque de tipo descriptivo complementado con métodos analítico, observacional y de revisión documental que fueron de ayuda para comprender de forma detallada sobre el sistema de control interno, además las técnicas utilizadas en esta investigación fueron fundamentales para la obtención de información confiable y consistente.

3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Historia de la empresa

En el presente capítulo se presentará una descripción general de la empresa *WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.*, entidad objeto de análisis en el presente trabajo titulado “Propuesta de mejora de control interno basado en el modelo COSO 2013”. En este se detalla información importante sobre su origen, misión, visión, objetivos, estructura organizacional, líneas de negocio y principales procesos con el propósito de ofrecer un contexto claro que permita comprender el entorno en el que se aplicará la propuesta de mejora. Este análisis es importante para identificar las particularidades tanto operativas como organizacionales los cuales influyen en la eficacia del sistema de control interno y, a partir de ello, establecer lineamientos que se encuentre acordes con las mejores prácticas recomendadas por el marco COSO 2013.

WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S., es un grupo con el propósito de brindar soluciones integrales, ágiles, rápidas y oportunas en diferentes ámbitos de vital importancia para empresas o personas naturales. El staff de la empresa cuenta con un equipo de profesionales altamente calificados y comprometidos, con más de 13 años de experiencia en sus respectivas áreas de especialización.

Su trayectoria se ha fortalecido gracias a un enfoque centrado en la eficacia y personalización de los servicios, abarcando áreas como la contabilidad, tributación, comercio exterior y asesoramiento legal. Este conocimiento acumulado, sumado a la dedicación del staff, les ha permitido posicionarse como aliados estratégicos para sus clientes, ofreciendo soluciones prácticas y adaptadas a sus necesidades específicas.

3.2. Visión

“Ser el más confiable y valorado socio estratégico del empresario y emprendedor ecuatoriano para potenciar sus oportunidades borrando fronteras y limitaciones.”

3.3. Misión

“Somos un clúster de profesionales que proponen soluciones efectivas y personalizadas en los ámbitos estratégicos empresariales (logística, finanzas, jurídico, *ecommerce*) que permiten a la comunidad ecuatoriana acceder a los mercados internacionales para que logren cumplir sus objetivos de expansión o generación de negocios conectándose con el mundo de forma eficaz.”

3.4. Valores

Ética

Compromiso

Pro-actividad

Trabajo en equipo

Responsabilidad

Honestidad

3.5. Servicios

3.5.1. Área de comercio exterior

Asesoría y acompañamiento internacional personalizado.

Outsourcing de importaciones.

Búsqueda y validación de proveedores internacionales.

Servicio de Agente Afianzado de Aduanas.

Transporte local para movilización de mercancías importadas.

Permisos previos para importación:

- INEN
- MIPRO
- MAGAP

Fletes internacionales

Cierre de negociaciones internacionales.

Courier

Peritaje Aduanero

Servicios legales Aduaneros y de Comercio Exterior

3.5.2. Área contable

Actualización de Contabilidades a personas naturales y jurídicas.

Análisis especiales (toma de inventarios, supervisiones de contabilidades).

Contratos y actas de finiquito.

Manejo de plataformas:

- SRI
- IEES
- SUT
- SIC

NIFF Completas.

NIF PYMES.

Outsourcing contable.

3.5.3. Área tributaria

Declaraciones mensuales, semestrales y anuales.

Devolución de Impuestos.

Anexos transaccionales.

Planificación Tributaria.

Auditoría Tributaria.

Consultas Tributarias.

3.5.4. Área de RRHH y nómina

Nómina

Manejo de páginas: IESS, MDT y demás organismos de control.

Acuerdos con colaboradores en procesos judiciales.

Reclutamiento y selección de personal.

Evaluación del desempeño laboral.

Procesos de selección de personal.

Contratos de personal.

Finiquitos.

Outsourcing de recursos humanos

Administración capital humano

Gestión de nómina, compensaciones y beneficios sociales

3.5.5. Área legal

Derecho laboral

Contratos Laborales.

Mediación Laboral.

Resolución de conflictos sindicales.

Terminación de contratos.

Defensa técnica en procesos judiciales.

Defensa técnica en sede administrativa laboral.

Derecho de la empresa

Actos Societarios.

Constitución de Compañías.

Transformación, Fusión y Escisión de Compañías.

Liquidación e Intervención societaria.

Concurso de Acreedores.

Derecho civil

Contratos.

Herencias y Legados.

Compraventa Inmueble.

Defensa Técnica Judicial.

Fundaciones y Corporaciones.

Derecho bursátil

Títulos valores.

Estructuración de obligaciones.

Contratos Bursátiles.

Evaluación de instrumentos.

Derecho constitucional

Acciones de Protección.

Medidas Cautelares.

Acción por Incumplimiento.

Acción de Inconstitucionalidad.

Acción Extraordinaria de Protección.

Amicus Curiae.

Resolución alternativa de conflictos

Mediación.

Negociación.

Defensa Técnica en Arbitraje.

3.5.6. Área de procesos

Levantamiento de procesos en las empresas.

Manejo de certificaciones de seguridad alimentaria.

Levantamiento de sistemas de gestión de calidad.

Análisis fisicoquímico.

Manejo de asuntos regulatorios con entidades públicas.

