

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay**

ISSN en línea: 2789-3855, 2026

Control interno contable y su impacto en la eficiencia administrativa en funeraria de Santo Domingo

Internal accounting control and its impact on administrative
efficiency in a funeral home in Santo Domingo

Diana Maribel Arce Bermeo

diana.arcebermeo8449@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-1420-1221>

Universidad Estatal Península de Santa
Elena

Santo Domingo – Ecuador

Wilson Javier Toro Alava

wtoro@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0118-3609>

Universidad Estatal Península de Santa
Elena

Santa Elena – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i2.5569>

Artículo recibido: 15 de noviembre de 2025.

Aceptado para publicación: 24 de marzo de 2026.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos


LATAM

Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades

VOLUMEN VII

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i2.5569>

Control interno contable y su impacto en la eficiencia administrativa en funeraria de Santo Domingo

Internal accounting control and its impact on administrative efficiency in a funeral home in Santo Domingo

Diana Maribel Arce Bermeo

diana.arcebermeo8449@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-1420-1221>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Santo Domingo – Ecuador

Wilson Javier Toro Alava

wtoro@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0118-3609>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Santa Elena – Ecuador

Artículo recibido: 17 de noviembre de 2025. Aceptado para publicación: 24 de marzo de 2026.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El control interno contable es un componente estratégico en la gestión de las organizaciones del sector servicios, dado que incide directamente en la calidad de la información financiera y en la eficiencia de los procesos administrativos. La presente investigación tuvo como objetivo analizar el impacto del control interno contable en la eficiencia administrativa de la funeraria Carrasco ubicada en Santo Domingo, Ecuador, durante el período 2024. Se adoptó un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 32 colaboradores y directivos de la empresa, a quienes se aplicó una encuesta estructurada y una guía de entrevista semiestructurada. Los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos y el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,83$). Los resultados evidenciaron debilidades significativas en los componentes de evaluación de riesgos y actividades de control del sistema COSO, así como inconsistencias en el registro de ingresos por servicios funerarios, manejo de caja y conciliaciones bancarias. Se determinó una correlación positiva y significativa entre la eficacia del control interno contable y la eficiencia administrativa ($r = 0,74$; $p < 0,05$). En conclusión, el fortalecimiento del control interno contable mediante la implementación de procedimientos estandarizados, manuales de funciones y sistemas de supervisión continua constituye un factor clave para mejorar la eficiencia administrativa y la sostenibilidad financiera de la funeraria.


Palabras clave: control interno contable, eficiencia administrativa, sector funerario, modelo COSO, gestión financiera

Abstract

Internal accounting control is a strategic component in the management of service sector organizations, as it directly impacts the quality of financial information and the efficiency of administrative processes. This research aimed to analyze the impact of internal accounting control on the administrative efficiency of the Carrasco Funeral Home, located in Santo Domingo, Ecuador, during

2024. A mixed quantitative and qualitative approach was adopted, with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-correlational level of analysis. The population consisted of 32 employees and managers of the company, who were administered a structured survey and a semi-structured interview guide. The instruments were validated through expert judgment and Cronbach's alpha coefficient ($\alpha = 0.83$). The results revealed significant weaknesses in the risk assessment and control activities components of the COSO framework, as well as inconsistencies in the recording of revenue from funeral services, cash management, and bank reconciliations. A positive and significant correlation was found between the effectiveness of internal accounting controls and administrative efficiency ($r = 0.74$; $p < 0.05$). In conclusion, strengthening internal accounting controls through the implementation of standardized procedures, job descriptions, and continuous monitoring systems is a key factor in improving the administrative efficiency and financial sustainability of the funeral home.

