

UNIVERSIDAD SAN MARCOS



LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO PROPUESTA PARA LA MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y EN LA NIA 240 – RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR RESPECTO AL FRAUDE (IA COMO APOYO EN DETECCIÓN DE FRAUDES) DESDE EL ÁMBITO PROFESIONAL DEL CPA.

ELABORADO POR

DAYANNA CAMPOS LEÓN

JASON CARRANZA VARGAS

JEANNETTE MONTOYA CÓRDOBA

SAN JOSÉ, COSTA RICA



MAYO, 2026

**#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE
AUMENTADO**

CARTA DE LA EMPRESA

San José, Costa Rica

15 de enero de 2026

Concordia 3-101-720765
SOCIEDAD ANONIMA

Estimados Sres.

Nos dirigimos a ustedes en nuestra calidad de estudiantes de la Universidad San Marcos, con el fin de solicitar su amable colaboración para permitirnos a los estudiantes Dayana María Campos León cédula: 3-0483-0710, Jeannette Montoya Córdoba cédula: 1-1595-0983, Jason Carranza Vargas cédula: 6-0331-0472 para realizar nuestro Trabajo Final de Graduación en su empresa.

Actualmente estamos culminando el plan de estudios en Licenciatura en Contaduría, y hemos elegido **“El uso de la inteligencia artificial como propuesta de mejora en la implementación del control interno según la NIA 240: responsabilidad del auditor frente al fraude y su aplicación en el ejercicio profesional del Contador Público Autorizado (CPA)”** para el proyecto. Creemos que la empresa Concordia 3-101-720765 SOCIEDAD ANONIMA, por su trayectoria en el sector, representa un entorno ideal para llevar a cabo este proyecto, el cual busca contribuir al desarrollo y mejora de las prácticas contables.

Estamos seguros de que esta colaboración será beneficiosa para ambas partes y contribuirá significativamente a nuestro desarrollo profesional, así como al fortalecimiento de las políticas contables de su empresa.

Agradecemos de antemano su consideración y quedamos a su disposición para coordinar una reunión en la que podamos discutir los detalles de esta propuesta y responder cualquier consulta que puedan tener.

Esperamos contar con su favorable respuesta y quedamos atentas a sus comentarios.

Atentamente,



Jason Carranza Vargas
jcarranv@gmail.com
8312-4190



Aprobado por:
Braddy Porras Jiménez
Gerente Financiero

AGRADECIMIENTO

Hoy que culminamos este proceso tan importante, no podemos dejar de agradecer a todas las personas que estuvieron a nuestro lado en este camino.

Primeramente, a Dios, por darnos la fuerza en los momentos donde sentíamos que no podíamos más, y por acompañarnos en cada paso hasta llegar aquí.

A nuestros padres, porque sin ustedes nada de esto habría sido posible. Gracias por su amor, su paciencia, sus sacrificios y por siempre impulsarnos a seguir adelante. Este logro también es de ustedes.

Ah nuestra tutora la Lic., Jessica Serrano Alvarado, por su paciencia y su guía, su tiempo y por compartir sus conocimientos con nosotros. Cada consejo fue clave para poder terminar este trabajo.

Con profunda gratitud, deseamos reconocer a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo de titulación, un logro que refleja no solo nuestro esfuerzo, sino también el apoyo incondicional de quienes nos rodean.

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a Dios, por guiarnos y darnos la fuerza necesaria para no rendirnos.

A nuestras familias, quienes han sido nuestro pilar en todo momento. Su amor, apoyo y sacrificio son la base de este logro.

Finalmente, a nosotros mismos, como equipo, por el compromiso, la dedicación y el esfuerzo constante. Por aprender a trabajar juntos, superar dificultades y no abandonar este objetivo. Este logro es el fruto de nuestros sueños, esfuerzos y trabajo en conjunto. Este logro no solo es nuestro, sino de todos lo que caminaron junto a nosotros.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Dayana Campos León, mayor, soltera, estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en San José, Escazú, San Antonio, portador de la cédula de identidad número 3-04830710, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: El uso de la inteligencia artificial como propuesta para la mejora en la implementación del control interno y en la NIA 240 – Responsabilidad del auditor respecto al fraude (IA como apoyo en detección de fraudes) desde el ámbito profesional del CPA. Es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 28 del mes de abril del año dos mil veintiséis.



Dayana Campos León

3-0483 0710

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jason Carranza Vargas, mayor, soltero, estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en San José, Montes de Oca, Sabanilla, portador de la cédula de identidad número 6-0331-0472, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: El uso de la inteligencia artificial como propuesta para la mejora en la implementación del control interno y en la NIA 240 – Responsabilidad del auditor respecto al fraude (IA como apoyo en detección de fraudes) desde el ámbito profesional del CPA. Es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 28 del mes de abril del año dos mil veintiséis.



Jason Carranza Vargas.

6-0331-0472.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Jeannette Montoya Córdoba, mayor, soltera, estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en San José, Escazú, San Antonio, portador de la cédula de identidad número 1-15950983, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: El uso de la inteligencia artificial como propuesta para la mejora en la implementación del control interno y en la NIA 240 – Responsabilidad del auditor respecto al fraude (IA como apoyo en detección de fraudes) desde el ámbito profesional del CPA. Es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 28 del mes de abril del año dos mil veintiséis.



Jeannette Montoya Córdoba

1-1595 0983

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
Tema.....	14
Problema	14
Objetivos de Investigación.....	15
<i>Objetivo general</i>	15
<i>Objetivos específicos</i>	15
Justificación	15
Antecedentes de investigación.....	17
<i>Antecedentes Internacionales</i>	17
<i>Antecedentes Nacionales</i>	19
Alcances de la investigación	20
Limitación	22
Delimitación.....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	23
Marco situacional.....	23
<i>Historia institucional</i>	23
Valores éticos.....	25
Modelo Estructural.....	27
Análisis FODA.....	36
Conclusión de FODA	39
¿Por qué se seleccionó esta empresa?.....	39
Marco Conceptual	40
Antecedentes de investigación	42
Fundamentación teórica general	44
Fundamentación legal.....	54
Esquema de términos	57
Manual de procedimientos y políticas internas	65
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	75
Enfoque metodológico	75

Tipo de investigación.....	76
Método de investigación.....	77
Diseño de la investigación	78
Sujetos y fuentes de información	79
Fuentes de información	81
Instrumento y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.....	82
Variables	84
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	88
Presentación de los resultados	88
1. Método de valoración por áreas aplicado a una empresa de conciliación laboral basado en la aplicación a la NIA 240.	88
2. Método para desarrollar una revisión documental de la empresa CONCORDIA S.A. basado en la aplicación del control interno.	96
3. Método de tabla de aplicación de IA en apoyo a la NIA 240 y control interno. 103	
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
Conclusiones	107
Recomendaciones.....	109
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	111
Objetivo general.....	111
Objetivos específicos.	111
Propuesta de valor.	111
Validación automática e información desde el inicio.	112
Sistema de alertas para la actualización documental.	113
Automatización de seguimiento de casos y tareas.....	114
Respaldo automático y centralización de la información.	115
Automatización de procesos repetitivos.	116
Uso de IA para analizar la información y detección de patrones.	117
Cronograma de implementación.	118
REFERENCIAS	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional	27
Figura 2. Ubicación física de la compañía Concordia	35
Figura 3. Participación en el proceso.....	89
Figura 4. Partes vulnerables a errores.....	90
Figura 5. Manejo de documentos.....	90
Figura 6. Controles para asegurar información	91
Figura 7. Procedimiento ante errores.....	92
Figura 8. Funciones sin supervisión	92
Figura 9. Importancia de la ética	93
Figura 10. Políticas de transparencia.....	93
Figura 11. Uso de tecnología para detectar errores	94
Figura 12. Uso de la inteligencia artificial.....	95
Figura 13. Comportamientos sospechosos	95
Figura 14. Información completa	97
Figura 15. Información correcta	97
Figura 16. Coherencia	98
Figura 17. Actualización.....	99
Figura 18. Seguimiento.....	99
Figura 19. Acceso controlado	100
Figura 20. Orden documental	100
Figura 21. Respaldo	101
Figura 22. Formatos definidos	102
Figura 23. Revisión.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA	36
Tabla 2. Aplicación de IA en apoyo a la NIA 240	83
Tabla 3. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables.....	86
Tabla 4. Tabulación NIA 240	88
Tabla 5. Tabulación control interno	96
Tabla 6. Información incompleta.....	103
Tabla 7. Actualización.....	104
Tabla 8. Seguimiento.....	104
Tabla 9. Respaldo	105
Tabla 10. Entrevista (Automatización).....	105

Tabla 11. Entrevista (herramientas tecnológicas).....	106
Tabla 12. Entrevista (Seguimiento de casos).....	106
Tabla 13. Cronograma de implementación.....	118

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos.....	122
Anexo 1. Entrevista No Estructurada NIA 240.....	122
Anexo 2. Revisión documental Control Interno.....	123

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El objetivo de este trabajo fue como la inteligencia artificial puede ayudar a mejorar el control interno y la detección de fraudes en el en el contexto de la NIA 240, Tomando como caso de estudio la empresa CONCORDIA para guiar esta investigación nos planteamos preguntas como: ¿De qué manera poder inteligencia artificial apoyar al auditor en su labor diaria?, ¿Cuáles son los riesgos reales que enfrenta la empresa en sus procesos?, y ¿Y cómo se puede fortalecer el control interno, sino que la tecnología reemplace el criterio profesional del CPA?

Para responder estas preguntas se utilizó un enfoque de investigación cualitativo como entrevistas, revisión documental y cuestionarios. Esto permitió conocer más cerca la situación actual de la empresa, identificar las áreas más vulnerables a errores, posibles actos de fraude y entender cómo los distintos puestos participan en el proceso de conciliación laboral. Todo eso dentro del diseño no experimental, es decir, observando la realización tal como está sin intervenir en ella.

Con la información se llegó a la conclusión de que CONCORDIA cuenta con prácticas organizacionales que favorecen la transparencia y el manejo responsable de la documentación, lo cual reduce el riesgo de fraude. Sin embargo, se detectaron áreas de mejora específicamente en cuanto a información incompleta y la necesidad de fortalecer la cultura de la actualización periódica de los registros. Desde ahí nace la propuesta de integrar herramientas de inteligencia artificial que apoyen al auditor en el análisis de datos y la detección de patrones, sin sustituir su juicio profesional ni sus responsabilidades éticas.

Palabras clave: control interno, CPA, NIA 240, inteligencia artificial, modelo de COSO, normas y procedimientos, análisis FODA, ética, escepticismo profesional, mecanismos de control, automatización.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En relación con el estudio, el argumento actual de los negocios se caracteriza por la transformación digital, la automatización de procesos y el uso masivo de sistemas de información, la auditoría financiera enfrenta desafíos cada vez más complejos. Las organizaciones modernas procesan grandes volúmenes de datos financieros en tiempo real, lo que incrementa la exposición a riesgo de error y fraude. Sin embargo, la realidad obliga a diario al auditor a replantear la forma en que se ejecuta sus procedimientos tradicionales, especialmente aquellos basados en muestreos selectivos, los cuales pueden resultar insuficientes frente a esquemas fraudulentos cada vez más sofisticados.

La Norma Internacional de Auditoría 240 – Responsabilidad del auditor respecto al fraude según (Audit Brain, 2026) “Tiene la particularidad de resaltar que cualquier error material en los estados financieros, puede deberse a fraude o error y que de hecho el factor diferenciador es si, la acción causal que posteriormente desencadenó la declaración incorrecta fue intencional o no intencional. De tal manera que la función del auditor es determinar si realmente sucedió o no el fraude, y la de revelar cuál es el impacto de este en las cifras de los estados financieros”.

Asimismo, la norma establece que se debe identificar y evaluar los riesgos de fraude y con esto implementar procedimientos para mitigar los riesgos que puedan generarse de este tipo de revisiones. Es importante señalar que el uso de herramientas tecnológicas no va a eximir al auditor de sus responsabilidades ni de su compromiso, integridad y ética.

Sin embargo, el entorno tecnológico actualmente presenta retos complementarios, en donde se menciona que el crecimiento exponencial de la información digital dificulta al auditor para que pueda analizar la totalidad de las transacciones mediante métodos convencionales. Tal como lo indica (Davies, 2022) en la referencia de la Federación Internacional de Contadores, “el uso de la tecnología en auditoría continúa evolucionando, al examinar las publicaciones pertinentes de los últimos 20 años se puede aprender sobre las tendencias cambiantes y la trayectoria de la transformación digital en la auditoría”.

Por tanto, la implementación de la inteligencia artificial (IA) nace como una herramienta con alto potencial de apoyo y soporte al ejercicio del Contador Público Autorizado (CPA). La IA admite analizar grandes volúmenes de datos, así como identificar

anomalías, también reconocer patrones de comportamiento atípicos y generar alertas tempranas de riesgo. Cabe señalar que la inteligencia artificial no sustituye el juicio profesional del auditor, sino que la NIA 240 es quien establece que la responsabilidad final sobre la detección del fraude recae en el auditor, el cual debe ejercer su criterio profesional y mantener independencia y objetividad. (Auditoría & Co, 2023)

Por tanto, la IA no viene a reemplazar al auditor o al contador, sino que viene a apoyarlo. Es una herramienta que les ayuda con los análisis para mejorar la información y les permite enfocarse en lo que realmente es importante: interpretar los resultados y tomar decisiones bien fundamentadas.

Asimismo, el uso responsable de la tecnología según lo indica (Zamora, 2024) “el uso responsable de la tecnología lo podemos definir como el uso consciente, ético y efectivo de las herramientas digitales para maximizar sus beneficios y minimizar sus riesgos. Esto incluye no solo cuánto tiempo pasamos frente a una pantalla, sino cómo decidimos interactuar, compartir información y participar en comunidades virtuales. La tecnología responsable implica equilibrar el acceso a la innovación con el respeto por los valores humanos y las normas éticas”.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el uso de la inteligencia artificial como propuesta para mejorar la ejecución del control interno y así poder fortalecer la detección de riesgo de fraude conforme la NIA 240. Por tanto, esta investigación se realiza a través de enfoque normativo y técnico, validando que la responsabilidad ética y profesional del auditor no puede depender de sistemas automatizados. Por el contrario, la integración de herramientas basadas en IA debe favorecer a una auditoría más robusta, eficiente y acorde con las exigencias actuales en el mercado.

Con esta finalidad, el estudio adquiere relevancia tanto en el ámbito académico como profesional, con el propósito de impulsar una visión actualizada del ejercicio del CPA frente a los procesos de transformación digital. La integración de la inteligencia artificial en el marco de la NIA 240 no denota debilitar la profesión contable, por el contrario, trata de fortalecer mediante el uso estratégico de herramientas que permiten mejorar la calidad del control interno, reducir el riesgo de fraude y aumentar la confianza de los usuarios de la información financiera.

Tema

La importancia de la Inteligencia artificial en el uso e implementación del control interno de acuerdo con la NIA 240 Responsabilidad del auditor con respecto al fraude (IA como apoyo en detección de fraudes) desde el ámbito profesional del CPA.

Problema

Estado actual de la investigación

En relación con la NIA 240

El equipo de auditoría debe analizar cómo podría producirse fraude en la organización, considerando la cultura ética, el ambiente de control y el potencial de la dirección para anular procedimientos establecidos. Para ello, debe solicitar información a la dirección y a los responsables del gobierno corporativo, analizar los factores de riesgo relevantes, comprender los controles internos aplicables y evaluar de qué manera podrían fallar o ser superados. (ICPF, 2026)

También es importante que en la práctica profesional el auditor muestre principios de ética y compromiso en las revisiones de los trabajos de auditoría debido a que con esto se muestra la capacidad del auditor en detectar procesos relacionados al fraude, especialmente en entornos con altos volúmenes de transacciones y sistemas de información.

En la actualidad, las organizaciones operan con grandes cantidades de datos financieros y operativos que limitan tiempo, costo y recursos (humanos y tecnológicos), a lo cual no siempre son analizados en su totalidad por el auditor. Esta situación genera que el control interno, de alguna forma presente debilidades en su implementación y monitoreo, aumentando el riesgo e incremento de fraudes relevantes que no sean detectados oportunamente. En este contexto, el auditor CPA se enfrenta al reto de cumplir con los requerimientos de la NIA 240 utilizando herramientas que resultan insuficientes frente a esquemas de fraude cada vez más elaborados.

Adicionalmente, existe una percepción errónea en parte del gremio contable en cuanto a que la inteligencia artificial representa una amenaza para la profesión, lo cual ha limitado su adopción como herramienta de apoyo. Esta resistencia tecnológica genera una brecha entre las capacidades reales que ofrece la IA para el análisis masivo de datos y la forma en que

actualmente se ejecutan los procedimientos de auditoría relacionados con la detección de fraudes.

Ante esta realidad, surge la necesidad de analizar cómo la inteligencia artificial puede incorporarse como una herramienta de apoyo al auditor CPA para fortalecer la implementación del control interno y mejorar la detección de riesgos de fraude, sin sustituir el juicio profesional, la responsabilidad ética ni el criterio técnico que exige la NIA 240.

Objetivos de Investigación

Objetivo general

Analizar el uso de la inteligencia artificial como una herramienta de apoyo para la mejora en la implementación del control interno y en la detección de riesgos de fraude, en cumplimiento de la NIA 240 – Responsabilidad del auditor respecto al fraude, desde el ámbito profesional del Contador Público Autorizado (CPA), sin sustituir el juicio profesional ni la responsabilidad ética del auditor.

Objetivos específicos

- Identificar los principales riesgos de fraude señalados en la NIA 240 y las debilidades del control interno asociadas a dichos riesgos en las organizaciones.
- Verificar las limitaciones correspondientes a los procedimientos tradicionales de auditoría en cuanto a la detección del fraude, además identificar las oportunidades que ofrece la inteligencia artificial para el análisis de grandes volúmenes de datos y la determinación de patrones inusuales.
- Plantear una serie de lineamientos prácticos que nos ayuden a implementar la incorporación de herramientas de inteligencia artificial tanto en los trabajos de auditoría, como en el apoyo al auditor CPA para facilitar la detección de riesgos de fraude, con el fin de garantizar el cumplimiento de la NIA 240, el escepticismo profesional y la responsabilidad ética del auditor.

Justificación

En relación con este tema, la detección y prevención del fraude es uno de los puntos que presenta los desafíos más importantes en cuanto al ejercicio profesional del auditor, dado que los esquemas fraudulentos por lo general están diseñados de forma deliberada esto con el fin de evadir los controles internos y los procedimientos tradicionales de auditoría. Ahora

bien, la NIA 240 reconoce esta situación y exige que al auditor muestre una actitud de escepticismo profesional permanente, además de la aplicación de normas y procedimientos que le permitan identificar riesgos de incorrección material por fraude. Asimismo, el cumplimiento efectivo de esta norma se ve limitado cuando los métodos utilizados no progresan al mismo ritmo que los sistemas y procesos de las organizaciones.

Por su parte, la inteligencia artificial se está presentando como una herramienta técnica capaz de fortalecer la implementación del control interno y apoyar al auditor CPA a detectar de una manera más rápida y eficaz patrones atípicos, como, por ejemplo, transacciones inusuales y diversos comportamientos que podrían recaer en la existencia del fraude. En otras palabras, la IA permite analizar grandes volúmenes de datos en el menor tiempo posible, además de evaluar el 100% de las transacciones y generar alertas basadas en patrones históricos, lo cual supera las limitaciones propias del muestreo tradicional.

Cabe mencionar, que la relevancia de este proyecto radica principalmente en demostrar que la inteligencia artificial no va a sustituir el juicio profesional del auditor ni reducir su responsabilidad, sino más bien funciona como un complemento que ayuda a mejorar la calidad de la auditoría. Por otra parte, el CPA sigue siendo quien interpreta los resultados, evalúa la evidencia obtenida, define la respuesta al riesgo y emite una opinión profesional fundamentada, en estricto apego a la NIA 240 y a los principios éticos de la profesión.

Por tanto, este estudio resulta oportuno desde el ámbito académico y profesional, ya que, promueve una visión moderna de la auditoría, alineada con la transformación digital y con las exigencias actuales de transparencia, control y confiabilidad de la información financiera. Incorporar la IA como apoyo en la detección de fraudes contribuye a fortalecer el control interno, reducir el riesgo de errores materiales y aumentar la confianza de los usuarios de los estados financieros.

Finalmente, la justificación de este proyecto se sustenta en la necesidad de preparar al profesional contable para un entorno donde la tecnología es parte integral del ejercicio de la auditoría. Analizar el uso de la inteligencia artificial desde una perspectiva normativa, ética y técnica permite generar propuestas realistas y aplicables, orientadas a mejorar la eficiencia del trabajo del auditor CPA sin comprometer la esencia de la profesión.

Antecedentes de investigación

Antecedentes Internacionales

El Impacto de la Inteligencia Artificial en las prácticas contables

Estudios realizados por el Centro de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas de Bogotá Colombia en el 2024, indican que el aprovechamiento de la Inteligencia Artificial (IA) va a seguir en aumento apoyando el crecimiento económico a nivel mundial, ya que, es una herramienta que ha tenido mucho impacto tanto a nivel educativo, social y profesional, en otras palabras, la IA es una herramienta que a futuro definirá un antes y un después en relación al orden y exactitud de la información, considerando que el uso de la inteligencia artificial puede disminuir riesgos en la información contable. (Salgado Castillo, 2024)

Asimismo, la implementación de la IA en el ámbito económico tendrá un aumento e impacto en los próximos años ya que a gran medida se han venido incorporando la automatización de los sistemas para minimizar errores y detectar como operan las organizaciones actualmente, además, ayudará a incrementar la productividad y la confianza en las operaciones de sus negocios, mitigando riesgos de seguridad, minimizando errores financieros, reduciendo los tiempos de respuesta y costos. (Salgado Castillo, 2024)

Estos estudios indican que la aplicación práctica y la integración del IA en las organizaciones está transformando la contabilidad ya que no es solo una mejora sino una innovación que definirá el futuro y crecimiento de la profesión, la industria y la información contable, el profesional contable con el uso de esta herramienta puede realizar diversas tareas como, por ejemplo: detección de transacciones irregulares, patrones de inconsistencias, análisis de auditoría y medición de desempeño. Es de suma importancia que el profesional adquiera nuevas habilidades tecnológicas para desarrollarse en el mercado laboral, tomando en cuenta la evolución acelerada de la automatización, los profesionales y las compañías deben tomar esta herramienta como un aliado para la implementación de nuevos procesos y desafíos actuales. (Salgado Castillo, 2024)

La importancia del control interno en relación con la NIA 240

El control interno es importante para el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que, es un mecanismo de control y prevención, además implementa una serie de responsabilidades que el auditor debe cumplir, además debe velar por que cada uno de los funcionarios que se encuentran en la organización cumplan con cada una de las normas y políticas internas establecidas en relación con sus funciones diarias, es importante que dentro de la compañía exista un buen manejo de control interno, debido a que puede evitar inconsistencias relacionadas al fraude según la NIA 240.

Estudios recientes realizados por Jovana Capera, directora de Auditoría Financiera de KPMG Colombia en 2021, indican que la responsabilidad en cuanto a fraudes en estados financieros recae directamente sobre el auditor, debido a que es la persona encargada de revisar, controlar y supervisar la información financiera, poniendo en práctica su escepticismo profesional, aplicando procedimientos de valoración de riesgos que se basan en la implementación de procesos destinados a analizar solución a los riesgos relacionados al fraude, aplicando un apropiado ambiente de control. (actualícese, 2021)

Importancia del control interno en la prevención del fraude

La Asociación de Examinadores Certificados de Fraude (ACFE) en el año 2022 llevó a cabo una investigación en la que se determinó la importancia de contar con un control interno que garantice el cumplimiento normativo y la integridad de los estados financieros, con el fin de mantener controles que permitan cumplir con los reglamentos y regulaciones, mitigando inconsistencias y asimismo tener la capacidad de corregir errores identificados, lo cual ayuda a prevenir riesgos de fraude dentro de la compañía. (Auditech Argentina, s.f.)

Mantener un control interno sólido garantiza que los colaboradores cumplan con las políticas internas y procedimientos, esto ayuda a que puedan tener un mejor control en las actividades diarias, ya que invertir en controles internos permite mejorar la eficiencia y disminuir el riesgo financiero, asimismo la utilización de herramientas tecnológicas y la segregación de funciones puede mitigar los riesgos al evaluar una clara planificación de auditoría.

Antecedentes Nacionales

El control interno y su importancia con la auditoría interna

La Universidad Fidélitas de Costa Rica en el año 2021, realizó investigaciones acerca de la auditoría interna en la cual menciona que el principal logro depende de la capacidad y experiencia que tenga el auditor, sin embargo, si se cuenta con un control interno eficiente y supervisado la gestión de la auditoría es más controlada, tomando en cuenta que se realizan una serie de estrategias para lograr los objetivos y así aplicar una revisión cuantitativa relacionada a los controles con los que cuentan las compañías a nivel nacional. (Mora Miranda & Valverde Jiménez, 2021)

Por otra parte, el control interno tiene un rol fundamental dentro de la compañía, ya que, es el encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y normas internas, así como asegurar que se estén cumpliendo cada una de ellas, estos implican revisiones constantes a cada uno de los departamentos, con el fin de prevenir pérdidas, o bien evitar que haya fraude dentro de la organización, se puede que el control interno es un componente importante para las auditorías.

Avance de la IA en la contaduría a nivel nacional

Estudios realizados por la Universidad Latina de Costa Rica en el año 2024, reflejan como ha venido aumentando el uso de la inteligencia artificial, esto debido a que esta herramienta facilita la realización de las tareas haciéndolas cada vez más interactivas y estratégicas. En cuanto a los procesos contables el uso de la IA cada vez se vuelve más relevante, considerando que ha venido a optimizar diversos procesos que anteriormente se realizaban de forma manual, lo cual implicaba mucho recurso tanto de tiempo como de personal; la implementación de la IA ha beneficiado la contabilidad, ya que, ahora se cuenta con información más digitalizada y al alcance cuando se requiera, también ayuda a mitigar el porcentaje de error en los análisis financieros. (Cordero Nájera, 2024)

Ahora bien, la IA es de suma importancia en la actualidad debido a que puede analizar una gran cantidad de datos en un período de tiempo muy corto, cuenta con mayor precisión y también puede ayudar a detectar incidencias, sin embargo, se debe tomar en cuenta que en el ejercicio contable la IA no viene a reemplazar al auditor sino más bien, funciona como una guía o herramienta de apoyo que lo ayuda en la realización de las funciones diarias.

Aplicación de la inteligencia artificial en las auditorías

Investigaciones realizadas por el Financiero en el año 2025 resaltan el avance que ha tenido la inteligencia artificial en el desarrollo de distintas actividades profesionales principalmente en la profesión contable y en la realización de auditorías, cabe mencionar que el uso de la inteligencia artificial ha venido modernizando los modelos de trabajo tradicionales en la auditoría, lo que implica un aumento en cuanto la eficiencia, precisión y la capacidad de análisis para los auditores externos. (Varela, 2025)

Si bien es cierto, en el transcurso de los años se ha venido trabajando con sistemas tradicionales, (los cuales requieren una programación más explícita para llegar al objetivo de lo que la compañía necesita), por el contrario, se ha demostrado que la inteligencia artificial es capaz de aprender a base de una serie de datos y adaptarse a los nuevos escenarios. Asimismo, se podría decir que estas herramientas se pueden entrenar con el fin de poder identificar transacciones inusuales, evaluar el manejo y la efectividad de los controles internos. (Varela, 2025)

Por último, la inteligencia artificial a través de diversos algoritmos si se le suministran datos o valores históricos es capaz de detectar patrones atípicos que podrían estar vinculados con fraudes o bien detectar errores significativos que estén alterando la información financiera.