3.6. Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta fundamental para las empresas, ya que facilita la identificación exacta de las fortalezas internas, mismas que podrán ser aprovechadas de forma estratégica, y de sus debilidades que necesitan atención para optimar el rendimiento de la organización. De igual manera, permite hallar oportunidades externas que favorezcan al crecimiento y así mismo anticipar las amenazas del entorno que podrían afectar de manera negativa en la organización. Este análisis proporciona una perspectiva global que ayudará a la toma de decisiones estratégicas fundamentadas, además es de gran ayuda para definir prioridades, tener los recursos necesarios en áreas críticas y plantear estrategias que ayuden a aumentar la competitividad, ya que al tener una idea clara sobre la situación actual, la empresa podría adaptarse a las nuevas dinámicas del mercado, por lo cual este análisis FODA resulta útil para promover el desarrollo sostenible de la entidad (Fuentes, 2023).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Diversificación de servicios profesionales en la diferentes áreas de la empresa.	Dependencia de la recomendación a terceros para captar nuevos clientes.
Equipo de profesionales con una amplia experiencia y capacitación multidisciplinaria.	Presencia digital limitada, poca expansión en redes digitales.
Asesoría personalizada y adaptada a las necesidades del cliente.	Falta de visibilidad fuera de Quito u otras zonas del país.
Confidencialidad en el manejo de la información y actualización constante en la normativa.	Dependencia del conocimiento de ciertos colaboradores clave, lo que genera riesgo operativo si se ausentan.
FODA	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Aumento de la demanda en los servicios de outsourcing en contabilidad.	Alta competencia en el mercado de consultoría y servicios profesionales.
Creciente interés en las PYMES en regularizar su situación tributaria y legal.	Constantes cambios en la normativa tributaria y laboral.
Cambios normativos que requieren adaptación constante y asesoría especializada.	Inestabilidad económica que puede reducir el presupuesto para asesorías.
Expansión de servicios de comercio exterior por apertura de nuevos mercados.	Clientes que buscan únicamente servicios de bajo costo sin valorar calidad.

Figura 5 Análisis FODA

Nota: (Corallo, 2020), elaborador por: Ruiz Emily

3.6.1. Estrategia DA (Mini-Mini)

La estrategia Debilidades vs Amenazas busca reducir al mínimo tanto las debilidades internas como las amenazas del entorno. Una organización que se enfrente únicamente a factores externos adversos y que además presente debilidades internas podría verse en una condición complicada (Muñoz, 2022).

Destinar recursos al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y a la implementación de canales digitales, con el fin de optimizar la eficiencia operativa y aumentar la visibilidad ante sistemas automatizados.

Expandir las alianzas y redes comerciales en otras provincias y ciudades, disminuyendo así la dependencia exclusiva del mercado local.

Diseñar estrategias de gestión del personal que ayuden a prevenir la sobrecarga laboral y se asegure la calidad en los procesos.

3.6.2. Estrategia DO (Mini-Maxi)

La estrategia Debilidades vs Oportunidades busca reducir las debilidades internas mientras que se aprovechen al máximo las oportunidades externas. Una organización puede detectar oportunidades en su entorno, pero al contar con sus propias debilidades podría impedirle aprovecharlas al máximo (Muñoz, 2022).

Fortalecer la estrategia de mercado digital con el objetivo de ampliar su presencia en nuevos mercados y atraer una mayor cantidad de clientes.

Implementar herramientas tecnológicas que sean de ayuda para optimizar y automatizar los procesos internos de la organización.

Ampliar la oferta de servicios a otras zonas fuera de Quito a través de consultorías en línea.

3.6.3. Estrategia FA (Maxi-Mini)

La estrategia Fortalezas vs Amenazas trata de utilizar las capacidades internas de la organización para hacer frente a los riesgos del entorno externo. El propósito de esta estrategia tiene como propósito potenciar al máximo las fortalezas mientras se reducen las amenazas, sin embargo, es importante emplear estas fortalezas de forma prudente y estratégica (Muñoz, 2022).

Destacar frente a la competencia a través de un servicio de alta calidad y atención personalizada, en lugar de competir por precios.

Estar informados sobre los cambios en la normativa para brindar asesorías anticipadas como un valor añadido.

Fomentar la confianza y lealtad del cliente mediante la demostración de experiencia del equipo y los logros obtenidos gracias a dicha experiencia.

3.6.4. Estrategia FO (Maxi-Maxi)

La estrategia Fortalezas vs Oportunidades representa la condición ideal para cualquier empresa, debido a que le permite optimizar al máximo tanto sus fortalezas como oportunidades del entorno. En este contexto, las organizaciones pueden hacer uso de sus recursos y fortalezas para responder de forma eficaz a las demandas del mercado dinámico en el que operan.

Ofrecer paquetes completos de servicios enfocados en emprendedores y pequeñas empresas, respaldados por la experiencia y enfoque multidisciplinario del equipo.

Emplear el aumento de la demanda de servicios legales y tributarios para posicionarse como una entidad líder en el cumplimiento normativo.

Impulsar servicios de consultoría en comercio exterior para compañías interesadas en expandirse internacionalmente, resaltando la trayectoria y conocimientos del equipo de trabajo.

3.7. Organigrama

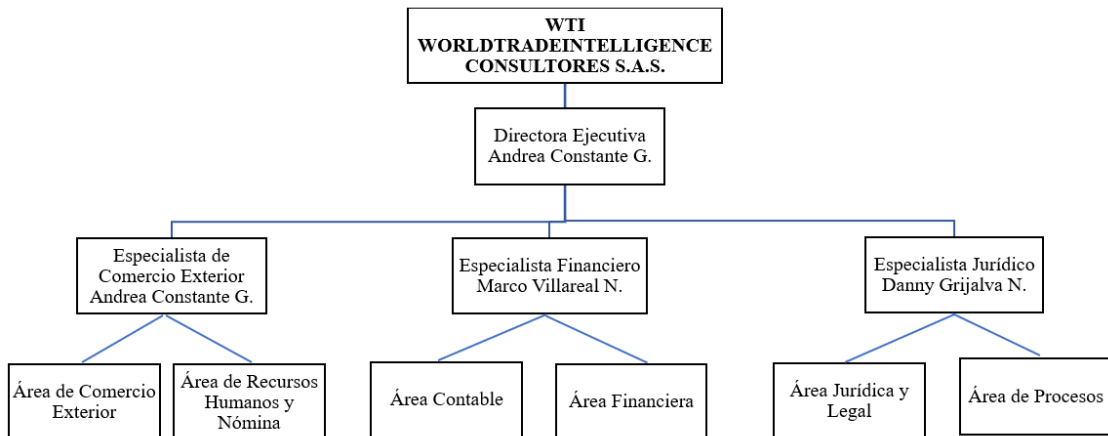


Figura 6 Organigrama

Nota: (WTI Consultores, s.f.)