Keywords: internal accounting controls, administrative efficiency, funeral industry, COSO framework, financial management

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Arce Bermeo, D. M., & Toro Alava, W. J. (2026). Control interno contable y su impacto en la eficiencia administrativa en funeraria de Santo Domingo. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (2), 589 – 600. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i2.5569>

INTRODUCCIÓN

Contexto y Justificación

En el contexto del sector servicios ecuatoriano, las empresas de pequeño y mediano tamaño enfrentan importantes retos en materia de gestión financiera y administrativa, derivados de la ausencia de sistemas de control interno formalizados. Las funerarias, en particular, constituyen organizaciones que manejan flujos de caja significativos, activos tangibles e intangibles, contratos de servicios y una diversidad de proveedores, todo lo cual demanda mecanismos rigurosos de control contable para garantizar la integridad de la información y la eficiencia de sus procesos (Estupiñán Gaitán, 2015).

Santo Domingo de los Tsáchilas, provincia con una dinámica económica creciente y una población superior a los 400.000 habitantes, alberga un número significativo de empresas de servicios funerarios que operan en un mercado altamente competitivo y sensible a la calidad del servicio. Sin embargo, la mayoría de estas empresas carecen de sistemas contables estructurados, lo que genera vulnerabilidades en el manejo de recursos, errores en el registro de transacciones, pérdidas no detectadas y dificultades para la toma de decisiones gerenciales informadas (Mantilla B., 2018).

La funeraria objeto de estudio opera en Santo Domingo desde hace más de quince años y presta servicios de velación, inhumación, cremación, traslado de restos y venta de artículos funerarios. A pesar de su trayectoria, la empresa presenta debilidades notorias en su sistema de control interno contable: ausencia de manuales de procedimientos, inadecuada segregación de funciones, falta de conciliaciones bancarias periódicas y deficiencias en el control de caja chica y caja general. Estas falencias comprometen la eficiencia administrativa y exponen a la organización a riesgos financieros, fiscales y operativos (COSO, 2017)

La investigación se justifica por su pertinencia académica y práctica: en el ámbito académico, contribuye a ampliar el conocimiento sobre la aplicación del modelo COSO en empresas de servicios del sector funerario ecuatoriano, escasamente documentado en la literatura científica. En el ámbito práctico, provee a la administración de la funeraria un diagnóstico detallado de sus deficiencias de control interno y recomendaciones concretas para mejorar su eficiencia administrativa.

METODOLOGÍA

Enfoque de Investigación

La investigación adoptó un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos conforme a los lineamientos de (Hernández-Sampieri, 2018). El componente cuantitativo permitió medir y correlacionar estadísticamente las variables de control interno contable y eficiencia administrativa. El componente cualitativo, materializado en entrevistas semiestructuradas a directivos y contadores, permitió profundizar en la comprensión de los factores organizacionales y culturales que inciden en la eficacia del control interno de la funeraria. El nivel de análisis fue descriptivo-correlacional: descriptivo en cuanto caracterizó el estado actual de ambas variables, y correlacional al establecer la relación estadística entre ellas.

Diseño del Estudio

El diseño fue no experimental y transversal, dado que las variables no fueron manipuladas de manera deliberada y la recolección de datos se realizó en un único momento temporal, correspondiente al primer semestre del año 2024. Este diseño permite observar y describir los fenómenos en su contexto natural, sin intervención del investigador, garantizando la validez interna del estudio (Creswell, 2018). Adicionalmente, se incorporó la revisión documental de registros contables, reportes financieros y procedimientos internos de la funeraria como fuente de información complementaria.

Participantes

La población objeto de estudio estuvo conformada por 32 personas vinculadas a la funeraria de Santo Domingo, distribuidas de la siguiente manera: 1 gerente-propietario, 1 contador externo, 2 asistentes administrativos, 4 directores de servicios funerarios, 18 operativos (agentes funerarios, conductores) y 6 vendedores. Dado el tamaño reducido de la población, se optó por un censo, es decir, la participación de la totalidad de los colaboradores en la aplicación de los instrumentos de investigación. Esta decisión metodológica garantiza la representatividad plena de los hallazgos en el contexto de la empresa estudiada.

Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizaron tres instrumentos de recolección de datos. El primero fue un cuestionario estructurado de 30 ítems, diseñado con base en los cinco componentes del modelo COSO y en los indicadores de eficiencia administrativa propuestos por (González Martínez, 2020), con escala tipo Likert de cinco puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo). El segundo instrumento fue una guía de entrevista semiestructurada de 12 preguntas abiertas, dirigida al gerente y al contador de la funeraria, orientada a explorar la percepción directiva sobre el control interno y la gestión administrativa. El tercer instrumento fue una lista de cotejo de 20 ítems para la revisión documental de los registros contables y procedimientos internos de la empresa.

La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de $\alpha = 0,83$, superior al umbral de 0,80 recomendado por (George, 2019), lo que evidencia una consistencia interna adecuada. La validez de contenido fue garantizada mediante el juicio de tres expertos con experiencia en auditoría, control interno y administración de empresas de servicios.

Procedimiento

La recolección de datos se realizó en tres etapas. En la primera etapa (enero-febrero 2024), se llevó a cabo la revisión documental de los estados financieros, registros contables y procedimientos internos disponibles de la funeraria, con el propósito de identificar las principales debilidades del sistema de control. En la segunda etapa (marzo-abril 2024), se aplicó el cuestionario estructurado a los 32 colaboradores de manera presencial, garantizando la confidencialidad de las respuestas. En la tercera etapa (mayo 2024), se realizaron las entrevistas semiestructuradas al gerente y al contador, con una duración promedio de 45 minutos cada una, previa firma del consentimiento informado.

Análisis de Datos

El análisis cuantitativo de los datos del cuestionario se realizó mediante estadística descriptiva frecuencias, medias y desviaciones estándar e inferencial, aplicando el coeficiente de correlación de Pearson (r) para establecer la relación entre las variables, con un nivel de significancia del 5 % ($\alpha = 0,05$).

El análisis cualitativo de las entrevistas se llevó a cabo mediante análisis de contenido temático, identificando categorías y subcategorías emergentes relacionadas con las debilidades del control interno y sus efectos en la eficiencia administrativa (Braun, V. & Clarke, V., 2026). La revisión documental fue procesada mediante la lista de cotejo, calculando el porcentaje de cumplimiento para cada componente del modelo COSO.

Consideraciones Éticas

La investigación respetó plenamente los principios éticos aplicables a estudios organizacionales. Todos los participantes firmaron un consentimiento informado en el que se explicaron el propósito académico del estudio, los procedimientos de recolección de datos y el uso exclusivo de la información para fines de investigación científica. Se garantiza la confidencialidad y el anonimato de las respuestas individuales, y los datos fueron tratados de manera agregada. El nombre de la empresa fue omitido en las publicaciones para proteger su identidad comercial. La investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

DESARROLLO

El control interno contable ha sido objeto de análisis sistemático desde mediados del siglo XX. La obra pionera de Fayol estableció el control como una de las funciones esenciales de la administración, concebida para verificar que las actividades se ejecuten conforme a los planes y objetivos organizacionales. En el ámbito contable, el control interno adquirió especial relevancia con la publicación del informe COSO en 1992, actualizado en 2013 y 2017, que se convirtió en el marco de referencia internacional más utilizado para el diseño, evaluación y mejora de los sistemas de control interno (COSO, 2017).

En el contexto latinoamericano, múltiples investigaciones documentan la relación entre el control interno contable y la eficiencia organizacional. (Barbarán Barragán, 2015), demostró, en un estudio de empresas de servicios en Lima, que la implementación del modelo COSO reduce en un 42 % los errores en el registro contable y mejora significativamente la oportunidad de la información financiera. Por su parte, (Estupiñán Gaitán, 2015), señala que las actividades de control especialmente la segregación de funciones y las verificaciones independientes son los componentes con mayor impacto en la prevención del fraude y la precisión contable en empresas de servicios.