Alcances de la investigación

La presente investigación se trata de desarrollar un enfoque, descriptivo y analítico que se realiza con el propósito de explicar de una manera más clara y practica como el IA puede ser una herramienta de suma importancia y aliado estratégico para el contador público autorizado (CPA), ya que fomenta un ambiente de control interno y apoya a la detección de un riesgo de fraude, de conforme a lo que establece la NIA 240- Responsabilidad del auditor respecto al fraude.

En este sentido se comprende que la investigación va más allá de ser un análisis teórico, sino que el estudio pretende redactar o establecer una normativa de auditoría que vaya de acuerdo con la realidad que tiene que afrontar el profesional, evidenciando que la tecnología se puede integrar de manera capaz de poder servir como apoyo y complemento en

la interpretación del ejercicio del auditor sin desplazar su juicio profesional ni su responsabilidad ética y moral.

Alcance temático y objeto de estudio

La investigación se centra principalmente en el estudio de los riesgos de fraude que son señalados por la NIA 240 y su referencia directa con el control interno ya que se basa en un monitoreo adecuado para afrontar las debilidades que se pueden implementar o identificar dentro de la compañía, de tal forma que a partir de este análisis se pretende evidenciar el potencial de la inteligencia artificial como herramienta para establecer mecanismos de control especialmente en tareas como el análisis masivo de datos, identificación inusual de patrones y la creación de alertas de riesgo.

El objeto del estudio está enfocado en la idealización de elaboración de procesos de auditoría y de control interno que estén relacionados con la detección de fraude, esto con la finalidad de ver una manera técnica y profesional que este referenciado a la implementación de un modelo de control automatizado que realice de manera exacta e eficiente el estudio de la programación de un sistema de software propio con análisis, identificación y soluciones abarcando el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas para la evaluación y preparación de manera correcta.

Alcance institucional, geográfico y sectorial

La investigación se desarrollará en la empresa 3-101-720765 S.A. (Concordia), la cual se encuentra ubicada en Costa Rica, se analizará el entorno con referencia al ámbito contable y financiero, así como los procedimientos internos con relación al control interno y la gestión de análisis y evaluación la información financiera.

El período de estudio abarca del mes de enero al mes de diciembre del año 2024, considerando la información, los procesos y las prácticas vigentes durante ese lapso, por lo cual no se realizarán análisis comparativos con períodos anteriores ni posteriores.

El alcance del estudio se basará en el ámbito experimental, con un nivel profundidad descriptivo y analítico, ya que, se analizarán los riesgos, procedimientos y herramientas desde una perspectiva profesional y ética, sin recurrir a pruebas estadísticas avanzadas, simulaciones complejas de entornos ni implementación de modelos predictivos cuantitativos.

Por consiguiente, se realizará un énfasis en identificar las oportunidades reales de mejoramiento y en la formulación de propuestas o estrategias prácticas que contribuyan al fortalecimiento del control interno, una mejora en la detección de errores o fraudes y un conocimiento apropiado de las herramientas tecnológicas que permitan la implementación de sistemas de soporte.

Alcance metodológico

La investigación adoptará un enfoque cualitativo, que se apoyará basado en las técnicas de análisis documental, la revisión normativa y el análisis de procesos. Se utilizarán fuentes secundarias, entre algunas se podrá implementar normas internacionales de auditoría, literatura académica y documentos técnicos con referencia a la aplicación de la inteligencia artificial y el control interno en la auditoría.

Limitación

Entre las limitaciones del trabajo, se encuentra la falta de estudios previos específicos sobre el uso de la inteligencia artificial en el control interno y la aplicación de la NIA 240 con referencia al fraude, lo que puede afectar las comparaciones teóricas.

Por consiguiente, no hay mucha información de cómo se implementa el uso del IA en la aplicación del control interno y la NIA en la auditoría, lo que limita el análisis de casos reales y concretos.

Delimitación

Este estudio se enfoca principalmente en el uso de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo al auditor CPA en relación con la NIA 240 y la aplicación del control interno, por tanto, no se analiza el uso de esta tecnología en otras áreas contables ni en la gestión administrativa. Tal es el caso que lo que busca esta investigación es analizar como la inteligencia artificial en conjunto con el control interno pueden ayudar a identificar errores o posibles fraudes dentro de los procesos de auditoría, considerando el contexto geográfico y el período en que se desarrolla el estudio.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Marco situacional

Historia institucional

La historia de esta organización número de cédula jurídica. 3 101 720765. S. A., cuyo nombre comercial es CONCORDIA, está vinculada a la presentación de servicios especializados en procesos jurídicos en Costa Rica, este ámbito que suele ser bastante complejo para las empresas debido a su naturaleza. Desde sus inicios, la empresa se ha desarrollado en el campo del derecho laboral, consolidándose a lo largo del tiempo como un referente en el área de la resolución de conflictos.

En primer lugar, es importante señalar que la constitución de la sociedad no solo responde a un requisito formal, sino que también representa la necesidad de estructurar un proyecto profesional con visión a futuro. La inscripción ante el registro permitió otorgar a la organización personería jurídica propia, capacidad contractual y respaldo normativo para operar dentro del marco legal costarricense. Así de esta forma se consolidan las bases para el desarrollo administrativo y legal de la empresa.

Esto sucede justo después de la reforma de la Ley 9343, procesal laboral del 2016 “que vino a evolucionar y modernizar la legislación laboral de Costa Rica, ya los trabajadores no tendrán que esperar tres o hasta 10 años para que su caso sea resuelto en los tribunales de trabajo.” (social, 2019). Conforme el entorno normativo comenzó a fortalecer los mecanismos alternos de resolución de conflictos, la organización identificó una oportunidad y atendió una necesidad del mercado que demandaba profesionalismo, ética y estructura técnica.

Ahora bien, en este contexto, el panorama de los tribunales estaba excedido y las empresas, junto con los empleados, necesitaban vías más rápidas y menos conflictivas para resolver sus diferencias, a raíz de eso nace la iniciativa para que CONCORDIA asuma un papel crucial: Busca ser un puente facilitador del diálogo, y priorizar la construcción de acuerdos sólidos y ofrecer una alternativa real.

Con el paso del tiempo, la empresa se fortaleció y se integró en el mercado. Este proceso de consolidación se apoyó en tres pilares fundamentales: el cumplimiento normativo, la calidad técnica de los profesionales involucrados y la generación sostenida de acuerdos

positivos. De esta forma se creó una reputación basada no solo en efectividad, sino también en recomendación de boca en boca.

Además, otro aspecto importante a tomar en cuenta es el DINARAC: sin embargo, la trayectoria, el crecimiento y la credibilidad de CONCORDIA responden principalmente a la calidad de sus servicios, al profesionalismo de su equipo y a la atención brindada a las necesidades de sus usuarios. La supervisión de DINARAC aporta formalidad y orden normativo, por consiguiente, el prestigio alcanzado por el centro proviene de su propio trabajo y de la confianza generada a lo largo del tiempo.

De igual manera, es importante destacar que la evolución histórica de la empresa no se limitó al cumplimiento regulatorio. En paralelo, se desarrolló una identidad organizacional caracterizada por el enfoque humano en la gestión de conflictos. La experiencia acumulada permitió comprender que detrás de cada caso existe una situación personal, económica y emocional compleja. En virtud de ello, la organización adopta un estilo de intervención cercano y formativo. Orientado a explicar los derechos y obligaciones de las partes de forma clara y comprensible. Esta característica se convierte con el tiempo en uno de los rasgos distintivos del centro.

Por otra parte, el entorno tecnológico empezó a transformar la manera en que los servicios legales eran ofrecidos. En atención a dichas transformaciones, la empresa asume el desafío de incorporar a futuro el proceso de conciliación virtual; esto significa que puede brindar sus servicios a más personas y abarcar lugares donde actualmente no tiene alcance. Es aquí donde la virtualización toma relevancia, ya que lejos de representar una ruptura en su esencia, transforma esto en una oportunidad de crecimiento. Se concibe como una extensión de su misión para facilitar soluciones ágiles y accesibles.

Por lo que permite agregar a la sostenibilidad institucional apoyo en un modelo organizativo funcional, estableciendo una combinación de dirección estratégica interna con servicios externalizados en áreas sensibles como la contabilidad. Esta estructura permite mantener la eficiencia operativa sin sacrificar el control administrativo. De esta forma, la historia organizacional no puede entenderse únicamente bajo la perspectiva jurídica, sino a través de la evolución estructural y administrativa.

La trayectoria de la empresa marca un crecimiento desde su origen, su especialización y su proyección futura. Desde su edificación formal, incluyendo la incorporación de herramientas digitales, con cada etapa responde a una necesidad en concreto del entorno y a una lectura estratégica del contexto nacional. Se evidencia que la historia institucional manifiesta un proceso de maduración continua, donde la experiencia acumulada. Se traduce en confianza, profesionalismo, estabilidad operativa.

La historia de esta organización es mucho más que una simple lista de fechas y eventos. Es la base sobre la que se construyó todo lo que son hoy. El hecho de que sigan trabajando en el área de derecho, que se hayan consolidado la mediación laboral, que sean reconocidos por la entidad reguladora, y que ahora ofrezcan conciliación virtual, todo esto cuenta una historia. Y esa historia es clave para entender la cultura, como están organizados, hacia dónde quieren ir y cuál es el papel en el sector.

Valores éticos

Los valores institucionales constituyen el norte ético y orientado de toda organización. Por tanto, establece los principios que regulan la toma de decisiones, la conducta profesional y la correlación con distintos conjuntos de interés. En este caso, los valores no se crean como declaraciones vacías aisladas, sino como fundamentos que mantienen su práctica diaria dentro del ámbito de la mediación y conciliación laboral.

Se puede identificar la ética profesional como valor esencial. La actividad de mediación se involucra en la intervención de conflictos que afectan directamente los derechos laborales, la estabilidad económica y el bienestar emocional de las partes involucradas. En consecuencia, la acción del centro debe regirse por criterios de imparcialidad, confidencialidad y responsabilidad. En consecuencia, el centro debe regirse por criterios de integridad, privacidad y responsabilidad. Es decir, la normativa costarricense es clara en que “los conciliadores y mediadores deberán actuar con absoluta imparcialidad, independencia y confidencialidad, procurando siempre facilitar el diálogo entre las partes para alcanzar una solución voluntaria de conflictos” (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1997) La ética profesional no solo garantiza el acato al marco normativo, sino también la confianza del usuario en el proceso conciliatorio. Así, cada intervención exige justicia técnica y compromiso con la legitimidad, evitando cualquier sesgo o conflicto de intereses.

En esa misma línea, la transparencia se vuelve un elemento clave dentro de la gestión de la organización. Esto se refleja en procesos claros, en la explicación sencilla de los derechos, obligaciones de las partes y en la correcta documentación de los acuerdos alcanzados. Este valor adquiere especial relevancia en situaciones en donde los usuarios pueden carecer de conocimientos técnicos especializados.

Por eso, la responsabilidad de la organización es traducir el lenguaje técnico a algo que cualquier persona puede entender, facilitando así la comunicación y la toma de decisiones.

Por último, la empatía marca una diferencia importante en este tipo de servicios. A diferencia de procesos más conflictivos. Aquí se necesita escuchar y comprender la situación de cada parte para entender el contexto del conflicto, lo que permite generar espacios de diálogo con más respeto y abiertos. Que permita dimensionar la extensión del conflicto laboral, facilita espacios de diálogo respetuoso. Ser empático no significa inclinarse por una de las partes, sino tener la disposición de escuchar bien y buscar soluciones justas y equitativas. En este sentido, la organización entiende que detrás de cada expediente existe la historia de una persona que debe ser atendida con respeto y dignidad.

Por otra parte, la responsabilidad social se identifica como un valor complementario. La resolución alterna de conflictos no solo permite solucionar conflictos, sino que también descongestiona el sistema jurídico y aporta eficiencia. La (Asamblea Legislativa de Costa Rica, 1997) indica que “promover la solución pacífica de los conflictos y contribuir al fortalecimiento de la paz social”. La organización no sólo presta un servicio privado, sino que participa activamente en la construcción de soluciones colaborativas en un entorno laboral. Este espacio social le suministra un valor importante dentro del sistema jurídico del país, ya que posiciona a la organización como una facilitadora de acuerdos y un espacio que promueve el diálogo entre partes.

Además, tomando en cuenta cómo ha cambiado el entorno en los últimos años, la innovación también se vuelve un elemento clave. Por ejemplo, el uso de las conciliaciones virtuales responde a una necesidad de adaptarse a las nuevas formas de trabajo, sin perder el control ni la seguridad del caso. Esto implica cuidar la información de los usuarios, evaluar

los riesgos tecnológicos y asegurarse de que todo se maneje conforme a la normativa del DINARAC.

Al final, todos esos valores, ética, transparencia, empatía, legalidad, responsabilidad social, innovación y calidad. Funciona como un conjunto, no operan por separado, sino que se complementan entre sí para sostener una cultura organizacional enfocada en el diálogo y el cumplimiento de la normativa.

Modelo Estructural.

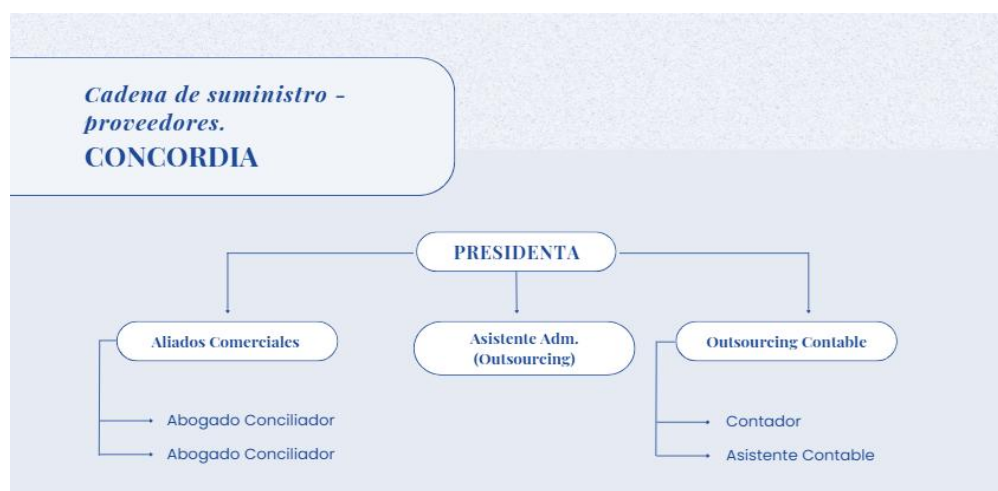
Fundamentación del modelo estructural.

La organización funciona bajo un modelo distinto al tradicional, ya que no cuenta con personal en planilla. En lugar de eso, trabaja mediante la contratación de servicios profesionales externos, lo que genera una estructura más flexible y menos jerárquica.

En la práctica, esto se traduce en una red de proveedores estratégicos que son coordinados desde un punto central de dirección, en lugar de una estructura rígida. Este enfoque permite operar de manera más eficiente, controlar mejor los costos y adaptarse con mayor facilidad a la demanda del mercado. En un modelo bastante alineado con organizaciones que ofrecen servicios profesionales especializados donde la flexibilidad es clave.

En este panorama, la estructura funcional se organiza a través de los siguientes componentes:

Figura 1. Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

Este modelo se caracteriza por no tener una estructura tradicional. Sino más bien se basa en una cadena de suministro de servicios jurídicos, administrativos y financieros. En la que cada proveedor tiene una función específica dentro del proceso de generación de valor.

Presidenta, núcleo de dirección y coordinación

Tiene una función estratégica que la ubica en la parte superior del modelo; está a cargo de la dirección y supervisión, es ahí donde se toman las decisiones principales.

Dentro de sus principales responsabilidades se destacan:

- Definir la orientación estratégica y los objetivos institucionales.
- Mantener la relación directa con DINARAC.
- Supervisor de la calidad del servicio conciliatorio.
- Monitorear la gestión financiera.
- Tomar decisiones estratégicas de crecimiento y expansión.

Desde la perspectiva organizacional, La Presidencia actúa como centro de gobernanza, asegurando coherencia entre el cumplimiento normativo, la sostenibilidad financiera y la calidad operativa.

En cuanto al DINARAC se define como:

Una dependencia con desconcentración mínima, perteneciente al Ministerio de Justicia y Paz, que funge como un rector en materia de educación, promoción y ejecución de los métodos alternativos de resolución de conflictos. Tiene como fin general promover, mediante los mecanismos de resolución alterna de conflictos, una cultura de paz y diálogo. (Ministerio de Justicia y Paz., s.f.)

Este ente requiere un nivel particular de atención, ya que implica el cumplimiento de lineamientos regulatorios, la aplicación de estándares técnicos y la adecuada presentación de la información institucional. En este contexto, la presidencia asume un rol clave en representación formal, así como la responsabilidad directa frente al ente supervisor.

Por otra parte, la supervisión financiera se orienta al análisis periódico de los resultados contables en conjunto con el contador general. Ese proceso incluye la revisión de la estructura de costos, el seguimiento de ingresos y la toma de decisiones enfocada en la sostenibilidad económica de la organización.

Por otro lado, la Presidencia no sólo define la dirección institucional, sino que también asegura que los distintos actores externos operen conforme a los lineamientos establecidos. Esto permite mantener coherencia entre la planificación y la ejecución.

De esa manera, la presidencia supera una función meramente representativa y se consolida como un eje articulado del funcionamiento organizacional. Desde esta posición, participa activamente en la toma de decisiones, supervisión, normativa y control operativo.

Asistente administrativo

El siguiente elemento de la cadena corresponde a la asistente administrativa, quien opera bajo modalidad presencial.

Dentro de sus principales responsabilidades se destacan:

- Coordinación de agendas.
- Gestión de documentación con clientes.
- Envío de ofertas de servicios.
- Organización y archivo documental.
- Seguimiento de pagos de clientes.
- Custodia orden de expedientes.
- Presentación de reportes de DINARAC.

La asistente administrativa cumple la función de coordinación logística. Entre sus principales funciones se encuentran la organización de agendas y la programación de audiencias, así como la gestión de la comunicación con las partes involucradas. Aquí la puntualidad y la percepción de esas tareas influyen directamente en la percepción del profesionalismo del servicio y la eficiencia del proceso conciliatorio. Como señala LinkedIn-Estrategias de Coordinación: “Cada retraso o error tiene un impacto directo, por eso la coordinación y la precisión son fundamentales para garantizar que las operaciones procedan

sin contratiempo y cumplir con las expectativas de los usuarios”. (Logística con sentido, 2024, párr.1)

Asimismo, tiene a su cargo la comunicación formal con clientes y aliados comerciales. Esto incluye el envío de ofertas de servicios, confirmación de conciliaciones, recordatorios, notificaciones y el seguimiento posterior a cada caso. En un entorno donde la claridad es fundamental para evitar errores y malos entendidos, esta función adquiere un gran valor.

Otro aspecto importante es su participación en el seguimiento de pagos y el control administrativo. Esto abarca la gestión de facturas y la coordinación del servicio contable externo para dar seguimiento a las cuentas por cobrar y verificar el cumplimiento de las condiciones económicas acordadas.

Adicionalmente, la gestión documental es uno de los pilares de su función. En el contexto de la mediación laboral, llevar un control ordenado y completo de los expedientes no es sólo necesario, sino que es indispensable para garantizar la trazabilidad y el respaldo de cada caso.

Como parte de la figura de control interno, la asistente administrativa incorpora un punto crítico dentro de la organización. Una adecuada ejecución de sus funciones permite:

- Separar funciones entre la estratégica y la operativa administrativa.
- Reduce el riesgo de emisión documental.
- Mayor transparencia en la gestión de casos.
- Seguimiento adecuado y obligaciones económicas.

No obstante, al tratarse de un proveedor externo, resulta indispensable que existan lineamientos claros de confidencialidad. Se cuenta con un protocolo definido para el manejo de la información y el archivo documental. Dado que los casos laborales involucrados, información sensible es indispensable trabajar bajo estándares estrictos de confidencialidad y protección de datos. Esto no sólo regula la información de las partes, sino que también fortalece la confianza en el proceso.

Aliados comerciales. Abogados conciliadores

Uno de los elementos más relevantes dentro de la operación son los abogados. Estos profesionales trabajan bajo la modalidad de servicios profesionales, es decir, no forman parte de la planilla, sino que se integran según la necesidad de cada caso. Esos aliados son importantes, como lo menciona Investopedia: “Una alianza estratégica permite a las empresas compartir recursos para beneficio mutuo manteniendo al mismo tiempo su independencia.” (Investopedia, 2025).

Por lo que este modelo conciliatorio se basa en una estructura de participación que busca garantizar la imparcialidad del proceso. En este esquema interviene:

- Abogado que representa al trabajador.
- Abogado que representa a la empresa.

Esta dinámica permite mantener un equilibrio en la negociación. Cada parte cuenta con representación técnica que define sus intereses, pero dentro del marco regulatorio orienta el proceso hacia una solución voluntaria y legalmente válida.

Desde un enfoque técnico, esta forma de trabajo ayuda a reducir los riesgos de sesgo y fortalecer la credibilidad de los acuerdos alcanzados. Además, aporta transparencia al proceso y facilita la toma de decisiones de manera más justa entre las partes. En los contextos laborales donde puede existir diferencia de información o de poder entre las partes, la presencia y representación profesional permiten equilibrar el proceso y garantizar que cada decisión sea tomada con conocimiento de juicio adecuado.

Adicionalmente, la actuación de los abogados conciliadores se debe desarrollar bajo estrictos principios éticos; la confidencialidad de la información, el respeto al carácter voluntario de los acuerdos y la correcta redacción de los instrumentos que constituyen aspectos esenciales para preservar la credibilidad institucional. Cualquier deficiencia de estos elementos podría afectar tanto la validez jurídica del acuerdo como la reputación de la entidad.

Desde la perspectiva de control interno la actuación de los aliados comerciales debe quedar debidamente documentada. Cada audiencia, intervención o acuerdo debe registrarse

de manera sistemática asegurando trazabilidad, reuniéndose frecuentemente para recopilar datos suficientes ante eventuales ingresos y revisiones regulatorias. La correcta documentación no sólo fortalece la transparencia, sino que también reduce el riesgo legal.

Outsourcing contable

El componente financiero de la cadena de suministro está formado por proveedores externos especializados en servicios contables integrados por un contador y un asistente contable. Ese esquema corresponde a un modelo de descentralización que permite a la entidad mantener el cumplimiento financiero y tributario sin incorporar personas en planilla.

El outsourcing contable asume responsabilidades técnicas específicas entre las que se encuentran:

- Registro contable sistemático de las operaciones económicas.
- Elaboración de estados financieros.
- Cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Asesoría en materia contable y fiscal.

Desde una perspectiva organizacional, la externalización de las funciones contables permite optimizar recursos, reducir costos y garantizar la actualización normativa constante.

La contabilidad y la gestión tributaria requieren conocimiento técnico especializado y seguimiento permanente de cambios regulatorios; por tanto, la contratación de un proveedor externo especializado resulta coherente con el tamaño y modelo operativo de la empresa.

La preparación de estados financieros constituye una de las funciones más relevantes del outsourcing contable. Esto permite conocer la situación económica de la organización, evaluar ingresos derivados de los servicios conciliatorios y controlar los gastos asociados a proveedores. Esta información resulta esencial para la toma de decisiones estratégicas por parte de la Presidencia.

Asimismo, el cumplimiento tributario representa un elemento crítico dentro del esquema organizativo. La correcta elaboración y presentación de declaraciones fiscales evitan sanciones, multas o contingencias legales que podrían afectar la estabilidad financiera

de la entidad. En este sentido, el proveedor contable no sólo cumple una función operativa, sino también preventiva.

Desde la perspectiva de control interno, la centralización contable presenta ventajas y desafíos. Entre las ventajas se encuentran:

- Independencia técnica en el registro financiero.
- Reducción del riesgo de errores por falta de especialización.
- Actualización constante en normativa tributaria.
- Acceso a asesoría profesional especializada.

No obstante, también requiere mecanismos claros de coordinación y supervisión, la presidencia debe mantener comunicación periódica con el proveedor contable gerente general para:

- Revisar información financiera.
- Analizar resultados económicos.
- Evaluar el cumplimiento fiscal.
- Tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables.

La asistente administrativa, por su parte, actúa como enlace operativo en temas como el envío de información, seguimiento de pagos, coordinación documental necesaria para la elaboración contable. Esa interacción entre proveedores fortalece la trazabilidad de las operaciones económicas.

En un modelo sin estructura interna permanente o no regular, la contabilidad consigue especial importancia como herramienta de control y sostenibilidad. La correcta clasificación de ingresos por servicios conciliatorios, el registro ordenado de los gastos operativos y las conciliaciones periódicas de las cuentas adecuadas mantienen transparencia financiera.

Adicionalmente, la documentación contable constituye el respaldo ante eventuales requerimientos de auditorías fiscales o regulatorias. Por ello, la coordinación documental entre el asistente y el outsourcing contable debe mantenerse bajo un protocolo claro de entrega y archivo de confirmación.

En términos estratégicos, la información financiera generada por el proveedor externo permite evaluar la viabilidad del modelo de negocio basado en proveedores. Indicadores como márgenes operativos, el nivel de gasto variable y el flujo de efectivo se convierten en una herramienta esencial para la toma de decisiones relacionadas con crecimiento o inversión.

Ubicación física

La entidad desarrolla sus operaciones en la misma ubicación física que Oller Abogados compartiendo el espacio institucional y la infraestructura operativa. Esa decisión responde a criterios de eficiencia organizacional y optimización de recursos. Evitando la duplicidad de instalaciones administrativas.

El uso de infraestructura de Oller Abogados permite a la entidad contar con:

- Espacios adecuados para atención de usuarios.
- Áreas designadas a reuniones y audiencias.
- Acceso a servicios básicos y tecnología.
- Entorno profesional acorde a la naturaleza del servicio prestado.

Esta ubicación compartida fortalece la imagen institucional de manera que se inserta dentro del entorno jurídico consolidado. Asimismo, reduce costos asociados al alquiler, mantenimiento y servicios generales, lo cual resulta coherente con el modelo organizativo basado en proveedores externos.

Operativamente hablando, el lugar facilita la coordinación entre la presidencia, la asistente administrativa y los aliados comerciales y permite la disponibilidad de espacio físico para audiencias presenciales cuando así lo requieran.

En cuanto al control interno, el uso de infraestructura ya establecida contribuye a fortalecer el orden documental, la seguridad física y las condiciones adecuadas para el manejo de la información confidencial.

En consecuencia, la localización compartida no solo constituye una decisión logística, sino un elemento estratégico que favorece la eficiencia, la sostenibilidad financiera y coherencia institucional dentro del modelo operativo adoptado.

Figura 2. Ubicación física de la compañía Concordia



Fuente: Elaboración Propia

Objetivo

Brindar un servicio responsable y estructurado de mediación y conciliación laboral, que permita facilitar acuerdos legales entre las partes, avalando el acatamiento de la normativa aplicable y el respeto de los derechos laborales.

Misión

Prestar servicios de mediación y conciliación laboral con seriedad, ética profesional y apego estricto a la normativa vigente. Promoviendo el diálogo como mecanismo legítimo de la solución de conflictos entre trabajadores y empleadores.

Visión

Ser un centro reconocido por su compromiso con la legalidad, la imparcialidad y la correcta aplicación de los procedimientos de conciliación laboral, consolidando una reputación basada en la confianza y el cumplimiento regulatorio.

