



San Marcos

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS**  
**LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**  
**ANÁLISIS DE UN ADECUADO CONTROL INTERNO DENTRO DEL**  
**ÁREA CONTABLE DE *TIME SQUARE TRAVEL AGENCY S.A.* EN**  
**LOS ÚLTIMOS 6 MESES DEL AÑO 2022**

**ELABORADO POR**  
**ROBLES ARAYA VALERIA DE LOS ANGELES**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**FEBRERO, 2023**



**#1 EN EDUCACIÓN**  
**VIRTUAL**



**APRENDIZAJE**  
**AUMENTADO**

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por el Tribunal Examinador de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad San Marcos, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

Miembros del Tribunal Examinador

Licda. Nancy Mora Salas

Presidente del Tribunal



Firma

Lic. Rodolfo Calderón Zamora

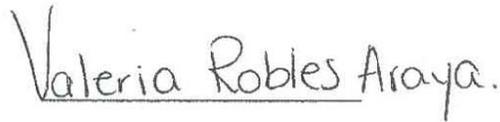
Tutor Asesor

RODOLFO CALDERON ZAMORA (FIRMA)  
Firmado digitalmente por RODOLFO CALDERON ZAMORA (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.13 18:24:01 -06'00'

Firma

Valeria Robles Araya

Sustentante



Firma

Lunes 13 de febrero 2023

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Valeria de los Ángeles Robles Araya, mayor, soltera, estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Poás de Aserrí, portador de la cédula de identidad número 1-1707-0945, 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: Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de *Time Square Travel Agency S.A* en los últimos 6 meses del año 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 14 del mes de enero del año dos mil 2023.

Valeria Robles Araya.

Valeria Robles Araya 1-1707-0945

## **TABLA DE CONTENIDOS**

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
Tema de investigación.....	14
Estado de la investigación.....	14
Síntesis de investigación.....	16
Problema de Investigación.....	17
Justificación del estudio de investigación.....	18
Objetivos de investigación.....	20
Alcances de la investigación.....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	22
Marco Situacional.....	22
Marco Conceptual.....	27
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	67
Enfoque de la investigación.....	67
Tipo de Investigación.....	68
Método de investigación.....	69
Diseño de la investigación.....	69
Sujetos de información.....	70
Población.....	70
Muestreo.....	70
Fuentes de información.....	71
Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.....	71
Variables de investigación.....	73

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	75
Procedimientos manuales contables que se desarrollan contra los procesos automatizados. ....	76
Normativas contables que se están aplicando en Time Square Travel Agency.....	77
Resultados de la calidad del desempeño del control interno en el tiempo adecuado, el diseño y la operación de los controles utilizados.....	79
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	83
Conclusiones.....	83
Recomendaciones .....	84
CAPITULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	86
Características del plan de mejoramiento .....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	90
ANEXOS. ....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Time Square Travel Agency S.A. ....	26
Figura 2. Valoración de calidad del sistema contable. ....	77
Figura 3. Tiempo de capacitación a los empleados. ....	78
Figura 4. Revisión del sistema contable de la empresa. ....	79
Figura 5. Retroalimentación de la Administración acerca del cumplimiento del plan de trabajo. ....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios Internacionales.....	24
Tabla 2. Servicios Nacionales. ....	25
Tabla 3. Análisis FODA. ....	27
Tabla 4. Etapas en la historia de la contabilidad. ....	28
Tabla 5. Escuelas clásicas del pensamiento contable (siglos XVIII, XIX y XX) .....	30
Tabla 6. Escuelas económicas del pensamiento contable (Siglo XX).....	30
Tabla 7. Enfoques presentes de la investigación empírica. ....	31
Tabla 8. Figuras de la contabilidad.....	31
Tabla 9. Estados contables.....	35
Tabla 10. Respuesta a amenazas de control interno. ....	43
Tabla 11. Características del control interno.....	44
Tabla 12. Importancia del control interno. ....	45
Tabla 13. Métodos de recopilación.....	47
Tabla 14. Tipos de Control interno.....	53
Tabla 15. Cualidades de la información. ....	62
Tabla 16. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.....	74
Tabla 17. Análisis FODA propuesta de mejora.....	86
Tabla 18. Propuesta de mejoramiento. ....	87

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de cotejo. ....	94
Anexo 2. Entrevista al Contador de la empresa.....	96
Anexo 3. Encuesta para evaluar el control interno en el área contable.....	98

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Valeria de los Ángeles Robles Araya, mayor, soltera , estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Poás de Aserrí, portador de la cédula de identidad número 1-1707-0945, 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: Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de *Time Square Travel Agency S.A* en los últimos 6 meses del año 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 14 del mes de enero del año dos mil 2023.

---

Valeria Robles Araya 1-1707-0945

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi tutora, MBA. Tattiana Zamora Badilla, por siempre guiarme por el camino hacia el éxito y por su gran ayuda en todo momento en la elaboración de mi investigación.

A mi lector y tutor, MBA. Rodolfo Calderón Zamora, por el gran aporte y por sus constantes sugerencias a lo largo de este trabajo final de graduación.

Agradezco también a mis padres, Ana y Alex, por ser quienes siempre han estado a mi lado ayudándome en todo momento y son un pilar fundamental en mi vida.

## **DEDICATORIA**

Le dedico este esfuerzo a mi hijo Julián que viene en camino, quien ha sido mi más grande impulso en estos meses de desarrollo de la investigación y quien me inspira a seguir adelante y ser más fuerte cada día.

A mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño.

También quiero dedicarle este trabajo a mi pareja Billy. Por su paciencia, por su comprensión, por su amor.

## RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

La presente investigación tiene como objetivo lograr un adecuado análisis sobre el control interno que maneja la institución *Time Square Travel Agency S.A.* mediante un estudio de los últimos seis meses. Esto permitirá número uno, aumentar nuestro conocimiento a la hora de evaluar el control interno de esta, o cualquier otra empresa, número dos le ayudará a la organización a conocer e identificar sus debilidades actuales en cuanto a sus procedimientos aplicados en control interno en el área contable.

La empresa *Time Square Travel Agency*, presenta una gran deficiencia en el sistema de control de costos para la determinación de los parámetros en los que se establecen registros contables. Dicha deficiencia ha generado que no se cuente con datos exactos que permitan obtener los resultados esperados en la parte financiera de la empresa.

Es primordial para un buen desarrollo del trabajo académico que sepamos delimitar y definir los objetivos de la investigación. Esto es así ya que, haciéndolo de modo correcto, podemos sostener la coherencia interna del escrito.

El objetivo principal de la investigación es evaluar el control interno de los procesos contables de *Time Square Travel Agency S.A* evidenciando la correcta aplicación de los procedimientos contables, mediante la revisión de los procesos involucrados de los últimos seis meses del año 2022.

**Palabras claves:** contabilidad, auditoría y control interno.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación se refiere al tema del control interno, que se puede definir como un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

El sistema de gestión por intermedio de las actividades afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Las acciones efectivas son aquellas que mantienen un equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción de los resultados deseados y los medios que se utilizan para lograrlos.

La característica principal del control interno en una entidad en el área financiera contable es que es una de las herramientas más esenciales para mantener la fidelidad de los estados financieros en óptimas condiciones.

Esto porque los estados financieros revelan la situación actual de la empresa y además las decisiones que se están tomando por parte de la gerencia. El área contable es una de las más importantes de toda empresa, porque desde aquí se ve que tan buena está siendo la gestión de la organización.

Un buen control interno enfocado en la generación de información financiera basado en Normas de Información Financiera, nos dará una seguridad razonable de que los movimientos contables que afectan al reporte financiero esté de forma adecuada, esto se verá reflejado al momento en que los Estados Financieros sean revisados por un auditor, ya que, es una de las herramientas en las que el auditor pone atención para determinar el riesgo de error material de las cuentas, lo que impacta directamente en el tiempo y número de procedimientos que el auditor realice a la cuenta. (Wikipedia, 2022, p. 1)

Para analizar la problemática de un inadecuado control interno es importante verificar los procedimientos que la empresa está aplicando. Se entiende como procedimientos de control interno, los que buscan establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para

evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer si la organización realiza los procedimientos de control interno adecuados, y que estos procedimientos brinden una responsabilidad financiera que garanticen que las operaciones internas sean seguras.

El sistema de control interno es lo principal en una empresa, donde se promueve la eficiencia y esto permite que la organización llegue a sus objetivos de forma eficiente sin que exista algún error o falla dentro del sistema. Esto ofrece un mayor control entre los empleadores y los empleados y así asegurarse de que no existan fraudes o alguna pérdida dentro de la empresa.

Aunque ningún sistema de control interno es 100% seguro, ya que no puede asegurarse de que se cumplan los objetivos de la empresa, pero es cierto que el sistema ayuda a que la organización pueda cumplirlos.

El control interno contable se encarga de salvaguardar la información financiera de la empresa y la toma de decisiones sea más sencilla y la entidad pueda lograr a sus objetivos, como lo mencionamos anteriormente.

En el capítulo III se desarrollará el marco metodológico, el cual consiste en analizar toda la información de la empresa, su reseña histórica, valores, organigrama, etc. También trataremos todos los temas que están relacionados con el control interno, que incluyen un buen planeamiento de los procesos, la importancia de la comunicación entre los distintos departamentos y el desempeño de cada puesto. Esto implica que la empresa tenga un buen planteamiento de sus objetivos y que sus procesos sean llevados a cabo de manera correcta.

En el capítulo IV y V se tratará el tema de análisis de los resultados y el planteamiento de las recomendaciones necesarias para que la organización logre mejorar cada una de las situaciones en donde pone en riesgo el cumplimiento de su visión, los resultados permitirán conocer la situación actual de la empresa, y como está llevando sus procesos contables, si estos van apegados a la normativa.

## **Tema de investigación.**

Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de *Time Square Travel Agency SA.* en los últimos 3 meses del año 2022.

## **Estado de la investigación**

Como parte de la investigación bibliográfica efectuada se encontró que existen varios trabajos por lo que es necesario mencionar distintos estudios a fines con la presente investigación. En el ámbito internacional podemos encontrar los siguientes aportes:

En el año 2018, Edilberto Montaña Orozco publicó un artículo en E-book titulado *Auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo* sugiere lo siguiente

Las actividades clásicas de control se constituyen por el examen, inspección, comprobación y confirmación, todo ello en una relación de dominio y supremacía sobre los administradores, mientras los especialistas se limitan a evaluar e informar. Estas condiciones del modelo clásico se mantienen hasta mediados del siglo XIX, dando origen a las primeras manifestaciones del Paradigma de Utilidad. Los objetivos del control se complementan entonces con la detección de errores en los informes contables producidos por la administración. (p. 12)

Todo proceso de control interno debe estar planificado de forma correcta, esto permite que la empresa que lo implemente en su día a día, registre sus transacciones en el momento adecuado, y de la forma establecida por las normas que regulan la contabilidad. El control interno además tiene como fin que se detecten a tiempo todas las irregularidades por las que puede estar pasando cualquier empresa.

Por lo tanto, esto permite entender la importancia de cumplir paso a paso el orden de un buen proceso de control interno, ya que es fundamental para el éxito de la empresa, y el fortalecimiento de esta, en cuanto a su estructura contable y organizacional.

Según Bolaño et. al. (2019), publicaron el artículo *Procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno*, en donde se comenta la importancia de manejar buenos procedimientos de control interno en la actualidad, estos juegan un papel

importante en la gestión de riesgos, y en la eficacia de la empresa. También se analiza la importancia de un plan de acciones para el cumplimiento de los objetivos de control.

Los riesgos juegan un papel primordial cuando se habla del registro contable de cualquier organización, ya que si no se tiene un plan para mitigarlos se puede estar poniendo en peligro el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Un plan de mitigación de riesgos puede lograr que la empresa pueda sobrellevar cualquier situación en la cual se vaya a ver afectada su labor diaria.

En el año 2021, La Revista Cubana de Alimentación y Nutrición publicó el artículo titulado *Control interno en los servicios*. En este artículo se analizan los manuales y procedimientos correctos y aspectos relacionados con el control interno, la importancia del conocimiento y la aplicación de estos en la institución. En el mismo se pueden entender cuales aspectos son fundamentales en el estudio de control interno, en donde se analiza desde la estructura organizativa hasta la evaluación de riesgos.

Es importante recalcar el gran aporte que este artículo nos da en cuanto al tema de manuales de procedimientos, ya que los mismos permiten que la empresa asigne y lleve un control sobre todos los procesos que se deben de realizar. Hoy en día, además, un manual de procedimientos permite que toda persona que lo lea se guíe y pueda entender como funciona cada una de las áreas o procedimientos asignados.

En el ámbito nacional podemos encontrar los siguientes aportes:

En el año 2021, en el periódico El Financiero, Mónica Sandoval Ortiz publicó el artículo *Cambios, riesgos y ventajas de la auditoría en tiempos de COVID-19*, en donde se explica el impacto de la tecnología en todos los aspectos, sin dejar por fuera la auditoría y la evaluación de control interno. La pandemia llegó a implementar con mayor fuerza los avances tecnológicos, el teletrabajo, y a utilizar diferentes herramientas de comunicación, esto no dejó por fuera la auditoría, con esto la modificación o implementación de nuevas políticas administrativas, contables, operativas y financieras.

El COVID es un tema que vino afectar al mundo entero, y a todas las empresas. Es importante que se tenga un plan de trabajo y riesgos para este tipo de situaciones, y así

también la importancia de implementar un plan de contingencia, como por ejemplo el teletrabajo donde permite que desde nuestros hogares podamos seguir realizando el trabajo.

El periódico El Financiero (2021) publicó un artículo en el que se habla acerca de las regulaciones y controles. En esta noticia se toman como ejemplo los casos como la Trocha, el Cementazo y el caso Cochinilla, que dejan en evidencia un mal seguimiento de los manuales de procedimientos de control interno. El sistema de control interno no solo de las empresas públicas, si no de todas en general deberían ser eficaces, y eficientes, para así mitigar el riesgo de que este tipo de fraudes existan.

Esta noticia deja evidencia de cómo no todas las empresas, aunque así debería de ser, tienen implementado un manual de procedimientos de control interno en el cual se establezcan uno a uno cuales son los puntos que revisar, y cuáles son los pasos para seguir para que todo esté debidamente registrado y documentado.

En el año 2022, en el periódico El Financiero, Carlos Cordero Pérez publicó el artículo titulado *RACSA no cuenta con estrategia que asegure la sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo*, en donde se trata el tema de la importancia de una estrategia que logre fortalecer la gestión de la empresa. Esto en relación con nuestro proyecto, deja claro la importancia de manejar correctamente los procesos de control interno, y la gran influencia que tiene en el éxito de la institución.

Además, es importante que toda organización tenga un plan estratégico para salir adelante ante cualquier eventualidad que se le presente. Ya que no se puede trabajar el día a día, si no que se deben de tener establecidos los objetivos y también la forma de como cumplirlos.

### **Síntesis de investigación.**

Con el análisis realizado, en base con los artículos mencionados anteriormente, deja en evidencia la importancia de un buen manejo del control interno dentro de cualquier institución. El control interno tiene como fin evaluar la situación de la empresa, los riesgos presentes y formas de mitigarlos.

En la actualidad, para lograr el éxito de la empresa, debe de existir un manual de procedimientos que salvaguarde sus recursos, y verifique la exactitud de la información financiera. Además, ayuda a lograr los objetivos de la administración, la detección de fraude y error, y la precisión e integridad de los registros contables.

El sistema contable adquiere especial importancia en el control interno, puesto que proporciona la información financiera para la entidad, y, por lo tanto, las declaraciones contenidas en los estados financieros. Esta información es la base del control gerencial, por lo que es necesario que sea confiable y oportuna.