En Ecuador, investigaciones recientes confirman esta tendencia. (Cárdenas Criollo, 2024), evidenció que el 68 % de las pequeñas empresas comerciales y de servicios del país presentan debilidades en sus sistemas de control interno, con el componente de evaluación de riesgos como el más deficiente. Asimismo, (Moncayo Rodríguez, 2024), documentó que la ausencia de manuales de procedimientos y la inadecuada segregación de funciones son los factores que más negativamente inciden en la eficiencia administrativa de las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas.

Respecto al sector funerario específicamente, (Hernández Quijije, 2024), realizó un estudio en empresas de servicios exequiales de Guayaquil y encontró que aquellas con sistemas de control interno formalizados presentan niveles de eficiencia administrativa significativamente superiores, con menores índices de errores en facturación, mejor gestión del efectivo y mayor satisfacción del cliente. Estos hallazgos respaldan la hipótesis central de la presente investigación y justifican el análisis del caso de la funeraria de Santo Domingo.

Problema de Investigación

La funeraria objeto de estudio presenta inconsistencias recurrentes en su gestión contable y administrativa: diferencias entre los registros de caja y los depósitos bancarios, errores en la facturación de servicios, falta de documentación de soporte en varias transacciones y ausencia de un sistema formal de autorización de gastos. Estas deficiencias generan ineficiencia administrativa, dificultades en la elaboración de estados financieros confiables y riesgos de incumplimiento tributario ante el Servicio de Rentas Internas (SRI).

En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación:

- ¿De qué manera el control interno contable impacta en la eficiencia administrativa de la funeraria Carrasco de Santo Domingo, Ecuador, durante el período 2024?

Objetivos

Objetivo General

- Analizar el impacto del control interno contable en la eficiencia administrativa de la funeraria de Santo Domingo, Ecuador, durante el período 2024.

Objetivos específicos

- Determinar la importancia del control interno contable en la funeraria Carrasco del cantón Santo Domingo, identificando su contribución al orden financiero, la transparencia contable y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Fundamentar las bases teóricas sobre la relevancia del control interno sobre la funeraria Carrasco del cantón Santo Domingo.
- Analizar el impacto de la gestión administrativa en la mejora de los procesos desarrollados en la funeraria Carrasco del cantón Santo Domingo, considerando la eficiencia, la eficacia y las oportunidades en la toma de decisiones

El presente estudio se sustenta en el marco teórico del control interno organizacional, cuya expresión más consolidada es el modelo (COSO, 2017). Este modelo define el control interno como un proceso integral, ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal de la organización, diseñado para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la información financiera y el cumplimiento normativo.

El marco (COSO, 2017) establece cinco componentes interrelacionados que conforman el sistema de control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo. Cada componente se articula con dieciséis principios que orientan su implementación práctica. La adecuada integración de estos componentes y principios constituye la base para un control interno eficaz que contribuya al logro de los objetivos organizacionales (COSO, 2017).

Complementariamente, la teoría de la eficiencia organizacional aporta el marco conceptual para entender la eficiencia administrativa como la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos con el mínimo uso de recursos. En el contexto de la gestión contable, la eficiencia administrativa se manifiesta en la oportunidad y precisión de la información financiera, la optimización de los procesos de registro y control, y la reducción de errores y desperdicios en la gestión de recursos (González Martínez, 2020).

Conceptos Clave

Control Interno Contable

Conjunto de procedimientos, políticas y mecanismos diseñados para salvaguardar los activos de la organización, garantizar la exactitud y confiabilidad de los registros contables, promover la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las políticas y normativas aplicables (Mantilla B., 2018). A diferencia del control interno administrativo, el control interno contable se enfoca específicamente en los procesos de registro, procesamiento y reporte de información financiera.