FODA, CONCORDIA

Tabla 1. Análisis FODA

Fortalezas.	Oportunidades.
Supervisión y reconocimiento regulatorio por DINARAC.	Crecimiento de la estructura de resolución alterna de conflictos en Costa Rica.
Modelo operativo flexible basado en proveedores especializados.	Digitalización progresiva en servicios jurídicos.
Triangulación, técnica que garantiza el equilibrio entre las partes.	Implementación de conciliaciones virtuales.
Estructura liviana con bajos costos.	Alianza estratégica con firmas jurídicas y empresariales.
Ubicación compartida con infraestructura jurídica consolidada.	Mayor demanda de solución extrajudicial ágil.
Debilidades	Amenazas
Ausencia de estructura interna permanente.	Cambios regulatorios en materia de resolución alterna de conflictos.
Dependencia de proveedores externos.	Competencia de otros centros de mediación.
Falta de información documental interna.	Riesgos reputacionales derivados de errores procedimentales.
Limitada automatización administrativa.	Incremento de exigencias fiscales o tributarias.
Coordinación dependiente de la Presidencia.	Desaceleración económica que reduzca la demanda de servicios.

Fuente: Elaboración Propia

Análisis FODA

Según (Alicia Raeburn, 2025)

El análisis FODA es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del negocio o, incluso, de algún proyecto específico. Si bien, por lo general, se usa muchísimo en pequeñas empresas, organizaciones sin fines de lucro, empresas grandes y otras organizaciones, el análisis FODA se puede aplicar tanto con fines profesionales

como personales. El análisis FODA es una herramienta simple y, a la vez, potente que te ayuda a identificar las oportunidades competitivas de mejora. Te permite trabajar para mejorar el negocio y el equipo mientras te mantienes a la cabeza de las tendencias del mercado.

En el caso de CONCORDIA, el análisis FODA resulta particularmente pertinente debido a su modelo organizativo basado en proveedores externos y su entorno regulado.

Fortalezas

Desde una visión más estratégica, las fortalezas deben entenderse como elementos que permiten a la empresa posicionarse mejor frente a su entorno. Como señala la literatura, “las estrategias utilizan las fortalezas internas de una empresa para aprovechar las oportunidades externas” (David, 2017. p.235). Es decir, no se trata solo de tener ventaja, sino de saberlas utilizar.

Una de las principales fortalezas de la entidad es su supervisión y reconocimiento por parte de la DINARAC. Este respaldo regulatorio no sólo le da formalidad, sino que también reduce la incertidumbre en los procesos y genera confianza en las partes involucradas. En entornos jurídicos, la legitimidad y su institucionalidad no es un detalle menor, este hecho impacta directamente en la percepción del servicio.

Otra fortaleza importante es el modelo organizativo basado en proveedores externos. Este esquema permite operar con mayor flexibilidad, ajustar recursos según la demanda y mantener una estructura de costos más liviana. Adicional a esto, la triangulación técnica mediante la participación de abogados que representan al trabajador y a la empresa equilibra el proceso. Este diseño no sólo mejora la toma de decisiones, sino que también refuerza la percepción de imparcialidad.

Oportunidades

El análisis del entorno permite identificar oportunidades claras que pueden impulsar el crecimiento del centro si se gestiona bien. En términos simples, una oportunidad “es todo aquello que puede suponer una ventaja competitiva para la empresa o bien representa una posibilidad de mejora para la rentabilidad de la misma.” (Marketing XXI, S.F).

En este sentido, una de las principales oportunidades radica en el crecimiento de los mecanismos alternos de resolución. Cada vez más empresas buscan soluciones más rápidas y menos costosas que un proceso judicial, lo que abre espacio para que los centros se posicionen mejor.

Otra oportunidad importante es la digitalización, la posibilidad de realizar conciliaciones virtuales permite ampliar el alcance, reducir tiempos y mejorar la eficiencia. Aquí es donde el proyecto de IA toma más sentido no sólo para automatizar tareas, sino para ordenar mejor la operación, el seguimiento y las decisiones informadas.

Finalmente, hay un cambio en el comportamiento de las personas, ya que ahora buscar resolver sus conflictos de forma más rápida, práctica y menos desgastante, lo que fortalece directamente a ese tipo de servicios.

Debilidades

Entre las debilidades internas se identifica la ausencia de estructura interna permanente. Aunque el modelo basado en proveedores aporta flexibilidad, también puede generar riesgos de coordinación si no existen protocolos formales claros. La gestión por contratos externos exige mecanismos adecuados de supervisión y control (Chiavenato, 2019).

Asimismo, la centralización de la coordinación en la Presidencia puede representar vulnerabilidad organizacional si no se documentan procedimientos y responsabilidades. La formalización de procesos es parte de un mecanismo esencial para garantizar la continuidad operativa (Ponce, 2007).

Otra debilidad se relaciona con la poca automatización administrativa. La importancia de herramientas integradas puede afectar la eficiencia en el seguimiento de casos, facturación y control documental. La transformación digital en organizaciones de servicios puede mejorar la transparencia y el control interno (Organización de los Estados Americanos, 2020).

Adicionalmente, la documentación interna podría fortalecerse mediante la elaboración de manuales de procedimiento que reduzcan discrecionalmente la operativa y faciliten el seguimiento.

Amenazas.

Entre las amenazas externas se encuentran posibles cambios regulatorios que modifiquen requisitos para centros de conciliación. Las reformas normativas pueden generar ajustes en procedimientos y obligaciones administrativas.

La competencia de otros centros regulatorios constituye otra amenaza relevante. El sector de servicios jurídicos, la diferenciación y reputación son determinantes para la sostenibilidad (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2021).

Así mismo, el riesgo reputacional derivado de errores procedimentales o incumplimientos regulatorios puede afectar la credibilidad institucional. La confianza de los usuarios es un factor crítico en mecanismos alternativos de resolución de conflictos (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2022).

Por otra parte, el contexto económico influye directamente en las demandas de servicios conciliatorios, período de desaceleración puede impactar la calidad de pago de los usuarios o modificar la naturaleza de los conflictos laborales.

Finalmente, cambios en políticas fiscales o tributarias podrían alterar la estructura financiera del modelo basado en proveedores externos.

Conclusión de FODA

El análisis evidencia que CONCORDIA presenta fortalezas asociadas a la legitimidad regulatoria, la flexibilidad organizacional y el equilibrio técnico en el proceso conciliatorio. No obstante, requiere fortalecer la formalización interna y la automatización administrativa para consolidar su sostenibilidad.

El entorno externo ofrece oportunidades vinculadas a la digitalización y promoción de mecanismos alternos de resolución de conflictos. Aunque también plantea desafíos regulatorios y competitivos que deben gestionarse estratégicamente.

¿Por qué se seleccionó esta empresa?

La selección de la empresa concierne a varios factores que hacen que el entorno sea un escenario particularmente especial para el desarrollo de este trabajo. Más que centrarse en la organización, el objetivo es utilizar el contexto de este trabajo, para que permita analizar

cómo la inteligencia artificial podría contribuir al fortalecimiento de los controles internos y la detección de riesgos de fraude alineados con los principios establecidos en la NIA 240.

Concordia es una organización relativamente pequeña que opera con una estructura bastante sencilla. Esto la convierte en un entorno ideal para estudiar cómo las herramientas tecnológicas pueden apoyar procesos de control y análisis de información sin necesidad de grandes estructuras. Además, el acceso cercano a la información y a los procesos internos permite concebir mejor cómo funciona la operación real de la empresa.

Además, el hecho de que se trate de una organización que opera principalmente mediante proveedores externos aporta un elemento adicional de interés a la perspectiva de control interno. Los modelos basados en outsourcing requieren mecanismos claros de coordinación, supervisión y registro de información, ya que gran parte de las actividades se hacen fuera de una estructura laboral tradicional. Esto abre espacios relevantes para analizar cómo la inteligencia artificial podría contribuir a fortalecer la trazabilidad de los procesos, mejorar el análisis de datos y apoyar la identificación de posibles riesgos asociados a la gestión de la información.

Marco Conceptual

El presente apartado abarca diferentes términos y teorías que son parte clave dentro del mundo de la auditoría y el control interno, especialmente cuando hablamos de prevención y detección de fraude. Por su parte Caffrey, 2024 menciona que

Un marco conceptual es una herramienta de investigación que se utiliza para establecer la estructura fundamental, el enfoque y las reglas de un proyecto. Consiste en un esquema teórico de principios, supuestos y directrices que se enmarca dentro de un concepto más amplio. Un marco conceptual examina investigaciones previas y utiliza teorías y estrategias existentes para orientar los proyectos actuales.

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a circunstancias cada vez más importantes relacionadas con el manejo de la información como el uso constante de sistemas digitales, transacciones electrónicas y operaciones que se realizan en línea y en tiempo real.

En cuanto a la inteligencia artificial (IA) Alfaro, 2025 indica lo siguiente:

El avance acelerado de las compañías en la adopción de tecnologías como la inteligencia artificial (IA) y la automatización robótica de procesos (RPA) ha hecho que la transformación digital sea hoy una realidad. Esta transformación busca reducir tiempos, minimizar errores, disminuir costos y generar análisis más precisos.

Esta definición es interesante porque explica que la IA se ha convertido en una herramienta de suma importancia para los procesos de registro y que ha generado un cambio disruptivo en la vida de los profesionales y las organizaciones, llegando a ser una prioridad por su capacidad de realizar y automatizar las tareas.

La Inteligencia Artificial (IA) ha revolucionado el campo de la auditoría, revolucionando los procesos tradicionales e impulsando transformadores tanto para empresas como para auditores. Este artículo explora el crecimiento del papel de la IA en la auditoría, su potencial para mejorar la precisión y la eficiencia, y los desafíos y oportunidades que presenta para auditores y organizaciones. (RSM, s.f.)

No obstante, la auditoría se basa en las revisiones manuales, muestreos y análisis de datos, lo que en muchas ocasiones no detecta el fraude a tiempo hasta cuando ya sucede y que haya generado pérdidas significativas. Por su parte, la IA busca cambiar el enfoque con el objetivo de anticiparse a los resultados utilizando herramientas que permitan el aprendizaje automático para alcanzar a analizar grandes volúmenes de datos en muy corto tiempo e identificar patrones inusuales y generar alertas cuando algo no encaja dentro de lo esperado.

Por eso es tan importante que la inteligencia artificial no solo sea un avance tecnológico, sino también una herramienta estratégica para las organizaciones. Su uso puede ayudar a mejorar el control del manejo de la información, detectar posibles irregularidades y fortalecer la transparencia en los procesos. De esta manera, contribuye a generar confianza tanto dentro de la organización como con las personas o entidades que interactúan de manera directa. En la detección, identificar transacciones sospechosas, inconsistencias contables o movimientos atípicos que podrían pasar desapercibidos para el ojo humano. Finalmente, el monitoreo continuo permite supervisar operaciones en tiempo real, reduciendo el tiempo de reacción ante posibles irregularidades.

Según el estudio, el control interno se fortalece con la IA, por lo cual un sistema de control interno sólido busca confirmar y garantizar que las operaciones sean suficientes, que la información financiera sea confiable y que se cumpla con las normas y regulaciones. La IA va a facilitar las evaluaciones constantes de estos controles, detectar fallas en los procesos y ayudar a priorizar riesgos con el origen de identificar las áreas con mayor probabilidad de error o manipulación, permitiendo que los auditores enfoquen mejor sus esfuerzos.

Antecedentes de investigación

Antecedentes internacionales

Tal como se mencionó anteriormente, esta investigación y su fundamento teórico-conceptual se nutre de diversos antecedentes los cuales resulta pertinente mencionar

Actualmente, el avance de la tecnología digital ha cambiado de manera importante en su estructura al momento de realizar las actividades contables y los procesos de auditoría. En diferentes países del mundo especialmente en Europa y Estados Unidos, se han implementado diversos estudios acerca del uso y la importancia de la inteligencia artificial, como una herramienta de apoyo en la auditoría financiera. Dichas investigaciones han logrado demostrar que el uso de herramientas de IA puede ayudar a revisar grandes volúmenes de información en las compañías.

Además, se ha comprobado que con el uso de estas tecnologías es posible el análisis de todas las transacciones realizadas por una organización, algo que anteriormente era un proceso muy difícil de llevar a cabo, ya que, los auditores normalmente trabajan con muestras de información y no con la totalidad de los datos, de igual manera estas herramientas ayudan a identificar los comportamientos y patrones fuera de lo común, los cuales podría pasar desapercibidos durante la revisión que en el pasado se realizaba únicamente de forma manual.

Por otra parte, el organismo International Federation of Accountants (IFAC) según (Beleño, 2025) “cómo los contadores pueden aprovechar la inteligencia artificial (IA) mediante la formulación eficaz de prompts o instrucciones. Se destacó que esta competencia se perfila como una habilidad emergente, con una relevancia comparable a las técnicas contables tradicionales”. Además, la International Auditing and Assurance Standards Board impulsa estándares que permiten incorporar herramientas tecnológicas dentro de los procesos de auditoría, siempre y cuando se realicen bajo supervisión humana.

En cuanto a términos generales, la evidencia internacional coincide en que la inteligencia artificial mejora la eficiencia del trabajo del auditor, incrementa la cobertura del análisis y contribuye a la detección temprana de riesgos de fraude.

Firmas globales de auditoría desarrollan marcos metodológicos que integran análisis automatizados de datos en cumplimiento, destacando que la tecnología mejora la eficiencia, sustituyendo el juicio profesional del auditor.

Además, las investigaciones académicas europeas concluyen que la inteligencia artificial fortalece la evaluación del riesgo de incorrección material por fraude, especialmente en entornos altamente digitalizados.

Antecedentes latinoamericanos

En América Latina en cuanto a la transformación digital se menciona lo siguiente:

La transformación digital avanza en gran magnitud, por lo cual genera una enorme cantidad de oportunidades de innovación empresarial, al pasar de procesos netamente físicos a combinaciones digitales, de forma general esta se ha convertido en un desafío para las empresas, por lo cual de forma indirecta las empresas sienten presión para lograr modificar sus modelos de negocios. (Cadena Flores, Gallo Colcha, Morán Zambrano, Moreno Alvarado, & Vega Abarca, 2025)

Mientras que las investigaciones universitarias y estudios técnicos evalúan que los métodos tradicionales de auditoría se encuentran limitados frente a grandes volúmenes de información. Igualmente, se plantea la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que permitan al auditor ampliar su capacidad de análisis sin perder el enfoque profesional.

Aunque la adopción tecnológica en la región aún es progresiva, existe consenso en que la modernización de la auditoría es inevitable para responder a entornos empresariales cada vez más complejos.

En América Latina, universidades y organismos contables como por ejemplo el Instituto de Investigaciones en Inteligencia Artificial (IIIA) en México han analizado la relación entre debilidades del control interno, crecimiento de la digitalización empresarial e

incremento de esquemas fraudulentos complejos. Para tal efecto, estos estudios evidencian que los métodos tradicionales presentan limitaciones frente a grandes volúmenes de información, recomendando la incorporación de herramientas tecnológicas como apoyo técnico al auditor.

Antecedentes nacionales (Costa Rica)

En Costa Rica, estudios académicos en el área de Contaduría Pública como por ejemplo el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, identifican ciertas debilidades en la práctica profesional, como la dependencia excesiva del muestreo selectivo y la limitada automatización en el análisis de transacciones financieras.

Además, se observa cierta resistencia al cambio tecnológico dentro del gremio profesional, principalmente por desconocimiento o falta de capacitación especializada. Sin embargo, también se reconoce que muchas debilidades del control interno, como la falta de monitoreo continuo o la inadecuada segregación de funciones, podrían fortalecerse mediante herramientas tecnológicas.

Con esta finalidad, se evidencia la necesidad de actualizar los procesos de auditoría conforme a lo establecido en la Norma Internacional de Auditoría 240, integrando recursos tecnológicos que permitan una mejor identificación de riesgos de fraude.

En el ámbito costarricense, investigaciones en Contaduría Pública han identificado la dependencia excesiva del muestreo selectivo, la limitada automatización del análisis de transacciones y la resistencia al cambio tecnológico en el gremio profesional.

Ahora bien, estudios empresariales han determinado que las principales debilidades en control interno se relacionan con la falta de monitoreo continuo, la segregación inadecuada de funciones y el limitado uso de análisis automatizado, estos antecedentes sustentan la necesidad de modernizar la auditoría bajo el marco de la NIA 240.

Fundamentación teórica general

Las bases teóricas constituyen el punto de partida para entender cómo interactúan y se integran tres elementos fundamentales en el ejercicio profesional del Contador Público Autorizado: la inteligencia artificial, el control interno y la responsabilidad del auditor frente al fraude. No solo implica conceptos independientes o aislados; sino que forman un sistema

interconectado donde cada uno influye y fortalece al otro, configurando una práctica profesional más sólida, ética y preventiva.

En primer lugar, la inteligencia artificial puede definirse según (Stryker & Kavlakoglu, ibm.com, s.f.) como “Una tecnología que permite a las computadoras y máquinas simular el aprendizaje humano, la comprensión, la resolución de problemas, la toma de decisiones, la creatividad y la autonomía”. También puede desarrollarse desde la teoría de sistemas y la teoría de información, por tanto, permite procesar grandes volúmenes de datos, analizar patrones y proporcionar predicciones a partir de algoritmos avanzados. Por consiguiente, en el ámbito contable y de auditoría se traduce en la utilización de herramientas que tengan la capacidad verificar miles o millones de transacciones en tiempo real, algo que en el pasado requería de invertir demasiado tiempo y recurso humano.

Por otra parte, el control interno se basa en diversas ideas de la administración y de la organización de las empresas, el objetivo principal es ayudar a que las actividades se realicen de manera eficiente, que la información financiera sea confiable y que la empresa adopte y cumpla con las leyes y normas establecidas.

Para lograrlo, el modelo de control interno se deriva de la composición de varios elementos importantes, entre ellos: el ambiente de control, la identificación y evaluación de riesgos, las actividades de control, la adecuada comunicación de la información y el monitoreo constante. Actualmente, el uso de la inteligencia artificial ha fortalecido grandemente la evaluación de riesgos y la supervisión, debido a que permite evaluar grandes cantidades de información de forma automática y detectar irregularidades o situaciones inusuales con mayor rapidez.

Asimismo, la responsabilidad del auditor frente al fraude se basa en los principios éticos, normas profesionales y disposiciones legales. Es importante especificar que el auditor no tiene la obligación de evitar todos los fraudes que se puedan generar dentro de una organización. Sin embargo, si se debe diseñar y aplicar procedimientos de auditoría que le permita obtener una seguridad razonable y confiable de que los estados financieros no contienen errores importantes, ya sea por equivocaciones o errores que puedan generar fraude. En este contexto la inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta de suma importancia que ayuda a identificar riesgos relevantes y analizar información con mayor

exactitud que permita obtener información sólida para respaldar las conclusiones del auditor y la toma de decisiones finales, siendo responsabilidades del profesional.

Teoría de la inteligencia artificial aplicada a la auditoría

La inteligencia artificial en auditoría se basa según (Kokina, Blanchette, Davenport, & Pachamanova, 2025) “los auditores utilizan herramientas simples de procesamiento del lenguaje natural para extraer información clave de los documentos contractuales. Están utilizando el aprendizaje automático para detectar anomalías en la información financiera y priorizar una mayor investigación humana”. También están invirtiendo fuertemente en plataformas de datos para hacer un mayor uso de la IA viable.

En relación con la auditoría, la inteligencia artificial no sustituye el criterio del auditor, más bien, su propósito es ser una herramienta de apoyo que le brinda al profesional un respaldo en el momento de analizar información con mayor facilidad. Con la ayuda de estas tecnologías es posible revisar grandes cantidades de datos en menos tiempo, lo que permite al auditor centrar su atención en las áreas que presentan mayor riesgo o requieren una revisión más detallada por el auditor.

Esta teoría se basa en la idea de que se implemente el uso del IA cuando se analizan las transacciones con el fin de indicar la existencia de un error o un fraude. Por esta razón este tipo de análisis resulta muy útil para la revisión de registros contables especialmente en la interpretación de la información y la preparación de los informes.

Por tanto, en el área contable y financiera la implementación de la inteligencia artificial actúa como un aliado en la revisión de grandes volúmenes de información, tanto de los datos organizados como la información menos estructurada. Desde el punto de vista teórico, la inteligencia artificial no busca sustituir el juicio y criterio profesional del auditor. No obstante, su propósito es servir como una herramienta de apoyo que ayude a registrar y ordenar el proceso de análisis y revisión de la información.

Teoría de detección de anomalías

La detección de anomalías tiene una larga historia en el campo de la estadística, donde analistas y científicos estudiaban gráficos en busca de cualquier elemento que pareciera anormal. En la actualidad, la detección de anomalías aprovecha la

inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (ML) para identificar automáticamente cambios inesperados en el comportamiento normal de un conjunto de datos. (IBM, s.f.)

En esta teoría la detección del fraude mediante el IA se apoya en la medición de estadísticas de transacciones inusuales.

Por otra parte, la detección de anomalías tiene una variedad de casos, considerando que se utiliza en la detección de fraudes financieros y manipulación de datos que pueden provocar la afectación de rendimientos de los algoritmos de aprendizaje, ya que al ser un modelo que se ajusta a los datos suministrados. El uso de esta teoría es la detección de anomalías para detectar los datos en un aspecto crítico del análisis, lo que garantiza que los hallazgos sean precisos y confiables, además se pueden utilizar métodos de detección para crear un sistema de detección de anomalías.

Teoría del aprendizaje supervisado y no supervisado

La teoría del aprendizaje supervisado y no supervisado es indispensable para comprender por qué la inteligencia artificial fortalece la auditoría y el control interno frente al fraude. Según (López Fernández, 2025) “En el aprendizaje supervisado, el modelo se entrena con un conjunto de datos etiquetado, es decir, cada entrada tiene una salida esperada conocida. El objetivo es que el algoritmo aprenda a predecir la salida correcta para nuevas entradas”. Lo cual resulta útil para fortalecer controles preventivos y así mejorar la evaluación de riesgos, esto debido a que el sistema aprende tomando experiencias anteriores, luego aplica su conocimiento para poder detectar irregularidades con mayor eficiencia y precisión.

Por otro lado, el aprendizaje no supervisado según (Aprendizaje Diadonia, s.f.) “el aprendizaje no supervisado trabaja con datos sin etiquetas. El algoritmo debe identificar patrones, estructuras y relaciones en los datos sin ninguna guía previa. Este tipo de aprendizaje es útil para explorar datos desconocidos, descubrir agrupaciones y reducir la dimensionalidad”. Esta teoría es clave para garantizar controles detectivos y monitoreo continuo, debido a que permite identificar riesgos emergentes los cuales no vienen de patrones históricos. Se puede decir que en ambos casos la IA actúa como herramienta de

apoyo optimizando el análisis en grandes volúmenes de información considerando que siempre la responsabilidad y el juicio profesional recae directamente en el auditor.

Teoría del Control Interno

Según Library, 2026

La teoría del control interno según Holmes (1987) el control interior es ámbito de las labores que la gerencia desempeña en la sociedad, uno de sus objetivos es refugiar, custodiar, sustentar y garantizar la excelente dirección de los bienes de la sociedad, con el único fin de prevenir la incautación ilegal y abuso de los bienes de la misma, dando las garantías que es supervisar la alta dirección de la organización, de manera que la dirección de la entidad pueda asegurar que la información contable proporcionada sea veraz y confiable, por lo que este es el método más exitoso en la toma de decisiones, en beneficio de la entidad.

Sin embargo, es importante tener claro que el control interno no puede evitar por completo el riesgo de fraude o error dentro de la compañía sino, lo que busca realmente es ofrecer un nivel de seguridad que pueda fortalecer su efectividad ante las posibles irregularidades o incluso las limitaciones que tiene la empresa en cuanto a recursos y costos.

Uno de los modelos más conocidos para explicar el control interno es el marco del coso, el cual se basa en cinco elementos principales que facilitan a la organización para mantener un buen control de sus procesos. Estos componentes son: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y el monitoreo. Por lo cual cada uno de los elementos cumplen una función importante para las operaciones que se desarrollan en la empresa de manera ordenada y para que la información financiera sea confiable.

En este contexto la inteligencia artificial puede aportar mejoras importantes basado principalmente en el monitoreo. También estas herramientas tecnológicas pueden realizar posibles revisiones constantes de la información, en lugar de efectuar solamente controles por momentos, de esta manera se puede detectar problemas o situaciones inusuales con mayor rapidez.

Además, el control interno se basa en los principios de la organización que indican que toda entidad debe contar con mecanismos de supervisión adecuados. Estos mecanismos permiten mitigar los riesgos y asegurar que la información financiera dentro de la empresa sea confiable y útil para la oportuna toma de decisiones.

Teoría de la seguridad razonable

Según lo mencionado por Auditoria Group, s.f

La seguridad razonable en la gestión de riesgos financieros implica que la empresa ha tomado medidas para mitigar los riesgos financieros que enfrenta, pero no puede garantizar que la empresa esté completamente protegida de todas las pérdidas potenciales. La empresa debe evaluar los costos y beneficios de las medidas de control que implementa y establecer un nivel de seguridad razonable que sea apropiado para sus circunstancias.

Dicha teoría inca que el auditor no puede asegurar de manera exacta que en los estados financieros no exista fraude. Lo que si puede afirmar es que se deben realizar los procedimientos y revisiones suficientes que permitan alcanzar un nivel alto de confianza antes de emitir su opinión profesional.

También, esta teoría reconoce que ningún sistema es perfecto, por lo que puede presentar limitaciones, entre estos se puede encontrar: errores humanos, fallas en la supervisión o situaciones que no fueron previstas dentro de los controles establecidos.

En este contexto, la IA puede funcionar como una herramienta de apoyo para fortalecer los niveles de seguridad, ya que la tecnología posibilita analizar grandes cantidades de información en menos tiempo e identificar comportamientos poco comunes en las transacciones y realizar revisiones de manera constante. Esto ayuda a mejorar la eficiencia y eficacia del control interno y permite detectar posibles irregularidades con mayor rapidez. No obstante, el uso de estas herramientas no elimina completamente el riesgo de error o fraude.

Por esta razón, la responsabilidad final continúa recayendo sobre el auditor siendo el profesional quien debe analizar los resultados que generan las herramientas tecnológicas, evaluar la evidencia obtenida y aplicar su opinión para llegar a una conclusión. Además, debe

asegurarse de cumplir con lo establecido en la NIA 240, la cual trata sobre la responsabilidad del auditor frente al fraude en los estados financieros.

Teoría del monitoreo continuo

Según Trend Micro Personal, 2025

Combina herramientas de software y hardware para automatizar la recopilación, análisis y reporte de información en tiempo real sobre las redes, aplicaciones e infraestructura de una organización. Esta información entrega una visión integral del ambiente de TI, su desempeño y sus vulnerabilidades.

Desde la perspectiva actual la evolución de los modelos de supervisión permanente ha garantizado el cumplimiento de las políticas, procedimientos y regulaciones.

Por lo cual esta teoría se sustenta en que la eficiencia del control aumenta cuando la supervisión es constante y no periódica y cuando la inteligencia artificial permite incorporar este monitoreo continuo mediante análisis automatizado de transacciones y avances tecnológicos actuales, lo que hace que sea necesaria para su implementación facilitando accesos a un menor costo y permitiendo vigilar los riesgos y fallas de control que se puedan desarrollar dentro de la organización.

Teoría del fraude

Según Asociación para la Maquinaria Computacional, 2021

El triángulo del fraude ilustra tres condiciones que causan el uso indebido de activos y el fraude en los estados financieros. Los componentes del triángulo del fraude son: presión, racionalización y oportunidad. La presión es la motivación de alguien para cometer engaños, lo que puede deberse a exigencias del estilo de vida, impotencia financiera, intentos de burlar el sistema e insatisfacción laboral, el fraude basado en oportunidades puede ocurrir debido a regulaciones débiles, control interno deficiente o funcionamiento inadecuado, confianza excesiva o falta de selección adecuada de la autoridad, hay cuatro actos de fraude basados en la racionalización: autojustificación, mala actitud, carácter deshonesto y falta de integridad personal.