Otro tema importante es la tecnología, ya que es el motor de cambio, facilitando las tareas de los profesionales de la contabilidad. En la actualidad podemos contar con softwares de contabilidad que garantizan el mantenimiento de registros y estados financieros. Las nuevas herramientas digitales también permiten a los departamentos de auditoría, desarrollar nuevas capacidades y funcionar con mayor eficiencia, permitiéndoles gestionar riesgos estratégicos y centrarse en actividades de mayor valor agregado.

La naturaleza de los riesgos puede ser financiera, operacional o de cumplimiento, y los sistemas de información se encuentran relacionados a los tres tipos. De no contar con una adecuada evaluación de riesgos, acompañada por una buena estrategia para abordarlos, el cumplimiento de los objetivos de la compañía se podría ver afectado

### **Problema de Investigación.**

La empresa *Time Square Travel Agency*, presenta una gran deficiencia en el sistema de control de costos para la determinación de los parámetros en los que se establecen registros contables. Dicha deficiencia ha generado que no se cuente con datos exactos que permitan obtener los resultados esperados en la parte financiera de la empresa.

Dado lo anterior y conociendo el desarrollo de la empresa, se pudiera estar presentando información financiera inexacta y confusa, por lo que al no tener claro el sistema de control interno que se maneja, se genera una inseguridad en el área financiera del negocio.

Su importancia recae, principalmente, en que muestra cuáles son aquellas variables de interés a la hora de recolectar datos y en que define cuál es la línea para seguir durante la investigación, para que finalmente esta derive en conclusiones concretas y acertadas.

Cualquier problema implica que aún no se conoce los medios y métodos para hallar dicho objetivo en el cual desde ese instante se comienza una investigación del problema y se ira encontrando una posible solución. Con esto ya obtendremos que para cualquier actividad problema se ira encontrando una posible solución con esto ya obtenemos que para cualquier problema de investigación hay una pregunta inicial luego una solución posible, los métodos y los medios que se deben utilizar para la recopilación de datos. (Camayo, 2019. p. 1)

### **Pregunta general**

¿De qué manera el control interno influye en la eficiencia del proceso contable de la empresa *Time Square Travel Agency S.A.*?

### **Preguntas específicas**

¿De qué forma influyen los sistemas de información y comunicación en la eficiencia de un buen sistema integrado de control interno en el área contable?

¿Por qué es importante la implementación del control interno en el área contable de la empresa?

¿Cómo un sistema actualizado incide en la eficiencia de un adecuado control interno dentro de la empresa *Time Square Travel Agency S.A.*?

### **Justificación del estudio de investigación**

La presente investigación tiene como objetivo lograr un adecuado análisis sobre el control interno que maneja la institución *Time Square Travel Agency S.A.* mediante un estudio de los últimos seis meses. Esto permitirá número uno, aumentar nuestro conocimiento a la hora de evaluar el control interno de esta, o cualquier otra empresa, numero dos le ayudará a la organización a conocer e identificar sus debilidades actuales en cuanto a sus procedimientos aplicados en control interno en el área contable.

La investigación nos permitirá determinar si la empresa cuenta con sistemas contables actualizados, ya que en este sentido el control interno juega un rol muy importante ya sea en una institución pública o privada en la gestión contable. Por lo que la presente investigación aportará conocimiento teórico y metodológico, de esta forma se manifiestan los resultados de la investigación que permitieron en la entidad determinar un adecuado proceso de control interno para mejorar la calidad de gestión de acuerdo con la necesidad de la demanda de los usuarios.

En el presente trabajo de investigación se justifica por lo que en las diferentes áreas de la administración no dan cumplimiento a las acciones del plan operativo institucional y en su proyecto institucional.

En lo teórico la información es actualizada y sistematizada para que la institución ayude a generar acciones positivas para el ámbito de la gestión, mientras en lo metodológico el uso de metodología direccionará la investigación en un aporte de nuevas técnicas e instrumentos para sucesivas investigaciones. Finalmente, la presente tesis es importante porque permitió a la entidad pública conocer la relación que existe entre un proceso de control interno y la gestión administrativa.

## **Objetivos de investigación.**

Son las actividades clave a lograr para responder o resolver el problema de investigación. En este sentido, con los objetivos se busca concretar cuáles son las tareas imprescindibles para llegar a cabo el trabajo de investigación. (Fernandes, 2022, párr. 1)

### **Objetivo general**

Evaluar el control interno de los procesos contables de *Time Square Travel Agency S.A* evidenciando la correcta aplicación de los procedimientos contables, mediante la revisión de los procesos involucrados de los últimos seis meses del año 2022.

### **Objetivos específicos**

1. Verificar los procedimientos manuales contables que se desarrollan contra los procesos automatizados que utiliza la empresa, para poder comparar aspectos positivos y negativos.
2. Revisar las normativas contables que se están aplicando en *Time Square Travel Agency* para validar su correcta aplicación, por medio de entrevista al contador de la empresa.
3. Valorar la información sobre la calidad del desempeño del control interno en el tiempo adecuado, el diseño y la operación de los controles utilizados mediante encuestas realizadas al personal del área contable.

### **Alcances de la investigación.**

El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación. (Hernández, 2014, p. 1)

### **Proyecciones.**

1. La investigación tiene como fin identificar las deficiencias por las cuales la empresa está trascurriendo y de esta forma realizar un modelo de mejora para las mismas.
2. El trabajo podría implementarse en todas las áreas de la empresa.
3. Buscamos dar recomendaciones que puedan ser acatadas por el área contable como una ayuda a su evolución.
4. El plan de mejora ofrecería soluciones a corto plazo (3 meses)
5. El proyecto tiene como fin seguir el desarrollo de las recomendaciones.

### **Limitaciones**

1. En el desarrollo de esta investigación podría no alcanzar el tiempo para abarcar toda la información que pueda brindar la empresa, Si la muestra tomada es muy pequeña, será muy difícil encontrar relaciones significativas en los datos.
2. Podría haber poca investigación previa sobre el tema escogido para el proyecto, ya que esto influye en el marco teórico en donde se deben analizar estudios anteriores con ideas semejantes a las de nuestro trabajo.
3. El trabajo no busca la capacitación de los empleados ni la implementación de las ideas propuestas para la resolución del problema presentado.
4. El proyecto se enfocará únicamente en el departamento de contabilidad
5. El proyecto será válido en el periodo de tiempo en el que este se realice, con los datos proporcionados por la empresa en ese momento, debido a que puede haber cambios en el área contable de la empresa.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.**

En este capítulo haremos la recopilación de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustentamos el proyecto de investigación.

Es el soporte teórico, contextual o legal de los conceptos que se utilizaron para el planteamiento del problema en la investigación. Con esta recopilación de información, también se intenta demostrar cuál es el aporte novedoso que el proyecto de investigación va a hacer en su área de conocimiento respectiva. (Fernandes, 2022, párr. 3)

Su importancia radica en que permite justificar, demostrar, apoyar e interpretar las hipótesis y los resultados de una investigación de forma ordenada y coherente. Además, el marco teórico nos ayuda a formular de una forma confiable las conclusiones de un proyecto o, en su defecto, replantear las preguntas con mayor profundidad. (Fernandes, 2022, párr. 5)

### **Marco Situacional.**

Este marco es la descripción completa de la entidad u organización en donde se planea hacer dicha investigación, pudiendo tratarse de personas físicas o morales, sobre las que se desarrollará nuestra investigación, esto con el propósito de darle el enfoque situacional a nuestro análisis. (Reyes, Blanco y Chao, 2014, párr. 1).

### **Reseña histórica de la empresa Time Square Travel Agency**

Times Square Travel Agency asociada a FCm Travel Solutions, es una empresa que fue fundada en 1978 bajo el nombre de Colosal y posteriormente pasó a llamarse Viajes 2000, con una amplia trayectoria de servicios.

Es una compañía con más de 40 años siendo pioneros en la industria del turismo y sirviendo a mercados tales como Corporativo, Vacacional, Deportivo, Familiar, tanto a nivel Nacional como Internacional.

Times Square es parte de FCm Travel Solutions, una Red Global de Viajes, que se extiende a más de 95 países alrededor del Mundo, con sede en Australia. FCm combina la presencia local, con la global, para lograr un servicio flexible y personalizado, ofrece soluciones de gestión de gastos, para las empresas en cualquier industria. Sus profesionales

son expertos en la Industria del Viaje, dedicado y motivados a innovar y encontrar soluciones para economizar su programa de viajes.

Cuentan con el conocimiento, capacidad y libertad de ofrecerle excelente servicio y los mejores productos para su negocio. Además, cuentan con la infraestructura y el personal idóneo para que cada empresa y persona que confía en el servicio que se brinda, reciba la más impecable atención en la comodidad que se merece. *Times Square* existe por y para sus clientes, por lo que se esmera en brindar lo mejor para cada uno de ellos. (Time Square Travel Agency, 2022)

### **Composición de la empresa**

La compañía cuenta con Departamentos establecidos para lograr brindar un servicio integral a cada uno de los clientes. Cuentan con 36 personas que laboran distribuidos en los diferentes departamentos: Departamento Contable - Crédito y Cobro - Documentación y Mensajería - Ventas Nacionales - Ventas Internacionales - Mercadeo, Diseño y Publicidad - Gerencia General.

Su experiencia, enfoque proactivo, y capacidad de potencializar el alcance global de la compañía a través de un conocimiento profundo de una extensa variedad de productos y tecnología de punta para ofrecer mejores ideas de viaje para su negocio, es lo que crea la diferencia. (Time Square Travel Agency, 2022)

### **Se caracterizan por:**

1. Tener una cultura de responsabilidad
2. Ser los mejores en el negocio
3. Mantenemos desarrollo y programas de capacitación
4. No existen call centers
5. Estructura de equipos dedicados responsable de cuenta exclusivo ADN basado en las mismas filosofías y culturas
6. Los bienes inmuebles (bodegas, oficinas administrativas, puntos de venta) son propios o alquilados
7. Sus oficinas Centrales están ubicadas en el Paseo Colón, en un edificio propio y contamos con un Inplant en el CATIE.

## **Reseña histórica los representantes legales y su experiencia**

El Representante Legal cuenta con una amplia trayectoria, inició en la Agencia de Viajes Colosal, la misma se dividió, él se hizo socio de una de las partes que en su momento se llamó Colosal 2000, luego pasó a ser Viajes 2000 y en la actualidad su nombre es Times Square Travel Agency. Es un empresario y además contador.

Ha desarrollado empresas a lo largo de su trayectoria, siempre con la misión y la visión de estar en los primeros lugares de ventas en el Sector de la Industria en el que se desarrolla. Su capital lo ha desarrollado con las empresas que ha creado. (Time Square Travel Agency, 2022)

### **Algunos de los principales clientes que mantiene la Empresa son:**

1. Robert Bosch
2. Caja de Ande
3. Colegio de Abogados
4. PNUD
5. Hotel Real de Pinilla.

### **Algunos de los principales Proveedores son:**

Avianca, American Airlines, United, Iberia, Copa, Aero Mexico, Delta, Princess Cruises, Royal Caribbean, Hertz, Budget, Dollar, Assist Card, Marriott, Doubletree Resort by Hilton, Riu, entre otros.

La empresa Time Square Travel Agency S.A cuenta con una gran variedad de servicios tanto a nivel nacional como internacional.

**Tabla 1.** *Servicios Internacionales.*

<b>Servicio internacional</b>	<b>Descripción del servicio.</b>
Boletos Aéreos	Cuenta con las mejores herramientas y tecnología para brindarle el precio más bajo que exista en el mercado para su boleto aéreo. Reservación de hoteles: le ofrecemos acceso a un mundo de hoteles y apartamentos a precios inigualables. Además, cuenta con convenios con más de 16.500 hoteles alrededor del mundo, incluyendo excelentes contactos en países emergentes como Brasil, Rusia, Sudáfrica, India y China.
Renta de auto	Cuenta con los mejores proveedores de alquiler de auto a nivel mundial, se ofrecen vehículos de calidad de las mejores marcas del mundo, en todos los aeropuertos internacionales, ciudades principales y varias localidades remotas.

Cruceros	Ofrecen toda la gama de cruceros, contamos con las mejores Navieras del mundo, para que realice ese viaje de verdadero descanso. Ciudades flotantes, que cuentan con inimaginables servicios a bordo, cines, discotecas, restaurantes, piscinas, atracciones para jóvenes, entretenimiento para niños y mucho más.
Asistencia de Viajes	Uno de los aspectos más importantes a tomar en cuenta a la hora de viajar, son las asistencias de viaje, esto le evitará preocupaciones si se diera algún incidente como: pérdida de equipaje, pérdida de documentos, accidente, enfermedades. Al viajar con Asistencia de Viaje, solo tendrá que realizar una llamada para que los expertos le solucionen su problema.
Exoneraciones	Cuando las instituciones o empresas deben exonerar a sus viajeros, se debe realizar un trámite para entregar al ICT un reporte de dichos casos, eso trámite lo realiza la Agencia de Viajes.
Visas	Cuentan con un departamento especializado que le brinda el asesoramiento necesario para la solicitud de visas en los diferentes consulados de los Países que tienen como requisito un permiso especial para ingresar.