3.8. Análisis Interno de la organización

WTI destaca por contar con una estructura interna bien consolidada, respaldada por 13 años de trayectoria profesional y una variada oferta de servicios especializados. A nivel interno, posee una posición estratégica ventajosa debido a la diversidad de sus clientes y a sus alianzas estratégicas en el mercado.

3.8.1. Capital Humano

Trayectoria Profesional: El equipo cuenta con una experiencia de 13 años en áreas especializadas.

Personal Capacitado: El personal se mantiene actualizado en las normativas actuales y posee formaciones en áreas específicas.

Liderazgo Claro: La dirección ejecutiva se encuentra a cargo de Andrea Constante.

3.8.2. Especialistas clave

Andrea Constante G. – Dirección Comex

Marco Villareal N. – Área Contable y Financiera

Danny Grijalva N. – Área Jurídica

3.9. Análisis externo de la organización

El análisis FODA es una herramienta fundamental para las empresas, ya que facilita la identificación exacta de las fortalezas internas, mismas que podrán ser aprovechadas de forma estratégica, y de sus debilidades que necesitan atención para optimar el rendimiento de la organización.

3.9.1. Alianzas estratégicas

Innovación Tecnológica: Next ERP es un proveedor especializado en sistemas integrados de gestión empresarial.

Servicios Aduaneros: Colaboración con IMPEXA Compañía Limitada, agente autorizado de servicios aduaneros.

Proyección Internacional: Alianza estratégica establecida con Anixer S.A., fortaleciendo su presencia en el ámbito internacional.

3.9.2. Posicionamiento en el mercado

Orientación Estratégica: Actúa como aliado clave para los empresarios ecuatorianos.

Impulso de Internacionalización: Contribuye a eliminar barreras en las operaciones de comercio internacional.

Reducción de Obstáculos Comerciales: Contribuye a eliminar barreras en las operaciones de comercio internacional.

3.9.3. *Ventajas competitivas*

Trayectoria Sólida: Más de 13 años experiencia profesional respaldan su desempeño.

Especialización Diversificada: Conocimiento profundo en diversas áreas de servicio.

Atención a Medida: Ofrecen soluciones diseñadas según las necesidades de cada cliente.

Enfoque Personalizado: Brindan un trato cercano y exclusivo a cada usuario.

Capacidad de Expansión: Están habilitados para gestionar operaciones en diferentes sitios.

Este análisis evidencia que WTI posee una posición firme en el mercado, la cual se basa en su trayectoria profesional, una estructura organizacional efectiva y una red de alianzas estratégicas, factores que le permiten brindar servicios completos y especializados a diversos clientes.

3.10. **Procesos de la empresa**

Este trabajo de titulación se enmarca dentro de un estudio de tipo descriptivo ya que se basa en las características propias del control interno aplicado en una organización. En el caso de WTI *WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES* S.A.S., examinar su sistema de control interno permitirá identificar su estado actual y al mismo tiempo nos ayuda a dar inicio al proceso necesario para cumplir con los objetivos establecidos.

3.10.1. Facturación

La empresa lleva a cabo su proceso el día 5 de cada mes, donde emite las facturas correspondientes a todos los clientes con los que tiene un contrato, ya sean personas naturales o jurídicas. Este proceso lo realiza el asistente contable en donde él se encarga de realizar de digitar la información correspondiente de la factura, posteriormente el contador verifica que la facturación esté debidamente registrada, que las compras hayan sido ingresadas correctamente y que las conciliaciones bancarias se encuentren al día. Una vez el contador realiza esta revisión, pasa las facturas a la directora ejecutiva quien se encarga de aprobar su emisión.

La recepción de facturas por parte de proveedores se la realiza hasta el 28 de cada mes conforme a la política interna. Toda la documentación se la archiva tanto en formato físico como digital, mediante carpetas organizadas por ingresos y egresos.

Fortalezas del proceso:

Existe una fecha establecida para la emisión de facturas, lo cual permite una planificación del proceso.

La revisión y autorización previa por parte de la directora ejecutiva introduce un control jerárquico.

El conservar la documentación tanto física como digital ayuda a la disponibilidad de registros relacionados con el proceso.

Debilidades del proceso:

Alta dependencia de personal clave, lo que representa un riesgo para seguir con el proceso en caso de ausencia.

A pesar de contar con un sistema contable, no se ha automatizado una conexión entre los contratos y el proceso de facturación, lo que puede causar omisiones o duplicación de documentos.

No existen reportes automáticos que permitan monitorear la precisión de la generación de facturas.

3.10.2. Cuentas por Cobrar

La gestión de cuentas por cobrar se encuentra a cargo tanto del contador como de la directora ejecutiva. Este proceso empieza con el contador cuando se reúne con el cliente, en esta reunión él le explica en qué consiste los servicios que ha solicitado, se emite la factura el día 5 de cada mes, conforme a las condiciones acordadas en el contrato con el cliente, quienes deben realizar el pago hasta el día 10 del mismo mes. No obstante, si el pago no se efectúa en el lapso de ese tiempo, se realiza el primer acercamiento el 10 de cada mes para recordarles sobre el pago pendiente, en caso de que no pase esto, se realiza un segundo acercamiento el 15 de cada mes vía llamada telefónica y un tercer acercamiento el 20 de cada mes donde se les envía mensajes vía WhatsApp. Cada cobro se respalda con la documentación correspondiente, incluyendo el contrato, comprobante de transferencia, el ingreso y la factura.