Desde el punto de vista del auditor, la tecnología puede ser un gran apoyo principalmente ayuda a disminuir las oportunidades para que ocurra fraude. Esto se origina con el fin de que las herramientas tecnológicas permitan revisar la información de manera automática y analizar continuamente las transacciones con el propósito de realizar la detección de movimientos inusuales o situaciones que no coinciden con el comportamiento normal de las operaciones.

También el fraude dentro de una empresa puede integrarse mediante la manipulación de registros contables, cambios indecisos en estimaciones e incluso la eliminación intencional de información relevante. Por lo cual, se utilizan herramientas de análisis de grandes cantidades de datos para que sea más sencillo encontrar deficiencias o inconsistencias en la organización. Estas irregularidades en algunos casos podrían no ser percibidas si la revisión se hiciera únicamente de forma manual.

Teoría del Riesgo en Auditoría

El riesgo de auditoría está conformado por tres elementos principales: el riesgo inherente, el riesgo de control y el riesgo de detección. De este modo, cada uno de estos componentes representa la posibilidad de que los estados financieros presenten errores o irregularidades que pueden afectar la confiabilidad de la información.

Un riesgo se define como un evento que puede afectar la marcha del proyecto o un negocio en el futuro, de manera que está asociado a cualquier actividad que se realice, y que plantee la posibilidad de decidir entre varias opciones. Si bien la gestión d riesgo es un proceso de debe implementar la propia organización, la creciente importancia que se le ha dado implica un reto para la profesión del auditor, pues es precisamente la auditoria la que debe agregar valor a sus clientes a través de la revisión que permita asegurar que los riesgos están siendo administrados. (Aditool, 2024)

En este sentido, en cuanto al riesgo inherente Auditoool, 2024 menciona que

El riesgo inherente es la susceptibilidad de que una afirmación, sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra revelación de información, contenga errores y

sea material, ya sea individual o de forma agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los posibles controles correspondientes.

En efecto, este tipo de riesgo ayuda a identificar y documentar adecuadamente el hallazgo para establecer la identificación del riesgo y de esta manera una parte general del entendimiento de la entidad y para ello el auditor debe conocer con exactitud las áreas en las que se pueden presentar fuentes de riesgo.

De acuerdo con Plutus Education, s.f

Este riesgo surge debido al uso de procedimientos de auditoria ineficaces o a la interpretación errónea de la evidencia. Un alto riesgo de detección indica una mayor probabilidad de errores no detectados; un bajo riesgo de detección significa que los auditores cuentan con procedimientos suficientemente sólidos.

En este contexto, la inteligencia artificial puede aportar un apoyo importante, especialmente en lo relacionado con el riesgo de detección. Por otra parte, su capacidad para procesar grandes cantidades de datos, estas herramientas permiten evaluar la información con mayor profundidad y rapidez. Además, esta tecnología puede ayudar al auditor a definir con mayor alcance como deben de aplicarse las pruebas de auditoria para que el proceso sea más eficiente y efectivo.

Por último, la NIA 240 establece que el auditor debe identificar y evaluar los riesgos de podrían generar errores importantes en los estados financieros, especialmente los que están relacionados con posibles fraudes. Esta norma también indica que el auditor debe planificar y aplicar procedimientos específicos que le permitan responder a dichos riesgos.

Teoría del escepticismo y juicio profesional

Según Auditoría Group, s.f

el escepticismo profesional es un elemento crucial que garantiza la calidad y la fiabilidad de los estados financieros. Este principio, que se basa en una actitud inquisitiva y una mentalidad crítica, exige que el auditor no se conforme con las apariencias, sino que profundice en la búsqueda de evidencia y cuestione las afirmaciones de la administración.

En otras palabras, el escepticismo profesional lo que indica es que el auditor mantenga siempre una actitud crítica mientras realiza su labor. Por consiguiente, no debe asumir que la información que brinda la administración es correcta sin revisarla previamente, asimismo es responsabilidad del auditor analizar la información con cautela, y apoyarse en la evidencia disponible, así como cuestionar cualquier información que le parezca dudosa o no esté completamente clara. Aunque el uso de la tecnología puede emitir alertas o señales de posibles irregularidades, es el auditor quien tiene la responsabilidad de interpretar esos resultados y determinar si realmente existe un problema.

Por otra parte, el juicio profesional del auditor según RG PACCIOLI, s.f.

de acuerdo con la NIA 200, el juicio profesional es definido como la aplicación de la formación práctica, el conocimiento y la experiencia relevantes, en el contexto de las normas de auditoría, contabilidad y ética, para la toma de decisiones informadas acerca del curso de acción adecuado en función de las circunstancias del encargo de auditoría.

Además, el escepticismo profesional exige que el auditor preste atención a cualquier información que sea contradictoria o inconsistente en lugar de confiar plenamente en la información que le presentan, debe verificar los datos y buscar evidencias que respalden la información. De esta manera se reduce la posibilidad de que errores o fraudes pasen desapercibidos durante el proceso de auditoría.

En este contexto, la utilización de la tecnología puede servir como un apoyo importante para el auditor ya que le proporciona información adicional y facilita el análisis de grandes volúmenes de datos. Sin embargo, desde la perspectiva de la teoría contable, el juicio profesional del auditor es una parte esencial del trabajo que realiza el Contador Público Autorizado (CPA). Esta capacidad de analizar e interpretar los resultados y tomar decisiones fundamentadas es lo que realmente distingue la labor del auditor. En todo caso, el criterio profesional es asegurar que las conclusiones obtenidas durante el proceso de auditoría sean sustentable y respaldado por evidencias suficientes.

Teoría de la transformación digital en auditoría

Como lo menciona Auditoria Group, s.f

El avance tecnológico está transformando la auditoría, creando un nuevo horizonte de posibilidades. Los auditores que adopten las nuevas tecnologías y desarrollen las competencias digitales necesarias estarán mejor preparados para enfrentar los desafíos del futuro. La auditoría digital, con su enfoque en la eficiencia, la precisión y la transparencia, tiene el potencial de revolucionar la forma en que se realizan las auditorías, creando un futuro más brillante para la profesión.

La transformación digital en auditoria busca que las profesiones se adapten a los avances tecnológicos para continuar siendo útiles y eficientes en el mundo actual cada vez más digital. En el caso de la auditoría esto significa incorporar herramientas tecnológicas que respalden y sustenten a mejorar la forma en que se revisa la información.

Por tanto, el uso del análisis de datos permite al auditor examinar grandes cantidades de información con mayor rapidez, mientras que la automatización de algunas pruebas de auditoria facilita la revisión de controles y registros contables. De esta manera, la tecnología no solo moderniza los procesos, sino que también brinda ayuda al auditor a identificar riesgos y posibles irregularidades con mayor oportunidad.

Fundamentación legal

En relación con la NIA 240 Responsabilidad del Auditor Respecto al Fraude el IAASB, 2021 menciona lo siguiente:

El auditor debe estudiar cualquier otra información que este incluida en documentos que acompañen a la información financiera intermedia para considerar si hay incongruencias materiales en dicha información respecto de la información financiera intermedia. Si el auditor identifica una incongruencia material, considerará si es necesario modificar la información financiera intermedia o la otra información. Si es necesaria una modificación en la información financiera intermedia y la dirección se niega a hacerla, el auditor considerará las implicaciones que este hecho pueda tener en el informe de

revisión. Si es necesaria una modificación en la otra información y la dirección se niega a hacerla, el auditor considerará si es necesario incluir en el informe de revisión un párrafo adicional que describa la incongruencia material o emprender otras acciones, tales como retener la emisión del informe de revisión o renunciar al encargo.

Tomando en cuenta que, en el ámbito internacional, el ejercicio de la auditoría se determina por las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), el cual es un ente dependiente de la International Federation of Accountants (IFAC). Siendo así que estas normas constituyen el marco técnico que garantiza uniformidad, calidad y comparabilidad en los trabajos de auditoría a nivel global.

Es importante indicar que las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), instauran principios y procedimientos obligatorios los cuales deben ser aplicados por los auditores independientes cuando vayan a examinar los Estados Financieros. Ahora bien, conforme a la NIA 240, esta norma establece las responsabilidades que tiene el auditor en relación al fraude.

La IFAC, emite el Código Internacional de Ética para profesionales de la Contabilidad, donde establece los principios que sustentan el ejercicio profesional, en donde establece que el auditor debe ser integro, objetivo, debe tener competencia y diligencia profesional, también debe mantener la confidencialidad y el comportamiento profesional.

Por otra parte, el auditor tiene como objetivo principal demostrar la certeza de que los estados financieros no presentan inconsistencias o indicios de fraudes o error, para poder cumplir con este objetivo el auditor debe identificar y valorar riesgos de incorrección material en relación al fraude, así como diseñar e implementar respuestas apropiadas a los riesgos ya identificados, también es importante la obtención de evidencia suficiente y adecuada, debe mantener escepticismo profesional y comunicar oportunamente cuando haya detectado alguna situación o inconsistencia.

Esta norma exige una serie de procedimientos con el fin de identificar riesgos de fraude, por ejemplo, el equipo de auditoría debe realizar un intercambio de ideas en el cual indicando el posible punto en el que se podrían producir fraudes dentro de la entidad, por

otra parte el auditor debe realizar la investigación respectiva entrevistando a la administración y el personal que considere pertinente, con el fin de tener una percepción más clara acerca del riesgo de fraude, también de conocer los controles que se implementan dentro de la organización para prevenir este tipo de inconsistencias.

Por último, en Costa Rica, el ejercicio profesional está regulado por la Ley del Colegio de Contadores Públicos (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2017) y por la normativa técnica adoptada oficialmente por dicho Colegio. El CPA mantiene responsabilidad plena sobre su opinión profesional, independientemente de las herramientas tecnológicas utilizadas como apoyo.

Es importante indicar que el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica adopta formalmente las Normas Internacionales de Auditoría las cuales son otorgadas de carácter obligatorio para los profesionales incorporados, cabe mencionar que la NIA 240 posee la suficiente fuerza normativa dentro del país, por lo que su incumplimiento puede provocar sanciones disciplinarias, civiles y penales a los profesionales.

Normativa internacional

- Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la IAASB.
- Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IFAC).
- Marco Internacional para Encargos de Aseguramiento.

Normativa nacional (Costa Rica)

- Ley Reguladora del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
- Normativa técnica adoptada oficialmente por el Colegio de Contadores Públicos.
- Regulaciones relacionadas con responsabilidad profesional del CPA.

Responsabilidad profesional del CPA

El CPA:

- No delega su responsabilidad en herramientas tecnológicas.

- Debe ejercer juicio profesional.
- Debe documentar adecuadamente la evidencia obtenida.

Esquema de términos

Una vez que se han dado a conocer las principales teorías vinculadas con esta investigación, se procede a conceptualizar los temas de mayor importancia y más relevantes, con el fin de dar a conocer las variables de estudio y su punto en común, enfocado principalmente en la inteligencia artificial, control interno y la Norma de 240, y los componentes que se desglosan de estas.

Inteligencia Artificial

Se entiende que

La inteligencia artificial (IA) es la capacidad de una máquina u ordenador para imitar las capacidades de la mente humana. La IA aprovecha múltiples tecnologías para dotar a las máquinas de una inteligencia similar a la humana a la hora de planificar, actuar, comprender, aprender y percibir. Los sistemas de IA pueden percibir entornos, reconocer objetos, tomar decisiones, resolver problemas, aprender de la experiencia e imitar ejemplos. (Open Text Corporation, 2026)

Esta definición es interesante porque define que la IA se trata de una herramienta, que ha generado un cambio considerable en la vida de las personas y las organizaciones, llegando a incorporarse y ser útil por su capacidad de realizar variedad de tareas y minimizar tiempos y recursos.

Es importante señalar que la inteligencia artificial no se limita exclusivamente a robots o sistemas muy complejos. En realidad, estas herramientas ya están involucradas en la vida diaria en todo lo que se realiza desde las tareas más sencillas, a través de los años la IA ha tenido un crecimiento y evolución en las tecnologías.

La evolución de la inteligencia artificial ha sido notable que comenzaron sus primeros desarrollos en la década de 1950. En ese momento, los sistemas eran bastante simples y se basaban en las normas previamente establecidas. Con el paso del tiempo y gracias al avance

de la tecnología, especialmente al aumento en la capacidad de procesamiento de las computadoras fue posible desarrollar variedad de modelos muchos más avanzados. Por ello, así como lo menciona Cano, 2023

La Inteligencia Artificial se ha embarcado en un viaje fascinante, marcado por momentos cruciales que han dado forma a su evolución desde un concepto teórico hasta una fuerza transformadora en todas las industrias. Estos momentos clave destacan los avances que impulsaron a la IA a la vanguardia del avance tecnológico.

La inteligencia artificial tiene su aparición formalmente en 1956 durante la conferencia de Dartmouth, donde se planteó la posibilidad de desarrollar sistemas capaces de simular procesos cognitivos humanos.

Por lo cual desde su evolución puede dividirse en cinco etapas:

1. IA simbólica (1956-1980)
2. Sistemas expertos (1980-1995)
3. IA estadística (1995-2010)
4. Big Data y Machine Learning (2010-2020)
5. IA generativa y aprendizaje profundo (2020-actualidad)

Existen diferentes tipos de IA según su nivel de capacidad, en primer lugar, la IA débil o estrecha, que está diseñada para realizar tareas específicas, como los asistentes virtuales, en segundo lugar, la IA fuerte, que teóricamente podría razonar y resolver problemas de forma similar a un ser humano, aunque todavía no se ha desarrollado completamente.

Por otra parte, se encuentra el machine learning o también conocido aprendizaje automático, una técnica que permite a los sistemas aprender a partir de datos que ya existen. Bergmann, s.f. menciona que

El machine learning es el subconjunto de la inteligencia artificial (IA) centrado en algoritmos que pueden "aprender" los patrones de los datos de entrenamiento

y, posteriormente, hacer inferencias precisas sobre nuevos datos. Esta capacidad de reconocimiento de patrones permite a los modelos de machine learning tomar decisiones o realizar predicciones sin instrucciones explícitas y codificadas de forma rígida.

Por lo cual, en el campo de la auditoria esta herramienta es muy útil, ya que facilita el análisis de grandes cantidades de datos de información financiera de forma automática mediante ciertos algoritmos y así permite identificar con mayor rapidez posibles errores o indicios de fraude.

También, según Stryker & Scapicchio, [ibm.com](https://www.ibm.com), s.f

La IA generativa se basa en sofisticados modelos de machine learning denominados algoritmos de modelos de deep learning que simulan los procesos de aprendizaje y toma de decisiones del cerebro humano. Estos modelos funcionan identificando y codificando los patrones y las relaciones en enormes cantidades de datos, y utilizando después esa información para entender las peticiones o preguntas en lenguaje natural de los usuarios y responder con nuevos contenidos relevantes.

Por su parte, este concepto se refiere al análisis de grandes volúmenes de datos e información y dar un criterio u opinión que sea más sustentable y entendible para su respectivo proceso y obtener una visión más completa de la organización.

Sin embargo, también existen algunas limitaciones y es que estos sistemas dependen de la calidad de los datos que se utilicen. Si la información suministrada es correcta o está incompleta, los resultados obtenidos pueden no ser confiables. Asimismo, la implementación de estas tecnologías puede implicar altos costos y la necesidad de contar con personal capacitado para utilizarlas correctamente y además ciertos modelos pueden resultar difíciles de interpretar, lo que hace más complicado comprender su uso y funcionalidad.

En el ámbito de la auditoría, estas herramientas permiten trabajar con extensas cantidades de información financiera que antes resultaba muy difícil de procesar y analizar en poco tiempo y los auditores se les presentaban varios contratiempos o irregularidades en el momento de obtener resultados más precisos y sus evaluaciones ya que emitir su juicio

profesional era dar fe que todo lo que procesado y revisado cumplía con lo establecido en las normas y la ley.

En este sentido, Mind Bridge, 2024 menciona que la IA en la auditoria

La IA no reemplaza a los auditores, ya que estos seguirán necesitando verificar todos los resultados y garantizar la integridad y transparencia del proceso. Sin embargo, con la IA, los auditores pueden detectar anomalías, identificar patrones y evaluar el riesgo con mayor eficacia, a la vez que reducen la probabilidad de error humano.

Control Interno

Audágora, (2023) comenta que

El control interno se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas por la dirección de una empresa para salvaguardar sus activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y operativa, y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

De esta manera, puede entenderse que el control interno es un conjunto de políticas, normas, procedimientos y actividades que una organización establece con el origen de cumplir sus objetivos, también es sistema organizado que ayuda a orientar el funcionamiento de la organización e involucra a todas las personas que forman parte de esta, desde la alta dirección hasta los colaboradores.

En efecto, el control interno dentro de una auditoria se entiende como

Los controles internos son las medidas que permiten proteger los activos, garantizar la precisión de la información financiera y asegurar que las actividades empresariales se realizan conforme a los procedimientos establecidos. A través de la auditoría, estos controles se revisan para comprobar si están bien diseñados y si funcionan correctamente en la práctica (GRC Tools, s.f.).

En este sentido, el control interno es un proceso que se aplica internamente en la organización con la participación de la junta directiva, la gerencia y el resto del personal. Su propósito es establecer un nivel razonable de seguridad respecto al cumplimiento de los

objetivos y especialmente a aspectos relacionados con las operaciones, la elaboración de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Finalmente, contribuye a proteger los activos de la empresa frente a posibles pérdidas, uso indebido o situaciones de fraude cuando el control interno funciona correctamente fortalece la estabilidad, la transparencia y la confianza de la organización.

Modelo de COSO

Por otra parte, según Quality Leadership University, s.f.

El objetivo del modelo COSO es ayudar a las organizaciones a lograr sus objetivos estratégicos, operativos, de reporte y de cumplimiento, mediante la prevención y detección de errores, fraudes, irregularidades y riesgos que puedan afectar su desempeño. El modelo COSO se basa en la premisa de que el control interno es un proceso integrado y dinámico que involucra a todas las personas de la organización, desde la alta dirección hasta los empleados operativos.

Por lo cual, se nombrarán los cinco componentes desarrollan este modelo. El primero es el ambiente de control, que representa la base de todo el sistema este refleja los valores éticos de lo organización, el grado de responsabilidad y el compromiso que existe con el cumplimiento de las normas y las buenas prácticas dentro de la organización, el segundo es la evaluación de riesgo que consiste en identificar y analizar aquellas situaciones que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por su parte, el tercero es las actividades de control como autorizaciones, revisiones, conciliaciones y la segregación de funciones entre los empleados, el cuarto es el de información y comunicación, este componente busca que la información importante circule de forma clara, oportuna y confiable dentro de la organización. Finalmente, en el quinto se encuentra el monitoreo, que consiste en revisar de forma consiste y detallada si los controles establecidos están funcionando de manera efectiva.

A partir de ese análisis de los componentes, la administración debe decidir cómo reaccionar a cada riesgo. Por lo cual, se puede reducir mediante controles este proceso ayuda a que la organización puede anticiparse a posibles problemas financieros, operativos o

legales. Por ello, una adecuada evaluación de riesgos permite una gestión más preventiva y organizada.

Ética en el control interno

De esta manera, Navarrete Hernández, 2025 dice que

La ética en las organizaciones es sin duda uno de los componentes principales de cualquier sistema de Control Interno ya que es el pilar fundamental desde el que se construye, cuando la ética en los colaboradores falla, los sistemas de control se ponen a prueba y si no son lo suficientemente robustos las grietas pueden ser aprovechados por algunos perpetradores.

Sin embargo, es importante señalar que la principal responsabilidad es la ética que recae en la administración de la organización. Esto significa que la gerencia debe encargarse de diseñar, poner práctica y mantener un sistema de control de que las actividades se desarrollen de forma ordenada, transparente y orientada al cumplimiento de los objetivos de la organización.

En cuanto a los auditores, tanto internos como externos su función principal es revisar y evaluar si los controles que se han implementado están funcionando de manera adecuada. Sin embargo, es importante aclarar que ellos no son responsables de diseñar ni de ejecutar dichos controles, sino de analizar su efectividad y emitir recomendaciones cuando sea necesario.

Finalmente, se establece que el control interno no depende únicamente de una sola persona o área, sino que se requiere la participación y el compromiso de toda la organización. Cuando cada nivel cumple su responsabilidad, es más fácil lograr una gestión eficiente, transparente y enfocada en cumplir con los controles internos y las normas establecidas.

NIA 240 responsabilidad del auditor

La NIA 240 según lo indica (ICPF, 2026) “establece cómo debe abordar el auditor externo el riesgo de fraude susceptible de generar errores significativos en los estados financieros”. En otras palabras, lo que quiere dar a conocer esta norma es el actuar que tiene cada auditor para poder detectar fraudes que puedan estar afectando los estados financieros,

tomando en cuenta que el auditor siempre debe mantener su escepticismo profesional, lo cual implica que debe revisar toda la información suministrada con cuidado y no debe asumir cuando realiza las revisiones, esto debido a que debe identificar y evaluar riesgos.

En cuanto a las responsabilidades del auditor según Navarrete Hernández, 2025 menciona que:

las responsabilidades del auditor incluyen valorar los riesgos asociados al fraude, diseñar respuestas apropiadas, mantener escepticismo profesional, evaluar inconsistencias en las respuestas recibidas, considerar la autenticidad de la documentación revisada y comunicar a los responsables del gobierno corporativo los asuntos relevantes relacionados con fraude que surjan durante la auditoría.

Esto quiere decir que el auditor debe estar anuente a la probabilidad que durante toda la auditoría exista fraude, por lo que debe analizar las áreas dentro de la compañía en las que pueda ocurrir fraude, además que debe planear y utilizar los procedimientos de auditoría apropiados para poder detectarlo si existe.

Por otra parte, el escepticismo profesional constituye uno de los pilares fundamentales de la NIA 240. En términos generales, se trata de una actitud crítica y alerta ante condiciones que puedan indicar posibles incorrecciones materiales.

En efecto, el auditor no debe asumir automáticamente la honestidad de la administración, sino más bien debe evaluar cuidadosamente inconsistencias en la información obtenida, investigar anomalías o transacciones inusuales detectadas durante la auditoría, asimismo, aun cuando la entidad cuente con controles internos sólidos, el auditor debe reconocer que siempre existe la posibilidad de que la administración eluda dichos controles.

Actualmente, la inteligencia artificial (IA) puede generar alertas sobre patrones inusuales o transacciones atípicas; sin embargo, el juicio profesional y el escepticismo siguen siendo eminentemente humanos. Por lo tanto, la tecnología complementa, pero no sustituye, la capacidad crítica del auditor.

En relación con la comprensión del fraude, la NIA 240 se apoya conceptualmente en la teoría desarrollada por el criminólogo Donald Cressey, conocida como el Triángulo del Fraude.

Según esta teoría, el fraude se produce cuando existe presión, o bien necesidad financiera o personal que impulsa al individuo a cometer el fraude, por otra parte, cuando hay oportunidad, encontrando debilidades en los controles internos que permiten ejecutar el acto sin ser detectado y por último la racionalización, que es la justificación moral que el individuo construye para validar su conducta.

En este contexto, la IA contribuye principalmente a reducir la oportunidad, ya que permite un monitoreo continuo de transacciones, detección de patrones anómalos y análisis masivo de datos. Asimismo, se debe comprender que la presión y la racionalización son factores humanos que implican un análisis profesional y entendimiento del entorno organizacional.

Por otra parte, la NIA 240 establece procedimientos específicos que el auditor debe utilizar con el fin de identificar y responder a los riesgos de fraude. También, es importante realizar una reunión con el equipo de trabajo, esto para discutir los escenarios sobre cómo puede ocurrir fraude dentro de la organización, durante la reunión se pueden identificar las áreas más vulnerables, por ejemplo: se puede mencionar el departamento de ventas, en cuanto a inventario o efectivo, al tener este tipo de reuniones ayuda a que el equipo tenga una visión más crítica y clara al momento de ejecutar la auditoría.

Por tanto, el auditor debe hacer las preguntas necesarias a la administración y las personas que considere pertinentes, esto con el fin de conocer si existen riesgos de fraude e indagar sobre qué acciones se han tomado para prevenirlo. También puede implementar la entrevista a empleados de otras áreas, y no quedarse solamente con el departamento financiero, esto debido a que pueden tener información importante, acerca del funcionamiento real de los procesos dentro de la organización.

Por último, el auditor debe comprobar y evaluar los controles internos de la empresa, con el fin especialmente aquellos que sirven para prevenir o detectar fraudes, por ejemplo: para corroborar autorizaciones, supervisión de transacciones o segregación de funciones entre empleados. Si el auditor encuentra debilidades o fallas en estos controles, deberá

realizar más pruebas y aplicar revisiones para asegurarse de que no existan errores o fraudes dentro de los estados financieros.

De esta manera, la NIA 240 profundiza con respecto a la revisión de los asientos contables y ajustes contables aplicados dentro del periodo fiscal que se esté auditando, por lo cual estos componen una de las áreas con mayor riesgo de manipulación. Sin embargo, la IA contribuye de una manera útil, puesto que permite procesar grandes volúmenes de información e identificar combinaciones o ajustes inusuales dentro de los registros o patrones que generen sospechas de registro.

Finalmente, la NIA 240 establece un seguimiento riguroso que combina procedimientos técnicos, análisis de riesgos y escepticismo profesional. Si bien es cierto, esta norma exige la planificación estructurada y la aplicación de pruebas específicas para llegar a una conclusión constante y comprensión del comportamiento del control interno.

Manual de procedimientos y políticas internas

Empresa: Concordia S.A Centro de Mediación y Conciliación Laboral

Presentación institucional

El presente Manual de Políticas Internas y Procedimientos se elabora con el propósito de establecer lineamientos claros y estructurados que orienten la gestión administrativa, operativa y técnica para el funcionamiento de CONCORDIA, como centro especializado en mediación y conciliación laboral en Costa Rica. En consecuencia, este documento busca formalizar los procesos internos, fortalecer el control organizacional y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en el país.

Asimismo, este manual responde a la necesidad de estructurar formalmente el modelo organizativo basado en proveedores externos. Por tanto, se convierte en una herramienta de referencia obligada para la Presidencia, la asistente administrativa, los aliados comerciales y el outsourcing contable.

De igual manera, el manual promueve la estandarización de procedimientos, lo cual permite reducir los riesgos operativos, mejorar la trazabilidad documental y fortalecer la transparencia institucional ante la supervisión de la DINARAC.

Alcance

El alcance comprende a todos los actores vinculados al servicio de la presidencia ya el manual se realiza con el origen de regular la actuación interna en materia administrativa conciliatoria y financiera. Por consiguiente, establece responsabilidades, flujo de trabajo y controles básicos para el cumplimiento de estas disposiciones.

Marco normativo

En la empresa CONCORDIA desarrolla sus funciones en apego a la legislación laboral costarricense y a los lineamientos establecidos por la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos. En este sentido, el cumplimiento normativo constituye un pilar fundamental de su operación.

Además, la organización actúa conforme a la reforma introducida por la Ley Procesal Laboral 9343, la cual fortaleció los mecanismos alternos de resolución de conflictos laborales. Por consiguiente, cada procedimiento interno debe alinearse con los principios de legalidad, voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad.

En virtud de lo anterior, cualquier modificación normativa deberá ser analizada por la Presidencia en coordinación con los asesores legales y contables, garantizando la actualización permanente de los procedimientos descritos en este manual.