---

Fuente: Time Square Travel Agency. (2022)

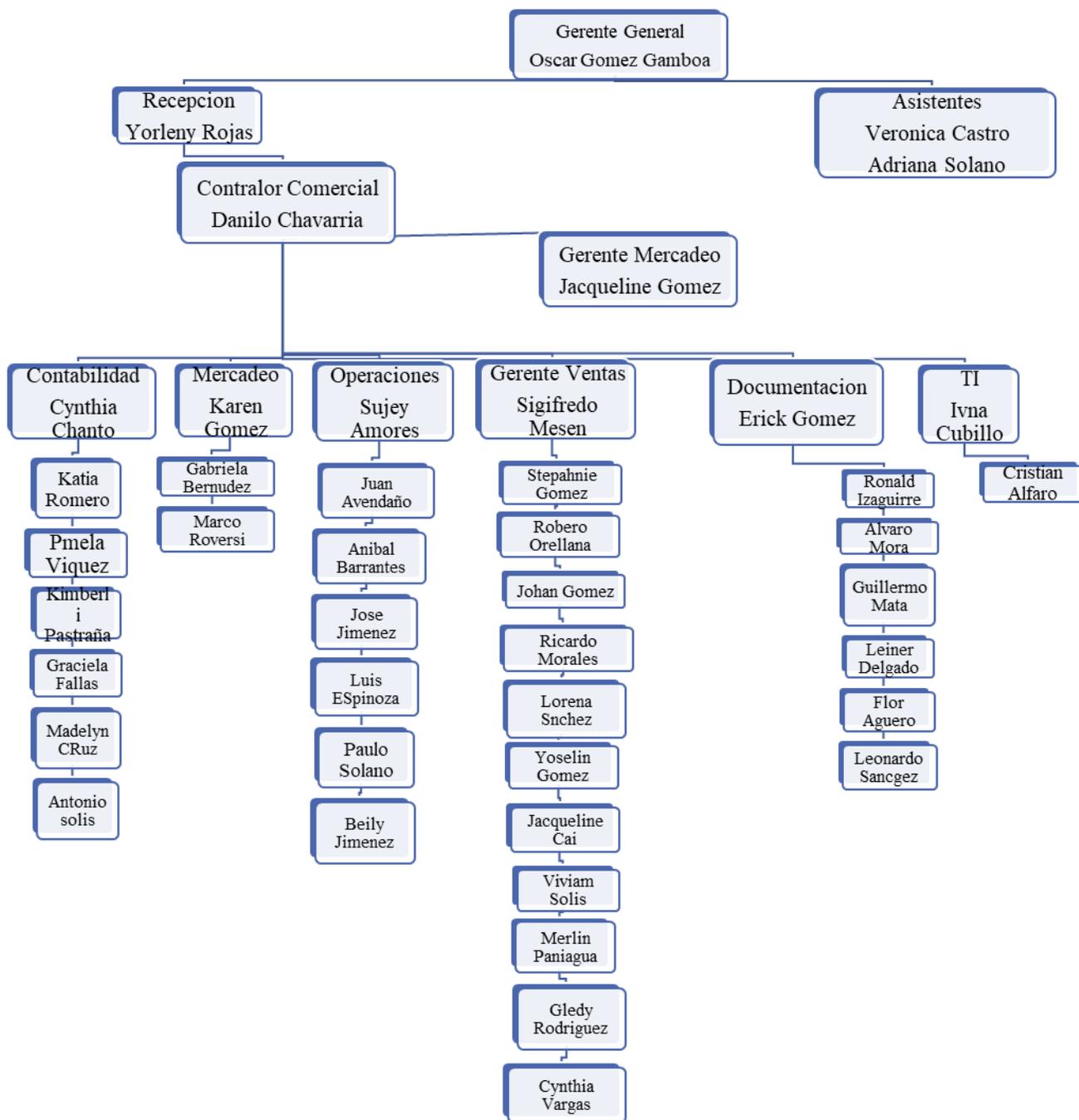
**Tabla 2.** *Servicios Nacionales.*

<b>Servicio nacional</b>	<b>Descripción del servicio</b>
Boletos Aéreos	Para todas aquellas personas que no gustan de largas horas de traslados terrestres, cuentan con alternativas de vuelos nacionales, con muy buenos precios, que le llevarán en cuestión de media hora a su destino final.
Reservación de hoteles	Gracias al sin igual clima con el que cuentan, se puede disfrutar de Costa Rica a lo largo y ancho de su extensión, en hoteles de playa, montaña y ciudad, con sistemas de alimentación variados según su gusto.
Tours	Disfrutar de tours culturales, de aventura, conocer cada rincón del país, las montañas, senderos, volcanes, ríos, lagos y muchísimas bellezas naturales más.
Traslado Privado	Cuentan con unidades propias para brindar traslado privado a los hoteles, o bien, algún servicio especial para alguna delegación de su empresa, familia o grupo de amigos. Alquiler de Auto: para aquellas personas que no deseen realizar el viaje en su vehículo, contamos con variedad de renta car, con automóviles que se adaptan a cualquier tipo de terreno.

---

Fuente: Time Square Travel Agency. (2022)

**Figura 1.** Organigrama Time Square Travel Agency S.A.



Fuente: Elaboración propia. (basado en información facilitada por Time Square Travel Agency, 2022)

La organización es de una familia, la cual ha ido agregando funcionarios internos, por lo tanto, es una organización pequeña y no cuenta con mucho personal.

**Tabla 3. Análisis FODA.**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Cuentan con redes sociales Calidad en el trabajo Atención personalizada Contacto con agencias en más países Los mejores equipos de trabajo Personal capacitado en su área	Buenas comisiones aéreas Promociones exclusivas Contratos con los mejores hoteles Afiliaciones con líneas aéreas de todo el mundo Buenas comisiones hoteleras
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
No se responsabilizan por cambios de horario Comienzan sin cartera de clientes Falta de promoción	Las líneas aéreas impulsan a los pasajeros a comprar por Internet Competencia de muchas agencias Incrementación en el precio del dólar

Fuente: Elaboración propia (2022)

### **Marco Conceptual.**

En este marco definiremos los conceptos clave y desarrollaremos las argumentaciones teóricas. Estas nos servirán como herramientas para interpretar los resultados que arroje la investigación que se va a llevar a cabo.

Es una herramienta analítica con variaciones y contextos. Se puede aplicar en diferentes categorías de trabajo donde se necesita una imagen general. Se usa para hacer distinciones conceptuales y organizar ideas. Los sólidos marcos conceptuales capturan algo real y lo hacen de una forma que es fácil de recordar y aplicar. (Wikipedia, 2022, párr. 1)

### **Contabilidad**

Montoya, L. (2017) escribe lo siguiente:

La contabilidad en sus orígenes apareció desde tiempos muy antiguos cuando el hombre se encontró con la necesidad de llevar registros y controles de sus propiedades, tuvieron que hallar la manera de dejar constancia sobre determinados hechos con proyecciones aritméticas que se repetían frecuentemente y eran demasiado complejas para llevar en la mente. Desde las más antiguas civilizaciones

se realizaban operaciones aritméticas rudimentarias, llegando con muchas de estas operaciones a crear elementos auxiliares para contar, sumar y restar, etc. teniendo en cuenta unidades de tiempo como el año, meses, días y para muestra de estas actividades se creó la moneda como único instrumento de intercambio. (párr. 1)

La contabilidad es de suma importancia ya que aquí se evidencia que tan bien se está realizando el trabajo en la empresa, y que tan buena gestión están realizando los trabajadores tanto de este departamento como de todos los que incluye la toma de decisiones.

En 1494, *Fray Luca Pacioli*, edita su primera obra *Summa de Arithmetica, Geometría, Proportioni et Proportionalitá* (impresa en Venecia), donde enuncia los principios fundamentales relativo a las cuentas y libros. Explicó todo lo de la partida doble y trata también lo relacionado con los registros contables de los comerciantes. Fue considerado el padre de la contabilidad moderna. A lo largo del siglo XVI se produjo en toda Europa la progresiva difusión contable de la partida doble. (Montoya, 2017)

**Tabla 4.** *Etapas en la historia de la contabilidad.*

Etapas	Descripción de la historia
Edad antigua	Donde el hombre simplemente gracias a su ingenio proporcionó métodos primitivos que se registraban en una tablilla de barro. Desde entonces la evolución de los sistemas contables no ha parado su desarrollo.
Edad media	Desde el siglo VI hasta el IX el “Solidus” fue admitida la moneda de oro como unidad monetaria, principal medio de transacciones internacionales y se permitió mediante esta medida homogénea la registración contable, logrando un notable progreso.
Edad moderna	A comienzos del siglo XIX, nace el más grande autor de su época Fray Lucas Pacioli, autor de la obra “TractusXI” donde se refiere al sistema de registración por partida doble y a las prácticas comerciales relativas a sociedades, letras de cambio, intereses etc. Detalladamente explica el inventario como una lista de activos y pasivos.
Edad contemporánea	Se inicia con la Revolución Francesa en el año de 1779 hasta nuestros días, aquí suceden muchos cambios debido a la industrialización y el intercambio comercial de los países europeos. Otro país que a partir del siglo XIX contribuyó de manera predominante al perfeccionamiento de la contabilidad fue Estados Unidos.

Fuente: Montoya. (2017)

Actualmente, gracias a los avances tecnológicos se ha dado el fenómeno de la globalización llevando las empresas a manejar un mercado más amplio y exigente debido a la competencia, esto ha hecho que el sistema de información contable sea una de las principales herramientas para la toma de decisiones. La contabilidad hoy por hoy va de la mano de la tecnología, el mercado informático crea cada vez más programas y sistemas financieros para el mejoramiento continuo de la información contable en las empresas. (Montoya, 2017, párr. 11)

### **La contabilidad en la nube**

Desde el año 2010 la contabilidad ha tenido presencia en la nube de la mano de los softwares contables online. Estos programas, además simplificar y automatizar los procesos, han permitido la integración de otros programas como el de factura electrónica y el acceso continuó a la información, desde cualquier lugar y a cualquier hora solo contando con una conexión a Internet segura. Algunos de los principales softwares contables son:

1. Wave
2. Senior Conta
3. AccountEdge
4. Siigo
5. Nubox
6. Alegra
7. Contasol

Aunque existen diferencias relevantes en la forma de contabilizar, sobre todo entre los países anglosajones y el resto mundo, el método contable más extendido sigue siendo el método de partida doble. (Montoya, 2017, párr. 12)

## Escuelas del pensamiento contable

**Tabla 5.** *Escuelas clásicas del pensamiento contable (siglos XVIII, XIX y XX)*

Escuelas	Descripción
Escuela contista	La primera escuela contable de la historia.
Teoría del propietario	Nacida en la Gran Bretaña del siglo XVIII, sirvió de antecedente a la llamada a teoría de la agencia.
Escuela Lombarda	Nace en el siglo XIX en Italia y tuvo a Francisco Villa como uno de sus principales exponentes
Escuela Personalista	En esta el patrimonio es considerado desde el punto de vista jurídico; su principal precursor fue Giuseppe Cerboni
Escuela materialista o controlista	Fundada por Fabio Besta, esta escuela se oponía a las escuelas que personalizaban las cuentas dándole a la contabilidad un carácter más económico

Fuente: Montoya. (2017)

Estas escuelas fueron las primeras escuelas que se encargaron de dar el conocimiento que hoy en día es una de las mas grandes masas del mundo. Aquí empezó el camino de lo que hoy en día es la contabilidad en todos los países.

**Tabla 6.** *Escuelas económicas del pensamiento contable (Siglo XX).*

Escuelas	Descripción
Neocontismo económico europeo	Con Leo Gomberg como su mayor representante, en esta escuela la contabilidad tiene por objeto la actividad económica de la empresa
Neocontismo económico francés	Para esta escuela el “valor” es la piedra angular de la contabilidad; sus principales exponentes son Jean Bournisien y Jean Dumarchey
Escuela alemana de economía europea	Derivada del neocontismo europeo, esta escuela surge en Alemania con las publicaciones de los economistas Friederich List y Wilhelm Roscher
Escuela Económica Hacendalista	Basada en la economía hacendal de Gino Zappa, vincula la contabilidad con la economía de la empresa
Escuela Patrimonialista	Fundada por Vincenzo Masi, esta escuela ve al patrimonio como principal objeto de la

	investigación contable
Neocontismo estadounidense	Tuvo entre sus principales exponentes a Sanders, Hatfield y More, así como a Charles Ezra Sprague, William Andrew Paton, John B Canning y Henry W. Sweeney
Escuela económica-deductiva norteamericana	De enfoque positivista esta escuela aparece en la edad de oro de la investigación pragmática en contabilidad

Fuente: Montoya. (2017)

**Tabla 7.** *Enfoques presentes de la investigación empírica.*

<b>Enfoque</b>	<b>Descripción</b>
Inductivo positivista	Estudia las prácticas contables para inducir de ella los fundamentos y/o principios que la sustentan.
Modelos de decisión	Estudia el impacto de la regulación en el mercado, el comportamiento del agregado del mercado y la incidencia de las alternativas contables.
Modelos de comportamiento	Del enfoque inductivo positivista surge el neopositivismo inductivo; posteriormente nace la teoría del enfoque al valor económico de la información.

Fuente: Montoya. (2017)

### **Grandes personajes**

La contabilidad, como disciplina y profesión, no habría avanzado sin la intervención de numerosas personas a lo largo de la historia. Desde sus inicios en las civilizaciones antiguas hasta su estudio y la profesionalización, la contabilidad ha tenido grandes figuras, entre ellas:

**Tabla 8.** *Figuras de la contabilidad.*

<b>Nombre</b>	<b>Características</b>
Luca Pacioli	Religioso italiano, padre de contabilidad moderna.
Edmond Degrange	Teórico italiano, fue el primero en explicar las relaciones entre las cuentas y el mecanismo de partida doble. Ideo el sistema de Diario-Mayor.
Francesco Marchi	Economista italiano, seguidor de la obra de Degrange, sostuvo que la Contabilidad era la ciencia de las cuentas y fue fundador de la escuela contista.
Leo Gomberg	Fue uno de los principales exponentes del neocontismo europeo.
Edgar O. Edwards y	Economistas estadounidenses, autores del clásico de la contabilidad financiera del

Philip W. Bell	siglo veinte: The Theory and Measurement of Business Income.
Charles Ezra Sprague	Contador estadounidense, fue uno de los primeros organizadores de la profesión contable.
Dan Bricklin	Ingeniero, creador junto con Bob Frankston del primer programa de hoja de cálculo, VisiCalc.

---

Fuente: Montoya. (2017)

### **Ramas de la Contabilidad**

1. Contabilidad financiera.
2. Contabilidad gerencial.
3. Contabilidad pública.
4. Contabilidad tributaria.
5. Contabilidad forense.
6. Contabilidad de proyectos.
7. Contabilidad social.
8. Auditoría

La contabilidad es una herramienta clave para conocer en qué situación y condiciones se encuentra una empresa y, con esta documentación, poder establecer las estrategias necesarias con el objeto de mejorar su rendimiento económico. Por ejemplo, si compramos madera para fabricar sillas tendremos que contabilizar esa compra para saber qué cantidad tenemos, cuanto nos ha costado, quién es el vendedor, en qué fecha la compramos, etc. De todo eso y más se encarga la contabilidad. (Gil, 2015, párr. 1)

La contabilidad es un recurso del que se dispone para administrar los gastos e ingresos de una compañía. Cualquier empresa en el desarrollo de su actividad realiza operaciones de compra, venta, financiación como consecuencia de esas actividades su patrimonio varía y obtiene un beneficio o una pérdida. (Gil, 2015, párr. 2)

La contabilidad en una agencia de viajes es muy importante ya que le permiten tanto al dueño como a los socios ver los egresos e ingresos que se dan sucesivamente en la compañía. Los gerentes o directores a través de la contabilidad pueden orientarse sobre el

curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía.

Se deben tomar varios aspectos para los documentos del tráfico aéreo: tomar en cuenta los ingresos y egresos de las ventas de boletos al cliente, el propósito de los libros mayores y Libro Diario, el uso y manejo de los comprobantes expedidos por una agencia, el monto base de las cuentas, entre otros... Al considerar los aspectos mencionados se puede llegar a un mejor funcionamiento de esta y las relaciones del tráfico aéreo. (Gil, 2015)

### **Objetivos de la contabilidad**

También hay que destacar que los objetivos fundamentales de la contabilidad son, por un lado, interpretar el pasado para tomar decisiones en la empresa y satisfacer la demanda de información de distintos grupos de interés, por otro lado, dejar constancia de todas las operaciones económicas y financieras. Es más, si desglosamos estos motivos, podremos decir que la contabilidad sirve para:

1. Analizar y dar parte de los recursos económicos de una empresa.
2. Permite a los administradores una correcta planificación y dirección de las transacciones comerciales.
3. Controlar y llevar un registro de las gestiones de los administradores y las cargas tributarias de la empresa.
4. Ayudar a predecir los flujos de dinero.
5. Colaborar con la información necesaria a la hora de realizar una estadística nacional en tomo a las actividades económicas. (Gil, 2015, párr. 8)

### **Funciones de la contabilidad**

González (2017) dice lo siguiente:

Llevar las cuentas del negocio al día es una de las grandes obsesiones de todo empresario. Esta tarea requiere de personas calificadas, con conocimientos específicos de contabilidad. De esta manera, la figura del contable se considera

imprescindible para gestionar y distribuir con eficiencia los recursos económicos de un negocio, además de para realizar análisis financieros que ayuden a la compañía a crecer (p.1).

## **Estados contables**

Los Estados Contables son un tipo de informe contable, destinado principalmente a los usuarios externos, por medio de los cuales la empresa da a conocer públicamente su situación. (Jauregui, 2015, párr. 1)

Los Estados Contables muestran aspectos patrimoniales, económicos y financieros de la organización. Existe la obligación legal de emitir Estados Contables en forma periódica. Existen normas especiales con respecto a la forma de presentación de estos y a la veracidad de su contenido. (Jauregui, 2015, párr. 3)

Estos estados deben de registrarse con la mayor cantidad posible de información que se tenga, en el momento preciso y por un profesional que se asegure que todo se esta realizando de una forma exacta en calidad de información y normativa contable.