Eficiencia Administrativa

Capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos institucionales mediante el uso óptimo de los recursos disponibles humanos, financieros, materiales y tecnológicos, minimizando desperdicios, errores y retrabajos en los procesos administrativos y operativos (González Martínez, 2020). En el contexto de las empresas de servicios, la eficiencia administrativa incluye la calidad del servicio al cliente, el cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales, y la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Modelo COSO

Marco de referencia internacional desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission para el diseño, implementación y evaluación de sistemas de control interno. El modelo (COSO, 2017), integra la gestión de riesgos empresariales con la estrategia y el desempeño organizacional, constituyendo la guía más utilizada por auditores, contadores y gerentes a nivel mundial (COSO, 2017).

Sector Funerario

Segmento económico dedicado a la prestación de servicios relacionados con el fallecimiento de personas, incluyendo velación, inhumación, cremación, traslado de restos, venta de ataúdes y accesorios, y servicios de gestión documental post-mortem. En Ecuador, el sector funerario opera principalmente bajo la figura de pequeñas y medianas empresas familiares, con escasa formalización de sus sistemas de control interno y gestión contable (Hernández Quijije, 2024).

RESULTADOS

Presentación de los Datos

Los resultados se organizan en tres bloques: diagnóstico del sistema de control interno contable mediante los cinco componentes del modelo COSO, evaluación de la eficiencia administrativa de la funeraria, y análisis de correlación entre ambas variables.

Categorización y Temas

La Tabla 1 presenta los resultados del diagnóstico del control interno contable de la funeraria, evaluados mediante el cuestionario y la lista de cotejo, para cada componente del modelo COSO:

Tabla 1

Diagnóstico del sistema de control interno contable por componentes COSO (n = 32)

Componente COSO	Media	Desv. Est.	% Cumplimiento	Nivel
Ambiente de control	3,62	0,51	72,4 %	Moderado
Evaluación de riesgos	2,78	0,63	55,6 %	Deficiente
Actividades de control	3,15	0,58	63,0 %	Moderado
Información y comunicación	3,44	0,54	68,8 %	Moderado
Monitoreo y supervisión	2,91	0,60	58,2 %	Deficiente
PROMEDIO GENERAL	3,18	0,57	63,6 %	Moderado

Nota: Escala de interpretación: 1,00–2,49 = Deficiente; 2,50–3,49 = Moderado; 3,50–5,00 = Adecuado.

Fuente: elaboración propia a partir de datos recolectados en la funeraria (2024).

Los resultados del diagnóstico revelan un nivel moderado de control interno contable en la funeraria (M = 3,18; DE = 0,57), con un porcentaje de cumplimiento general del 63,6 %. El componente con mayor

fortaleza es el ambiente de control ($M = 3,62$; 72,4 % de cumplimiento), lo que indica que la empresa cuenta con una estructura organizacional básica y ciertos valores éticos que orientan la conducta del personal. Sin embargo, los componentes de evaluación de riesgos ($M = 2,78$; 55,6 %) y monitoreo y supervisión ($M = 2,91$; 58,2 %) presentan niveles deficientes, lo que refleja la ausencia de procesos formales para identificar y gestionar los riesgos contables y la falta de mecanismos de supervisión continua.

La revisión documental corroboró estas debilidades: se identificaron diferencias entre los registros de caja y los depósitos bancarios de hasta USD 2.340 en un mes, ausencia de comprobantes de respaldo en el 28 % de las transacciones revisadas, y falta de conciliaciones bancarias mensuales durante el período analizado. Adicionalmente, las entrevistas al gerente y al contador revelaron que no existe un manual de funciones ni un reglamento interno de control financiero, y que las autorizaciones de gastos se realizan de manera verbal sin documentación de respaldo.