Objetivo del manual

El propósito principal de este manual es establecer lineamientos que impulsen la prestación del servicio de mediación y conciliación laboral, para ello, se plantean políticas claras que permitan que el servicio se brinde de manera organizada, eficiente y transparente. Tal como lo indica (Sonat, 2023) “Un manual describe los procedimientos, protocolos y directrices que deben seguir los empleados, lo que puede mejorar la eficiencia, reducir la confusión y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones”. Además, se busca establecer actividades administrativas que se desarrollen de forma adecuada y que el servicio pueda mantenerse sustentable en el transcurso del tiempo.

Asimismo, este manual pretende establecer una claridad con respecto a las responsabilidades de cada una de las personas u organizaciones que participan en el modelo

organizativo basado en proveedores externos. Por lo cual, el objetivo de este manual es la coordinación del trabajo, reducir posibles conflictos de interés y reforzar los mecanismos de control interno dentro de la organización.

Principios y valores institucionales

En cuanto, a los principios y valores institucionales la ética profesional es la guía fundamental que deben de seguir todas las personas que participan en el proceso de conciliación. Con referencia a lo que indica Enciclopedia Concepto, 2026

Todos los seres humanos poseen valores, aunque estos pueden variar de una cultura y época a otra. Al mismo tiempo, se rigen por un conjunto de principios que pueden ser conscientes (cuando se reconocen y eligen deliberadamente) o inconscientes (cuando influyen en las decisiones y comportamientos de manera inadvertida). Ambos influyen en cómo viven y se relacionan con los demás.

Por esta razón, los principios y los valores son un pilar de suma importancia durante el proceso de la conciliación para que todos comprendan mejor el procedimiento y participen con mayor confianza. En consecuencia, cada audiencia debe de llevarse a cabo en un ambiente de respeto, dialogo y acceso igualitario entre todas las partes con respecto a la información.

Asimismo, la confidencialidad es un principio fundamental dentro de las conciliaciones por el acceso a la información que se obtenga durante el desarrollo del caso y que se debe de manejarse con discreción y resguardarse debidamente, tanto en documentos físicos como en archivos digitales.

Finalmente, el valor de la innovación es orientar la posible implementación de herramientas tecnológicas que ayuden con el orden y el proceso de una manera más eficiente y segura. No obstante, su aplicación debe garantizar siempre la seguridad y la adecuada protección de los datos de las personas involucradas para generar confianza y transparencia.

Políticas del manual

Por su parte, las políticas en este manual se basan en las normas establecidas por la organización para orientar sus operaciones, garantizar orden y promover el cumplimiento de los requisitos y reglamentos que indicados en la ley. Por eso Critcher, 2024 dice que

Las políticas son como las pinceladas generales sobre un lienzo, que representan la visión global de lo que representa su empresa y cómo opera: la estrella que guía el rumbo de su organización. Establecen el tono, los objetivos y los principios generales que guían la toma de decisiones. Desde su código de conducta hasta sus iniciativas de sostenibilidad ambiental, las políticas dejan claro lo que representa una organización. Describen las metas, los objetivos y el comportamiento esperado dentro de la organización.

Política de ética profesional

Para CENSA, 2025

La ética profesional es el conjunto de principios y valores que guían el comportamiento de una persona en su entorno de trabajo. Va más allá de cumplir normas: implica actuar con honestidad, justicia, respeto y responsabilidad en cada acción que realizamos.

Por lo cual, dentro del proceso deben basarse en asegurarse de la aplicación de los principios como la imparcialidad, la confidencialidad y la responsabilidad. Con respecto, a cada persona involucrada debe de actuar de manera objetiva, respetando la privacidad de la información y cumplimiento de sus funciones.

De este modo, la información que se encuentra relacionada con los procesos debe de manejarse en total prudencia. Por tanto, en ningún caso está autorizado difundir datos, documentos o detalles de los casos sin contar con la debida autorización formal. Esto ayuda a proteger la privacidad de las partes involucradas y a mantener la confianza en el proceso conciliatorio.

Política de transparencia

En cuanto a la política de transparencia se menciona lo siguiente:

La auditoría complementa la transparencia al proporcionar una evaluación independiente de los estados financieros, el cumplimiento de las leyes y regulaciones, y la eficacia de los controles internos. Las auditorías externas, realizadas por auditores independientes certificados, ofrecen una evaluación objetiva de la salud financiera de un municipio, detectan irregularidades y brindan recomendaciones para su mejora (Ghasemi Mobarra, Roshani Lejos, Molabagheri, & Mohamadi, s.f.).

Esto lleva a entender que, en materia de transparencia, es importante que los procedimientos del proceso de conciliación se orienten en una forma sencilla y clara de entender para las personas involucradas. Por esta razón, la organización debe procurar utilizar un lenguaje fácil de comprender de manera en que cada etapa del proceso sea entendible al momento de tomar decisiones.

Cuando las partes logran alcanzar un acuerdo, este debe quedar registrado de forma oficial. El acuerdo se redactará y se guardará siguiendo los procedimientos que se establezcan en la negociación y se seguirán los procedimientos establecidos por la organización. Esto permite mantener un mayor control de la información y asegurar que los documentos se conserven de manera ordenada y segura. Por consiguiente, será documentado y guardado dando seguimiento a los protocolos de archivos establecidos por la organización, con el fin de mantener un adecuado control y resguardar la información de manera segura.

Política de confidencialidad

Toda la información que se tramita y evalúa será tratada como confidencial. Por esta razón, se aplicarán medidas para el resguardo adecuado de los documentos y la información relacionada con cada caso. Según (Zanda Health Pty Ltd, 2026) “una política de confidencialidad y privacidad es una declaración que declara la política de su práctica sobre la recopilación, el almacenamiento, el intercambio, la manipulación, la divulgación y la eliminación de la información del cliente”. Por consiguiente, tanto el manejo seguro de los

archivos físicos como el almacenamiento de la información digital debe de estar seguro, con el fin de contar con un respaldo organizado y evitar el acceso no autorizado a la investigación.

Es clave que los proveedores externos deberán firmar un acuerdo de confidencialidad como parte de los protocolos internos de la empresa y será parte obligatoria del proceso de contratación. De esta manera, se busca garantizar que la información de los casos sea manejada con responsabilidad y discreción. Además, contribuye a mantener el orden y la confianza de los clientes en el servicio que se brinda.

Política de innovación

Con la llegada de la implementación se establecen las políticas y estrategias generales para aprobar la política de innovación tomando en cuenta medidas adecuadas de seguridad tecnológica. En este sentido (San Millán Perezagua, 2025) menciona que “El objetivo de esta Política es proporcionar un marco de referencia para definir y establecer los principios y criterios que rigen las actuaciones en materia de innovación en consonancia con la visión y estrategia de la compañía”. Por esta razón, se utilizarán sistemas que ofrezcan un entorno seguro para llevar cabo las audiencias y el intercambio de información.

Asimismo, el principal objetivo es proteger en todo momento los datos personales de las personas involucradas en el proceso. Con el objeto, de garantizar que la información se maneja de forma responsable y que el proceso de registro en el sistema se está haciendo de manera eficaz y eficiente. Por ello, la importancia de un ambiente confiable y seguro.

Procedimiento de atención de casos

Recepción del caso

En primer lugar, la asistente administrativa recibe la solicitud y registra la información básica del caso.

Posteriormente, se agenda audiencia y se notifican formalmente las partes involucradas y el documento detalla el flujo operativo desde la recepción del caso hasta la apertura formal del expediente este procedimiento cumple una doble función. Por tanto, la organiza la gestión interna, por otro lado, brinda claridad al cliente respecto al alcance del servicio y condiciones económicas.

Preparación de la audiencia

La documentación se revisa previamente para verificar cumplimiento y alineamientos de requisitos legales.

Ahora bien, se confirma la participación de los abogados conciliadores correspondientes.

Desarrollo de la audiencia

La audiencia se desarrolla bajo principios de neutralidad y voluntariedad y cada intervención queda registrada en acta formal.

Formalización del acuerdo

En caso de acuerdo, se redacta un documento conciliatorio conforme a la norma vigente y posteriormente se archiva en el expediente y se coordina el seguimiento administrativo.

Procedimientos de conciliación

Un tema que se discute es la conciliación y la manera en que debe de realizarse respetando el principio de voluntariedad. Esto significa que ambas partes deben participar por decisión propia y en pleno conocimiento del proceso. Por ello, antes de iniciar una demanda de audiencia, cada una deberá expresar su consentimiento de manera libre e informada.

Por su parte, durante la audiencia los abogados representantes de cada parte tendrán la oportunidad de exponer sus posiciones y los puntos que consideran importante. Con referencia a que el conciliador tendrá la función de guiar el dialogo y comunicación, promoviendo una comunicación respetuosa y buscando que ambas partes puedan encontrar una solución justa y equilibrada.

Ahora bien, si al finalizar la audiencia se llega a un acuerdo, este deberá quedar redactado de forma clara y con el debido respaldo legal, para posteriormente ser firmado por ambas partes como una constancia de compromiso acordado. En caso contrario, sino se llega a un acuerdo se dejará un registro escrito que indique que el proceso concluyo sin acuerdo.

Finalmente, toda la información relacionada con el caso será actualizada en el expediente correspondiente y archivada de acuerdo con los procedimientos internos establecidos por la organización. Esto permite mantener un adecuado control y seguimiento de cada proceso.

Procedimientos administrativos

Este procedimiento tiene como cometido documental el objetivo de asegurar que toda la información relacionada con los procesos de conciliaciones se registre, constituya y resguarde de manera ordenada. Para ello, cada expediente debe incluir los documentos necesarios y clasificarse mediante un sistema de numeración consecutiva. Este orden permite identificar y localizar los expedientes con mayor facilidad y facilita el seguimiento de cada caso.

Asimismo, cada documento físico deberá ser digitalizado para contar con un respaldo en formato electrónico y en el sistema. De esta manera, se mantiene una copia adicional de la información, lo que ayuda a prevenir pérdidas de los documentos originales y garantiza una mayor seguridad en el manejo de la información.

Por otra parte, los expedientes tendrán un acceso limitado únicamente a la presidencia y a la asistente administrativa. Esto con el fin de proteger la confidencialidad de la información y en caso de una persona externa deberá de contar con un documento de autorización formal y dicha solicitud quedará registrada en un control de consultas para mantener un acuerdo de seguimiento.

Procedimiento de facturación y cobro

El proceso financiero inicia una vez confirmada la prestación del servicio. De este modo la asistente administrativa procederá a emitir la factura correspondiente conforme a las tarifas previamente aprobadas por la presidencia.

Posteriormente, se registra la cuenta por cobrar y se notifica al cliente sobre los plazos de pago establecidos. También, se lleva un control actualizado de cuentas pendientes mediante un cuadro auxiliar que permite identificar vencimientos próximos.

En caso de mora, se envía un recordatorio formal dentro de los cinco días posteriores al vencimiento. Si la situación persiste la presidencia evalúa medidas adicionales.

Además, toda la información de facturación deberá remitirse mensualmente al outsourcing contable, con el fin de garantizar su registro oportuno en los estados financieros. De esta manera, se fortalece la transparencia y se evita descuadre entre ingresos operativos y registro contable.

Coordinación con outsourcing contable

La coordinación financiera entre la asistente administrativa y el proveedor contable externo debe desarrollarse bajo un calendario mensual establecido. En consecuencia, dentro de los primeros cinco días de cada mes se enviara la documentación necesaria para los registros como lo son los reportes de ingresos del mes anterior, detalle de gastos operativos, comprobantes bancarios y facturas emitidas y recibidas y el proveedor deberá presentar balance de comprobación, estado de resultados, flujo de efectivo y declaraciones tributarias preparadas, esta interacción periódica permite no solo cumplir obligaciones fiscales, sino también analizar la rentabilidad del modelo basado en proveedores externos.

Reportes regulatorios

La organización debe presentar información requerida por la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos en los plazos establecidos. Por tanto, la asistente administrativa será responsable de compilar los datos estadísticos de audiencias realizadas, acuerdos logrados y casos cerrados.

Posteriormente, la presidencia revisa la información antes de su envío oficial, asegurando la coherencia y veracidad de los datos reportados.

Mejora continua y sostenibilidad institucional

Si bien es cierto, según (BSG Institute, 2020) “La mejora continua no solo beneficia a las empresas individualmente, sino también contribuye al desarrollo económico y social al promover prácticas empresariales responsables y sostenibles”. Por esta razón, este manual no debe entenderse como un documento rígido o permanente. Sino que se trata de una herramienta que puede estar en constante actualización y ajustarse según cambien las

necesidades de la organización o el entorno en el que se desarrolla sus actividades y una revisión periódica permite mejorar los procesos internos, incorporar nuevas herramientas tecnológicas y fortalecer la automatización.

En este contexto, la mejora continua cumple un rol fundamental. Se trata de, que los procedimientos pueden modernizarse y la gestión interna puede aplicarse de una manera más eficiente promoviendo que los procesos de la organización tengan la oportunidad de integrarse a nuevas soluciones tecnológicas que ayuden a automatizar ciertos controles y a mantener un seguimiento continuo de las actividades que se realizan.

Por otra parte, este documento no solo organiza los procedimientos, sino también que contribuye a fortalecer la identidad institucional de CONCORDIA. En este sentido, se convierte en una herramienta de apoyo estratégico para mantener la relación entre la misión, visión y los valores de la organización. De esta manera, se promueve una gestión basada en principios de legalidad, transparencia y sostenibilidad en el ámbito de la conciliación laboral.

Finalmente, la formalización este manual permite que la organización describa una estructura más clara y ordenada. Esto favorece a un funcionamiento más transparente y facilita la coordinación de las actividades internas. Asimismo, auxilia a la institución para que este mejor preparada para crecer y desarrollarse de manera sostenible en el futuro.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

La importancia del estudio es realizar una especie de guía que va paso a paso y que desarrolla las características de la investigación, su enfoque y los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos y su posterior análisis para una conclusión en particular. Por lo tanto, la elección de la metodología responde a la necesidad de obtener información profunda, confiable y relevante, que permita analizar de forma precisa cómo la IA puede fortalecer los mecanismos de control dentro del entorno de las empresas y la debida digitalización.

Enfoque metodológico

Los enfoques de la investigación se dividen en tres que serían el enfoque cualitativo, el enfoque cuantitativo y el enfoque mixto, pero para efectos de esta investigación trabajaremos con el enfoque cualitativo, tal lo menciona Hernández Sampieri R., 2014 se refiera a que

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de datos.

Por lo cual, el enfoque se centra en analizar los fenómenos dentro de su contexto real, poniendo especial atención en la interpretación de las experiencias, percepciones y opiniones de las personas involucradas, en vez de enfocarse únicamente en datos numéricos, sino que busca entender como los individuos interpretan y viven determinadas situaciones.

Sin embargo, Qualtrics, 2026 menciona que

La investigación cualitativa es un método para recoger y evaluar datos no estandarizados. En la mayoría de los casos se utiliza una muestra pequeña y no representativa con el fin de obtener una comprensión más profunda de sus criterios de decisión y de su motivación.

En este caso, se utiliza un enfoque cualitativo dado que permite una mejor comprensión en el ámbito profesional para los auditores con respecto a la aplicación del control interno y auditoría en el uso de la inteligencia artificial en su trabajo diario. En otras palabras, no se basa en la utilización de datos numéricos sino más bien nos ayuda a conocer opiniones, experiencias y puntos de vista de las personas que trabajan en estas áreas.

Cabe mencionar, que este tipo de enfoque detalla como es el funcionamiento de las practicas, los procesos y las normas dentro de la organización. Basándose en una forma más interpretativa, además de que permite ordenar la información y comprenderla de una manera clara, lo que ayuda a tener una idea más completa de la situación que se está llevando a cabo en la investigación.

Por otra parte, este enfoque permite tener información por medio de diferentes herramientas, como lo son las entrevistas, revisión de documentos y análisis de informes. Estas herramientas ayudan a identificar patrones, tendencias y relaciones entre los distintos elementos que forman parte del estudio.

Finalmente, la interpretación que caracteriza al enfoque cualitativo permite gestionar aspectos como las motivaciones, los valores y las actitudes de los profesionales frente al uso de las tecnologías. En este sentido, permite comprender como influyen estos factores en la forma que las persona adoptan y utilizan herramientas como la IA dentro de los procesos de control interno y auditoria.

Tipo de investigación

Este estudio tiene un origen descriptivo porque su propósito es identificar, describir y comprender las características variables y elementos que conforman el entorno institucional, tecnológico y normativo respecto a la aplicación de la inteligencia artificial en el control interno y la detección de errores o fraudes. Según Stewart, 2026

La investigación descriptiva ofrece a los investigadores una forma de presentar los fenómenos tal y como ocurren de forma natural. Enraizada en una naturaleza abierta y no experimental, este tipo de investigación se centra en retratar los detalles de fenómenos o contextos específicos, ayudando a los lectores a obtener una comprensión más clara de los temas de interés.

Entonces, la investigación descriptiva no busca manipular, ni controlar las variables, sino registrar y analizar la situación en el momento que se origina, en un contexto específico, se aplica con el objetivo de modernizar el proceso del control interno a través de la inteligencia artificial.

De esta manera, la investigación permite detallar aspectos como las prácticas y métodos que se están utilizando actualmente dentro de la organización, la percepción del personal, los niveles de automatización existentes, las fortalezas y las debilidades del sistema de control interno y las oportunidades o beneficios que ofrece la tecnología para la mejora de los procesos. La descripción precisa va a facilitar el análisis en las áreas de mejora y la formulación de propuestas claras y concisas, que den respuesta a las necesidades reales de la organización y su entorno.

Método de investigación

El método de investigación es un estudio analítico, él mismo se adopta en desglosar y examinar cuidadosamente los diferentes aspectos que conforman la problemática y el marco de referencia teórico, permitiendo establecer relaciones lógicas y evidencias que fundamenten las conclusiones del trabajo. Ortega menciona lo siguiente:

El método analítico es uno de los más importantes tanto en el ámbito académico como en el de la investigación de mercados, pues permite combinar el poder del método científico con el uso de procesos formales para resolver cualquier tipo de problema que enfrenta una organización. (Ortega, 2026)

Por lo cual, este método implica la comparación, interpretación y evaluación de la información recolectada, con el fin de comprender las causas, efectos y relaciones entre las variables involucradas, como la normativa internacional (NIA 240), los modelos de control interno y las teorías sobre el fraude.

Por lo cual, este estudio se basa en el análisis de identificar las brechas existentes entre la teoría y la práctica, evaluar la literatura académica, la normativa vigente, antecedentes nacionales e internacionales y evaluar y definir las oportunidades de mejora para la incorporación efectiva de la inteligencia artificial en los procesos de auditoría y control interno. En consecuencia, se establece un marco de referencia sólido y preciso para

la interpretación de los resultados y la generación de recomendaciones, en cuanto aspectos de este trabajo se utilizará el método de investigación analítico.

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental porque implica que el estudio se realiza sin manipular variables, ni establecer mecanismos de control, sino que se limita a observar, registrar, analizar y describir la realidad tal cual se presenta en su entorno natural. Según Enciclopedia concepto, 2026

La investigación no experimental es aquella en la que se observan y analizan los fenómenos tal como suceden en su entorno natural. Se trata de un tipo de estudio en el que no se modifican las condiciones ni se manipulan las variables.

Este tipo de enfoque es adecuado para realizar investigaciones donde no es correcto ni conveniente modificar las variables, debido a que se busca comprender y describir lo que en realidad sucede. Es decir, el interés principal es observar el enfoque tal como sucede en su entorno, sin intervenir en los procesos ni cambiar las condiciones en las cuales se desarrolla.

Por tanto, el estudio se enfoca en analizar y observar las acciones que actualmente se realizan en la empresa durante un periodo determinado, sin afectar su funcionamiento. Para la recopilación de información, se utilizarán diferentes instrumentos como la revisión de documentos, entrevistas con profesionales y expertos, así como el análisis de informes y procedimientos internos. El período que se tomará en cuenta será el año 2024, ya que se pretende analizar y evaluar la manera en que se estaban desarrollando los procesos, especialmente en cuanto al uso de la inteligencia artificial y la detección de errores o fraudes, identificando tanto sus beneficios como las posibles dificultades.

Por consiguiente, este tipo de diseño permite obtener una visión más clara y real de la situación de la organización. Además, permite comprender mejor como se aplican las herramientas de inteligencia artificial en los procesos de control interno y auditoría, así como sus limitaciones sin que la presencia del investigador afecte ni altere el desarrollo habitual de la compañía. Así mismo, facilita la formulación de hipótesis y propuestas basadas en hechos y datos concretos, en lugar de suposiciones o experimentaciones controladas.

Finalmente, el propósito principal del estudio es conocer cómo se está implementando la IA en el trabajo de los auditores, el interés principal es analizar la situación presente y comprender como esta tecnología se está incorporando en las actividades profesionales dentro del campo de la auditoría. Sin embargo, en este caso la intención no es estudiar cómo ha cambiado el uso de la inteligencia artificial en el pasado ni como podría desarrollarse en el futuro, sino comprender como se está aplicando en la actualidad dentro del ejercicio profesional de los auditores y su aplicación dentro del control interno.

Sujetos y fuentes de información

En toda exploración es necesario definir claramente quiénes serán las personas o componentes que aportarán la información necesaria para el desarrollo del estudio. En el presente trabajo, los sujetos de información corresponden a las personas que participan directamente en la prestación de los servicios y que, por su experiencia dentro del proceso, pueden aportar información relevante.

Debido a que el modelo operativo de la organización se basa en la colaboración con proveedores, los sujetos de estudio se encuentran principalmente dentro de los actores externos. Por su posición, permite obtener información directa de actividades, características, prácticas y dinámicas del trabajo relacionadas con las operativas, administrativas y contables, lo cual resulta fundamental para entender el funcionamiento del servicio y asegurar que los datos recopilados sean pertinentes.

Población

La población de estudio se considera finita esto debido a que el número de actores que intervienen en los procesos analizados es reducido y claramente identificable. En este caso. La población está constituida por proveedores que prestan servicios a la organización, quienes participan directa o indirectamente en las actividades relacionadas con la conciliación laboral, gestión administrativa y cumplimiento contable.

De acuerdo con Hernández Sampieri la población se define como. “El conjunto de datos de casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández Sampieri F. &., 2014, P. 174)

En este sentido, la población está compuesta por los siguientes actores:

- Abogados conciliadores que participan en el proceso de mediación.
- Proveedores de servicios de outsourcing contable.
- Personal de apoyo administrativo.

Tipo de muestreo

Para el presente trabajo se utilizará un muestreo no probabilístico, específicamente, muestreo por conveniencia. Ese tipo de muestreo se selecciona cuando los participantes son elegidos en función a su accesibilidad y relevancia en el estudio.

Como menciona Hernández Sampieri, “El muestreo no probabilístico: la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o del investigador.” (Hernández Sampieri F. &., Metodología de la investigación (6ª ed.), 2014. P.189)

Este enfoque resulta conveniente para la investigación del tipo cualitativo, en las cuales el principal interés no es obtener resultados estadísticos generalizables, sino comprender en profundidad el fenómeno estudiado.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra está conformado por los principales proveedores que participan en la operación. Debido a que la estructura organizativa se basa en un modelo de subcontratación, la cantidad de participantes es reducida, pero altamente relevante para el análisis.

La muestra estará integrada por:

- Dos abogados.
- El contador general.
- Asistente administrativa.

Como señala Hernández Sampieri “En los estudios cualitativos, el tamaño de la muestra no es determinante desde una perspectiva estadística. Sino que depende de la riqueza de la información que puedan aportar los participantes” (Hernández Sampieri F. &., 2014. P. 384.)

Selección y distribución de la muestra

La selección de los participantes se realiza considerando su relación directa con las actividades operativas de la empresa concordia. En particular, se eligen a aquellos proveedores que intervienen en procesos que pueden vincularse con el análisis de control interno y la detección de riesgos de fraude.

Entre los criterios utilizados para la selección de la muestra se encuentran los siguientes:

- Participación directa en los procesos de conciliación.
- Intervención en la gestión administrativa o financiera de la operación de la organización.
- Conocimiento del funcionamiento operativo del centro de conciliación.
- Relación profesional activa con la empresa.

Dentro del contexto del bufete jurídico que provee los servicios de abogados conciliadores, constituye una fuente relevante de información, ya que estos profesionales participan directamente en los procesos de resolución y elaboración de acuerdos conciliatorios.

Así mismo, el proveedor encargado del outsourcing contable resulta clave para comprender la forma en que se gestionan los registros financieros, los controles contables y el cumplimiento tributario de la organización.

Finalmente, la asistente administrativa representa un actor importante dentro del flujo operativo. Debido a la coordinación de agendas, mantiene comunicación con los clientes y gestión de diversos aspectos administrativos relacionados con la prestación de los servicios.

Fuentes de información

Las principales fuentes primarias consideradas en el trabajo incluyen.

- Normas Internacionales de Auditoría 240 (NIA 240).
- Conceptos relacionados con control interno en el ejercicio profesional del Contador Público Autorizado (CPA).
- Información relacionada con la aplicación de IA como herramientas de análisis de datos, detección de patrones o desviaciones.

Para efectos del presente trabajo, las fuentes secundarias y terciarias no se consideran prioritarias.

Instrumento y técnicas utilizadas en la recopilación de datos

Para recopilar la información se utilizan técnicas de enfoque cualitativo, ya que busca comprender cómo se desarrollan los procesos. Estas técnicas permiten conocer la experiencia y la opinión de las personas que participan activamente.

Entrevista no estructurada

Según Hernández Sampieri. “Las entrevistas cualitativas permiten obtener información detallada mediante la integración directa con los participantes, explorando sus experiencias, percepciones y conocimientos.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014. P.403).

La entrevista se aplicará a los proveedores que participen activamente. En este caso, los participantes serán:

- Abogados conciliadores.
- Proveedores de outsourcing.
- Asistente administrativo.

Las entrevistas serán orientadas a conocer información como:

- Funcionamiento del proceso de conciliación.
- Manejo de documentación y registro de casos.
- Proceso administrativo utilizado en la coordinación.
- Prácticas de control interno aplicadas a las actividades operativas y contables.
- Uso de herramientas tecnológicas y manejo de información dentro de la empresa.

Técnicas complementarias, revisión de documentos y registros

Entre los documentos y registros se encuentran:

- Documentos relacionados con procesos de conciliación, registro administrativo de casos.
- Información contable básica.

- Procedimientos operativos utilizados en la prestación de servicios.

Tabla de aplicación de IA en apoyo a NIA 240

Esta sección se incorpora como un complemento metodológico para explorar posibles aplicaciones de la inteligencia artificial dentro de los procesos.

Tabla 2. Aplicación de IA en apoyo a la NIA 240

Riesgo relacionado con la NIA 240.	Procedimiento tradicional.	Posible apoyo con inteligencia artificial.
Inconsistencias en registros o documentación.	Revisión manual de expedientes.	Análisis automatizado de documentos y detección de inconsistencias.
Omisiones de información relevante.	Revisión selectiva o por muestreo.	Revisión masiva de datos y documentos mediante logaritmos de análisis.
Errores en registros administrativos.	Control manual de información.	Sistemas automatizados de verificación y alertas.
Rasgos o fallas de seguimiento de casos.	Control manual de agendas.	Automatización de agendas y recordatorios de audiencias.
Falta de información para análisis operativo.	Revisión anual de registros históricos.	Análisis de datos para identificar tendencias y patrones de conflicto.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el (IFAC, 2021) “el uso de tecnología avanzada, incluido el análisis de datos y la inteligencia artificial, puede mejorar la capacidad del auditor para identificar anomalías, patrones inusuales y riesgos potenciales en grandes volúmenes de información”.