Por otro lado, Llanes (2010) aducen que los estados financieros son para el analista de estos, las raíces al momento de hacer su trabajo, en este caso los más utilizados son: Balance general, estado de resultados o de pérdidas y ganancias y estado de flujo de efectivo.

Adicional, Ackermann (2008) señala que la contabilidad

Es muy importante en cualquier empresa, pero este grado de importancia se otorga dependiendo de los beneficios que le da a la empresa con las opciones de decisiones que se deben de tomar. La información ayuda a detectar cuáles fueron las consecuencias que influyeron en el proceso que se llevó a cabo en la producción. Mide la cantidad de inversión que se generó para poder iniciar la producción, todo lo que se requirió para transformar la materia prima y los gastos que se generaron

para poder poner al alcance de los clientes dichos productos, registrando los precios que se manejaron para que los adquiriera el público.

Como se menciona en este artículo, la contabilidad juega un papel muy importante en cualquier empresa. Además de que una buena contabilidad que se lleve desde el inicio de esta forma es mucho más factible para cualquier organización. Esto le va a permitir alcanzar mayor seguridad a la hora de tomar decisiones financieras.

### **Estados Contables Básicos**

Los Estados Contables Básicos son los que muestran los aspectos más importantes de la empresa:

**Tabla 9.** *Estados contables*

<b>Estado</b>	<b>Descripción</b>
Balance de Situación	Revela la situación económica y financiera del negocio en un momento determinado, incluyendo sus activos, pasivos y patrimonio neto. Forma parte de las cuentas anuales que las empresas elaboran al término de cada ejercicio contable.
Estado de Resultados	Resume las operaciones de la actividad económica de la empresa durante un periodo de tiempo determinado. Permite valorar la rentabilidad del negocio y saber si se están cumpliendo los objetivos financieros ya que refleja los beneficios antes y después de aplicar los impuestos, tras restar los gastos y pérdidas a los ingresos.
Estado de cambios en el patrimonio contable	Refleja los movimientos en las partidas que conforman el patrimonio de la empresa. Incluye el estado de ingresos y gastos reconocidos, así como los cambios ocurridos en los mismos, las variaciones que han causado los socios o propietarios y los ajustes al patrimonio debido a cambios en la aplicación de los criterios contables.
Estado de flujo de efectivo	Informa sobre las variaciones del efectivo y el circulante que tiene la empresa en un periodo determinado, por lo que permite determinar su capacidad para generar efectivo, conocer el origen y destino del efectivo y estimar las necesidades de liquidez.

Fuente: Eserp. (2023)

Es importante señalar que los estados financieros por sí solos no van a cambiar la situación de la empresa. Por lo que es importante conocer la correcta metodología correcta para su elaboración y presentación a la gerencia.

Drayton (2011) describe los siguientes aspectos importantes:

**Preparación:** La primera premisa es que la información del día a día se encuentre depurada y sea real. Si a partir de este punto la información con la que se cuenta es incorrecta o está viciada con otros conceptos que no deben considerarse para análisis, las decisiones que se lleguen a tomar seguramente tendrán consecuencias negativas en el futuro. (párr. 8)

**Elaboración:** Una vez que se cuenta con información veraz y confiable, se deben elaborar los reportes en tiempo y forma. Por ejemplo, en el mercado existe una oferta para adquirir computadoras a un excelente precio, pero la oferta es válida únicamente pagando en efectivo. Se le solicita al área de Finanzas que elabore un flujo de efectivo para determinar si cuentan con la liquidez suficiente para comprar las computadoras y no descapitalizarse. Sin embargo, si no elaboran los reportes en la fecha requerida, no se tendrán bases para tomar decisiones y se desaprovecharán las oportunidades que se vayan presentando. (párr. 9)

**Interpretación:** En este punto, realmente es donde se obtiene el detalle fino para la toma de decisiones. Con base en los números y cifras presentadas, se pueden obtener tantas conclusiones como uno desee para elaborar estrategias, aplicar planes de contingencia, prever alguna dificultad en el futuro, entre otros. Por ejemplo, si se obtuvieron 20 millones de pesos de ingresos en el mes de noviembre, y solamente se cuenta con esta información. (párr. 10)

Los estados financieros son herramientas sumamente útiles, ya sea para conocer la situación en la que se encuentra la entidad, medir el desempeño o tomar decisiones con el objetivo de mejorar la situación de la empresa. Sin embargo, hay que recordar, que los estados financieros deben de elaborarse con información confiable, en tiempo y hay que considerar el momento suficiente para realizar una interpretación correcta. De esta forma, el margen de error será menor y las acciones ejecutadas contarán con un respaldo más sólido para la obtención de los resultados deseados.

## **Finalidad de los estados contables**

Los estados financieros desarrollan una finalidad muy representativa dentro de la estructura financiera, obteniendo información de la situación en la que se encuentra económicamente y de sus operaciones contables que va desarrollando en la actividad empresarial. Los estados financieros tienen como objetivo, proporcionar a efectos informativos de carácter general, indicaciones relativas al estado, rendimiento financiero de la empresa, junto con información referente al flujo de dinero, además ayudan con la toma de decisiones económicas.

Los estados financieros son desarrollados por los contadores profesionales y ellos deben tomar en cuenta de aplicarlos de manera comprensible, relevante, fiable y comparable.

Las empresas preparan sus estados financieros de acuerdo con una fecha determinada y a ciertos intervalos de tiempo con la finalidad de conseguir el alcance de:

1. Cumplir con lo que exige la ley en su estado.
2. Conocer los resultados de la gestión para realizar un análisis sobre los datos obtenidos.
3. Elaborar un informe de declaración financiera para el conocimiento de los accionistas o socios.
4. Expresar la situación económica para futuros proyectos dentro de la empresa.
5. Dar información para los futuros planeamientos empresariales.
6. Brindar información a posibles inversionistas, ya que los mismos necesitan información para evaluar la viabilidad.
7. Proporcionar información de cómo marcha la empresa a toda la institución y determinar un mejor rendimiento.
8. Dar base de información a los empleados para negociación salarial de manera colectiva, con ascensos y clasificaciones laborales.

9. Proporcionar información a las instituciones financieras para que ellas realicen un análisis y decidan si se le concede o no un préstamo bancario.
10. Mostrar los Estados Financieros a las Autoridades Fiscales y dar a conocer al cumplimiento y la exactitud de la presentación impositiva y otros derechos de declaración tributaria.
11. Dar a conocer la información a los proveedores del movimiento empresarial (si ellos lo requieren), para poder evaluar la solvencia financiera.
12. Finalmente, los estados financieros son para el público en general y de comunicación pública, ya que puede exhibirse para los interesados que lo requieran.

### **Auditoria**

Sanches (2020) escribe lo siguiente:

Toda organización es susceptible de ser controlada y vigilada sea cual sea su misión o su naturaleza económica. El hecho de que exista una actividad auditora y de valoración ayuda a que todo tipo de sociedades no caigan en irregularidades fiscales, legales o de muchos otros tipos. A la vez, auditar periódicamente a estas supone un punto de mejora continua de los trabajos que realizan cotidianamente, localizando puntos débiles u otros aspectos organizacionales a mejorar. (párr. 5)

Las características principales de una auditoría, según Sanches (2020), cita las siguientes,

- a) El proceso de auditoría debe seguir unas pautas o criterios previamente establecidos.
- b) La observación y medición de muy variados tipos de procesos organizacionales es el núcleo de esta labor.
- c) Deben tenerse en cuenta todo tipo de recursos materiales e inmateriales que forman parte de la actividad económica, así como su aplicación productiva y su relevancia para la corporación.
- d) Tras el análisis apropiado, deben emplearse los datos como base sólida. Esto, con la intención de emitir unas conclusiones por medio de un informe de auditoría.

- e) Al tiempo, una auditoría debe servir como punto de inflexión. Esto supone la aportación de nuevas ideas y estrategias adaptadas a la naturaleza y recursos de la empresa analizada, de manera que esta pueda verse beneficiada con su aplicación.

La Auditoria, a través del tiempo, se ha concebido como un ejercicio para evitar la corrupción y el fraude; también para conocer y revelar con independencia el estado del arte de las organizaciones, en procura de alertar sobre la pérdida de los objetivos previstos en su concepción. (párr. 7)

La importancia de poseer o implementar un sistema de control interno eficiente y eficaz al interior en las estructuras organizacionales, se ha establecido como un esquema obligatorio en la última década, debido a la trascendencia que implica medir la eficiencia y la productividad en el momento de implementarlos y ejecutarlos.

Las organizaciones que mantengan y verifican las condiciones de control interno, en sus actividades técnicas, operativas, administrativas y financieras, permitirán conocer la situación real de las mismas, de ahí su trascendencia e incidencia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. (Bonilla, 2011, párr. 3)

Puede afirmarse que una organización pública, que no aplique controles internos adecuados, corre el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar a la misma a una crisis operativa y por ende administrativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. (Bonilla, 2011, párr. 4)

Ha transcurrido más de quince años desde la Constitución de 1991 y la Ley 87 de 1993, en donde se aborda el tema de Control Interno como un sistema de control administrativo en procura que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos de las entidades, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Bonilla, 2011, párr. 5)

Sin embargo, es preocupante como las Entidades Públicas del Estado aún presentan debilidades que generan altos niveles de Corrupción Administrativa, que dan al traste con importantes recursos, desmejoran la atención al usuario y contribuyen a que éstas desaparezcan y recaiga la responsabilidad en empresas privadas ávidas de generar utilidades en menoscabo de un eficiente servicio público. (Bonilla, 2011, párr. 6)

Es claro que el modelo tiene su origen en normas y metodologías internacionales, donde su implementación de muchos años atrás ha dado a las organizaciones resultados positivos, pero dentro de un contexto cultural muy diferente al del Estado, constituyéndose para ellos en un modelo de control administrativo por excelencia. (Bonilla, 2011, párr. 7)

Lo anterior supone, fomentar la cultura del compromiso y sentido de pertenencia del talento Humano de las organizaciones a través del diseño e implementación del Código de ética y buen gobierno, el cual contenga como mínimo los principios y pautas que deben regir el actuar de una entidad y formar parte de la cultura organizacional de la misma. (Bonilla, 2011, párr. 8)

Mas no se trata de formalizar en un documento el actuar institucional, sin no interiorizar y socializar la cultura organizacional en todos los que hace parte de ella sin distinciones y niveles, asociado a una serie de programas de capacitación, bienestar y seguridad social, que genere en el servidor público compromiso y sentido de pertenencia en pro de una mejor calidad de vida para el conglomerado. (Bonilla, 2011, párr. 9)

La Auditoría Interna es una actividad independiente realizada por el Auditor Interno y su equipo, lo cual significa que no es controlada o liderada por la Gerencia de la Compañía y tiene como propósito principal evaluar la Gestión de Riesgos, el Control Interno y el Gobierno Corporativo; mientras que el Control Interno es liderado por la Dirección de la Compañía, y es el cúmulo de actividades realizadas por todas las personas de una organización en el día a día en pro de asegurar razonablemente la consecución de los objetivos relacionados con la operación, información y cumplimiento, es decir, políticas, lineamientos, procedimientos, gestión del riesgo, actividades de control de la operación y tecnología, actividades y controles para asegurar la integridad de la información, monitoreos, comunicación, entre otras. (Zuluaga, 2021, párr. 1)

Sanches (2020) escribe que “la auditoría representa por principio un examen de las operaciones financieras realizadas en una empresa o negocio, así como de su estructura administrativa, políticas sistemas, procedimientos y métodos que en el prevalecen, contemplando en 2 tipos de enfoques”.

En general su actividad es más diversificada y preparada para responder a las necesidades de evaluación de los diferentes tipos de negocios. La auditoría enfatiza en los siguientes aspectos:

1. Verificación de operaciones
2. Examen de control interno
3. Adecuación y recomendación del sistema

La verificación de las operaciones que se efectúan en los negocios es imprescindible para salvaguardar su eficiencia y es notoria la insistencia en los aspectos de autorización, comprobación documental y revisión subsecuente de las operaciones. Estas condiciones son elementales en la actividad de control. (Grisell, 2008, párr. 2)

Examen y evaluación de CI, representa sin duda una acción preventiva y en ocasiones correctiva que se realiza investigando, analizando y verificando los sistemas administrativos, establecidos en el negocio para efecto de constatar adecuado funcionamiento de los procedimientos, métodos, políticas y registro que lo integran. (Grisell, 2008, párr. 3)

La corrección, adecuación, recomendación de las operaciones, como sistema administrativo; integran la etapa constructiva de la auditoria, en donde se coordinan actividades para la obtención de un producto denominado informa, el cual está orientado a la obtención de objetivos del negocio, identificando, disminuyendo, erradicando las desviaciones. (Grisell, 2008, párr. 4)

Es por lo cual la auditoria como herramienta del Control Interno apoya al negocio, ya que sus resultados orientan y recomienda enmendar desviaciones de tipo administrativo, financiero y en general.

La auditoría, en cambio, no se preocupa de registrar, resumir, presentar ni de comunicar dichas transacciones; su objetivo fundamental es revisar la forma en la cual las transacciones y situaciones económico-financieras que afectan a la empresa han sido tanto medidas como comunicadas.

Asimismo, es tarea de la auditoría determinar la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y de las políticas y procedimientos operativos existentes en los distintos departamentos de la empresa; en definitiva, la auditoría cubre todas las funciones de revisión, utilizando a la contabilidad como el vehículo más idóneo para realizarla.

La auditoría está orientada a presentar un juicio completo de la empresa, lo que abarca, además del aspecto contable y financiero, la forma de dirigir la empresa, la capacidad para crear y lanzar nuevos productos, así como la implantación de nuevos mercados, el seguimiento de las normas, el uso adecuado o no de los recursos, entre otros puntos que veremos más adelante.

### **Control interno**

Helmut Sy Corvo (2020) agregó lo siguiente:

El control interno contable abarca los métodos implementados por una empresa para garantizar la integridad de la información financiera y contable, cumplir con los objetivos operativos y de rentabilidad, y transmitir las políticas de gestión en toda la organización. Estos se superponen a los procedimientos operativos normales de una compañía. (párr. 1)

Esta superposición responde a la intención de proteger los activos, minimizar errores y garantizar que las operaciones se realicen de manera aprobada. No hay sistemas de controles internos idénticos, pero muchas filosofías de controles con respecto a integridad financiera y prácticas contables se han convertido en prácticas estándar de gestión.