Fortalezas del proceso:

Existe un plazo establecido de pago según los contratos con los clientes.

El sistema permite llevar un registro y control de cuentas por cobrar, vinculando adecuadamente las facturas emitidas con los pagos recibidos.

Se lleva a cabo un monitoreo regular de saldos vencidos mediante recordatorios ya sea vía llamada telefónica o mensajería.

Debilidades del proceso:

Falta de mecanismos correctivos frente a clientes que no realizan su pago a tiempo, ya que el proceso de recuperación de cartera se ejecuta de forma informal.

La gestión de cobranza no cuenta con lineamientos formales definidos, por lo que no se ha asignado un responsable específico de la ejecución.

No se realiza de forma periódica la rotación de cartera.

3.10.3. Nómina

Este proceso está bajo la responsabilidad del asistente contable, quien realiza los cálculos correspondientes utilizando el sistema contable. Posteriormente el contador lleva a cabo una revisión de los cálculos antes de proceder con la carga de pagos, mismos que son autorizados y ejecutados por la directora ejecutiva. La nómina se liquida mensualmente, en donde se incluye el pago de horas extras, únicamente cuando se supera la jornada laboral de 08:30 a 17:30, para el cálculo de estas horas se revisa el biométrico que marca la hora de entrada y salida de los empleados, o cuando realizan teletrabajo mediante la aplicación *Work Time*, con un límite de hasta 15 horas extras por semana. Se lleva tanto el archivo físico como digital que contiene los roles de pago y la documentación del personal.

En cuanto a préstamos al personal, estos no deben exceder el 20% del sueldo del trabajador, si superan este porcentaje se establece una tabla de descuento que debe contar con la aprobación previa de la directora ejecutiva.

Fortalezas del proceso:

Implementar un sistema biométrico y herramientas digitales facilita el control del tiempo laboral y el registro de horas extras.

Se establecen límites definidos para las horas extras, lo que demuestra un control sobre los costos laborales.

La información relacionada con la nómina se encuentra archivada tanto de forma física como digital lo que garantiza la disponibilidad de la información.

Debilidades del proceso:

A pesar de contar con un sistema contable, el cálculo de las horas extras se lo realiza de forma manual lo cual incrementa el riesgo de errores o manipulaciones.

El sistema no cuenta con un módulo en específico para los préstamos otorgados, por lo que se realiza los descuentos de forma manual.

No se generan automáticamente reportes que alerten variaciones significativas en la nómina.

3.10.4. Proveedores

El procedimiento vigente para la adquisición de bienes, así como el pago a proveedores no se encuentra respaldado en base a directrices formales. Ante cualquier requerimiento operativo, los empleados gestionan directamente la búsqueda del bien requerido, lo compran y pagan sin pasar por un proceso previo de autorización, lo que ha generado la práctica de reembolso, donde los colaboradores usan sus propios recursos para realizar estas pequeñas compras emergentes, solicitando que las facturas se emitan a nombre de la empresa. Posteriormente el área de contabilidad valida el gasto y cierra la cuenta por pagar al proveedor y la convierte en una cuenta por pagar al colaborador, quien en algunos casos recibe el reembolso por partes. Si bien existe una base de proveedores habituales y se manejan plazos de crédito de 15 días, la falta

de una política de adquisiciones clara y mecanismos de control de gastos limita la trazabilidad de las operaciones.

Fortalezas del proceso:

El sistema facilita el registro y control de las obligaciones con proveedores.

Existe un registro habitual de proveedores, lo que permite un mejor control en la realización de compras.

El sistema facilita el control de plazos de crédito (15 días) y fechas de vencimiento para planificar el flujo de cajas.

Debilidades del proceso:

No cuenta con un procedimiento de compras formal, ni se exige de forma obligatoria la solicitud de cotizaciones, ni el análisis de precio o calidad.

Las adquisiciones se realizan sin alguna planificación ni aprobación previa, debilitando controles.

No se garantiza la validez de documentos entregados por el proveedor cuando las compras se realizan de forma espontánea.

El diagnóstico realizado de la empresa *WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.*, permitió identificar debilidades en los procesos descritos anteriormente, debido a que las actividades se realizan basándose en la experiencia del personal, lo que incrementa los riesgos operativos y dificulta el seguimiento adecuado de las operaciones. Ante esta situación, se plantea como alternativa de mejora la aplicación de medidas fundamentadas en el modelo COSO 2013, con el objetivo de fortalecer el ambiente de control, mejorar la supervisión, gestionar de forma correcta los riesgos y asegurar la confiabilidad de la información financiera.

4. PROPUESTA DE MEJORA

En el presente capítulo se desarrollará la propuesta de mejora de control interno basado en el modelo COSO 2013 para la empresa WTI *WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.* Para la elaboración de esta propuesta se ha considerado el marco teórico expuesto en capítulos anteriores y en el análisis realizado a partir de la información recopilada durante la investigación. La implementación del modelo COSO 2013 permite organizar los controles recomendados dentro de sus componentes y principios, con el objetivo de fortalecer el sistema de control interno de la organización y contribuir a una gestión más eficiente.

4.1. Presentación de la propuesta de mejora

Propuesta de mejora de control interno basado en el modelo COSO 2013 en la empresa WTI *WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.*

4.2. Propuesta del proceso de facturación

Entre los hallazgos más relevantes detectados en el sistema de control interno, se identificaron las siguientes deficiencias dentro del proceso de facturación, falta de políticas documentadas, deficiencias en los controles aplicados durante la revisión de facturación y falta de supervisión constante.