Como complemento del enfoque metodológico, se plantea una propuesta aplicada para analizar cómo la inteligencia artificial, puede apoyar los procesos de control interno y el análisis de la información dentro de la organización.

Utilizar los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas y con base en el uso de herramientas tecnológicas, incluyendo la inteligencia artificial, podrá ayudar a mejorar el

control interno y la eficiencia operativa. Asimismo, automatizar procesos, de agendas para disminuir errores, análisis históricos que permitan identificar tendencias en los tipos de conflictos.

Esta herramienta puede apoyar la identificación temprana de escenarios inusuales o patrones atípicos de información. Es importante destacar que estos resultados siempre deben ser evaluados mediante juicio profesional del responsable de control interno o del auditor.

Variables

En este trabajo se toman en consideración 3 variables principales que permiten analizar la relación entre procesos de control y posible uso de herramientas tecnológicas. Estas variables corresponden a NIA 240, control interno e inteligencia artificial.

NIA 240- Responsabilidad del auditor respecto al fraude

Definición conceptual

Según la norma, el auditor debe identificar y evaluar los riesgos de fraude, así como diseñar procedimientos que le permitan responder a dichos riesgos durante el proceso de auditoría. En este sentido, la norma internacional de auditoría en 240 establece que “el auditor debe mantener una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría, reconociendo la posibilidad de que exista un fraude.” (International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), 2018).

Definición operativa

En el presente trabajo, la NIA 240 se utiliza como marco de referencia para analizar cómo los procesos de control interno dentro de la organización podrían fortalecerse mediante herramientas tecnológicas que faciliten la identificación de inconsistencias, riesgos o patrones inusuales.

Definición instrumental

La información relacionada con esta variable se obtiene mediante entrevistas a los proveedores que participan en la operación de los servicios. Así como mediante revisión de documentos y procedimientos.

Control interno

Definición conceptual

El control interno se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que una organización establece para proteger sus recursos, asegurar la confiabilidad de la información y promover la eficiencia. En este sentido, el marco coso señala: “El control interno es un proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado para proporcionar la seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos”. (COSO, 2017)

Definición operativa

En este trabajo, el control interno se analiza a partir de los procesos utilizados por la organización. Para gestionar sus actividades. Se presta especial atención a los mecanismos utilizados para registrar información, coordinar procesos y supervisar las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

Definición instrumental

La información sobre esta variable se obtiene mediante entrevistas a los proveedores que participan en las actividades, así como mediante la revisión de documentos y registros utilizados en la operación.

Inteligencia artificial aplicada al análisis de información.

Definición conceptual

En perspectiva, esta herramienta tecnológica puede convertirse en un apoyo importante para el análisis de información y para fortalecer el proceso de control dentro de la organización. De acuerdo con el (IFAC, 2021) “el uso de tecnología avanzada, incluido el análisis de datos y la inteligencia artificial, puede mejorar la capacidad del auditor para identificar anomalías, patrones inusuales y riesgos potenciales en grandes volúmenes de información”.

Definición operativa

En este trabajo, la inteligencia artificial se analiza como herramienta potencial de mejora para la eficiencia en el manejo de la información, apoya la revisión de documentos, facilita el análisis de datos y contribuye a la identificación de posibles riesgos dentro de los procesos.

Definición instrumental

La información sobre esta variable se analizará a partir de la revisión conceptual de las herramientas tecnológicas favorables y mediante la exploración de su posible aplicación dentro de procesos aplicados a la organización.

Tabla 3. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables.

Objetivo específico	Variables de estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Plantear una serie de lineamientos prácticos que nos ayuden a implementar la incorporación de herramientas de inteligencia artificial tanto en los trabajos de auditoría, como en el apoyo al auditor CPA para facilitar la detección de riesgos de fraude, con el fin de garantizar el cumplimiento de la NIA 240, el escepticismo profesional y la responsabilidad ética del auditor.	Inteligencia Artificial	En perspectiva, esta herramienta tecnológica puede convertirse en un apoyo importante para el análisis de información y para fortalecer el proceso de control dentro de la organización. De acuerdo con el IFAC “el uso de tecnología avanzada, incluido el análisis de datos y la inteligencia artificial, puede mejorar la capacidad del auditor para identificar anomalías, patrones inusuales y riesgos potenciales en grandes volúmenes de información”.	En este trabajo, la inteligencia artificial se analiza como herramienta potencial de mejora para la eficiencia en el manejo de la información, apoya la revisión de documentos, facilita el análisis de datos y contribuye a la identificación de posibles riesgos dentro de los procesos.	La información sobre esta variable se analizará a partir de la revisión conceptual de las herramientas tecnológicas favorables y mediante la exploración de su posible aplicación dentro de procesos aplicados a la organización.
Verificar las limitaciones	Control interno	El control interno se refiere al conjunto de	En este trabajo, el control interno se	La información sobre esta

correspondientes a los procedimientos tradicionales de auditoría en cuanto a la detección del fraude, además identificar las oportunidades que ofrece la inteligencia artificial para el análisis de grandes volúmenes de datos y la determinación de patrones inusuales.		políticas, procedimientos y prácticas que una organización establece para proteger sus recursos, asegurar la confiabilidad de la información y promover la eficiencia. En este sentido, el marco coso señala: “El control interno es un proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado para proporcionar la seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos.”	analiza a partir de los procesos utilizados por la organización. Para gestionar sus actividades. Se presta especial atención a los mecanismos utilizados para registrar información, coordinar procesos y supervisar las actividades relacionadas con la prestación del servicio.	variable se obtiene mediante entrevistas a los proveedores que participan en las actividades, así como mediante la revisión de documentos y registros utilizados en la operación.
Identificar los principales riesgos de fraude señalados en la NIA 240 y las debilidades del control interno asociadas a dichos riesgos en las organizaciones.	NIA 240	Según la norma, el auditor debe identificar y evaluar los riesgos de fraude, así como diseñar procedimientos que le permitan responder a dichos riesgos durante el proceso de auditoría. En este sentido, la norma internacional de auditoría en 240 establece que “el auditor debe mantener una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría, reconociendo la posibilidad de que exista un fraude.”	En el presente trabajo, la NIA 240 se utiliza como marco de referencia para analizar cómo los procesos de control interno dentro de la organización podrían fortalecerse mediante herramientas tecnológicas que faciliten la identificación de inconsistencias, riesgos o patrones inusuales.	La información relacionada con esta variable se obtiene mediante entrevistas a los proveedores que participan en la operación de los servicios. Así como mediante revisión de documentos y procedimientos.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestra y analiza los resultados obtenidos mediante la aplicación de una entrevista y una revisión documental realizada a las tres áreas de la empresa CONCORDIA, que abarca el departamento de administración, abogados y outsourcing contable. En primer lugar, se realizaron las preguntas con el origen de analizar los procesos que se efectúan dentro de la compañía para identificar tendencias en particular o patrones de comportamiento. Luego, se procede a hacer un cruce entre las variables y el análisis de los resultados en la aplicación de los instrumentos y determinar los alcances de esta investigación y ver si se cumple con el propósito principal cuanto, a identificar los métodos y herramientas aplicadas en el control interno, la NIA 240 y el apoyo de la inteligencia artificial en relación con el fraude y el control de la auditoria.

Presentación de los resultados

A continuación, se presentan los resultados aplicados a las tres variables, las cuales son parte importante en la aplicación de los instrumentos.

1. Método de valoración por áreas aplicado a una empresa de conciliación laboral basado en la aplicación a la NIA 240.

En este método se realiza la recopilación de información por áreas en el cual se entrevistaron el asistente administrativo, el abogado conciliador y el contador quien brinda servicios de outsourcing, para poder cuantificar la información se realiza la tabulación por medio de una tabla mencionando cada una de las preguntas en la cual se indica el numero asignado por medio de criterios de tabulación. Además, estas preguntas sirven como filtro para segmentar el análisis y así comparar cada una de las áreas y su participación dentro del proceso de registro de la conciliación laboral.

Tabla 4. Tabulación NIA 240

Numero	Pregunta (resumen)	Contador	Asistente Adm.	Abogado Conciliador
1	Participación en el proceso	1	2	3
2	Partes vulnerables a errores	2	2	3
3	Manejo de documentos	2	3	3
4	Controles para asegurar información	2	3	2

5	Procedimiento ante errores	2	3	3
6	Funciones sin supervisión	2	3	3
7	Importancia de la ética	3	3	3
8	Políticas de transparencia	3	3	3
9	Uso de tecnología para detectar errores	3	2	3
10	Uso de inteligencia artificial	3	1	2
11	Comportamientos sospechosos	1	1	1

Fuente: Elaboración propia. (2026)

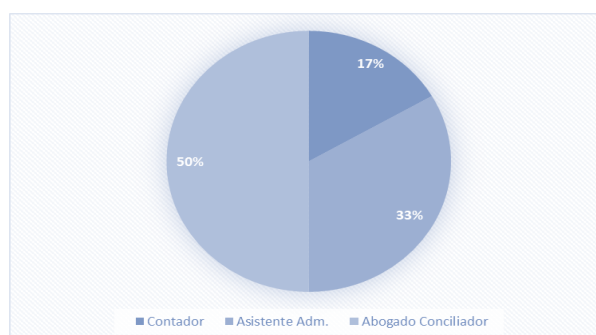
Criterio de tabulación

1 = Bajo

2 = Medio

3 = Alto

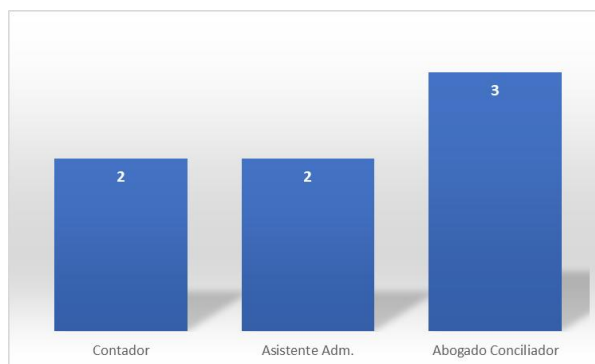
Figura 3. Participación en el proceso



Fuente: Elaboración propia. (2026)

A partir de este análisis se puede observar que el mayor porcentaje de participación en el proceso de conciliación laboral esta abarcado por el abogado conciliador. Este resultado deja en evidencia que el porcentaje en gran mayoría (50%) se debe a que el abogado es quien tiene interacción directa tanto con el cliente como con la parte demandante, además del contacto directo con el personal interno. Por otra parte, le sigue el asistente administrativo con un (33%), debido a que el asistente es la parte encargada de coordinar agendas, brindar información, y tiene el contacto primario con el cliente. Por último, el contador con un (17%) de participación, el cual se basa únicamente en la elaboración de facturas y confirmación de ingresos de fondos.

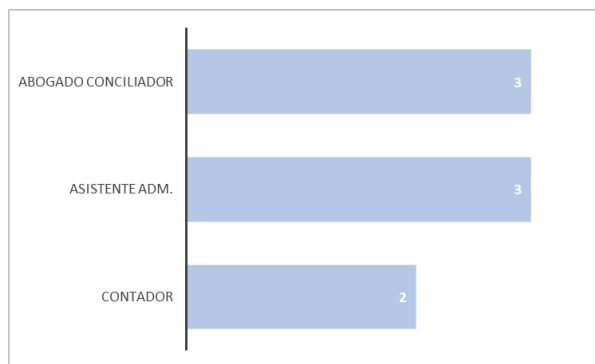
Figura 4. Partes vulnerables a errores



Fuente: Elaboración propia. (2026)

El resultado es claro y conciso, el área más vulnerable a errores es la del abogado conciliador, ya que la falta de actualización de los abogados externos puede generar omisión en los procesos establecidos dentro de la compañía, por otra parte, las irregularidades se centran más a nivel administrativo y contable, por lo que la vulnerabilidad al proceso administrativo se centra en que pueden existir cambios de fechas y esto lleva a generar problemas de reprogramación de conciliaciones y duplicidad de documentos, el área contable el principal problema que puede encontrar es errores en el traslado de información, debido a que va más allá de posibles fallos en la entrega de datos.

Figura 5. Manejo de documentos

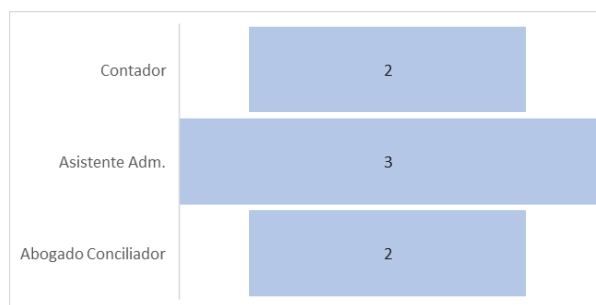


Fuente: Elaboración propia. (2026)

Como se muestra en la figura anterior el contador es quien tiene menos relación con el manejo de la documentación, ya que, el área financiera tiene acceso restringido, esto debido a que la documentación se maneja de forma discreta y confidencial. Asimismo, el

abogado conciliador y el asistente administrativo gestionan el manejo de información de manera conjunta, en otras palabras, el asistente administrativo es responsable de crear y ordenar toda la información de cada caso donde archiva el contrato, acuerdos y el formulario con la información de los empleados, mientras que el abogado conciliador es quien tiene el acceso a las carpetas, además debe asegurar y confirmar que la información necesaria este completa para cada proceso.

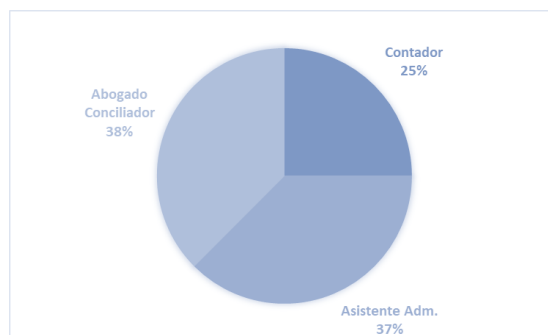
Figura 6. Controles para asegurar información



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Se observa que la gran mayoría de responsabilidad en la aplicación de los controles para asegurar la información está a cargo del asistente administrativo, quien es el responsable de documentos, requisitos básicos y realiza las revisiones adicionales, además es quien resguarda la información y la tiene disponible para cuando esta sea requerida. El abogado conciliador posee menos responsabilidad en los controles para el aseguramiento de la información, considerando que, basándose en su conocimiento realiza una revisión manual y visual de la información. Por otra parte, el contador es quien esta menos relacionado, debido a que solamente recibe solicitudes de parte del asistente administrativo para la tramitación de procesos contables relacionados a cada caso.

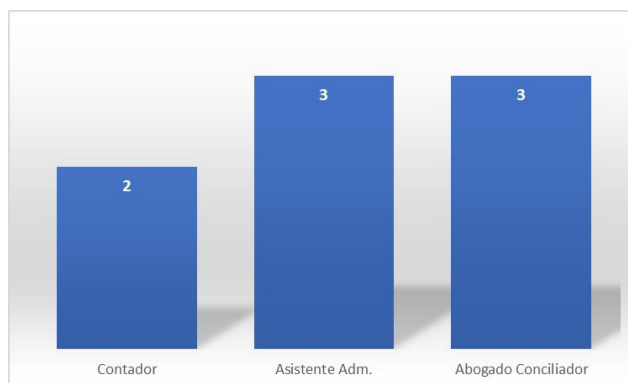
Figura 7. Procedimiento ante errores



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Se puede notar que los procedimientos ante errores están más controlados de parte del asistente administrativo y el abogado conciliador, por ende, cuando se detecta un error o una inconsistencia el asistente administrativo notifica al abogado quien es el encargado de reportar estos incidentes a DINARAC y dependiendo del caso notifica al cliente sobre la necesidad de modificaciones. En cuanto al contador posee menos porcentaje de participación en procedimiento de errores o inconsistencias, ya que este se enfoca principalmente en reportar inconsistencias relacionadas a la información financiera.

Figura 8. Funciones sin supervisión

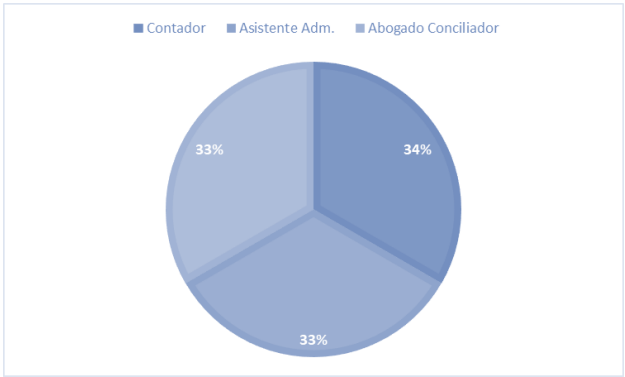


Fuente: Elaboración propia. (2026)

El resultado muestra que tanto el asistente administrativo como el abogado conciliador indican que las funciones son supervisadas y se manejan en conjunto, también se menciona que existen controles cruzados entre la parte administrativa y la financiera pero principalmente el área administrativa informa al abogado, el cual supervisa e informa a los

abogados externos, ya que hay una relación cercana y un conocimiento mutuo, asimismo el contador solamente participa en las revisiones mensuales junto al asistente administrativo y recibe la información para el proceso de los reportes financieros, ahí es donde se identifican posibles incumplimientos e irregularidades.

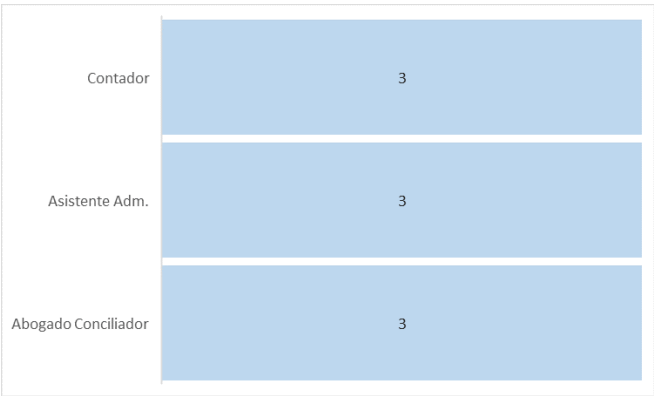
Figura 9. Importancia de la ética



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Los resultados muestran que, para las tres áreas, la ética es de suma importancia en el desarrollo de las funciones administrativas, contables y legales, debido a que la sensibilidad de la información es manejada de forma delicada respecto a los casos que a menudo involucran valores de empatía, respeto, responsabilidad, comprensión y confidencialidad. Por tanto, existen políticas y procedimientos establecidos que se deben cumplir con la normativa que exige DINARAC, así como la regulación para el cumplimiento de los procedimientos y políticas ya establecidas.

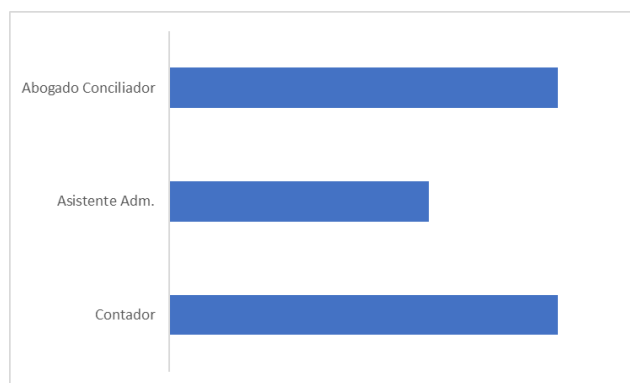
Figura 10. Políticas de transparencia



Fuente: Elaboración propia. (2026)

En este caso las tres áreas mencionan la existencia de políticas y procedimientos establecidos, así como el cumplimiento de las mismas siguiendo los protocolos indicados por DINARAC, también se menciona el cumplimiento de la norma, la integridad de la información y la presentación de informes, el ente regulador es el principal pilar para asegurar estos aspectos, aunque el contador asegura el cumplimiento de políticas siendo un principio fundamental de la profesión, basándose en las NIIF, las políticas de transparencia garantizan para la compañía un cumplimiento normativo y ético.

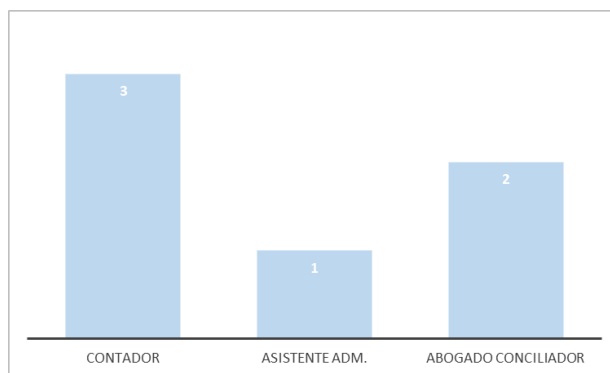
Figura 11. Uso de tecnología para detectar errores



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Los datos revelan que el uso de la tecnología para detectar errores permite disminuir el error humano especialmente en tareas que se realizan de forma manual y carga masiva, aunque para el asistente administrativo no es tan relevante el uso de la tecnología debido a que no se sabe exactamente como le podría contribuir, ya que, muchas de sus tareas se realizan de forma manual, sin embargo, para el contador y el abogado el uso de herramientas tecnológicas permite ayudar a realizar el trabajo y ahorrar tiempo, permitiendo que las personas se concentren en actividades que requieren más análisis y facilitar la toma de decisiones.

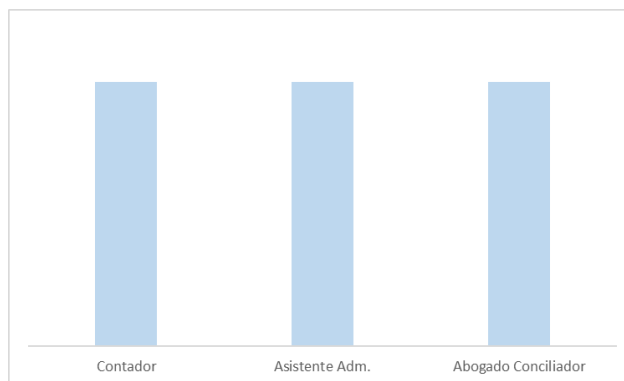
Figura 12. Uso de la inteligencia artificial



Fuente: Elaboración propia. (2026)

El resultado muestra que el uso de la inteligencia artificial para el contador es una herramienta muy factible que puede apoyar mucho en su labor, aunque en la actualidad ya se cuenta con diversas herramientas como lo son los ERP, que ayudan a mantener un mejor control en la información financiera, el contador indica que el uso de la inteligencia artificial puede ser un aliado estratégico, por otra parte, para el abogado conciliador el uso de la IA podría ayudar en el proceso de interpretación de análisis y toma de decisiones, por lo cual, el único tema que afecta es la confidencialidad de datos, a lo cual, se tendría que implementar una herramienta personalizada para la compañía, por último, para el asistente administrativo no tiene conocimiento sobre una herramienta de IA para analizar grandes volúmenes de información o analizar riesgos, ya que su rol es mas de coordinación y logística, no de análisis ni toma de decisiones.

Figura 13. Comportamientos sospechosos



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Como se muestra en la figura anterior, las tres áreas indican no haber observado ningún tipo de situación sospechosa dentro de la compañía, lo que indica que existen buenos controles y seguimiento de políticas internas, por lo cual, todo se maneja con mucha transparencia, siempre existiendo una buena comunicación de cada miembro de la organización, dentro de los límites de la confidencialidad de la información. Asimismo, no hay comportamientos que sea sospechosos o inusuales dentro de la organización, todo es muy transparente.

2. Método para desarrollar una revisión documental de la empresa CONCORDIA S.A. basado en la aplicación del control interno.

En este método se realiza la aplicación de una revisión documental en las áreas de administración, legal y financiera, se basa en los principios del control interno para analizar cómo se manejan y organizan los documentos dentro de la organización. También ayuda a comprobar si la información se está manejando de forma correcta. A través de este proceso se pueden identificar fallas o aspectos que necesitan mejora en la gestión. En general este instrumento busca fortalecer la organización, la transparencia y el buen manejo de la información dentro de la compañía.

Tabla 5. Tabulación control interno

Ítem	Criterio	Contador	Asistente Adm.	Abogado Conciliador
1	Información completa	2	2	2
2	Información correcta	3	3	3
3	Coherencia	3	3	3
4	Actualización	2	2	3
5	Seguimiento	3	3	2
6	Acceso controlado	3	3	3
7	Orden documental	3	3	3
8	Respaldo	3	1	1
9	Formatos definidos	3	3	3
10	Revisión	1	3	3

Fuente: Elaboración propia. (2026)

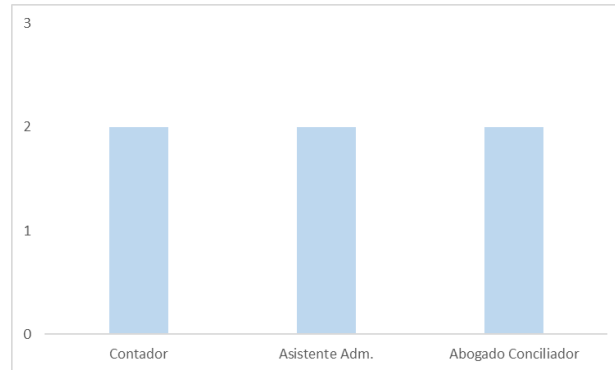
Criterio de tabulación

1 = Deficiente

2 = Aceptable

3 = Excelente

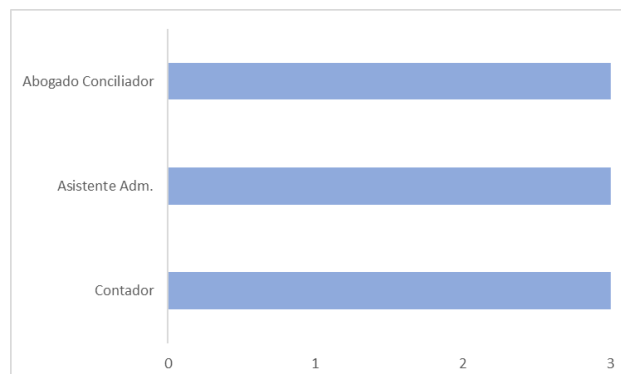
Figura 14. Información completa



Fuente: Elaboración propia. (2026)

A partir de estos resultados se puede notar que los procesos en las tres áreas presentan una calificación de nivel aceptable, lo cual indica que los documentos incluyen los datos requeridos para su respectiva gestión, por tanto, se obtiene información de que los formularios, registros y expedientes cuentan con la información completa para su debido registro. Esto permite que los procesos puedan ser analizados y ejecutados sin necesidad de solicitar información adicional. Asimismo, la información completa contribuye a la transparencia y confiabilidad del proceso documental.

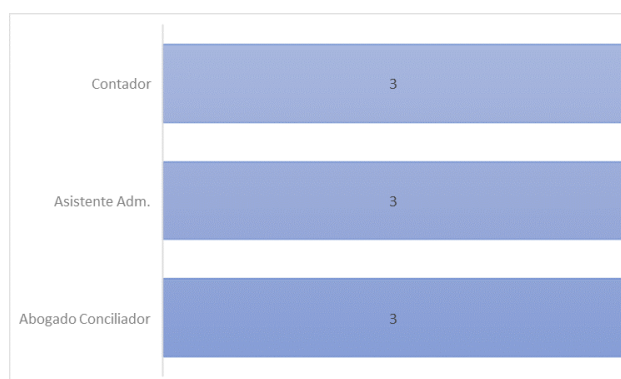
Figura 15. Información correcta



Fuente: Elaboración propia. (2026)

El resultado es claro, las tres áreas evaluadas obtuvieron una valoración de excelente, por lo cual se indica que no se detectaron inconsistencias considerables en la información revisada, lo que muestra que los registros son datos consignados y ausencia de errores. Además, se evidencia que los encargados manejar correctamente los procedimientos para documentar las actividades, por ende, la información facilita la toma de decisiones y el seguimiento de los procesos internos, se concluye que la calidad de la información registrada es satisfactoria.