## Elementos del control interno

Cuando una empresa cuenta con un control interno bien establecido, no solo logra cumplir sus objetivos, incrementar su negocio y generar buena reputación con clientes y autoridades, también puede responder de forma ágil y eficaz a diversas amenazas que pudiera enfrentar, para ello necesita establecer lo siguiente:

**Tabla 10.** *Respuesta a amenazas de control interno.*

<b>Respuesta</b>	<b>Descripción</b>
Separación de tareas	La separación de funciones implica dividir la responsabilidad de la contabilidad, los depósitos, la presentación de informes y la auditoría. Los deberes adicionales están separados, hay menos posibilidades de que un solo empleado cometa actos fraudulentos.
Controles de acceso	Controlar el acceso a diferentes partes de un sistema de contabilidad a través de contraseñas, bloqueos y registros de acceso electrónico puede mantener fuera del sistema a los usuarios no autorizados.
Auditorías físicas	El conteo de efectivo en los puntos de venta puede hacerse diariamente o incluso varias veces por día. Los proyectos más grandes, como el conteo manual del inventario, deben realizarse con menos frecuencia, tal vez trimestralmente.
Documentación estandarizada	El uso de formatos estándar de documentos puede facilitar la revisión de registros del pasado al buscar el origen de alguna discrepancia en el sistema. La falta de estandarización puede hacer que los elementos sean pasados por alto o malinterpretados en dicha revisión.
Balances de prueba	El uso de un sistema de contabilidad de doble entrada agrega confiabilidad al garantizar que los libros estén siempre equilibrados. Aun así, es posible que los errores hagan que el sistema se salga de balance en un momento dado.
Conciliaciones periódicas	Las conciliaciones contables pueden garantizar que los saldos del sistema de contabilidad coincidan con los saldos de las cuentas de otras entidades, como bancos, proveedores y clientes a crédito.
Autoridad para aprobación	Exigir una aprobación para poder realizar grandes gastos y pagos evita que empleados sin escrúpulos ejecuten grandes transacciones fraudulentas con los fondos de la compañía.

Fuente: HelmutSy Corvo (2021)

Las respuestas a las amenazas permiten que la empresa sepa cómo reaccionar ante cualquier tipo de situación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos, y que vaya en contra de los principios contables establecidos, los cuales tienen como prioridad que la empresa esté de a mano con un buen registro contable y sea lo más parcial y confiable posible.

**Tabla 11.** *Características del control interno.*

<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Plan de organización	La primera característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que pertenecen a ella
Segregación de funciones	La independencia estructural de la organización, esto significa separar las funciones de cada área de la empresa y es fundamental porque garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.
Control de acceso a los activos	En gran medida, un control interno efectivo también depende de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.
Sistema de autorización y procedimiento	contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Ten presente que los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.
Métodos para procesar los datos	Dependiendo de la complejidad de la organización, los medios para procesar los datos que ayuden al sistema de control interno pueden ser manuales, mecánicos o digitales

Fuente: Calle (2022)

Es importante que la empresa fortalezca su sistema de control interno para así minimizar la cantidad de errores y riesgos que en esta se pueden presentar, esto conlleva

implementar herramientas tecnológicas que logren identificar de una manera más rápida y con la mayor objetividad posible.

### **Importancia del control interno**

El sistema contable adquiere especial importancia en el control interno, puesto que proporciona la información financiera para la entidad y, por lo tanto, las declaraciones contenidas en los estados financieros. Esta información es la base del control gerencial, por lo que es necesario que sea confiable y oportuna.

Por lo anterior, el párrafo 13 de la NIA 400 establece que los controles internos en los sistemas de contabilidad de la entidad están dirigidos a lograr los siguientes objetivos:

1. Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
2. Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.
3. El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
4. Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquiera diferencia.

El control interno permite que el manejo de la contabilidad se lleve de una forma más segura y responsable, cumpliendo con una planificación previa la cual establece paso a paso que se debe realizar, para así lograr una mayor productividad por parte de la empresa y que a la hora de identificar las deficiencias por las cuales está pasando la institución en cualquier momento, sea mucho más accesible.

**Tabla 12.** *Importancia del control interno.*

<b>Situación</b>	<b>Descripción</b>
------------------	--------------------

Establecer protocolos y procedimientos	Al crear controles internos, se consigue mayor orden y cohesión dentro de la empresa, ya que todos saben qué se debe hacer y cómo.
Evitar fraudes y robos	El CERT-PY es el Centro de Respuestas ante Incidentes Cibernéticos. Según ellos, el 60% de las empresas tuvo al menos un incidente de seguridad informática relacionado con fraude financiero.
Mitigar riesgos	El control interno incluye todos los procesos en los que pueda haber algún tipo de riesgo, ya sea respecto de los activos, utilización de recursos, información, cumplimiento o gobernanza de la empresa.
Documentar procesos	Es un componente crucial del sistema de control interno porque proporciona evidencia de las distintas transacciones y sirve para rastrear los desvíos.
Segregar funciones	También forma parte de la importancia del sistema de control interno. Previene malas prácticas y conflictos de intereses. Consiste en dividir las tareas entre los empleados para evitar la concentración de la ejecución y control en un mismo empleado.
Mejorar la productividad	Un sistema de control interno permite optimizar recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad.
Mejorar el prestigio de la empresa	Contar con un sistema de control interno posiciona a la empresa como cumplidora de leyes y regulaciones.

Fuente: Protek Seguridad (2022)

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas. (Acosta, 2020, párr. 1)

Para poder decir que un SCI se encuentra funcionando bajo el modelo COSO, cada uno de los componentes y principios deben estar presentes y funcionando de manera integrada. Si bien un SCI ayuda a aumentar el nivel de percepción del riesgo de la empresa al interno y al externo, debemos reconocer que también existen limitaciones inherentes a

todo sistema como los juicios humanos en la toma de decisiones, fallas humanas o errores, colusión de dos o más personas, entre otros, que también deben ser tomadas en cuenta. (Acosta, 2020, párr. 9)

### **Fases del control interno**

Destacan Gamboa, Puente, y Vera (2016), el control interno se perfila como mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos de las entidades con el objetivo de garantizar los principios constitucionales y una adecuada rendición de cuentas. Es aquel control que guía a las operaciones que posea una empresa con el fin verificar si las políticas para el cumplimiento de las estrategias administrativas innovadoras para una gestión eficiente.

Señala González (2017), el control interno una de las características más evidentes es que se ejerce control por la propia administración hacia los departamentos que posea una empresa con el fin de regular o razonabilizar si los procesos o actividades de cada departamento se estén cumpliendo de manera eficiente y eficaz.

Existen diferentes métodos para llevar a cabo esta recopilación, por ejemplo:

**Tabla 13.** *Métodos de recopilación.*

<b>Método</b>	<b>Descripción</b>
Narración	Mediante una entrevista o documento, cada empleado hace una descripción de las labores, tareas, procesos que lleva a cabo, independientemente de si estos están establecidos formalmente. El coordinador recopila estos testimonios.
Listas de chequeo	Otro método podría ser la confección de cuestionarios previos por parte del responsable del levantamiento de la información, al cual se le presume un conocimiento previo en sistemas de control interno. Estos Check list contienen cuestiones orientadas a conocer la dinámica interna de cada área de la organización.
Observación	Mediante la observación también se puede extraer información útil para complementar aspectos que deban ser documentados.

Fuente: Gamboa, Puente y Vera (2016)

En este punto, ya se dispone de la información necesaria para realizar un diagnóstico del estado de múltiples aspectos de la gestión: el cumplimiento de los objetivos, los roles y sus funciones, las políticas, etc.

## **Evaluación**

Se ha de establecer una manera de evaluar el sistema de control interno entre todos los miembros de la organización. Cada uno de ellos debe aportar su visión e involucrarse, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua.

En este punto, el sistema de control interno ya está diseñado. Ha llegado el momento de que los responsables se hagan cargo de implementarlo en cada una de las áreas y garantizar su cumplimiento. El responsable en cuestión deberá hacer un seguimiento continuo junto con el apoyo de la auditoría interna. También es la ocasión tomar acciones correctivas necesarias y hacer ajustes finales.

## **Funciones de la evaluación de control interno**

El objetivo del control interno en una empresa, como hemos indicado, es prevenir los riesgos de fraude, incorrección material u error en los estados financieros. Para ello el objetivo de control interno de las empresas que configura un sistema coherente deben garantizar que:

1. Las transacciones se autorizan conforme a la legalidad y subsidiariamente conforme a las políticas establecidas por la dirección de la entidad.
2. Las transacciones se ejecutan tal y como se han aprobado, en los términos de precio y cantidad o características del bien o servicio entregado, prestado o recibido.

Como parte de los objetivos del control interno, el registro de las transacciones debe ser, de igual modo, conforme a Ley y las políticas de la entidad.

El objetivo del control interno también debe garantizar la salvaguarda de los activos. (Quality, 2022, párr. 2)

Los procedimientos de control interno establecidos en las operaciones empresariales contienen, entre otras cosas, políticas e instrucciones, identificación de riesgos y control de los procesos correspondientes para mitigarlos, segregación de funciones, incluida la gestión de autorizaciones, controles de supervisión diarios y seguimiento para comprobar que estos procedimientos están presentes y funcionan.

Así mismo debe implementar políticas y procedimientos que permitan asegurar que el desarrollo de las actividades es consistente con las metas y objetivos establecidos en la organización. Teniendo en cuenta esto, la gerencia operativa se ubica en la primera línea de defensa, debido a que se encarga de diseñar y supervisar los controles y procedimientos. (Auditool, 2015, párr. 2)

El primer componente es Entorno de Control y comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. (Auditool, 2015, párr. 5)

El componente de Evaluación de riesgos identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrentan, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos. (Auditool, 2015, párr. 6)

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. (Auditool, 2015, párr. 7)

El componente de información y comunicación hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. (Auditool, 2015, párr. 8)

Y finalmente Supervisión y monitoreo comprende las actividades que deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. (Auditool, 2015, párr. 9)

Casi siempre se designa a una persona (o incluso a varias, si se trata de una empresa grande) para que desarrollen las labores propias del departamento de control interno. Entre sus principales funciones se destacan:

1. Obtención de información útil para la gestión y el control, la cual puede ser tanto técnica como derivada de canales informales.
2. Conservación de los recursos financieros, materiales y técnicos que forman parte del patrimonio de las empresas.
3. Promover la eficiencia organizacional, es decir, hacer extensiva la idea de la protección y la seguridad en todos los niveles de la estructura empresarial.
4. Hay que confirmar que todas las acciones de la empresa se adecúen al marco de las leyes, las normas y los códigos vigentes. (EAE, 2021, párr. 3)

Sin embargo, esto no quiere decir que el área de control interno se convierta en un poder especial dentro de la empresa. De hecho, los mejores sistemas de control son aquellos que intervienen en la justa medida y no perjudican en absoluto las relaciones que tienen lugar en la empresa. (EAE, 2021, párr. 5)

En el terreno operativo, debe existir un conjunto de características para que el área de control interno sea realmente eficaz y cumpla con las funciones que hemos descrito algunas líneas antes. (EAE, 2021, párr. 6)

1. Es un instrumento de eficiencia en todos los planos de la empresa; no debe verse como una forma de control restrictivo ni coercitivo.
2. Mantiene en un alto nivel las relaciones que tengan lugar en la empresa, por ejemplo, las que entablan jefes con colaboradores.
3. No se trata de controlarlo todo, deben existir unas prioridades definidas de antemano, que son las que trazarán las directrices para la actuación del área de control interno, sus alcances y su utilidad.

4. Una buena forma de hacer extensivo el sistema de control interno es con la intervención de los jefes de sección o departamento. Cada uno de ellos debe tener unas prioridades en relación con sus funciones.
5. Todos los movimientos, transacciones e intercambios significativos deben estar registrados de forma exacta para que los responsables de control interno los recopilen y los evalúen según los objetivos. (EAE, 2021, párr. 7)

Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Actualícese, 2021, párr. 2)

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente, según las directrices marcadas por la administración.

El control interno en su sentido más amplio incluye controles que pueden ser considerados como contables o administrativos. El ejercicio del Control Interno debe consultar los principios de igualdad, eficiencia, economía, celeridad, moralidad, comunicación y valoración de costos ambientales.

En consecuencia, el control interno deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección,

verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

### **Objetivos:**

El control interno no es más que un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:

1. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
2. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
4. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
5. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
7. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

### **Elementos:**

Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe, por lo menos, implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

1. Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.

2. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
3. Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
5. Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
6. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
7. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
8. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
9. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.
10. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

#### **Clasificación del control interno:**

El control interno se clasifica en: Control interno administrativo y Control interno contable.

**Tabla 14.** *Tipos de Control interno.*

<b>Tipo de control interno</b>	<b>Descripción</b>
Control interno administrativo	Métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.
Control interno contable	Métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad.

Fuente: Actualícese (2021)

## **Técnicas de control interno:**

Las técnicas de control interno pueden clasificarse ligeramente en técnicas de prevención y de descubrimiento.

1. Las técnicas de prevención están destinadas a proporcionar seguridad razonable de que únicamente se reconocen y procesan transacciones válidas. Como ejemplo de técnicas de prevención pueden citarse:
    - a) Procedimientos de contraseña para restringir el acceso a terminales en línea, programas de computadoras y archivos.
    - b) Verificación y validación de los datos entrados en un sistema de computador.
    - c) Exploración de datos para ver que sean razonables antes de su entrada en un sistema.
    - d) Procedimientos claramente definidos de procesamiento y excepción.
  2. Las técnicas de descubrimiento están destinadas a proporcionar certeza razonable de que se descubren los errores e irregularidades. Como ejemplos pueden incluirse:
    - a) Conciliación de informes de balance por lote con registros cronológicos mantenidos por los departamentos originarios.
    - b) Conciliación de conteos cíclicos del inventario con los registros permanentes.
    - c) Llevar cuenta del uso de formas renumeradas.
    - d) Revisión y aprobación de informes de mantenimiento del archivo maestro.
    - e) Comparación con planes y presupuestos de los resultados que se informan.
    - f) En transacciones contables, conciliación con el mayor general de los saldos de los mayores auxiliares.
    - g) Conciliación de las cantidades de enlace que salen de un sistema y entran a otro.
- (Naranjo, 2001, párr. 2)

## **Características:**

El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contable, financiero, de planeación, de información y operaciones de la respectiva entidad. Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de

establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.

En cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad.

La Unidad de Control Interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo.

Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

A continuación, planteamos algunas acciones sencillas de control, sólo a manera de ejemplo, ya que son innumerables las estrategias y procedimientos que se pueden implementar en cada empresa para instalar un adecuado sistema de control interno, el cual debe estar en constante revisión y mejoramiento para hacerlo más efectivo, funcional y seguro.

### **Elementos del control interno**

El control interno permite que una entidad ejecute sus operaciones de forma eficiente, proteja sus recursos y presente información financiera oportuna y confiable. Para llevarlo a cabo, se debe contar con una visión integral de la compañía que vaya más allá de las áreas de contabilidad y finanzas.

Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno.

Este modelo de control interno está dividido en cinco componentes, además de principios y puntos de foco. Son sus componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y, actividades de monitoreo.