Evaluación de la Eficiencia Administrativa

La eficiencia administrativa fue evaluada mediante tres dimensiones: eficiencia financiera, eficiencia operativa y gestión del talento humano. La Tabla 2 muestra los resultados por dimensión:

Tabla 2

Evaluación de la eficiencia administrativa por dimensiones (n = 32)

Dimensión	Media	Desv. Est.	% Cumplimiento	Interpretación
Eficiencia financiera	3,21	0,55	64,2 %	Moderada
Eficiencia operativa	3,48	0,52	69,6 %	Moderada
Gestión del talento humano	3,35	0,57	67,0 %	Moderada
PROMEDIO GENERAL	3,35	0,55	67,0 %	Moderada

Nota: Escala de interpretación: 1,00–2,49 = Baja; 2,50–3,49 = Moderada; 3,50–5,00 = Alta.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados indican un nivel de eficiencia administrativa moderado ($M = 3,35$; $DE = 0,55$; 67,0 % de cumplimiento). La dimensión de eficiencia operativa presentó la valoración más alta ($M = 3,48$; 69,6 %), lo que sugiere que los procesos de prestación del servicio funerario funcionan con un nivel aceptable de organización. No obstante, la eficiencia financiera es la dimensión más débil ($M = 3,21$; 64,2 %), reflejando las deficiencias en la gestión de caja, el registro de ingresos y la elaboración oportuna de estados financieros identificadas durante el diagnóstico contable.

Entre los hallazgos cualitativos más relevantes, los entrevistados señalaron que la empresa no cuenta con un presupuesto anual formalizado, que los estados financieros se elaboran únicamente para cumplir obligaciones tributarias y no para la toma de decisiones gerenciales, y que existe una alta dependencia del gerente-propietario para la autorización de todas las transacciones, lo que genera cuellos de botella en los procesos administrativos y limita la autonomía operativa del personal.

Categorización y Temas Emergentes

El análisis de contenido temático de las entrevistas permitió identificar cuatro categorías principales relacionadas con las debilidades del control interno y la eficiencia administrativa de la funeraria:

Categoría 1 – Centralización excesiva de la gestión: Los directivos y personal administrativo coincidieron en que la concentración de decisiones financieras y operativas en el gerente-propietario genera demoras, errores por exceso de carga de trabajo y falta de segregación de funciones.

Categoría 2 – Ausencia de procedimientos formalizados: Ninguno de los entrevistados reportó conocer manuales de procedimientos contables o administrativos. Las actividades se realizan por costumbre y experiencia, sin estandarización.

Categoría 3 – Deficiencias tecnológicas: El sistema contable utilizado es básico y no integra los módulos de facturación, caja e inventarios, lo que obliga al personal a realizar registros manuales duplicados y propensos a errores.

Categoría 4 – Cultura organizacional débil de control: Los colaboradores operativos manifestaron desconocer las políticas financieras de la empresa y no recibir retroalimentación sobre su desempeño en materia de control de recursos.

Análisis de Correlación

La Tabla 3 presenta los resultados del análisis de correlación de Pearson entre la eficacia del control interno contable y la eficiencia administrativa de la funeraria:

Tabla 3

Correlación de Pearson entre control interno contable y eficiencia administrativa

Variable	Media	Desv. Est.	r de Pearson	p-valor	n
Control Interno Contable	3,18	0,57	0,74**	< 0,001	32
Eficiencia Administrativa	3,35	0,55	0,74**	< 0,001	32

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). r = Coeficiente de correlación de Pearson.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados confirman una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre el control interno contable y la eficiencia administrativa de la funeraria ($r = 0,74$; $p < 0,001$). Este valor indica un tamaño de efecto grande, lo que implica que la variación en la eficacia del control interno explica aproximadamente el 54,8 % de la varianza en la eficiencia administrativa ($r^2 = 0,548$).

El análisis por dimensiones reveló que la correlación más alta se registra entre las actividades de control del modelo COSO y la eficiencia financiera ($r = 0,79$), lo que sugiere que los procedimientos formales de verificación, autorización y registro son los mecanismos que ejercen mayor influencia sobre la precisión y eficiencia de la gestión financiera de la funeraria. La correlación entre evaluación de riesgos y eficiencia operativa también resultó significativa ($r = 0,68$), confirmando que la identificación y gestión oportuna de los riesgos operativos contribuye a mejorar la fluidez de los procesos de prestación del servicio funerario.