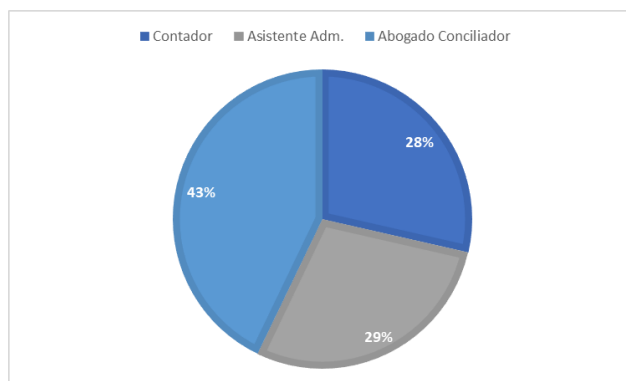
Figura 16. Coherencia



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Cabe destacar, que las tres áreas obtuvieron una calificación excelente lo que indica que la información registrada mantiene una relación y que existen registros vinculados, esto significa que los datos coinciden entre los documentos relacionados. Asimismo, facilita las acciones de control interno y auditoría interna, por lo que se mantiene un orden lógico y una secuencia adecuada de la información analizada. La organización muestra una adecuada gestión en la coherencia de la documentación.

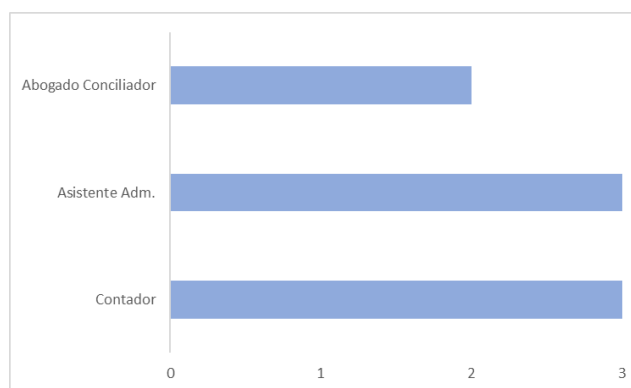
Figura 17. Actualización



Fuente: Elaboración propia. (2026)

El resultado muestra que se identificaron algunas oportunidades de mejora, mientras que el abogado conciliador obtuvo una valoración excelente lo que demuestra que lleva un orden en la actualización de los documentos, por otra parte, el contador y el asistente administrativo arrojaron una valoración aceptable esto indica que la información no se encontraba completamente actualizada en el momento de la revisión. La falta de actualización puede originar dificultades en el proceso de las actividades o en la toma de decisiones.

Figura 18. Seguimiento

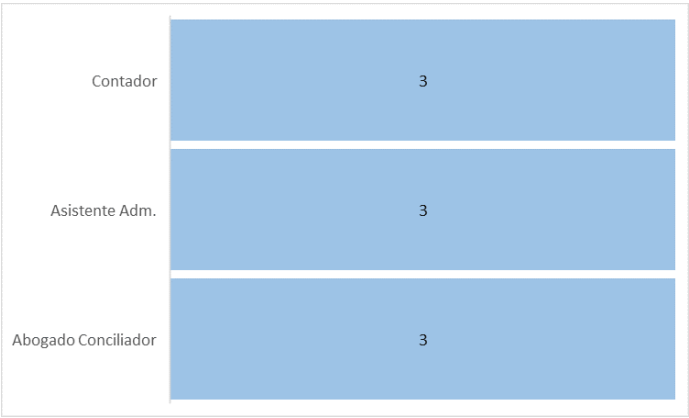


Fuente: Elaboración propia. (2026)

Se observa en la figura anterior que el análisis del proceso de seguimiento de la información arroja diferencias entre las áreas evaluadas. El contador y el asistente administrativo obtuvieron una valoración excelente, mientras que el abogado conciliador una valoración aceptable, esto demuestra que el seguimiento de los procesos podría fortalecerse,

aunque existen evidencias de control y registro de procesos. Sin embargo, se evidencia que la organización no cuenta con mecanismos de seguimiento de la información registrada que tenga exactitud a lo cual se recomienda mejorar la sistematización del seguimiento documental.

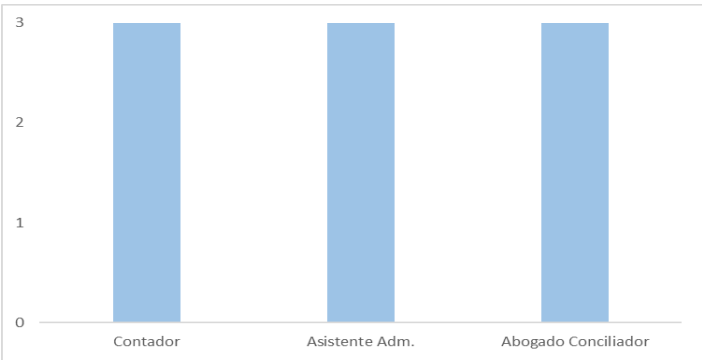
Figura 19. Acceso controlado



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Se puede notar que el acceso a la documentación se encuentra adecuadamente restringido y solo tiene acceso el personal autorizado, las tres áreas evaluadas obtuvieron una valoración excelente. Esto indica que existen controles adecuados para evitar el acceso no autorizado a la información, dichos controles contribuyen a proteger la confidencialidad de la información de los clientes y evitar la manipulación de información de documentos sensibles. Asimismo, permite mantener la integridad de los registros documentados y la gestión de acceso favorece al cumplimiento de las normas de seguridad de la información.

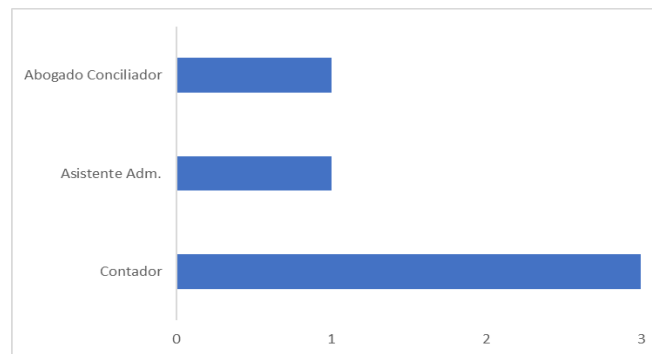
Figura 20. Orden documental



Fuente: Elaboración propia. (2026)

El resultado muestra que durante la revisión los documentos se encontraban organizados de manera adecuada, por lo cual, las tres áreas obtuvieron una valoración de excelente. Esto significa que los documentos se encuentran localizados correctamente donde se tienen que archivar y que pueden ser localizados con facilidad cuando se requieren, además permite mantener un control interno más eficiente sobre los registros documentales y asimismo contribuye a mejorar la eficiencia en la gestión administrativa. Por último, el orden documental cumple con los estándares establecidos dentro del control interno.

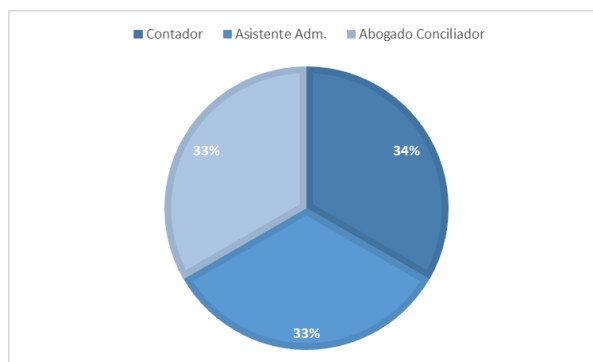
Figura 21. Respaldo



Fuente: Elaboración propia. (2026)

En este caso, se puede observar que en relación con el respaldo de la información se identificaron algunos aspectos que pueden fortalecerse. El contador obtuvo una valoración excelente, debido a que toda la información financiera está respaldada en el sistema contable, mientras que el abogado conciliador y la asistente administrativa una valoración deficiente, considerando que una parte de la información se encuentra archivada digitalmente (que es la que se envía al ente regulador) y la otra parte se encuentra de manera física, además que no se cuenta con un sistema adicional que guarde el respaldo de la información. Por lo cual la mejora en este aspecto permitirá aumentar la seguridad y confiabilidad de los documentos.

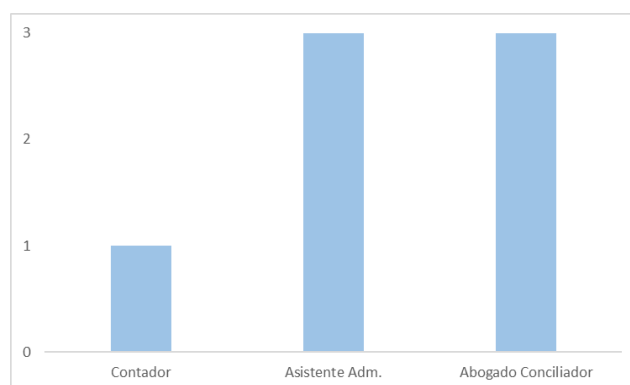
Figura 22. Formatos definidos



Fuente: Elaboración propia. (2026)

El resultado muestra que en el análisis la organización utiliza formatos previamente establecidos para el registro de la información, las tres áreas obtuvieron una valoración excelente lo que indica que existe estandarización en el proceso del registro de los datos y los formatos definidos facilitan la uniformidad de la información y mejora la organización. Asimismo, permite que los registros sean más claros y fáciles de interpretar porque al contribuir mejora la eficiencia en los procesos administrativos, legales y contables, brindando control y cumplimiento de los objetivos del control interno.

Figura 23. Revisión



Fuente: Elaboración propia. (2026)

Se observan en la figura anterior algunas diferencias entre las áreas evaluadas. El abogado conciliador y el asistente administrativo obtuvieron una valoración excelente, considerando que el proceso de la información se maneja de manera conjunta, mientras que el contador una valoración deficiente, lo que indica que no tiene acceso directamente a la

revisión de proceso o verificación final, además es importante para garantizar la calidad y precisión de la información registrada.

3. Método de tabla de aplicación de IA en apoyo a la NIA 240 y control interno.

Esta matriz se elabora a partir de los resultados obtenidos en la evaluación de control interno y el análisis del riesgo conforme a la NIA 240. Su objetivo es identificar aquellos puntos del proceso en donde se identifican debilidades y a partir de esto proponer el uso de inteligencia artificial como herramienta de apoyo.

A partir de los hallazgos identificados, se establece una relación entre las debilidades detectadas, los riesgos asociados y posibles aplicaciones. Eso con el fin de fortalecer los controles existentes y reducir el riesgo de errores o inconsistencias.

Tabla 6. Información incompleta

Hallazgo (Control Interno)	Riesgo (NIA 240)	Aplicación de IA
En algunos casos, la información no se valida completamente desde el inicio. Lo que puede generar errores o reprocesos.	Riesgo de información alterada y aplicación de sanciones.	IA para validar automáticamente formularios y campos obligatorios.

Fuente: Elaboración propia, (2026)

Se identifica que en la validación inicial de la información se presenta un riesgo importante, ya que trabajar con datos incompletos o incorrectos puede afectar la calidad del proceso y generar procesos innecesarios. Además, bajo la perspectiva de la NIA 240, este tipo de situaciones incrementa el riesgo de error o información alterada. Esto podría derivar en decisiones incorrectas o incluso sanciones a nivel de entes regulatorios. Por lo cual, el uso de inteligencia artificial como herramienta de validación automática de formularios o campos de uso obligatorio permite fortalecer este punto crítico desde el inicio del proceso. Tal como se señala en los estudios del IFAC el uso de tecnología de procesos contables y de auditoría permiten “reducir significativamente el riesgo de error humano” (IFAC, 2021), lo cual respalda la implementación de este tipo de soluciones.

Tabla 7. Actualización

Hallazgo (Control Interno)	Riesgo (NIA 240)	Aplicación de IA
La información no siempre se encuentra actualizada en el momento en que se necesita.	Riesgo de trabajar con datos desactualizados o tomar decisiones incorrectas.	Alertas automáticas que avisen cuando se actualicen los documentos.

Fuente: Elaboración propia, (2026)

La falta de información actualizada presenta una debilidad importante dentro del proceso, ya que trabajar con datos desactualizados puede afectar la toma de decisiones y generar inconsistencias. Desde la perspectiva de la NIA 240, esto incrementa el riesgo de utilizar información incorrecta. Lo que puede derivar en errores relevantes dentro de los procesos. En este sentido, la implementación de herramientas basadas en inteligencia artificial, como alertas automatizadas que notifiquen cambios o actualizaciones en documentos, permite fortalecer este punto de control. Tal como lo señala el IFAC, el uso de tecnologías en los procesos contables permite que “los auditores puedan obtener datos en tiempo real y de forma coherente y recurrente” (IFAC, 2021), lo cual evidencia la importancia de tener la información actualizada para una adecuada gestión y control. De esta manera, la inteligencia artificial no sólo mejora la eficiencia, sino que también contribuye a la confiabilidad de la información.

Tabla 8. Seguimiento

Hallazgo (Control Interno)	Riesgo (NIA 240)	Aplicación de IA
No siempre es claro el seguimiento completo de cada caso, especialmente en algunas etapas.	Riesgo de omitir tareas o perder el control de procesos.	Automatizar las tareas y recordatorios inteligentes.

Fuente: Elaboración propia, (2026)

La falta de claridad en el seguimiento de los casos puede provocar atrasos, olvidos o pérdida de control en algunas etapas. Desde la NIA 240, Esto me entra el riesgo de que ciertas áreas no se ejecuten correctamente o se pasen por alto. Para mejorar ese punto, la automatización de tareas y el uso de recordatorios inteligentes. Ayuda a mantener un mejor control y orden en cada caso. Como indica el IFAC “monitorear lo que sucede en tiempo real representa un cambio sustancial” (IFAC, 2021), lo que demuestra la importancia de dar

seguimiento continuo. Así la IA permite reducir omisiones y mejorar la organización de procesos.

Tabla 9. Respaldo

Hallazgo (Control Interno)	Riesgo (NIA 240)	Aplicación de IA
No existe un sistema sólido de respaldo para toda la información, especialmente en áreas no contables.	Riesgo de pérdida de información importante o dificultad para recuperarla.	Sistema automático de respaldo en la nube.

Fuente: Elaboración propia, (2026)

La falta de un sistema de respaldo formal presenta un riesgo importante, ya que la información podría perderse. Desde la NIA 240 esto afecta la confiabilidad de los datos y limita el control del proceso. Para mitigar este riesgo, es clave implementar un sistema automático de respaldo en la nube. Como señala Microsoft. “es importante implementar copias de seguridad periódicas para proteger la información y garantizar su recuperación en cualquier incidente” (Microsoft, S.F.), lo que refuerza la necesidad de contar con mecanismos adecuados de respaldo. De esta forma, no sólo se protege la información, sino que también se mejora el acceso y su control.

Tabla 10. Entrevista (Automatización)

Hallazgo (Control Interno)	Riesgo (NIA 240)	Aplicación de IA
Varias tareas se realizan de forma manual, lo que depende mucho de la persona que las ejecuta.	Mayor probabilidad de error humano o inconsistencia.	Automatización de procesos repetitivos.

Fuente: Elaboración propia, (2026)

El hecho de que varias tareas se realicen de forma manual genera una alta dependencia de la persona que las ejecuta. Esto aumenta el riesgo de errores humanos que pueden afectar la calidad de la información. Para reducir este riesgo, la automatización de procesos repetitivos mediante herramientas de inteligencia artificial permite estandarizar las tareas y disminuir la probabilidad del error. Como lo indica COSO, "el control interno proporciona la seguridad razonable sobre la confiabilidad de la información y la eficiencia" (COSO ,

2013), lo que refuerza que contar con procesos automatizados y menos dependientes del factor humano favorece la calidad y la uniformidad de la información.

Tabla 11. Entrevista (herramientas tecnológicas)

Hallazgo (Control Interno)	Riesgo (NIA 240)	Aplicación de IA
El uso de herramientas tecnológicas es limitado en algunas áreas, especialmente administrativas.	Controles débiles y no capacidad de detectar errores.	Implementación de herramientas con inteligencia artificial para analizar la información.

Fuente: Elaboración propia, (2026)

El uso limitado de herramientas tecnológicas en algunas áreas, en específico la administrativa, debilita el control interno ya que dificulta detectar errores y limita el análisis de la información. Esto puede hacer que ciertos problemas pasen desapercibidos. Para corregirlo es clave implementar herramientas para analizar la información de forma automática, generar alertas y apoyar la revisión de datos. Además, este tipo de aplicaciones han sido ampliamente comentados en contenidos prácticos sobre inteligencia artificial aplicada en procesos administrativos (Vázquez, 2024).

Tabla 12. Entrevista (Seguimiento de casos)

Hallazgo (Control Interno)	Riesgo (NIA 240)	Aplicación de IA
La gestión de agendas y seguimiento de casos se realiza de forma manual.	Riesgo de reprogramaciones o misiones o desorden en la operación.	IA para gestión de agendas y flujos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, (2026)

La gestión manual de agendas y seguimiento de casos puede generar desorden, reprogramaciones o incluso la omisión de tareas importantes; lo que afecta directamente el control operativo. Para mitigar este riesgo, el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial permite automatizar la asignación de tareas, organizar agendas, dar seguimiento en tiempo real. En ese sentido, resulta clave estructural adecuadamente los procesos, ya que “el éxito de las soluciones de IA depende de una decisión estructural y bien planteada del problema, que garantiza resultados medibles” (EY Américas, 2025).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el presente estudio se determinaron una serie de conclusiones y recomendaciones, las cuales tienen relación con el objetivo general y los objetivos específicos propuestos anteriormente. En lo que corresponde a las principales teorías o enfoques de la investigación se comprobó que la teoría más relevante corresponde a la ética profesional, debido a que muchas veces se cree que las herramientas tecnológicas vienen a reemplazar el trabajo humano, sin tomar en cuenta que pueden ser un gran apoyo en la realización de las labores diarias, aunque se debe considerar que el uso de estas herramientas únicamente debe funcionar como complemento de los puestos de trabajo, por lo que cada individuo debe aplicar el código de ética y el escepticismo profesional.

Sin embargo, se puede considerar que el uso de estas herramientas también podría influir de manera malintencionada cuando el profesional no corrobora la información realizada por la herramienta, sino más bien deja todo en lo que indica la inteligencia artificial, en vez del revisarlo y afinar detalles, cabe mencionar que estas acciones dejan en duda la credibilidad del profesional.

Conclusiones

1. En cuanto al método de valoración por departamentos permitió comprobar los diferentes niveles de responsabilidad que tiene cada puesto dentro del proceso de conciliación laboral, lo cual resulta de una importancia considerable reconocer las áreas donde se pueden originar mayores riesgos de errores o de posibles actos de fraude, en relación con los principios establecidos en la NIA 240.
2. El análisis realizado evidenció que el puesto del abogado conciliador representa una de las actividades con mayor exhibición a riesgos, esto debido a que mantiene el contacto directo con las partes involucradas en el proceso y el manejo de la información más importante, en el caso de la asistente administrativa cumple un rol de suma relevancia en el manejo y registro de la documentación lo que implica que debe tener claro el control de los procedimientos que permita reducir los riesgos a errores o manipulación.
3. Los resultados de valoración de las áreas manifiestan que la empresa cuenta con prácticas organizacionales que benefician la transparencia y el manejo

responsable de la información lo cual disminuye la probabilidad de fraude o irregularidades dentro de los procesos administrativos y legales.

4. En cuanto a la revisión documental permitió demostrar que la empresa conserva registros ordenados, así como la documentación necesaria que respalde las actividades procesadas, esto influye de manera positiva en el sistema de control interno.
5. El estudio ejecutado comprobó que hay un nivel de control aceptable en cuanto al acceso y manejo de la documentación, esto permite al personal responsable de cada área consultar la documentación de manera ordenada y eficiente.
6. En cuanto al respaldo de la información se obtuvieron resultados favorables, lo cual evidenció que los procedimientos se están realizando correctamente, asimismo la actualización y revisión periódica de la documentación pueden fortalecerse, con el fin de mejorar el sistema de control interno y minimizar posibles riesgos a errores o fraudes.
7. El estudio analizado indica que uno de los principales problemas en cuanto a los procesos se presenta en que existe información incompleta o incorrecta, esto origina que cuándo los datos no son claros y presentan errores puede generar reprocesos, retrasos y decisiones equivocadas afectando la transparencia y el control dentro de la organización.
8. Ahora bien, se identificó que en muchas ocasiones la información utilizada dentro de los procesos presenta problemas de actualización, esto puede provocar dificultades en la toma de decisiones y generar confusiones dentro de las áreas que trabajan con los mismos datos.
9. Durante el análisis se identificó que algunos procesos presentan dificultades en el seguimiento de las tareas o actividades que deben realizarse, por consiguiente, cuando no existe un control interno que sea claro sobre cada etapa del proceso pueden generarse atrasos o falta de coordinación entre los responsables a cargo.
10. Finalmente, el análisis muestra que muchos procesos se realizan y dependen en gran medida del trabajo manual, por lo cual cuando los procesos se realizan

únicamente de esta manera, maximizando la posibilidad de cometer errores, omitir pasos importantes o realizar tareas de manera diferente en cada ocasión.

Recomendaciones

Como recomendaciones de esta investigación se plantean las siguientes:

1. Se recomienda promover los mecanismos de supervisión y control en las áreas que se refleja el mayor nivel de responsabilidad dentro del procesos de conciliación laboral, esto con el fin de reducir riesgos relacionados a errores o posibles irregularidades establecidos en los lineamientos dentro de la NIA 240.
2. Se sugiere implementar una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la responsabilidad profesional, mediante la realización de políticas internas que guíen el comportamiento del personal y prevengan posibles actos de fraude.
3. Se recomienda implementar programas de capacitación para el personal en temas relacionados con la prevención de fraude, manejo responsable de la información y cumplimiento de las normas profesionales, por lo cual esto permitirá fortalecer el proceso de los controles internos.
4. Se recomienda implementar procesos más estructurados del control interno, relacionados con la gestión documental que proporcione lineamientos claros para la creación, almacenamiento, revisión y conservación de los documentos de la empresa.
5. Se recomienda fortalecer el sistema de acceso y manejo de la documentación mediante la implementación de herramientas basadas en la inteligencia artificial, las cuales pueden ayudar a organizar, clasificar y organizar la documentación de manera as rápida y eficiente facilitando el trabajo del personal responsable.
6. Se sugiere establecer revisiones periódicas para desarrollar sistemas de respaldo y digitalización de la información, lo que permitirá proteger los documentos importantes y facilitar la recuperación en caso de pérdida, daño o extravío.

7. Se propone utilizar una herramienta que ayude a mantener la información actualizada y disponible para cuando esta se requiera, asimismo que haya un respaldo de toda la información que se realiza de forma manual, con el fin de evitar que exista información desactualizada.
8. Se recomienda incorporar herramientas que permitan monitorear cambios en documentos y bases de datos, la inteligencia artificial puede enviar notificaciones automáticas cuando se actualiza información importante, a lo cual esto permitirá que los usuarios trabajen con datos actualizados en tiempo real evitando errores en la toma de decisiones y facilitando la coordinación entre las diferentes áreas de la organización.
9. Se sugiere la implementación de sistemas de inteligencia artificial que permitan gestionar tareas, agendas y flujos de trabajo de manera automática, de manera que se puedan asignar actividades, generar recordatorios y dar seguimiento al progreso de cada proceso, esto ayudara a evitar atrasos, omisiones o desorganización en las operaciones ya que tener un mejor control en cada área mejora la eficiencia del trabajo dentro de la organización.
10. Finalmente, se recomienda aumentar el uso de las herramientas tecnológicas dentro de las áreas administrativas y operativas, la inteligencia artificial puede emplearse para analizar información, detectar patrones, identificar posibles errores y generar alertas tempranas. También, es importante capacitar al personal en el uso de estas tecnologías, ya que, de esta manera la organización podrá aprovechar los beneficios de la IA, mejorar sus procesos internos y fortalecer el control sobre la información.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Desde la perspectiva de auditoría y control interno, uno de los principales retos en las organizaciones de servicios profesionales es garantizar la calidad, integridad y oportunidad de la información. Especialmente en procesos donde existe alta dependencia de trabajo manual.

Los resultados obtenidos en el análisis evidencian que, si bien existe un nivel de control aceptable, también se identifican debilidades relacionadas con información incompleta, falta de actualización, seguimiento limitado y dependencia de procesos manuales. Estas condiciones incrementan el riesgo de errores e incluso de posibles irregularidades, en línea con lo establecido en la NIA 240, donde se indica que “el riesgo de no detectar una incorrección material debido al fraude es mayor que en caso de una incorrección material debida a error” (IAASB., 2016).

En este contexto, la inteligencia artificial se plantea como una herramienta de apoyo que permite fortalecer el control interno, mejorar la calidad de la información y apoyar la detección oportuna de riesgos sin sustituir el juicio profesional.

Objetivo general.

Fortalecer el control interno y mejorar la detección de riesgos de fraude mediante la implementación progresiva de herramientas de inteligencia artificial alineadas a los principios de la NIA 240.

Objetivos específicos.

1. Mejorar la calidad y confiabilidad de la información desde su origen.
2. Reducir errores derivados a procesos manuales.
3. Fortalecer el seguimiento y control de las actividades operativas.
4. Implementar mecanismos automatizados de detección de inconsistencias.
5. Integrar herramientas tecnológicas al sistema de control interno existente.

Propuesta de valor.

La propuesta de valor se plantea a partir de los hallazgos detectados en el análisis de control interno y la revisión bajo la NIA 240. En general, el estudio evidenció que la organización mantiene prácticas que favorecen la transparencia y el orden documental, pero

todavía presenta oportunidades de mejora en aspectos claves como la validación de información inicial, la actualización de documentos, el seguimiento de casos, el respaldo de información y alta dependencia de procesos manuales.

Por esa razón, la solución se enfoca en incorporar herramientas de inteligencia artificial de forma gradual, prácticas que refuerzan los controles ya existentes, reducen errores y mejoran la detección oportuna de riesgos.

Validación automática e información desde el inicio.

Uno de los principales problemas detectados fue que, en algunos casos, la información no se valida completamente desde el inicio, lo cual puede generar errores, reprocesos y retrasos posteriores en la facturación. Desde una perspectiva de control interno es muy sensible, porque si la información está incompleta o inconsistente, todo el proceso posterior se ve afectado.

Por eso, una de las primeras acciones propuestas consiste en implementar herramientas de inteligencia artificial que permitan validar automáticamente formularios, campos obligatorios y coherencia básica en la información. Esto se puede hacer mediante formularios digitales inteligentes o flujos automatizados que revisen si faltan datos, si hay inconsistencias en nombres, números de identificación, fechas o documentos adjuntos.

Proceso.

- Se digitalizan los formularios de ingreso de casos.
- Se configuran reglas automáticas que obligan al usuario a completar la información crítica.
- La inteligencia artificial o automatizaciones revisan si hay campos vacíos, duplicados o errores básicos de inconsistencia.
- Si detecta una anomalía, el sistema no deja avanzar en el proceso hasta corregirlo.

Impacto.

- Reduce procesos.
- Disminuye errores desde el origen.
- Mejoran la calidad de la información.

- Fortalece el control interno desde la primera etapa.

Recomendación de uso de IA.