### **Ambiente de control**

El ambiente de control es el primer componente del sistema de control interno (SCI). El inciso e) del artículo 2 de la Ley General de Control Interno (LGCI) define el ambiente de control como el conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios de una organización, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa. (Madrigal y Suarez, 2011, p. 3)

1. Mostrar actitud de respaldo y compromiso
2. Ejercer la responsabilidad de vigilancia
3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad
4. Demostrar compromiso con la competencia profesional
5. Establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas. (Madrigal y Suarez, 2011, p. 3)

Todos esos factores deben servir como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes y el sistema como un todo. En efecto, el ambiente de control se considera base del sistema y cimiento de los otros componentes, ya que imparte orientación y estructura en virtud de su relación con las actitudes, las acciones, los valores y las competencias de los jefes, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución, así como con el medio en el que desempeñan sus actividades. (Madrigal y Suarez, 2011, p. 4)

### **Evaluación de riesgos**

Es el componente donde se define un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos para el logro de objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo se deben administrar y tratar sus los riesgos. En este componente, se

deben considerar los posibles cambios en el entorno externo o dentro de su modelo de negocio que pueda impedir su capacidad para alcanzar sus objetivos. (Acosta, 2020, párr. 5)

Safety Culture (2022) público el siguiente artículo:

Una evaluación de riesgos es un proceso sistemático que implica identificar, analizar y controlar los peligros y riesgos en el lugar de trabajo para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores. Lo lleva a cabo una persona competente para determinar qué medidas están, o deberían estar, implementadas para eliminar o controlar el riesgo en el lugar de trabajo en cualquier situación potencial. (párr. 1)

Más allá de cumplir con los requisitos legislativos, el propósito de las evaluaciones de riesgos es eliminar los riesgos operativos y mejorar la seguridad general del lugar de trabajo. Es responsabilidad de los empleadores realizar evaluaciones de riesgos cuando:

1. Se introducen nuevos procesos o pasos en el flujo de trabajo;
2. Se realizan cambios en los procesos existentes,
3. Equipos y herramientas; o surgen nuevos peligros. (SafetyCulture, 2022, párr. 2)

Las evaluaciones de riesgos deben ser realizadas por personas competentes que tengan experiencia en evaluar la gravedad, probabilidad y medidas de control de las lesiones por peligros. Para empezar, una buena planificación será fundamental para implementar una evaluación de riesgos de forma eficaz. (SafetyCulture, 2022, párr. 8)

#### 1. **¿Cuál es su alcance?**

Determinar el alcance al planificar su evaluación de riesgos puede ayudarle a determinar qué recursos necesitaría. Sea específico sobre lo que está evaluando. ¿Está evaluando un producto? ¿Un proceso organizativo? ¿O un área de trabajo? (SafetyCulture, 2022, párr. 9)

#### 2. **¿Qué recursos necesita?**

Determine el tipo de capacitación, herramientas y equipamiento que su equipo necesita para llevar a cabo de manera efectiva la evaluación de riesgos. También debe determinar las

medidas de análisis de riesgo que va a utilizar y saber por qué son la mejor opción para este propósito. (SafetyCulture, 2022, párr. 10)

### **3. ¿Quién participa?**

Tenga en cuenta el personal involucrado en la planificación e implementación de la evaluación de riesgos. Pueden ser gerentes, supervisores, trabajadores o proveedores. Esto le ayuda a identificar recursos adicionales que pueden ayudarle a mejorar la efectividad de su evaluación de riesgos. (SafetyCulture, 2022, párr. 11)

### **4. ¿Qué leyes, normativas y políticas internas debe cumplir?**

El incumplimiento podría dar lugar a fuertes multas y otras infracciones que pueden resultar en problemas para su operación. Determine las leyes, regulaciones, códigos, estándares y políticas internas que debe tener en cuenta al realizar su evaluación de riesgos. (SafetyCulture, 2022, párr. 12)

## **Pasos para realizar una evaluación de riesgo**

### **Identificar peligros**

A veces, los peligros y los riesgos se utilizan indistintamente; sin embargo, en realidad se refieren a dos elementos diferentes de un incidente potencial. Un peligro es algo que tiene el potencial de causar daño a las personas, la propiedad o el medio ambiente, mientras que el riesgo es la probabilidad de que un peligro realmente cause daño en circunstancias definidas. (SafetyCulture, 2022, párr. 14)

### **Evaluar los riesgos**

Para evaluar el riesgo de un peligro, debe considerar cómo, dónde, cuánto y durante cuánto tiempo las personas suelen estar expuestas a un peligro potencial. Asigne una clasificación de riesgo a sus peligros con la ayuda de una matriz de riesgo. El uso de una matriz de riesgo puede ayudar a medir el nivel de riesgo por peligro al considerar factores como la probabilidad de ocurrencia y la gravedad de las posibles lesiones. (SafetyCulture, 2022, párr. 15)

### **Decidir qué medida de control se implementará**

Después de asignar una clasificación de riesgo a un peligro identificado, es hora de idear controles efectivos para proteger a los trabajadores, las propiedades, los civiles y/o el entorno. Siga la jerarquía de controles para priorizar la implementación de los controles. (SafetyCulture, 2022, párr. 16)

### **Documentar los hallazgos**

Es importante mantener un registro formal de las evaluaciones de riesgos. Esto puede ayudar a su organización a realizar un seguimiento de los peligros, los riesgos y las medidas de control.

La documentación puede incluir una descripción detallada del proceso de evaluación del riesgo, un resumen de las evaluaciones y explicaciones detalladas sobre cómo se llegó a las conclusiones. (SafetyCulture, 2022, párr. 17)

### **Revisar su evaluación y actualizar si es necesario**

Realizar un seguimiento de las evaluaciones y compruebe si se han implementado los controles recomendados. Si las condiciones en las que se basó su evaluación de riesgos cambian significativamente, utilizar el mejor criterio para determinar si es necesaria una nueva evaluación de riesgos. (SafetyCulture, 2022, párr. 18)

### **Actividades de control**

Según Casal (2014) dice:

Son las acciones establecidas por las políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas de mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos se llevan a cabo. Las actividades de control son ejecutadas en todos los niveles de la entidad y en todos los procesos de negocio y en el entorno de la tecnología, enmarcados en el alcance del sistema de control. (p.05)

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las

instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. (Auditool, 2014, párr. 2)

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. (Auditool, 2014, párr. 3)

Estos controles permiten:

1. Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
2. Minimizar el impacto de las consecuencias de estos.
3. Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. (Auditool, 2014, párr. 4)

El artículo 2 de la LGCI define, en su inciso g), las actividades de control como políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la CGR, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno. Este concepto es coherente con el que plantea el numeral 4.1 de las NCI, según el cual, se trata de las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. (Madrigal y Suarez, 2011, pág. 3)

Las actividades de control no pueden aportar una certeza absoluta a la institución respecto del logro de los objetivos y el fortalecimiento del SCI, sino sólo una seguridad razonable en tal sentido. Esto obedece a que, dada la necesidad de priorizar las asignaciones de recursos, las actividades de control no pueden cubrir todos los riesgos que la institución enfrenta, sino sólo aquellos que se consideren relevantes. Además, pueden estar expuestas a desacato o error, así como a situaciones tales como la colusión acuerdo entre dos o más personas para obviar las actividades de control y ocultar tal proceder. (Madrigal y Suarez, 2011, pág. 4)

### **Sistemas de información y comunicación**

Acosta (2020) añade lo siguiente:

Este componente tiene como protagonista a la información, la cual es necesaria para que la entidad ejecute las responsabilidades de control interno en apoyo del logro de sus objetivos. La comunicación se produce tanto a nivel interno como externo y proporciona a la organización de la información necesaria para llevar a cabo día a día los controles. (párr. 7)

Es bien conocido que las empresas se comportan como un sistema y por lo tanto es posible fragmentarlo en subsistemas. El sistema de información es un sistema que se relaciona con todos los demás que conforman a la organización, su objetivo es captar la información requerida por la misma organización y proveerla al mismo tiempo con las transformaciones necesarias para aquellos miembros que la requieran y así agregar valor a los procesos que se estén ejecutando, por esta razón el desempeño de un directivo depende de su habilidad para explorar las capacidades de los sistemas de información para obtener resultados favorables. (Madrigal, 2020, párr. 11)

En conjunto, estos componentes ayudan a la empresa a desempeñar sus tareas, por lo que una serie de funciones que son llevadas a cabo por un sistema de información pueden agruparse en funciones de captación y recolección de datos, de almacenamiento, tratamiento de la información y distribución de la información a lo largo de la organización. (Madrigal, 2020, párr. 15)

Para determinar el valor de la información debe hacerse una comparación entre el costo de su obtención y el uso que se le pueda dar, la cantidad empleada y los beneficios que se esperan obtener, de esta manera, la información bien enfocada y elaborada evitan en gran medida que surjan problemas derivados de la incertidumbre.

Dentro de las empresas para que la información pueda ser considerada de valor debe reunir las siguientes cualidades:

**Tabla 15.** *Cualidades de la información.*

<b>Cualidad</b>	<b>Descripción</b>
Relevancia	debe aumentar el conocimiento de manera significativa y reducir la incertidumbre respecto al hecho presentado, es una cualidad decisiva al ser producto de la recolección de datos relevantes.
Exactitud	Los datos presentados deben ser acorde a lo buscado y a su importancia, por lo tanto, el nivel de exactitud está en proporción a la importancia de la decisión que se va a tomar y del nivel jerárquico de la persona que la solicita.
Completa	El mensaje debe servir para informar sobre los puntos clave del problema que se esté estudiando.
Confianza de la fuente	La credibilidad de la fuente donde se adquirió la información debe ser alta para que esta pueda ser considerada, de igual modo la utilización de varias fuentes incrementa la confianza en la información.
Comunicar con la persona correcta	El encargado de suministrar debe conocer las necesidades de información para hacerla llegar efectivamente a donde se le es requerida.
Puntualidad	La buena información es aquella que se comunica en el momento que va a ser utilizada.
Detalle	La información debe contar con la mínima cantidad de detalles para que resulte eficaz en su utilización, dicho nivel es influenciado por el nivel organizacional de donde se esté solicitando la información.
Compresión	Debe ser entendida por el receptor para lograr añadir valor al proceso en el que se esté utilizando, de modo que debe ser manipulada por factores como preferencias del usuario, el conocimiento previo, factores ambientales y lenguajes, para lograr transmitir el mensaje de manera efectiva a su receptor.

Fuente: Caurin (2017).

Ya que los sistemas de información y comunicación son tan importantes para las empresas, se debe asegurar que estos funcionen correctamente y se encuentren en sintonía con los objetivos y estrategia organizacional, de modo que realizar una auditoría permite detectar las fortalezas y debilidades con la finalidad de desarrollar un plan de acción que permita corregir y mejorar el flujo de información dentro de los sistemas, de modo que los resultados obtenidos por la toma de decisiones sea eficaz al utilizar información certera.

## **Monitoreo**

Acosta (2020) escribe:

Este componente permite monitorear, a través de evaluaciones continuas, independientes y periódicas, el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión. Los resultados deben ser evaluados y las deficiencias comunicadas de manera oportuna a la alta gerencia para poder ser gestionados. (párr. 8)

El seguimiento también debe asegurar razonablemente que los hallazgos de diferentes revisiones efectuadas por la auditoría interna, la auditoría externa, la Contraloría General de la República y otras instancias con competencia se atiendan con prontitud, a fin de que ellas también se conviertan en mejoras al SCI y a la gestión institucional. (Madrigal y Suarez, 2011, p. 5)

La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (Acosta, 2020)

Las deficiencias en lo componentes y principios de control interno pueden surgir de diferentes maneras:

- a) Actividades de monitoreo
- b) Otros componentes del sistema de control interno

c) Partes externas

Las deficiencias significativas en el Control Interno son identificadas en el proceso de auditoría. En la mayoría de las ocasiones se encuentran relacionadas con las incorrecciones detectadas y deben quedar contenidas en el archivo final de auditoría para que se pueden realizar ajustes. (Actualícese, 2016, párr. 2)

Cuando se determina que existe una deficiencia grave respecto a la presencia y funcionamiento de un componente o principio del sistema de control interno, la organización no puede concluir que ha cumplido con los requisitos de un sistema de control interno efectivo. (Auditool, 2015, párr. 3)

1. Deficiencia de control Interno: Defecto en un componente y en los principios relevantes, que reduce la probabilidad de que la entidad logre sus objetivos.
2. Deficiencia importante/mayor: Deficiencia del control interno o combinación de deficiencias que de manera severa reduce la probabilidad de que la entidad pueda lograr sus objetivos. También se presenta cuando uno o más componentes no están presentes o funcionando. (Auditool, 2015, párr. 4)

Si bien un SCI ayuda a aumentar el nivel de percepción del riesgo de la empresa al interno y al externo, debemos reconocer que también existen limitaciones inherentes a todo sistema como los juicios humanos en la toma de decisiones, fallas humanas o errores, colusión de dos o más personas, entre otros, que también deben ser tomadas en cuenta. (Acosta, 2020, párr. 10)

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio. (Acosta, 2020, párr. 11)

### **Deficiencias de control interno**

Como valor agregado, por parte del auditor, debe prepararse un memorando de control interno o una carta de recomendaciones, con base en los resultados de la evaluación de control interno, donde se detectan situaciones inconvenientes, deficiencias, errores, inconsistencias y posibles excepciones de control interno, las cuales deben ser informadas ya analizadas en borrador inicialmente, para lograr una seguridad plena de su detección y así no indicar aspectos que puedan ser fácilmente refutables, perdiendo peso profesional el auditor y por tanto credibilidad. (Romero, 2012, párr. 1)

No hay distinción de parte de los auditores en el uso de los términos en auditoría entre inconsistencia, excepción de control interno y deficiencia. Para el efecto, se exponen las definiciones de dichos términos:

1. **Inconsistencia:** Los errores matemáticos, erradas clasificaciones contables, errores de codificación, de registro, inadecuados o falta de soportes contables, etc., que afectan los estados financieros históricos, expresados, información estadística, económica y tributaria representan “inconsistencias”. (Romero, 2012, párr. 3)
2. **Excepciones de Control Interno:** Existen principios de control interno generales y específicos, así como procedimientos internos preestablecidos y disposiciones legales, enmarcadas dentro de las denominadas “de cumplimiento”, que deben cumplirse. Cuando existen desviaciones o violaciones de ellas, se puede considerar como “excepciones de control interno”. (Romero, 2012, párr. 4)
3. **Deficiencias de Control Interno:** Cualquier falla encontrada, situación indelicada, aspecto administrativo, inconveniente u otra situación que afecte la salvaguarda de activos, que no enmarque dentro de las definiciones de inconsistencias o excepción, se considera “deficiencia de control interno”. (Romero, 2012, párr. 5)

En el caso de encontrarse irregularidades, que puedan convertirse en fraudes, no se deben incluir en un memorando global, sino en un informe especial, donde se explique la profundización dada a la investigación, incluyendo documentos revisados de manera interna y externa, con base en las técnicas de auditoría que se requieran tratando de asegurar las conclusiones a que se llegue y determinar las posibles responsabilidades de los ejecutantes de la operación. (Romero, 2012, párr. 6)

De acuerdo con la NIA 265, al hacer las evaluaciones de riesgo en una auditoría de estados financieros, consideramos el control interno para poder diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno. (Auditool, 2016, párr. 1)

### **¿Cuándo se presenta una deficiencia en el control interno?**

- a) Cuando un control se ha diseñado, implementado u operado de manera tal que este no puede prevenir, o detectar y corregir, oportunamente los errores en los estados financieros, o
- b) Cuando falta el control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente los errores en los estados financieros. (Auditool, 2016, párr. 3)

La importancia de una deficiencia o una combinación de deficiencias en el control interno depende no solo de si realmente ha ocurrido un error, sino además de la posibilidad de que pueda ocurrir un error y de la magnitud potencial del error. Por lo tanto, es posible que existan deficiencias significativas, aunque no hayamos identificado errores durante la auditoría. (Auditool, 2016, párr. 11)

Los controles pueden diseñarse para que operen de manera individual o en combinación para prevenir, o detectar y corregir, los errores de manera efectiva. Por ejemplo, es posible que los controles sobre las cuentas por cobrar consistan en controles tanto automatizados como manuales diseñados para operar conjuntamente para prevenir, o detectar y corregir, los errores en el saldo de cuenta. (Auditool, 2016, párr. 18)

Una deficiencia en el control interno por sí sola puede que no sea lo suficientemente importante para constituir una deficiencia significativa. Sin embargo, una combinación de deficiencias que afecten el mismo saldo de cuenta o revelación, aseveración relevante, o componente del control interno puede aumentar los riesgos de que ocurran errores materiales a tal nivel que dé lugar a una deficiencia significativa, incluso cuando las deficiencias individualmente sean menos graves. (Auditool, 2016, párr. 19)

## **CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.**

El autor Balestrini (2016) define el “marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. (p. 125)

Está compuesto por elementos que abarcan tanto la naturaleza o enfoque del objeto de estudio, como el diseño de investigación. Población y muestra de análisis. Área y tipo de estudio del trabajo de investigación. Métodos y técnicas de recolección de datos.