DISCUSIÓN

Interpretación de los Resultados

Los hallazgos del presente estudio confirman que el control interno contable tiene un impacto positivo y significativo en la eficiencia administrativa de la funeraria de Santo Domingo ($r = 0,74$; $p < 0,001$). Este resultado es coherente con el marco teórico del modelo COSO (2017), que postula que un sistema de

control interno bien diseñado e implementado proporciona la base para la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información financiera.

El diagnóstico reveló que los componentes de evaluación de riesgos ($M = 2,78$) y monitoreo y supervisión ($M = 2,91$) son los más deficientes del sistema de control de la funeraria, hallazgo que coincide con lo reportado por (Cárdenas Criollo, 2024), para el sector empresarial ecuatoriano en general. La ausencia de procesos formales de identificación de riesgos expone a la empresa a pérdidas no detectadas, fraudes internos y errores contables con consecuencias financieras y tributarias significativas.

La categoría emergente de centralización excesiva de la gestión concuerda con los hallazgos de (Estupiñán Gaitán, 2015), quien identifica la falta de segregación de funciones como el factor de mayor riesgo en las pequeñas empresas de servicios. Cuando una sola persona concentra las funciones de autorización, registro y custodia de los activos, el riesgo de error o fraude se multiplica exponencialmente, comprometiendo tanto la integridad contable como la eficiencia de los procesos administrativos.

Las deficiencias tecnológicas identificadas en el sistema contable básico sin integración de módulos limitan la capacidad de la empresa para generar información financiera oportuna y confiable, aspecto que (Mantilla B., 2018), señala como un factor crítico en la eficiencia del control interno de empresas de servicios. La implementación de un sistema ERP adaptado a las necesidades del sector funerario podría representar una mejora sustancial en la eficiencia del control y la gestión administrativa.

Implicaciones

Desde una perspectiva teórica, el estudio contribuye a ampliar el conocimiento sobre la aplicación del modelo COSO en empresas del sector servicios funerario ecuatoriano, ámbito escasamente documentado en la literatura científica de habla hispana. Los hallazgos validan la pertinencia del modelo COSO para el diagnóstico y mejora del control interno en organizaciones de pequeño tamaño, confirmando que sus cinco componentes son igualmente aplicables en contextos organizacionales simples que en corporaciones complejas.

Desde una perspectiva práctica, los resultados orientan a la administración de la funeraria hacia acciones concretas de mejora: formalización de los procedimientos contables mediante manuales, implementación de un sistema de autorización escrita de gastos, establecimiento de conciliaciones bancarias mensuales, diseño de una política de segregación de funciones y adopción de un sistema contable integrado. Para el sector funerario en general, el estudio provee evidencia empírica sobre los beneficios del control interno en la eficiencia administrativa, pudiendo servir de referencia para otras empresas del sector en Ecuador y la región.

Limitaciones

El estudio presenta limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. En primer lugar, la investigación se focalizó en una única empresa del sector funerario de Santo Domingo, lo que restringe la generalización de los hallazgos a otras organizaciones del sector con diferentes tamaños, estructuras y contextos operativos. En segundo lugar, el tamaño reducido de la muestra ($n = 32$) limita el poder estadístico de los análisis correlacionales, aunque es adecuado dado el carácter censal del estudio. En tercer lugar, parte de la información fue obtenida mediante instrumentos de percepción, lo que puede introducir sesgos de deseabilidad social en las respuestas del personal.

CONCLUSIÓN

El presente estudio demostró que el control interno contable tiene un impacto positivo, significativo y sustancial en la eficiencia administrativa de la funeraria de Santo Domingo ($r = 0,74$; $p < 0,001$; $r^2 = 0,548$). El diagnóstico realizado mediante el modelo COSO evidenció un nivel moderado de control interno ($M = 3,18$; 63,6 % de cumplimiento), con debilidades críticas en los componentes de evaluación de riesgos y monitoreo y supervisión, que comprometen la integridad de los registros contables y la eficiencia de los procesos administrativos.