Se recomienda implementar herramientas como Microsoft Form o Power Automate (M365) para automatizar y la validación de la información desde el momento del registro de cada caso. Estas herramientas permiten configurar formularios inteligentes con campos obligatorios, validaciones automáticas de la información antes de ser procesada. Microsoft indica que las siguientes herramientas de automatización permiten “optimizar procesos y reducir errores mediante flujos automatizados de validación y control de datos” (Microsoft Learn, 2026).

Sistema de alertas para la actualización documental.

Otro hallazgo importante fue que la información no siempre se encuentra actualizada al momento en que se necesita, lo cual puede afectar decisiones o generar inconsistencias entre áreas. En una organización donde varias personas o proveedores participan sobre la misma información, trabajar con datos desactualizados debilita el control y genera confusión operativa.

La solución propuesta consiste en utilizar inteligencia artificial y automatizaciones para crear un sistema de alertas de actualización documental. La idea no es complicar el trabajo, sino que cada vez que exista un cambio relevante en un expediente o un documento, el sistema envía una notificación automática a la persona responsable con el fin de agilizar el proceso.

Proceso.

- Se centralizan los documentos en un repositorio digital.
- Se configuran alertas para avisar cuando un expediente se ha modificado.
- El sistema puede marcar documentos pendientes de revisar o con cambios recientes.
- También se puede programar recordatorios automáticos para revisar documentos que requieren actualización periódica, como algunos informes.

Impacto.

- Evitan trabajar en versiones viejas.
- Mejora la coordinación entre áreas.
- Reduce el riesgo de decisiones equivocadas.
- Aumenta la confiabilidad de la información.

Recomendación de uso de IA.

Se recomienda utilizar SharePoint más Power Automate para gestionar documentos centralizados y generar alertas automáticas cuando se realicen cambios.

Adicionalmente, la herramienta como Microsoft teams o Planner pueden integrarse para notificaciones de los responsables. Como señala Microsoft “monitorear cambios en datos y activar notificaciones en tiempo real para mejorar en la toma de decisiones.” (Microsoft Learn, 2026)

Automatización de seguimiento de casos y tareas.

El estudio también evidenció dificultades en el seguimiento de tareas y actividades dentro del proceso, lo cual puede generar atrasos o falta de coordinación entre los responsables. En este punto es especialmente importante porque, aunque el proceso esté bien diseñado, si no existe un seguimiento claro, se pueden perder actividades críticas o dejar casos incompletos.

La propuesta aquí es implementar herramientas con inteligencia artificial o automatizaciones para la gestión de tareas, recordatorios y seguimiento de casos. Se trata de usar tecnología para que el sistema apoye la organización diaria tareas, responsables, plazos y pendientes.

Proceso.

- Cada caso se registra en una plataforma con etapas definidas.
- Se asignan responsables y fechas a cada actividad.
- El sistema envía recordatorios automáticos antes del vencimiento la actividad.
- Si una tarea no se completa, genera alerta o escalamiento.

Impacto.

- Mejora el orden operativo.
- Reduce atrasos y olvidos.
- Permite mayor trazabilidad.
- Facilita la supervisión de avances.

Recomendación de uso de IA.

Se recomienda implementar Microsoft Planner, más Power Automate, más Teams, donde cada caso se gestione como un flujo de trabajo con tareas asignadas, fechas límite y recordatorios automáticos. EY destaca que las soluciones deben integrarse a los flujos de trabajo para mejorar la eficiencia operativa y asegurar resultados medibles (EY , N/A).

Respaldo automático y centralización de la información.

En la investigación también se detectó que el respaldo de la información puede fortalecerse, especialmente porque no toda la documentación cuenta con un sistema uniforme de resguardo y recuperación. Esto es crítico porque la pérdida de información no sólo afecta la operación, sino también puede limitar la trazabilidad y la capacidad de revisiones futuras.

La propuesta consiste en implementar un sistema de respaldo automático en la nube, acompañado de una centralización de documentos con formatos oficiales definidos por la administración.

Proceso.

- Se define un repositorio único para documentos.
- Toda la documentación relevante se guarda digitalmente.
- Se programan copias automáticas de seguridad.
- Se establecen versiones y control de acceso.
- Se usan machotes oficiales para uniformar la documentación.

Impacto.

- Proteger la información ante pérdida, daño o extravío.
- Facilita el acceso ordenado.
- Aumenta la consistencia documental.
- Mejora la seguridad y recuperación de datos.

Recomendación de uso de IA.

Se recomienda implementar SharePoint o OneDrive como repositorio central, con respaldo automático, control de versiones y acceso restringido.

Automatización de procesos repetitivos.

Otro hallazgo relevante fue que muchos procesos dependen en gran medida del trabajo manual, lo que aumenta el riesgo de errores, omisiones y diferencias en forma de ejecutar las tareas. Este es un tema clásico de control interno: mientras más manual sea el proceso, más depende de atención, orden y criterio de la persona que lo ejecuta.

Proceso.

- Se identifican las tareas más repetitivas.
- Se seleccionan herramientas de automatización.
- Se configuraron flujos automáticos para tareas.
- Se deja revisión humana en puntos claves.

Impacto.

- Reduce el error humano.
- Aumentar la consistencia.
- Libera tiempo del personal.
- Permite que las personas se enfoquen en tareas analíticas y de criterio.

Recomendación de uso de IA.

Se recomienda implementar Microsoft Copilot más Power Automate más IA Builder para automatizar no sólo tareas repetitivas, sino también la interpretación de la información y toma de acciones automáticas. Microsoft señala que el uso de inteligencia artificial en

Power Platform permite automatizar procesos mediante la extracción de datos, análisis de documentos y automatización inteligente de flujos de trabajo (Microsoft-Learning, 2026).

Uso de IA para analizar la información y detección de patrones.

Finalmente, una de las recomendaciones más importantes del estudio fue aumentar el uso de herramientas tecnológicas para analizar la información. Detectar patrones, identificar y generar alertas tempranas. Aquí es donde la IA aporta más valor estratégico.

La idea es usar herramientas de análisis para interpretar datos históricos de detección de patrones respectivos, identificar comportamientos anormales y apoyar la detección temprana de riesgos.

Proceso.

- Se recopila la información histórica disponible.
- Se ordenan los datos en una base de datos usable.
- Se aplicarán herramientas de análisis con inteligencia artificial para detectar inconsistencias, documentos faltantes, retrasos recurrentes, casos de comportamiento fuera de lo común, concentración de errores en etapas específicas. Los resultados se presentan en paneles o alertas sencillas.

Impacto.

- Mejorar la capacidad de detección. Facilitar la supervisión.
- Permite decisiones más rápidas y mejor fundamentadas.
- Hacer más visible dónde está el riesgo.

Recomendación de uso de IA.

Finalmente, una de las recomendaciones más importantes del estudio es fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para el análisis de la información. En este punto, la IA aporta un valor estratégico ya que permite analizar datos históricos, identificar patrones, detectar comportamientos fuera de lo normal y generar alertas tempranas.

Para lograrlo, se recomienda implementar una solución integral como Odoo (ERP de código abierto). Que permite centralizar la información de los casos, actividades, documentos

y registros administrativos en un solo sistema. Esta centralización es clave, ya que la IA funciona mejor cuando se trabaja sobre datos completos, organizados y consistentes.

A partir de esta base, se pueden aplicar herramientas de análisis basadas en inteligencia artificial para apoyar la detección temprana de riesgos y mejorar la supervisión de los procesos, sin dejar de lado la trazabilidad y transparencia del sistema.

Cronograma de implementación.

La implementación en la propuesta se plantea de forma progresiva con el objetivo de fortalecer el control interno sin generar interrupciones en la operación. Este enfoque permite reducir riesgos, facilitar la adopción por parte del personal y asegurar que cada herramienta de IA se utiliza de manera efectiva.

Tabla 13. Cronograma de implementación

Fase	Período	Actividad
1. Inicio y control básico	0 a 3 meses	• Diagnóstico de procesos actuales. • Identificación de tareas críticas. • Implementación de validaciones básicas. • Creación de alertas
2. Automatización y control operativo	3 a 6 meses	• Automatización de seguimiento de casos. • Centralización de documentación. • Implementación de respaldos automáticos. • Estandarización de procesos
3. Optimización y análisis inteligente	6 a 12 meses	• Integración completa de herramientas de IA y ERP. • Análisis de datos para detección de patrones. • Mejora continua de procesos. • Evaluación periódica de riesgos.

Fuente: Elaboración propia. (2026)

Responsables.

Una correcta asignación de responsabilidades es clave dentro del control interno, ya que permite mantener orden, supervisión y rendición de cuentas.

1. Área administrativa: Gestión de agendas y coordinación de audiencias, Registro y organización de la documentación, Seguimiento de tareas y control de procesos, Uso de herramientas tecnológicas implementadas.
2. Abogado conciliador: Manejo de casa y relación directa con las partes, Validación de información relevante del proceso, Toma de decisiones dentro del proceso conciliatorio, Garantiza el cumplimiento legal y ético.
3. Área contable: Registro y control de información financiera, Manejo contable y cumplimiento fiscal, Apoyo en la organización de información financiera.
4. Soporte tecnológico: Implementación de herramientas de IA, configuración de flujos y sistema, mantenimiento y soporte.
5. Presidencia: Supervisión general del funcionamiento del modelo, toma de decisiones estratégicas, evaluación de riesgo operativo.

El cronograma propuesto permite una implementación ordenada, progresiva y alineada con el fortalecimiento del control interno. Cada fase respondió a una necesidad específica detectada en el diagnóstico, permitiendo reducir riesgos operativos y mejorar la gestión de la información sin afectar la continuidad del servicio.

REFERENCIAS

- actualicese. (2021 de septiembre de 2021). actualicese.com. Recuperado de <https://actualicese.com/archivo/para-companias-que-asi-lo-requieren-no-es-suficiente-la-labor-que-realiza-el-auditor-interno/>
- Aditool. (2024). auditool.org. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/la-auditoria-basada-en-riesgos-en-la-practica>
- Alfaro , L. (05 de septiembre de 2025). <https://www.larepublica.net/>. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/cambios-en-el-rol-de-la-auditoria-interna-de-frente-a-la-inteligencia-artificial-y-a-la-automatizacion-de-procesos>
- Alicia Raeburn. (01 de 07 de 2025). ASAMA.COM. Recuperado de ASAMA: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Aprendizaje Diadonia. (s.f.). aprendizaje.diaonia.com. Recuperado de <https://aprendizaje.diaonia.com/aprendizaje-supervisado-y-no-supervisado-ejemplos/>
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1997). Asamblea Legislativa de Costa Rica.(1997). Recuperado de Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social (Ley N.º 7727).: https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=24600
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1997). Asamblea Legislativa de Costa Rica.(1997). Recuperado de Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social (Ley N.º 7727).: https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=24600
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1997). Asamblea Legislativa de Costa Rica.(1997). Recuperado de Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social (Ley N.º 7727).: https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=24600

- Asociación para la Maquinaria Computacional. (mayo de 2021). dl.acm.org. Recuperado de <https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/3472349.3472359>
- Audágora. (15 de septiembre de 2023). audagoraauditores.com. Recuperado de <https://audagoraauditores.com/blog-contabilidad-auditoria/auditoria/que-es-el-control-interno/>
- Audit Brain. (2026). auditbrain.com. Recuperado de <https://auditbrain.com/nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-la-auditoria-de-estados-financieros/>
- Auditech Argentina. (s.f.). auditech-data.com. Recuperado de <https://auditech-data.com/los-cuatro-controles-internos-principales-para-prevenir-el-fraude/>
- Auditool. (28 de diciembre de 2021). auditool.org. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/como-identificar-los-factores-de-riesgo-inherente-en-una-auditoria-de-estados-financieros>
- Auditoría & Co. (01 de diciembre de 2023). auditoria-auditores.com. Recuperado de <https://auditoria-auditores.com/articulos/articulo-auditoria-el-uso-de-la-tecnolog-a-en-las-auditor-as/>
- Auditoria Group. (s.f.). auditoriagroup.com.ar. Recuperado de <https://auditoriagroup.com.ar/que-es-razonable-en-auditoria/>
- Auditoria Group. (s.f.). auditoriagroup.com.ar. Recuperado de <https://auditoriagroup.com.ar/ejemplo-de-evaluacion-de-riesgos-en-auditoria/>
- Auditoria Group. (s.f.). auditoriagroup.com.ar. Recuperado de https://auditoriagroup.com.ar/como-influye-el-avance-tecnologico-en-la-auditoria/#google_vignette
- Auditoría Group. (s.f.). auditoriagroup.com.ar. Recuperado de https://auditoriagroup.com.ar/escepticismo-profesional-del-auditor/#google_vignette
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2021). Mejorando el acceso a la justicia en América Latina y el Caribe. <https://publications.iadb.org/es>.

- Barrantes Suárez, D. (30 de enero de 2025). linkedin.com. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/mejora-continua-y-sostenibilidad-un-enfoque-clave-el-daniel-o8w8e/>
- Beleño, S. (19 de agosto de 2025). incp.org.co. Recuperado de <https://incp.org.co/publicaciones/infoincp-publicaciones/2025/08/ifac-realizo-recomendaciones-para-un-uso-eficiente-de-la-ia-en-firmas-contables/>
- Bergmann, D. (s.f.). ibm.com. Recuperado de <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/machine-learning>
- BSG Institute. (2020). bsginstitute.com. Recuperado de <https://bsginstitute.com/bs-campus/blog/la-importancia-de-la-mejora-continua-clave-para-optimizar-la-gestion-empresarial-1405>
- Cadena Flores, C., Gallo Colcha, D., Morán Zambrano, I., Moreno Alvarado, G., & Vega Abarca, R. (2025). Transformación digital: Análisis de la digitalización y automatización de los procesos empresariales. 16.
- Caffrey, C. (2024). ebsco.com. Recuperado de <https://www.ebsco.com/research-starters/social-sciences-and-humanities/conceptual-framework>
- Cano, F. (19 de diciembre de 2023). ubiqo.net. Recuperado de <https://www.ubiqo.net/tecnologia/evolucion-inteligencia-artificial/>
- CENSA. (23 de junio de 2025). censa.cr. Recuperado de <https://censa.cr/etica-profesional-el-valor-que-marca-la-diferencia/>
- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos (10.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2017). ccpa.or.cr. Recuperado de <https://ccpa.or.cr/wp-content/themes/maximus/pdf/normativa-vigente/Reglamentos/Reglamento%20del%20Colegio%20de%20Contadores%20P%C3%ABlicos%20de%20Costa%20Rica%20a%20la%20Ley%20N%201038.pdf>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Instituciones sólidas y desarrollo sostenible en América Latina. <https://www.cepal.org/es/publicaciones>.
- Cordero Nájera, H. (13 de noviembre de 2024). [ulatina.ac.cr](https://www.ulatina.ac.cr/articulos/ia-en-contabilidad-esta-evolucionando-la-profesion). Recuperado de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/ia-en-contabilidad-esta-evolucionando-la-profesion>
- COSO . (2013). COSO . Recuperado de Internal Control – Integrated Framework.: <https://www.coso.org/>
- COSO. (2017). Enterprise Risk Management: Integrating with Strategy and Performance. COSO. Recuperado de <https://www.coso.org/Pages/erm.aspx>
- Critcher, G. (19 de julio de 2024). [madcapsoftware.com](https://www.madcapsoftware.com). Recuperado de <https://www.madcapsoftware.com/blog/policy-procedure-manual-examples/>
- David, F. R. (2017. p.235). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson Educación.
- Davies, D. (24 de agosto de 2022). [ifac.org](https://www.ifac.org). Recuperado de <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/discussion/transformation-digital-e-innovacion-al-auditar-apreciaciones-una-revision-de-investigacion-academica>
- Enciclopedia concepto. (2026). concepto.de. Recuperado de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Enciclopedia Concepto. (2026). concepto.de. Recuperado de <https://concepto.de/diferencia-entre-principios-y-valores/>
- EY . (N/A). EY-Eficiencia operativa. Recuperado de EY-Eficiencia operativa: https://www.ey.com/es_ce/industries/wealth-asset-management/operational-efficiency
- EY Américas. (11 de 09 de 2025). EY Américas. Recuperado de Gestión de casos de uso de IA: https://www.ey.com/en_us/cro-risk/ai-use-case-management
- Ghasemi Mobara, S., Roshani Lejos, A., Molabagheri, A., & Mohamadi, D. (s.f.). [ajmhss.com](https://www.ajmhss.com). Recuperado de https://www.ajmhss.com/article_233330.html

- GRC Tools. (s.f.). grctools.software. Recuperado de <https://grctools.software/soluciones/gobierno-corporativo/auditoria-de-control-interno/>
- Hernández Sampieri, F. &. (2014, P. 174). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, F. &. (2014. P. 384.). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, F. &. (2014. P.189). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014. P.403). Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. McGraw-Hill.
- IAASB. (2021). Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros encargos de aseguramiento y servicios relacionados. International Auditing and Assurance Standards Board, 67.
- IAASB. (2016). IAASB. Recuperado de NIA 240: Responsabilidades del auditor en relación con el fraude en una auditoría de estados financieros.: <https://www.ifac.org/>
- IBM. (s.f.). ibm.com. Recuperado de <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/anomaly-detection>
- ICPF. (26 de enero de 2026). asociacionicpf.org. Recuperado de <https://asociacionicpf.org/news/nia-240-responsabilidades-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude/>
- ICPF. (26 de enero de 2026). asociacionicpf.org. Recuperado de <https://asociacionicpf.org/noticias/nia-240-responsabilidades-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude/>

- IFAC. (19 de 04 de 2021). IFAC. Recuperado de Dando forma al futuro de la profesión contable: <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/discussion/blockchain-technology-shaping-future-accountancy-profession>
- IFAC. (2021). Technology and the Future of Audit. International Federation of Accountants. Recuperado de <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/supporting-international-standards/discussion/technology-and-future-audit>
- International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). (2018). Norma Internacional de Auditoría 240: Responsabilidades del auditor en relación con el fraude en una auditoría de estados financieros. IFAC.
- Investopedia. (25 de 08 de 2025). Investopedia. Recuperado de Alianzas estratégicas explicadas: tipos, beneficios y ejemplos.: <https://www.investopedia.com/terms/s/strategicalliance.asp>
- Kokina, J., Blanchette, S., Davenport, T., & Pachamano, D. (diciembre de 2025). sciencedirect.com. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1467089525000107>
- Library. (2026). 1library.co. Recuperado de <https://1library.co/article/teor%C3%ADas-del-control-interno-bases-te%C3%B3ricas.yr3rgllp>
- Logística con sentido. (24 de 01 de 2024, párr.1). LinkedIn. Recuperado de LinkedIn.: <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-garantizamos-coordinaci%C3%B3n-y-precisi%C3%B3n-en-tiempos-xyk6e/>
- López Fernández, M. (2025). automatizapro.com.ar. Recuperado de <https://www.automatizapro.com.ar/blog/aprendizaje-supervisado-no-supervisado-refuerzo/>
- Marketing XXI. (S.F). Marketing XXI. Recuperado de Marketing XXI: <https://www.marketing-xxi.com/analisis-dafo-18.htm>
- Microsoft Learn. (16 de 01 de 2026). Microsoft Learn-Power Automate. Recuperado de Microsoft Learn-PA: <https://learn.microsoft.com/en-us/power-automate/getting-started>

- Microsoft. (S.F.). Microsoft. Recuperado de Protección de datos y copias de seguridad.: <https://learn.microsoft.com/es-es/defender-office-365/attack-simulation-training-get-started>
- Microsoft-Learning. (14 de 01 de 2026). Microsoft-Learning AI Builder. Recuperado de Microsoft-Learning AI Builder: <https://learn.microsoft.com/en-us/ai-builder/overview>
- Mind Bridge. (31 de diciembre de 2024). mindbridge.ai. Recuperado de <https://www.mindbridge.ai/blog/ai-and-auditing-the-future-of-financial-assurance/>
- Ministerio de Justicia y Paz. (s.f.). Ministerio de Justicia y Paz de Costa Rica. Recuperado de Ministerio de Justicia y Paz de Costa Rica: [https://vlex.co.cr/vid/940168307#:~:text=DINARAC\)%2C%20como%20una%20dependencia%20con%20desconcentraci%C3%B3n%20m%C3%ADnima%2C,median te%20los%20mecanismos%20de%20Resoluci%C3%B3n%20Alternativa%20de](https://vlex.co.cr/vid/940168307#:~:text=DINARAC)%2C%20como%20una%20dependencia%20con%20desconcentraci%C3%B3n%20m%C3%ADnima%2C,median te%20los%20mecanismos%20de%20Resoluci%C3%B3n%20Alternativa%20de)
- Mora Miranda, G., & Valverde Jiménez, A. (junio de 2021). scielo.sa.cr. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322021000100006
- Navarrete Hernández, A. (06 de septiembre de 2025). linkedin.com. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/la-%C3%A9tica-pilar-fundamental-de-los-sistemas-control-alfonso-al7ae/>
- Open Text Corporation. (2026). opentext.com. Recuperado de <https://www.opentext.com/es/what-is/artificial-intelligence>
- Organización de los Estados Americanos. (2020). Transformación digital y modernización de la justicia en las Américas. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/>.
- Ortega, C. (2026). questionpro.com. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Plutus Education. (s.f.). plutuseducation.com. Recuperado de <https://plutuseducation.com/blog/detection-risk-and-audit-risk/>

- Ponce, H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(1), 113-130.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2022). Acceso a la justicia y fortalecimiento del Estado de derecho en América Latina. <https://www.undp.org/es>.
- PWC. (01 de septiembre de 2025). viewpoint.pwc.com. Recuperado de https://viewpoint.pwc.com/dt/gx/en/pwc/auditing_in_briefs/ext/external-users/iaasb-approved-standard-international-standard.html#_16341fb7-d7f4-4306-955d-3782402302a3
- Quality Leadership University. (s.f.). qlu.ac.pa. Recuperado de <https://qlu.ac.pa/que-es-el-modelo-coso-de-control-interno/>
- Qualtrics. (20 de febrero de 2026). [qualtrics.com](https://www.qualtrics.com). Recuperado de <https://www.qualtrics.com/es/articles/strategy-research/investigacion-cualitativa/>
- RG PACCIOLI. (s.f.). [rg-paccioli.com](https://www.rg-paccioli.com). Recuperado de <https://www.rg-paccioli.com/juicio-profesional-del-auditor-en-las-companias/>
- RSM. (s.f.). [rsm.global](https://www.rsm.global). Recuperado de <https://www.rsm.global/uae/insights/role-artificial-intelligence-auditing-enhancing-accuracy-and-efficiency>
- Salgado Castillo, J. A. (12 de julio de 2024). [scielo.org.co](https://www.scielo.org.co). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052024000100007
- San Millán Perezagua, J. (2025). *Politica de Innovación*. Valoriza, 3.
- social, M. d. (158 de 02 de 2019). MTSS. Recuperado de MTSS: https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma_%20Procesal_Laboral.html#:~:text=La%20Ley%20N%C2%BA%209343%20Ley,en%20los%20tribunales%20de%20trabajo.
- Sonat. (23 de junio de 2023). sonat.com. Recuperado de <https://sonat.com/@sonat/articles/making-a-policy-and-procedure-manual-a-comprehensive-guide>

- Stewart, L. (2026). atlasti.com. Recuperado de <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>
- Stryker, C., & Kavlakoglu, E. (s.f.). ibm.com. Recuperado de <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/artificial-intelligence>
- Stryker, C., & Scapicchio, M. (s.f.). ibm.com. Recuperado de <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/generative-ai>
- Trend Micro Personal. (10 de julio de 2025). trendmicro.com. Recuperado de https://www.trendmicro.com/es_mx/what-is/xdr/continuous-monitoring.html
- Varela, G. (06 de junio de 2025). elfinancierocr.com. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/opinion/la-inteligencia-artificial-y-la-auditoria-externa/OINR5MYBGFAA5GGZ2KBXMBDHPY/story/>
- Vázquez, E. (2024). E Vázquez . Recuperado de Contenido sobre inteligencia artificial aplicada a procesos [Canal de YouTube].: <https://www.youtube.com/@eduardovazquez-ia>
- Zamora, G. (28 de noviembre de 2024). info.tboxplanet.com. Recuperado de <https://info.tboxplanet.com/uso-responsable-de-tecnologia/>
- Zanda Health Pty Ltd. (2026). zandahealth.com. Recuperado de <https://zandahealth.com/blog/how-to-write-a-confidentiality-and-privacy-policy/>
- Zúñiga Sibaja, R. (17 de septiembre de 2024). ufidelitas.ac.cr. Recuperado de <https://ufidelitas.ac.cr/blog/universidad/el-futuro-del-contador-publico/>

Anexos

Anexo 1. Entrevista No Estructurada NIA 240

Universidad San Marcos

Licenciatura

Instrumento #1

Fecha:	Hora:
Título del proyecto:	
Objetivo del instrumento:	Recopilación de información
Instrucciones:	El presente instrumento es para conocer el proceso de participación y opinión de los encargados de cada departamento. Se le agradece por anticipado la información veraz que nos proporcionará. Sus respuestas se guardarán y servirán para fines académicos y de investigación.

Datos importantes del instrumento

Muestra:	Entrevista a los departamentos de CONCORDIA S. A
Departamento:	

Pregunta	Respuestas
¿Podría indicarme como es su participación en el proceso de conciliación laboral y su función dentro de la empresa?	
Desde su experiencia, ¿qué partes del proceso laboral considera que son más vulnerables a errores o irregularidades?	
En su proceso, ¿Cómo es el manejo de documentos e información de cada caso?	
¿Existen controles para asegurar que la información este correcta y completa? ¿cuales?	
¿Cuál es el procedimiento cuando se identifica un error o una inconsistencia?	
¿Existen funciones que son realizadas por una sola persona y no cuentan con supervisión de un superior?	
¿Qué tan importante considera usted la ética en el desarrollo de sus funciones?	

¿Existen políticas o procedimientos que refuercen la transparencia y la ética en el proceso?	
¿Considera que la tecnología puede ayudar a detectar errores o inconsistencias con mayor facilidad?	
¿Qué tan factible ve el uso de herramientas como la inteligencia artificial para analizar grandes volúmenes información o detectar riesgos? ¿Si le parece factible que herramienta conoce?	
¿Ha notado en algún momento comportamientos inusuales o sospechosos dentro de la organización?	

Anexo 2. Revisión documental Control Interno

Universidad San Marcos

Licenciatura

Instrumento #2

Fecha:	Hora:
Título del proyecto:	
Objetivo del instrumento:	Recopilación de información
Instrucciones:	El presente instrumento es para conocer el proceso de participación y opinión de los encargados de cada departamento. Se le agradece por anticipado la información veraz que nos proporcionará. Sus respuestas se guardarán y servirán para fines académicos y de investigación.

Datos importantes del instrumento

Muestra:	Revisión documental Control Interno a los departamentos de CONCORDIA S. A
Departamento:	

Criterios de evaluación

Ítem	Criterio	Descripción	Excelente	Aceptable	Deficiente
1	Información completa	Los documentos cuentan con toda la información necesaria para el respectivo proceso			
2	Información correcta	No se detectan errores o inconsistencias en la información evaluada			
3	Coherencia	En base a la revisión, los documentos coinciden entre sí			
4	Actualización	La información se encuentra actualizada al momento de la revisión			
5	Seguimiento	Se puede ver el proceso de registro de la información			
6	Acceso controlado	Solo el personal autorizado maneja la información			
7	Orden documental	Los documentos se encuentran organizados y en la ubicación correcta			
8	Respaldo	Existe respaldo de la información procesada			
9	Formatos definidos	Se utilizan los formatos establecidos por la organización			
10	Revisión	Se evidencia que los documentos han sido revisados			