La metodología se encarga de determinar cuál será la manera en la que se van a recopilar, ordenar y analizar los datos obtenidos con la investigación.

### **Enfoque de la investigación**

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo por cuanto de acuerdo con los autores Blasco y Pérez (2007):

Señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (p. 25)

Este tipo de investigación se elige cuando se quiere comprender o explicar el comportamiento de un grupo objetivo, pero también si se buscan nuevas ideas o productos, o si simplemente se quiere probar algo.

El enfoque cualitativo de investigación se enmarca en el paradigma científico naturalista, el cual, como señala Barrantes (2014), también es denominado naturalista-humanista o interpretativo, y cuyo interés “se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social” (p. 82).

La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas.

Es importante aclarar lo siguiente: aunque el enfoque cualitativo se orienta hacia la interpretación de realidades subjetivas, la investigación cualitativa no deja de ser científica, y lo es tanto como la investigación basada en el enfoque cuantitativo; dicha interpretación tampoco se reduce a un asunto de opiniones de quien investiga (Abarca, Alpízar, Sibaja y Rojas, 2013, p. 10).

En esta misma línea, Abarca, et. al. (2013) apuntan que “a pesar de sus diferencias, los datos cualitativos también tienen un valor epistemológico similar a los cuantitativos y se extraen mediante métodos rigurosos” (p. 10).

De esta manera, sin dejar de gozar de carácter científico, la investigación cualitativa parte de postulados propios del paradigma científico naturalista, los cuales determinan las características particulares del proceso investigativo con enfoque cualitativo.

Se utiliza este tipo de investigación debido a que comprendiendo el grupo específico a investigar se podrá obtener nuevas ideas y evaluar el sistema de control interno utilizado en *Time Square Travel Agency*.

### **Tipo de Investigación.**

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica.

El diseño de investigación se utiliza para trazar el plan de trabajo a seguir en la investigación. Es donde se une la fase conceptual de la investigación, como el planteamiento del problema, con la fase operativa, como el método e instrumentos de la investigación.

Ahora bien, por otra parte, la investigación explicativa, como su nombre indica, tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada. De esta forma, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno. En resumen, lo que hace el investigador es partir de una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad.

Se escogieron estos dos tipos de investigación ya que permitirá llevar un enfoque correcto para la obtención de la información y conocer más a fondo la institución.

### **Método de investigación**

Rodríguez (2022) agrega lo siguiente:

Es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo, la idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad. El método analítico es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos. (p. 1)

El estudio transversal es un tipo de diseño observacional que nos permite recopilar y analizar las variables específicas en la investigación de un problema.

El estudio transversal es un tipo de diseño no experimental de investigación en el cual la recolección de datos se realiza en un solo periodo de tiempo. En este tipo de estudios, al igual que en todos los diseños observacionales, no hay una intervención sobre las variables, no se influyen, solo se observan.

Los estudios transversales pueden abarcar varios grupos de personas, objetos, fenómenos, eventos y situaciones. Pero siempre la recolección de los datos se realiza en un momento único. El sentido transversal de toda investigación se corresponde a una única medición en un lapso en el que se planea analizar las variables o la relación de asociación entre ellas (Cvetkovic Vega et al., 2021).

### **Diseño de la investigación.**

Velásquez (2022) expresa lo siguiente:

La investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para para obtener información. La investigación no experimental se basa en la observación de los fenómenos en su entorno natural. De esta forma, pueden ser estudiados posteriormente para llegar a una conclusión.  
(p.2)

### **Sujetos de información.**

Para recabar la información requerida en la presente investigación, es necesario indagar en las fuentes de información de materiales y humanas. Se verificará mucha información sobre el manejo del control interno en el área contable, y los procedimientos contables utilizados en la empresa.

### **Población**

Según la Real Academia Española (2022) describe que la población “es el conjunto de los elementos sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo”. En sí, la población es la totalidad de lo que se va a estudiar, donde la población es la que va a dar origen a los datos de la investigación. En este caso la población de interés de nuestra investigación es el área de contabilidad de *Time Square Travel Agency S.A*, el cual esta constituido por 7 personas.

### **Muestreo**

La Real Academia Española (2022) define la muestra “como la parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él”. En esta investigación escogimos el muestro por conveniencia.

Una muestra es una selección de los encuestados elegidos y que representan a la población total. El tamaño de la muestra es una porción significativa de la población que cumple con las características de la investigación reduciendo los costos y el tiempo. En este caso la muestra serán 7 personas que constituyen el área contable de la institución.

## **Fuentes de información**

Las fuentes de información pueden ser de muy diverso tipo y pueden brindar datos más o menos fidedignos, lo cual influirá de manera decisiva y determinante en los resultados que vayamos a obtener. Investigar es obtener información, y saber investigar es, por ende, saber cómo recoger la información del modo más confiable posible. Existen tres tipos:

1. *Fuentes primarias:* Las fuentes primarias son aquellas más cercanas posible al evento que se investiga, es decir, con la menor cantidad posible de intermediaciones. Por ejemplo, si se investiga un accidente automovilístico, las fuentes primarias serían los testigos directos, que observaron la acción ocurrir. En cambio, si se investiga un evento histórico, la recopilación de testimonios directos sería una fuente primaria posible. La utilizadas en este proyecto son artículos de publicaciones periódicas, libros, artículos de revistas científicas.
2. *Fuentes secundarias:* Las fuentes secundarias, en cambio, se basan en las primarias y les dan algún tipo de tratamiento, ya sea sintético, analítico, interpretativo o evaluativo, para proponer a su vez nuevas formas de información. Por ejemplo, si se investiga un evento histórico, las fuentes secundarias serían aquellos libros escritos al respecto tiempo después de ocurrido lo ocurrido, basándose en fuentes primarias o directas. Si lo que se investiga, como en el ejemplo anterior, es un accidente, entonces un resumen de los testimonios de los testigos, escritos por la policía, constituye una fuente secundaria. La utilizadas en este proyecto son comentarios de libros.
3. *Fuentes terciarias:* Se trata de aquellas que recopilan y comentan las fuentes primarias y/o secundarias, siendo así una lectura mixta de testimonios e interpretaciones, por ejemplo. Atendiendo al caso del accidente, una fuente terciaria al respecto sería el archivo policial completo, en el que figuran fotos, testimonios, informes policiales elaborados a partir de estos últimos, etc. La utilizadas en este proyecto son revistas.

## **Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.**

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Usualmente se usan en investigación científica y empresarial, estadística y marketing.

#### Instrumentos utilizados

1. Entrevista. Según Pérez Porto, J., Gardey, A. (2008) “Entrevista es un término que está vinculado al verbo entrevistar, la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado” (p. 1).
2. Hoja de cotejo. Según Stobart, Gordon (2008) “Una lista de cotejo, también denominada de control o de verificación, es un instrumento de evaluación en que se detallan los criterios que seguir para lograr resolver con eficacia una determinada actividad de aprendizaje y los indicadores que permiten observar con claridad que esos criterios se han cumplido” (p.1)
3. Encuesta. Torres, D. (2021) afirmó lo siguiente: Una encuesta es un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas. La mayoría de las encuestas se realizan con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo referencial o muestra representativa. (p.1)

#### Técnicas instrumentales

1. Observación directa. Okdiario (2019) publicó lo siguiente: El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos. (p.1)
2. Cuestionario. Pérez, Porto y Gardey (2012) afirman que “Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo con la finalidad específica de cada uno” (p.1).

## **Variables de investigación.**

Son utilizadas para hacer referencia a los elementos que establecen relaciones entre causa y efecto. Es decir, representa un atributo que puede ser medido y que cambia durante un experimento. Por eso se lo llama “variable”, porque puede variar.

Las variables pueden tener diversas medidas, esto con relación al contexto del estudio, los límites que imponen el investigador o sus mismas características. Además, cumplen un rol fundamental en la metodología de la investigación que apliques.

### **Variable 1. Procedimientos manuales contables.**

1. *Definición conceptual:* Según Greco (2007) afirma lo siguiente:

Es un instrumento de información en el que se recogen, de forma secuencial y cronológica las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del departamento contable. El manual debe asignar tareas a cada uno de los empleados de la sociedad, asegurar el cumplimiento de las políticas internas y asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera. Los manuales contables son documentos que sirven de guía para realizar los procedimientos contables en una organización en el cual se detallan las políticas a seguir para el correcto manejo de cada cuenta para poder garantizar que la información financiera sea más transparente. (p.1)

2. *Definición operativa:* Los procedimientos manuales contables funcionan bajo el establecimiento de las tareas asignadas por parte de la gerencia al departamento contable.

3. *Definición instrumental:* para recolectar los datos de la variable estudiada se aplicará el análisis documental.

### **Variable 2. Normativas contables.**

1. *Definición conceptual:* Según Tardes (2021) dice lo siguiente:

Las normativas contables especifican cuándo y cómo se deben identificar, medir y mostrar los eventos económicos. Las entidades externas, como bancos, inversores y agencias reguladoras, se basan en estándares contables para garantizar que se proporcione información relevante y precisa sobre la entidad. Estas pronunciaciones técnicas aseguraron la transparencia en la presentación de informes y establecieron límites para las medidas de presentación de informes financieros (p.1)

2. *Definición operativa:* Funcionan bajo las normas contables utilizadas por la empresa.
3. *Definición instrumental:* para recolectar lo datos de la variable estudiada

**Variable 3. Calidad del desempeño del control interno.**

1. *Definición conceptual:* Según Baldelomar (2014),

La evaluación del sistema de control interno permite determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de la auditoría de desempeño que se van a aplicar en la empresa; asimismo define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos. Mediante el examen y objetivos del control interno, registros y evaluación de los estados financieros se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad (p.3)

2. *Definición operativa:* Esta variable funciona bajo la frecuencia y calidad de la información.
3. *Definición instrumental:* para recolectar lo datos de la variable estudiada

**Tabla 16.** *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.*

Objetivos específicos	Variables del estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Verificar procedimientos	los Procedimientos manuales	Herramientas efectivas	Calidad en los sistemas y sus	Hoja de cotejo. (Véase anexo 1)

manuales contables que se desarrollan contra los procesos automatizados.	contables	del control interno que funcionan como guías prácticas	respectivas actualizaciones.
Revisar las normativas contables que se están aplicando en Time Square Travel Agency.	Normativas contables	Conjunto de normas que reglamenta la información que debe presentarse en los estados financieros	Grado de cumplimiento de lo estipulado en manuales. Entrevista al Contador de la empresa. (Véase anexo 2)
Valorar la información sobre la calidad del desempeño del control interno en el tiempo adecuado, el diseño y la operación de los controles utilizados.	Calidad del desempeño del control interno	Procedimiento que monitoriza la calidad de los resultados y permite aceptar o rechazar las series analíticas	Frecuencia del reporte de información certera, confiable y oportuna sobre el control interno. Encuesta para evaluar el control interno en el área contable. (Véase anexo 3) Grado de control interno

Fuente: Elaboración propia (2022)

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

El análisis de resultados es la parte final y conclusiva de la investigación; en él vamos a procesar toda la información que ha ido apareciendo en nuestro estudio, a intentar presentarla de manera ordenada y comprensible y a intentar llegar a las conclusiones que estos datos originan.

Para ello deberemos eliminar datos innecesarios y transformar los datos a utilizar para poder analizarlos de manera conjunta y sistemática y conseguir que toda la información obtenida en nuestro estudio sea información útil que nos lleve a conclusiones avaladas por dicha información y a la orientación en la toma de decisiones.

Esta transformación de la información de manera estructurada es ya, por si sola, un primer análisis de dicha información encontrada en nuestro estudio a la que, como veremos, seguirá su interpretación lógica y encontrar las conclusiones a que nos lleven.

## **Procedimientos manuales contables que se desarrollan contra los procesos automatizados.**

La automatización contable es una oportunidad que puedes utilizar para hacer más simples los procesos del departamento de contabilidad de tu empresa. La automatización contable se está realizando cada vez de forma más intensa por las empresas para optimizar el tiempo y esfuerzo que el área contable dedica a este tipo de procesos.

La automatización contable es el proceso por el que haciendo uso de herramientas tecnológicas se automatiza la contabilidad de tu empresa. Es la forma actual de llevar la contabilidad de tu empresa apoyado en la tecnología.

A continuación, analizaremos la hoja de cotejo con la que trabajamos para saber si la empresa cumple con la mayoría de los rubros calificados en esta investigación,

Según la información facilitada por el área contable de la empresa y los datos obtenidos con la evaluación de la lista de cotejo utilizada para validar la información contenida en la contabilidad de la organización, esta si la lleva al día, ya que se realiza todos los meses y es revisada por el Gerente General.

Entre otros aspectos importantes de mencionar, y contenidos en la lista de cotejo, los estados financieros todos los meses se trabajan bajo un mismo formato, esto ayuda a que todos los funcionarios puedan interpretar y entender de una misma manera. Y así todas las personas que sean externas a la empresa. Otros puntos valorados fueron:

- a) Quien revisa los estados financieros,
- b) Quien firma los estados,
- c) Se presentan los estados financieros a la Junta directiva,
- d) Existen notas a los estados financieros,
- e) Y si existen mejoras en los procesos contables.

Sin embargo, la institución tiene varios meses que no cuenta con una auditoria, esto es una gran desventaja ya que el auditor, como experto en términos económicos y al resultar una persona ajena a la empresa, va a tener un impacto positivo, ya que el auditor es

una persona experta en materia financiera y que, además de realizar su trabajo, puede proponer mejoras en la empresa y también alertar en caso de que se estén realizando prácticas que puedan llegar a suponer un riesgo para la estabilidad financiera de la misma.

Además, nos comenta la Contadora de la empresa Cynthia Chanto Aguilar que no se nota una mejora en los procesos del departamento financiero ya que el sistema que utilizan no les facilita su trabajo, y en muchas ocasiones este lo que provoca es que muchos de los procedimientos deban de hacerse de forma manual, lo que implica un mayor riesgo de equivocación en los registros.

Esta lista de chequeo no pretende abarcar todas las situaciones, simplemente pretendemos que sea un punto de partida para el mejoramiento en la presentación de los estados financieros.

### **Normativas contables que se están aplicando en Time Square Travel Agency.**

Las normativas contables buscan que todas las empresas trabajen bajo una misma línea. Esto para que cualquier persona que necesite interpretar la contabilidad ya sea en su empresa o cualquier otro lugar, lo logre con mayor facilidad.

Por ello es importante analizar el sistema contable que la empresa escoja para trabajar ya que este es el que se va a utilizar todos los días para los registros correspondientes. En este caso lo haremos con el sistema de *Time Square Travel Agency*.

**Figura 2.** Valoración de calidad del sistema contable.



Fuente: Elaboración propia (2022)

El grafico anterior es el resultado de una pregunta realizada a la Contadora de la empresa *Time Square Travel Agency* Cynthia Chanto Aguilar, quien ejerce la profesión hace 34 años en la misma.

La pregunta se formuló de la siguiente manera: ¿Cree usted que el sistema contable que utiliza la empresa es el adecuado?

La entrevistada nos explica en la respuesta que el sistema contable es de un proveedor del extranjero, por lo tanto, a la hora de trabajar en él en muchas ocasiones presenta fallas, e impide que se pueda retomar el trabajo en el momento preciso, que es un sistema bastante tedioso para utilizar.