4.2.1. Ambiente de control

En la actualidad, la empresa no cuenta con políticas formalmente establecidas para el proceso de emisión de facturas, lo que genera una dependencia de la experiencia individual del personal operativo, lo cual expone a la entidad a posibles fallos. Por lo que se sugiere implementar un Manual de Políticas de Facturación,

mismo que debe ser debidamente aprobado por la alta dirección, en el cual se definan de forma precisa los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de las facturas, los tiempos de emisión, los procedimientos de validación de la información contractual, así como los controles internos que deben aplicarse antes de su emisión. La adopción de este manual ayudará a fortalecer la cultura organizacional orientada a la responsabilidad, la transparencia y el cumplimiento normativo, con el fin de disminuir la dependencia del conocimiento y experiencia individual de cada uno de los colaboradores de la empresa.

4.2.2. Evaluación de riesgos

La falta de un análisis estructurado de riesgos en el proceso de facturación aumenta la probabilidad de que se produzcan errores repetitivos. Se propone elaborar un mapa de riesgos específico para la facturación que complete aspectos como la omisión de información contractual, la generación de facturas si sus debidas autorizaciones, duplicidad de documentos, los errores en los valores mal facturados y la utilización de datos desactualizados del cliente. A partir de esta identificación, deberán implementarse controles preventivos, correctivos y mecanismos de monitoreo permanente que permitan reducir la ocurrencia de los eventos descritos previamente.

4.2.3. Actividades de control

En la actualidad, los controles existentes son limitados y carecen de una adecuada documentación. Se plante la implementación de controles tales como: conciliación previa de la información contractual, revisión independiente por parte de un segundo responsable, validación automática de los cálculos dentro del sistema contable, aprobación obligatoria por parte de la directora ejecutiva y un archivo

organizado tanto en formato digital y físico. Adicionalmente, se propone la utilización de un formulario de control de facturación, el cual deberá ser firmado por los responsables de cada fase del proceso antes de continuar con la emisión de la factura.

4.2.4. Información y comunicación

Actualmente, la comunicación entre las distintas áreas se realiza de manera informal y sin ninguna sistematización. Se propone establecer canales formales de comunicación interna, tales como reuniones mensuales entre el área contable y la dirección, con el propósito de revisar como se encuentra el estado de la facturación, la actualización de los contratos y los cronogramas de emisión. De igual manera, se sugiere implementar un repositorio digital que se centre principalmente para el almacenamiento de contratos y documentos de facturación y que cuente con un acceso restringido únicamente al personal autorizado.

4.2.5. Monitoreo

Actualmente, no se realizan revisiones periódicas sobre la facturación generada. Se propone establecer un programa de auditoría interna trimestral enfocado en el proceso de facturación, el cual debe incluir la revisión de muestras seleccionadas de forma aleatoria y la verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos. Los resultados de estas auditorías deberán ser presentados a la alta dirección, acompañados de las acciones correctivas correspondientes en caso de detectarse desviaciones o fallos.

4.3. Propuesta del proceso de cuentas por cobrar

En el análisis del proceso de cuentas por cobrar permite identificar ciertas debilidades que impactan de forma negativa en su eficiencia y control como, inexistencia de políticas formalmente establecidas para la gestión del crédito y

cobranza, el seguimiento manual y poco estructurado de los vencimientos, así como la ausencia de registros automáticos que reflejen la antigüedad de los saldos pendientes.

4.3.1. Ambiente de control

El área de cuentas por cobrar carece de políticas formalmente definidas para la gestión de crédito y cobranza. Se propone elaborar un Reglamento de Crédito y Cobranza en el cual se contemple los plazos de pago, los límites de crédito asignados a cada cliente, los responsables de las actividades de cobranza, los mecanismos de seguimientos y los procedimientos para el manejo de la antigüedad de cartera. Dicho reglamento deberá ser aprobado por la directora ejecutiva y estar sujeto a revisiones anuales.

4.3.2. Evaluación de riesgos

En la actualidad, no se cuenta con un análisis de riesgos específicos para el proceso de cobranza. Se propone desarrollar una matriz de riesgos de cartera el cual identifique aspectos como el incumplimiento en los pagos dentro de los plazos establecidos, la concentración de la cartera en un número reducido de clientes, la ausencia de documentación formal de los acuerdos de pago y el riesgo de reputación asociado a prácticas inadecuadas de cobranza. En función de esta identificación, deberán establecerse controles que se encuentren orientados a la prevención y mitigación de dichos riesgos.

4.3.3. Actividades de control

Se propone establecer controles que incluyan la generación automática de alertas ante el vencimiento de las cuentas, la realización de conciliaciones mensuales de las cuentas por cobrar, la elaboración de reportes de antigüedad de saldos, la

implementación de planes de cobranza de forma escalonada que contemplen el envío de correos y llamadas telefónicas, así como la documentación y aprobación formal de cualquier negociación con plazos extraordinarios. De igual manera, se recomienda incorporar un sistema de gestión de cuentas por cobrar integrado al software contable.

4.3.4. Información y comunicación

La información relacionada con la cartera se gestiona de una forma no estandarizada. Se propone que la gerencia reciba informes ya sea semanales o mensuales sobre los niveles de antigüedad de la cartera y el avance de las gestiones de cobranza, así como la realización de reuniones periódicas orientadas a la adopción de medidas preventivas. Los compromisos de pago deberán ser debidamente registrados y almacenados de forma digital.