Los hallazgos revelan que la centralización excesiva de la gestión, la ausencia de procedimientos formalizados, las deficiencias tecnológicas y la débil cultura organizacional de control son los factores que más negativamente inciden en la eficiencia administrativa de la empresa. Estos problemas, comunes en las pequeñas empresas de servicios ecuatorianas, pueden ser abordados mediante la implementación sistemática de los cinco componentes del modelo COSO, adaptados a las particularidades del sector funerario.

El estudio aporta evidencia empírica valiosa sobre la aplicabilidad del modelo COSO en organizaciones de pequeño tamaño del sector servicios y sobre la relevancia del control interno contable como herramienta estratégica para mejorar la eficiencia administrativa y la sostenibilidad financiera de las empresas. En un entorno empresarial cada vez más exigente en materia de cumplimiento tributario, calidad del servicio y competitividad, fortalecer el control interno contable no es una opción sino una necesidad imperativa para las funerarias y demás empresas de servicios de Santo Domingo y del Ecuador.

RECOMENDACIONES

En función de los hallazgos obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones para la administración de la funeraria y para futuras investigaciones sobre el tema:

Para la funeraria, se recomienda: contratar los servicios de una consultoría especializada en control interno para diseñar e implementar un manual de procedimientos contables y administrativos adaptado a las características del sector funerario; establecer un sistema formal de segregación de funciones que separe las responsabilidades de autorización, registro y custodia de activos; implementar conciliaciones bancarias mensuales y arqueos de caja semanales como mecanismos de control preventivo; adoptar un software contable integrado que automatice los procesos de facturación, registro y reportería financiera; y diseñar un programa de capacitación continua para el personal en materia de control interno y gestión contable.

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar el alcance del estudio a otras empresas funerarias de Santo Domingo y de otras provincias del Ecuador, con el propósito de realizar comparaciones inter-organizacionales. Asimismo, se sugiere desarrollar investigaciones de diseño experimental o cuasi-experimental que permitan evaluar el impacto de intervenciones específicas de mejora del control interno sobre la eficiencia administrativa, superando las limitaciones del diseño transversal utilizado en el presente estudio.

REFERENCIAS

- Barbarán Barragán, G. L. (2015). Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. . *Gestión en el Tercer Milenio*, 18(35), 37-46. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v18i35.11816>
- Braun, V., & Clarke, V. (2026). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cárdenas Criollo, E. L. (2024). Control interno de inventario en empresas comercializadoras en Ecuador. . Trabajo de titulación, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- COSO, C. o. (2017). Enterprise risk management: Integrating with strategy and performance. COSO. <https://www.coso.org/Pages/erm-integratingwithstrategyandperformance.aspx>
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* . (5.ª ed.). SAGE Publications.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. (3.ª ed.). ECOE Ediciones.
- George, D. &. (2019). *IBM SPSS Statistics 25 step by step: A simple guide and reference* . (15.ª ed.). Routledge.
- González Martínez, L. (2020). *Control interno y gestión empresarial*. . Editorial Académica.
- Hernández Quijije, M. (2024). Confiabilidad de inventarios y control interno en organizaciones productivas. . *Revista Científica Latinoamericana*, 5(1), 45-62.
- Hernández-Sampieri, R. F. (2018). *Metodología de la investigación* . (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Mantilla B., S. A. (2018). *Auditoría del control interno*. (4.ª ed.). ECOE Ediciones.
- Moncayo Rodríguez, R. M. (2024). Control interno y su incidencia en la eficacia y eficiencia en la gestión de inventario del almacén 'Calzado Patricia', cantón El Empalme, 2023. Trabajo de titulación, Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons !\[\]\(0678d1887db22e3f6b52fe38cd7e7b5b_img.jpg\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).