4.3.5. Monitoreo

Actualmente, no se llevan a cabo revisiones periódicas del proceso, lo cual dificulta la identificación temprana de errores significativos en la administración de la cartera. Por esta razón, se propone establecer revisiones mensuales que permitan analizar de forma sistemática el desempeño de las cuentas por cobrar, detectar y gestionar de manera oportuna las desviaciones con respecto a los criterios establecidos previamente definidos y elaborar reportes detallados que reflejen los principales riesgos asociados a la antigüedad de la cartera. Estos informes deberán ser presentados de forma oportuna a la alta dirección, lo cual facilitará la toma de decisiones y la aplicación de las debidas acciones correctivas que reduzcan el efecto financiero de los retrasos en los pagos.

4.4. Propuesta del proceso de nómina

En cuanto a la gestión del control de asistencia y pagos al personal, se detectaron las siguientes deficiencias, la ausencia de documentación formal de políticas aplicables, validación deficiente de los registros de asistencia, posibilidad de errores en los cálculos realizados y el riesgo de efectuar pagos incorrectos.

4.4.1. Ambiente de control

En la actualidad, no se dispone de manuales normativos formalizados para la gestión de nómina. Se propone elaborar un Manual de Procedimientos de Nómina que detalle las responsabilidades asignadas a cada área, los parámetros para el cálculo de horas extras, los descuentos autorizados, las condiciones para el otorgamiento de préstamos a los empleados y los límites de endeudamiento establecidos conforme a la normativa legal vigente.

4.4.2. Evaluación de riesgos

Dentro de los riesgos más relevantes identificados en el proceso de nómina son los fallos en los cálculos de remuneraciones de los empleados, los pagos realizados de forma incorrecta, las posibles manipulaciones en los registros de asistencia y los descuentos realizados sin la debida autorización formal.

4.4.3. Actividades de control

Se propone establecer controles que incluyan la generación automática de alertas ante el vencimiento de las cuentas, la realización de conciliaciones mensuales de las cuentas por cobrar, la elaboración de reportes de antigüedad de saldos, la implementación de planes de cobranza de forma escalonada que contemplen el envío de correos y llamadas telefónicas, así como la documentación y aprobación formal de

cualquier negociación con plazos extraordinarios. De igual manera, se recomienda incorporar un sistema de gestión de cuentas por cobrar integrado al software contable.

4.4.4. Información y comunicación

Se propone establecer de manera formal reuniones periódicas antes de efectuar el pago de nómina, con el propósito de realizar el cierre y verificar la exactitud de la información registrada. De igual forma, resulta importante enviar a la gerencia reportes mensuales que detallen la precisión de las variaciones ocurridas durante cada periodo, además de proporcionar capacitación continua al personal respecto a las modificaciones y actualizaciones de la normativa laboral vigente. Por último, es de suma importancia mantener actualizado de forma permanente el repositorio digital que almacena los contratos laborales y las novedades, asegurando su correcta conservación y disponibilidad para las futuras revisiones y auditorías.

4.4.5. Monitoreo

Se propone implementar un programa de auditoría interna de nómina con frecuencia trimestral, orientado a realizar una revisión a detalle de los cálculos salariales, registros de asistencia, la administración de los préstamos concedidos a los colaboradores y los pagos realizados. Este procedimiento será de gran ayuda para identificar de forma oportuna cualquier error, inconsistencia o posible anomalía que puede llegar a comprometer la precisión de la nómina y el cumplimiento de la normativa vigente. Una vez que se detecten las observaciones, será de importancia aplicar de manera inmediata las acciones correctivas correspondientes, asegurando de esta manera la transparencia y confiabilidad de la información presentada.

4.5. Propuesta del proceso de proveedores

En cuanto de proveedores se han detectado ciertas deficiencias que pueden llegar a comprometer la correcta administración y control de las operaciones como, inexistencia de procedimientos formales para la selección de proveedores, realización de pagos sin contar con un mando de autorizaciones debidamente documentado y el riesgo de efectuar pagos incorrectos.

4.5.1. Ambiente de control

En la actualidad, la empresa no cuenta con políticas definidas y formalizadas para la correcta gestión de proveedores. Por esta razón, se propone implementar un Manual de Selección y Evaluación de proveedores en el cual se detalle claramente los criterios de compras, los procedimientos para obtener las cotizaciones respectivas, la revisión de la documentación requerida y la debida asignación de responsabilidades para la autorización de las adquisiciones. La adopción de dicho manual será de gran importancia para fortalecer el control interno y de igual manera facilitará que el proceso sea más transparente y eficaz.

4.5.2. Evaluación de riesgos

Entre los riesgos más relevantes se destacan los pagos efectuados sin la debida documentación de respaldo, la posibilidad de aplicar precios superiores al valor del mercado y la presencia de conflictos de interés durante el proceso de selección. Frente a estas situaciones, se propone elaborar una Matriz de Riesgos en Proveedores que facilite la identificación y control de dichos riesgos. También, es importante implementar controles fuertes, como la autorización documentada de cada compra, la comparación sistemática de precios para garantizar condiciones competitivas y a la

revisión periódica de los proveedores activos con el fin de asegurar su cumplimiento con los criterios establecidos.

4.5.3. Actividades de control

Es fundamental que todo proveedor cuente con un registro formal, el cual debe ser respaldado por la documentación legal, tributaria y contractual completamente actualizada y verificada. Los desembolsos solo podrán efectuarse con facturas previamente validadas y órdenes de compra autorizadas por los responsables correspondientes del proceso. Además, se propone incorporar un sistema automatizado que impida la contabilización y ejecución de pagos en caso de que no se adjunten todos los documentos habilitantes solicitados, ya que de esta manera se podrá asegurar la transparencia y un adecuado control del proceso.

4.5.4. Información y comunicación

Es importante elaborar informes mensuales en los cuales se presente de forma detallada los pagos efectuados en el periodo, las obligaciones financieras aún pendientes y una evaluación de rendimiento de los proveedores activos, basada en los parámetros previamente definidos. Estos reportes deberán ser revisados de forma periódica por la alta dirección, con el objetivo de facilitar la adopción de decisiones estratégicas informadas. Asimismo, cualquier modificación que exista en las políticas internas deberá ser notificado a través de un comunicado oficial de la gerencia para garantizar una adecuada divulgación, entendimiento y cumplimiento por parte de los colaboradores implicados en el proceso.

4.5.5. Monitoreo

Se propone implementar revisiones detalladas cada dos meses en el proceso de compras y pagos a proveedores, con el objetivo de garantizar la adecuada ejecución

y cumplimiento de las políticas establecidas. De igual forma, es fundamental llevar a cabo auditorías documentales de forma aleatoria para identificar las posibles inconsistencias dentro del proceso, además se deben realizar evaluaciones anuales de los registros de proveedores, con el propósito de confirmar que la actualización de la información es la correcta y evaluar de forma íntegra su rendimiento y confiabilidad operativa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez concluida la investigación relacionada con la aplicación del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 en la propuesta de mejora para la empresa *WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.*, se llegaron a las siguientes conclusiones:

El desarrollo del análisis teórico permite identificar la importancia del control interno como un componente clave estratégico en las organizaciones actuales, especialmente en las empresas que prestan servicios profesionales como *WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.* Su evolución histórica muestra que el control interno ha dejado de ser únicamente un conjunto de procedimientos contables, para de esta manera transformarse en un sistema integral el cual se enfoca en los objetivos organizacionales, la protección de los recursos, la transparencia de las operaciones y la administración de riesgos.

El modelo COSO 2013 es considerado como el marco conceptual de referencia más reconocido a nivel mundial para el diseño, aplicación, monitoreo y perfeccionamiento del control interno. Gracias a su enfoque integral, el cual se encuentra sustentado por cinco componentes, brinda a las organizaciones la posibilidad fortalecer su estructura organizativa, contar con una seguridad razonable en la presentación de sus estados financieros, fomentar principios éticos, detectar riesgos de manera oportuna y establecer controles eficaces en áreas claves del nivel operativo.

Los expertos sostienen que un sistema de control interno eficiente debe ser flexible y capaz de adaptarse a las transformaciones internas de la organización y a

las variaciones del entorno, (Lastra, comunicación personal, 19 de mayo de 2025). Esta perspectiva permite que la entidad pueda identificar, gestionar y actuar de forma oportuna frente a los riesgos antes de que estos generen consecuencias significativas para el funcionamiento de la organización. De esta manera, se fomenta una cultura organizacional tanto dinámica como resistente, la cual impulsará la mejora continua y asegurará la sostenibilidad de la empresa en el tiempo. Asimismo, se fortalece la capacidad de la organización para enfrentar situaciones variables y proteger su valor como empresa.

La metodología empleada en esta investigación proporcionó una base sólida para examinar el control interno en la empresa como WTI *WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.*, siguiendo con los principios establecidos por el modelo COSO 2013. Mediante un enfoque descriptivo, se logró analizar en detalle los procesos administrativos, financieros y operativos de la organización, lo que permitió detectar los principales riesgos y debilidades presentes, lo cual permitió identificar los procesos críticos que requieren ajustes o mejoras.

El análisis realizado en los diferentes procesos de la empresa WTI *WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.* favorecerá a la puesta en marcha de la propuesta de mejora de control interno en los procesos analizados, permitiendo de esta manera que las operaciones diarias se lleven a cabo de forma más eficiente y disminuyendo la probabilidad de errores o irregularidades. De igual forma, la implementación de estos controles fortalecerá la toma de decisiones estratégicas al disponer de información mucho más precisa y oportuna, lo cual apoyará al logro de los objetivos organizacionales y promoverá la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

5.2. Recomendaciones

Una vez concluida la investigación relacionada con la aplicación del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 en la propuesta de mejora para la empresa *WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.*, se llegaron a las siguientes recomendaciones:

Implementar el modelo COSO 2013 en la empresa *WTI WORLDTRADEINTELLIGENCE CONSULTORES S.A.S.* es altamente recomendable, debido a que proporciona un marco integral y flexible para gestionar tanto el control interno como los riesgos, aspectos que son esenciales en este tipo de organizaciones. Además, su aplicación favorece al incremento en la eficiencia de las operaciones, optimiza la calidad de la información financiera y asegura el cumplimiento de la normativa vigente.

Se recomienda que la alta dirección ejerza un liderazgo ejemplar, fomentando principios como la integridad, el respeto a las normativas vigente y la transparencia en todos los procesos operativos, para incorporar todas estas prácticas en todos los niveles de la organización (Díaz, comunicación personal, 16 de mayo de 2025). Además, el incorporar procesos de evaluación anual permiten revisar de manera integral los cinco componentes del modelo COSO 2013, con el objetivo de detectar desviaciones y áreas susceptibles de mejora.

Se sugiere que la empresa implemente la propuesta de mejora de control interno y defina las políticas necesarias para su aplicación en los procesos de facturación, cuentas por cobrar, nómina y proveedores. Igualmente, resuelta importante que se informe y capacite al personal de las diferentes áreas con respecto a las políticas que serán adoptadas. Esto asegurará una adecuada comprensión y

cumplimiento de las normativas, contribuyendo a reducir riesgos operativos y optimizar la eficiencia de cada proceso. También, la capacitación continua fortalecerá el compromiso y responsabilidad de los colaboradores en la correcta ejecución de los controles establecidos por la alta dirección.

Del mismo modo, se aconseja que la organización asigne recursos a programas de capacitación continua y entrenamiento práctico en el lugar de trabajo, con el propósito de que todos los colaboradores entiendan claramente su papel en la aplicación de estos controles, así como la importancia de los controles preventivos. Además, la empresa debe desarrollar mapas de riesgos vinculados a sus procesos estratégicos y operativos, llevando a cabo revisiones periódicas para adaptar los controles conforme a los cambios en los riesgos detectados.

Se recomienda incorporar tecnologías de la información que faciliten la automatización de los procesos clave para incrementar la eficiencia operativa, reforzar el monitoreo constante y reducir los errores manuales. Del mismo modo, se aconseja implementar canales de comunicación formales y seguros que permitan identificar de manera oportuna las posibles irregularidades o desviaciones, garantizando el anonimato y la protección de quienes reporten dichas situaciones.

Establecer un registro oficial de incidentes operativos o de control, en el cual se documenten los errores, omisiones o desviaciones identificadas en los distintos procesos. Esta base de datos facilitará el análisis de tendencias, la adopción de medidas correctivas y la prevención de futuras ocurrencias, con la evaluación de riesgos contemplada en el marco COSO 2013.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abbadia, J. (10 de Agosto de 2023). Blog Mind the Graph. Obtenido de Blog Mind the

Graph: <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-la-triangulacion-en-la-investigacion/>

Acosta, M. (24 de Enero de 2020). *Marsh*. Obtenido de Marsh:

<https://www.marsh.com/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>

Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Beasley, A. E. (2018). Auditoría. Un

enfoque integral (11th ed.). Pearson. www.pearsoneducacion.net/arens

Auditool. (9 de Octubre de 2014). Obtenido de [https://www.auditool.org/blog/control-](https://www.auditool.org/blog/control-interno/principio-5-de-coso-iii-hace-cumplir-con-la-responsabilidad)

[interno/principio-5-de-coso-iii-hace-cumplir-con-la-responsabilidad](https://www.auditool.org/blog/control-interno/principio-5-de-coso-iii-hace-cumplir-con-la-responsabilidad)

Auditool. (11 de Mayo de 2023). Auditool. Obtenido de Auditool:

<https://www.auditool.org/blog/control-interno/entendiendo-la-estructura-del-marco-coso-2013-un-enfoque-sistematico>

Blogspot. (7 de Septiembre de 2017). Obtenido de Blogspot:

<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/09/coso-erm-2017.html>

Briones, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. Dialnet.

<https://doi.org/10.31095/podium.202>

Chavez, J. J. (2024). *Delta Protec*. Obtenido de Delta Protec:

<https://www.deltaprotect.com/blog/que-es-modelo->

una gestión integrada al control de gestión. Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración, 211–230.

<https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>

Deloitte. (Junio de 2015). Deloitte. Obtenido de Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/risk/articles/coso1.html>

Esan, C. (25 de Enero de 2019). ESAN. Obtenido de ESAN:

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno>

Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (3rd ed.). Ecoe Ediciones.

Falcón, V. V. (Septiembre de 2017). ResearchGate. Obtenido de ResearchGate:

https://www.researchgate.net/figure/Figura-3-Cubos-de-gestion-de-riesgo-de-COSO-I-y-COSO-II_fig1_329323970

Gaitán, R. E. (2006). *Control Interno y Fraudes: con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I, II*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., María del Pilar Baptista Lucio, D., &

Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres, S. (2014).

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (6th ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos., & Baptista Lucio, Pilar.

(2021). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

- Hernández Sampieri, Roberto., & Mendoza Torres, C. Paulina. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education
- Horna, M., Carbajal, D., Cerna, M., Olaya, M., & Soto, S. (2023). Cultura organizacional y control interno en el sector construcción. Caso de estudio de una empresa peruana. Dialnet.
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., & Garófalo, C. (2019). LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL. E-IDEA OMWIN S.A.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría integral: Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Marín, L. (2018). CONTROL INTERNO DESDE EL ENFOQUE CONTEMPORANEO (MODELO COSO Y COCO). *Contribuciones Economía*.
- Martínez-Corona, J. I., Palacios-Almón, G. E., & Oliva-Garza, D. B. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Ra Ximhai*, 67–83. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>
- Muñoz, D. (8 de Mayo de 2022). Donald Muñoz | Estrategias de Marketing Digital y Marca Personal. Obtenido de Donald Muñoz | Estrategias de Marketing Digital y Marca Personal: [https://donaldmunoz.com/como-hacer-un-analisis-foda/#:~:text=\(4\)%20La%20Estrategia%20FO%20\(,Fortalezas%20%E2%80%933vs%2D%20Oportunidades\)](https://donaldmunoz.com/como-hacer-un-analisis-foda/#:~:text=(4)%20La%20Estrategia%20FO%20(,Fortalezas%20%E2%80%933vs%2D%20Oportunidades)).
- Ortega, C. (15 de Enero de 2024). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-observacion/>

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez Jazmín. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Dialnet*, 12(1), 268–283.

Ríos, J., & Sánchez, J. (2018). ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES.

S. J. Taylor, & R. Bogdan. (2016). Introducción a los métodos cualitativos de investigación.

Stewart, L. (11 de Febrero de 2025). *ATLAS*. Obtenido de ATLAS:
<https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>

Stephen P. Robbins, Mary Coulter, Joseph J. Martocchio, & Lori K. Long. (2018). *ADMINISTRACIÓN* (13th ed.). Pearson.

Tumbaco, E., Navarrete, O., & Romero, M. (2022). Incidencia de la implementación del control interno basado en el método COSO, en la rentabilidad de las pymes del sector comercial de Guayaquil, Ecuador*.

WTI Consultores. (s.f.). Obtenido de <https://www.worldtradeec.com/clientes.php>