Se debe tener en cuenta que el sistema contable que se utilice en la empresa, debe ser un sistema actualizado que permite llevar de forma ordenada los ingresos y gastos de la compañía, ya que mediante este se estará al día con las obligaciones fiscales y garantiza el crecimiento de la compañía sobre buenas bases financieras. Además de que muchos procesos se deben hacer de forma manual, y cabe recalcar que la contabilidad se puede ver afectada por malas prácticas, o en este caso por errores que pueda presentar el sistema contable.

En otra de las preguntas, redactada de la siguiente manera: ¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones al personal del área contable?

**Figura 3.** *Tiempo de capacitación a los empleados.*



Fuente: Elaboracion propia. (2022)

Doña Cynthia indicó que estas se dan cada seis meses. Esto quiere decir que, inclusive aun realizando capacitaciones de manera frecuente, los empleados consideran que el sistema no es el mejor, que inclusive se podría optar por elegir otro proveedor.

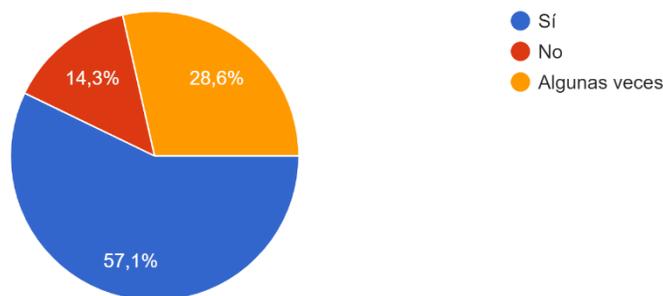
En la entrevista realizada se indicó que le empresa no cuenta con un documento de política de calidad que permita asegurar que todo en la empresa se está realizando de la forma correcta.

Una definición más formal es la que ofrece la norma ISO 9000 al definir “política de calidad como las intenciones globales y dirección de una organización orientado a la calidad, tal como lo expresa formalmente la alta dirección”.

Esto para que se trabaje como un marco de referencia para el establecimiento de objetivos de la calidad, se mejore la comunicación e incluya un proceso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

#### **Resultados de la calidad del desempeño del control interno en el tiempo adecuado, el diseño y la operación de los controles utilizados.**

**Figura 4.** *Revisión del sistema contable de la empresa.*



Fuente: Elaboración propia. (2022)

La pregunta formulada fue la siguiente: ¿Realiza revisiones la alta gerencia al sistema de contabilidad?

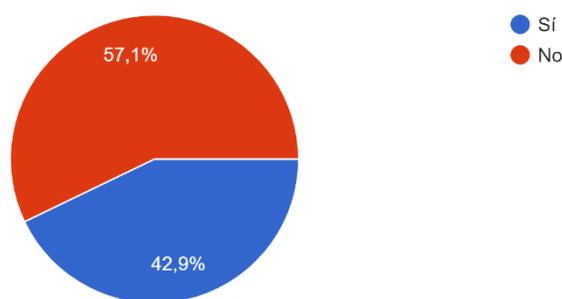
En este grafico observamos como las respuestas están de forma dividida sin embargo, en un punto tan importante como lo es el sistema que se utiliza en la empresa para llevar la contabilidad, se evidencia que alta gerencia no pide un continuo mantenimiento al

sistema que utiliza el área contable, y por indagaciones anteriores se ha mencionado que el mismo no es el mejor, e inclusive hasta se sugiere por parte de la contadora que se escoja otro sistema.

De esta manera, los sistemas contables deben ajustarse, por completo, a las necesidades y los objetivos de la empresa u organización. Para su correcto funcionamiento e implementación, es necesario que los encargados del sistema contable tomen en cuenta el giro o actividad del negocio y las estrategias competitivas que han establecido dentro del mercado, permitiéndoles estandarizar los procedimientos y definir las estructuras de costos. Estas estrategias le permitirán al sistema contable presentar a la gerencia información estandarizada y fácil de interpretar, permitiendo realizar un análisis financiero de la empresa u organización.

El sistema contable debe ser una herramienta segura, ya que en esta se almacena toda la información importante de la contabilidad de la empresa. Además, los funcionarios señalan que no se realizan auditorias, lo que hace aún más vulnerable la contabilidad que se lleva.

**Figura 5.** *Retroalimentación de la Administración acerca del cumplimiento del plan de trabajo.*



Fuente: Elaboración propia. (2022)

En este apartado, 4 de los 7 funcionarios nos indican que no se recibe una retroalimentación por parte de la Gerencia en cuanto a las funciones realizadas. Esto quiere decir que el nivel de comunicación no se encuentra en sus mejores estándares. Esto ayudaría a establecer un plan de desarrollo y capacitación para el colaborador.

La retroalimentación garantiza una mejora continua y permite resaltar debilidades y fortalezas de cada uno de los trabajadores. Además, la comunicación entre ambas partes llevaría a conocer que motivación se tiene para alcanzar los objetivos establecidos.

Comentado lo anterior, la manera en la cual se comunican las ideas en el proceso de retroalimentación genera un impacto tanto en el colaborador como en su equipo de trabajo. Si esta no se realiza de manera asertiva, procurando la motivación de los colaboradores, puede tomar una connotación negativa y así debilitar aspectos como la autoestima, nivel rendimiento y relación con su entorno.

En esta parte además se realizaron algunas conciliaciones bancarias del mes de noviembre basada en algunos de los bancos con las que la empresa maneja sus cuentas.

Cabe recalcar que la empresa realiza estas conciliaciones de forma manual, lo cual hace que este proceso requiera mas tiempo y se vuelva más tedioso, y repetitivo.

TIMES SQUARE TRAVEL AGENCY S,A						
CONCILIACION DE LA CUENTA CORRIENTE No 906134424						
BANCO SAN JOSE "102-020"						
30 de noviembre de 2022						
TIPO DE CAMBIO	603,00	DOLARES	COLONES		DOLARES	COLONES
<b>SALDO S/ BANCOS</b>		<b>1 676,03</b>	<b>1 010 646,09</b>	<b>SALDO S/CONTA SIST. ANT</b>	<b>2 046,25</b>	<b>1 243 045,71</b>
MAS :				MAS:		
				DEP # 406406182 JOSEPH ARIAS CORDERO	22/2/2022	37,00 22 311,00
				DEP # 406403474 ARLENE MARIA LOPEZ SAMP	9/7/2022	212,00 127 836,00
				DEP # 406406454 MAUREEN AGÜERO M	5/10/2022	192,00 115 776,00
				DEP # 666402504 VARELA BRENES RO	13/10/2022	192,00 115 776,00
				DEP # 406402234 KATHERINE ZELEDON H	4/11/2022	412,00 248 436,00
				DEP # 131607282 SOFIA FALLAS	9/11/2022	96,00 57 888,00
				DEP # 666404006 FERNANDEZ ESPINOZA	16/11/2022	192,00 115 776,00
				DEP # 406405600 JORGE SANCHEZ GOMEZ	23/11/2022	444,00 267 732,00
				TIPO DE CAMBIO		-
<b>SUB TOTAL</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>SUB TOTAL</b>	<b>1 777,00</b>	<b>1 071 531,00</b>
MENOS :				MENOS :		
				TIPO DE CAMBIO		- 9 156,96
				N.DEB # 406408857 TRAVEL ACE	22/9/2022	18,94 11 420,82
				N.DEB # 406409460 TRAVEL ACE	22/9/2022	38,78 23 384,34
				N.DEB # 406406615 CTA 942510587	29/9/2022	1 000,00 603 000,00
				N.DEB # 406405042 CTA 942510587	31/10/2022	1 000,00 603 000,00
				N.DEB # 40640809 CTA 907412969 TRAVEL	12/11/2022	83,50 50 350,50
				N.DEB # 113003373 COMISION SALDO MINIMO	30/11/2022	6,00 3 618,00
<b>SUB TOTAL</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>SUB TOTAL</b>	<b>2 147,22</b>	<b>1 303 930,62</b>
<b>SUMAS IGUALES</b>		<b>1 676,03</b>	<b>1 010 646,09</b>	<b>SUMAS IGUALES</b>	<b>1 676,03</b>	<b>1 010 646,09</b>

TIMES SQUARE TRAVEL AGENCY S.A.							
CONCILIACION DE LA CUENTA CORRIENTE No 101-2501008111							
SCOTIABANK *102-002							
30 de noviembre de 2022							
	603,00						
		DOLARES	COLONES			DOLARES	COLONES
<b>SALDO S/ BANCOS</b>		-	-	<b>SALDO S/CONTA-SIST. ANT</b>		- 3 242,65	- 2 055 840,10
<b>MAS :</b>				<b>MAS:</b>			
				DEP # 130000205924	20/4/2022	30,00	18 090,00
				DEP # 17186425 PARA PAGO TC KZH	22/7/2023	100,00	60 300,00
				TIPO DE CAMBIO			100 522,15
<b>SUB TOTAL</b>		-	-	<b>SUB TOTAL</b>		130,00	178 912,15
<b>MENOS :</b>				<b>MENOS :</b>			
CK 11263	29/3/2022	415,00	250 245,00	TIPO DE CAMBIO			-
CK 11266	29/3/2022	195,00	117 585,00				-
CK 11268	29/3/2022	2 502,65	1 509 097,95				-
<b>SUB TOTAL</b>		3 112,65	1 876 927,95	<b>SUB TOTAL</b>		-	-
<b>SUMAS IGUALES</b>		- 3 112,65	- 1 876 927,95	<b>SUMAS IGUALES</b>		- 3 112,65	- 1 876 927,95

Basados en la información obtenida por parte de estas conciliaciones, la empresa mantiene al día su contabilidad, y todos los movimientos son registrados de forma correcta según la información contenida en físico.

Una de las ventajas es que esta empresa realiza muy pocos movimientos, ya que debido a la pandemia sus ventas han disminuido en gran cantidad, e inclusive el personal se ha tenido que acortar en al menos un 50%. Esto quiere decir que realizar los registros de forma manual no vaya a ser que tome mucho tiempo, sin embargo, no deja de ser una posibilidad para cometer algún error.

A pesar de mala gestión en cuanto al control interno que la empresa tiene, la contabilidad se registra día a día y se comparan los datos de los estados de cuenta con los que han anotado para ver si coinciden. La única observación es que en algunas ocasiones se acumulan partidas conciliatorias y estas se olvidan en el descuadre.

Además, otro punto que es importante mencionar, es que estas conciliaciones no son de carácter obligatorio en la empresa, estas conciliaciones se realizan por voluntad de parte de la contadora y para ella mantener un mejor registro de las cuentas utilizadas.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se desarrollará las conclusiones que se obtuvieron de todo el análisis del proyecto estudiado. Estas conclusiones son el resultado de los instrumentos empleados en el trabajo y que nos dio toda la información necesaria para conocer la situación en la que se encuentra la empresa.

### **Conclusiones**

Las conclusiones nos permitirán identificar las debilidades que tiene la organización y que todavía no han podido resolver. A continuación, mencionaremos las conclusiones obtenidas:

1. La empresa Time Square Travel Agency no cuenta con un sistema de control interno fortalecido, que le permita identificar las deficiencias por las cuales está siendo atravesado el sistema contable que utiliza.
2. La empresa no tiene un control entre los sistemas que utiliza, que permita hacer match entre todos los procesos de contabilidad, ya que existen algunos de ellos que se deben de realizar de forma manual.
3. La contabilidad de la empresa si se lleva al día, sin embargo, no cuenta con un check List para verificar que se hagan los registros bajo la normativa contable establecida.
4. Según la evaluación realizada, la calidad del control interno es muy bajo, ya que puntos importantes como por ejemplo la capacitación del personal y la comunicación no son tratados con la importancia necesaria por parte de la Gerencia.
5. La empresa no contrata servicios de auditoría externa, ni tampoco realiza auditorías internas, lo cual debilita en gran parte el funcionamiento de todas las áreas de la empresa, y con mayor razón al área contable.
6. El sistema contable utilizado es de un proveedor extranjero, y aunque este no es problema principal, los funcionarios indica que, en lugar de facilitar el trabajo, en muchas ocasiones hace que las labores se compliquen.

7. La empresa no cuenta con un documento de política de calidad que evalúe la información proporcionada por cada departamento, ni para el área contable.
8. Otro aspecto importante de recalcar es que la institución no realiza mantenimiento constante al sistema que el área contable realiza, ni tampoco se tiene en mente la utilización de algún otro.
9. A pesar de que la comunicación en las empresas es un punto clave para su mejora, en *Time Square Travel Agency* es la excepción, puesto que la alta gerencia no se preocupa por realizar un informe periódico sobre el resultado de las funciones asignadas.
10. Según los datos analizados, no se realiza tampoco una retroalimentación acerca del cumplimiento del plan de trabajo asignado a cada área, para estudiar debilidades y fortalezas de cada empleado.

## **Recomendaciones**

En este apartado de la investigación daremos las sugerencias necesarias para que la empresa las pueda tomar en cuenta y que tienen que ver con cada uno de los puntos antes mencionados. Las recomendaciones obtenidas son las siguientes:

1. Se debe de iniciar por realizar un plan de control interno, en donde el principal objetivo sea identificar las debilidades de la empresa, y del sistema contable que se utiliza, para esto se tiene un lapso de 1 mes y esta dirigido a la alta gerencia.
2. Se debe de buscar la forma de realizar todos los procesos bajo una misma línea, en donde todo sea automatizado, y se evite realizar el uso de procesos manuales que aumentan el riesgo de una mala gestión.
3. Se recomienda seguir trabajando bajo las normas contables establecidas, tal cual lo hacen, pero también es recomendable realizar una lista de chequeo que confirme que los registros cumplen con todas las características necesarias. Para realizar la lista de cotejo se tiene 2 semanas de tiempo, y va dirigido al gerente de la empresa.
4. Es importante que exista una buena comunicación tanto entre departamentos, como de departamentos con la gerencia, por lo tanto, se recomienda que una vez a la semana se realicen reuniones con el personal para tratar diversos temas.

5. Considero que este es uno de los temas mas importantes, ya que es recomendable que se valore la contratación de servicios de auditoría externa, y que este se encargue de validar toda la información contenida en los estados financieros y las deficiencias departamentales, para esto se recomienda que se contrate un servicio de auditoría que revise al menos los últimos 6 meses de la contabilidad, fecha límite: setiembre 2023
6. Se le recomienda a la empresa que se enfoque en el sistema contable que utiliza, y que se valore consignar sugerencias de proveedores nacionales que le ofrezcan una mejor calidad de servicio, y que se incluya en él que todos los registros sean de forma automatiza.
7. Existen muchas formas de establecer una política de calidad, por lo tanto, se le sugiere a la empresa que considere utilizar uno para mejorar su funcionamiento, que esta política sea creada por la contadora de la empresa, con un tiempo límite de creación de 1 mes y esta se revise con todo el personal, además por medio de una reunión mensual se valore su cumplimiento.
8. Si no se considera la idea de utilizar otro sistema contable, entonces se le recomienda a la empresa que consiga negociar la manera de llegar a un acuerdo con su proveedor para gestionar un mantenimiento del sistema con más frecuencia y resultado, se sugiere que al menos una vez al mes se revise con la contadora todas las fallas presentadas en el mismo.
9. Es importante que el encargado de cada área brinde un informe sobre las metas departamentales de manera semanal a sus subordinados y que este sea comunicado con la Gerencia para así tomar decisiones de mejora. Esto va sugerido al encargado de cada área, y al Gerente de la empresa.
10. Se le da como sugerencia al Gerente de *Time Square Travel Agency* que realice sesiones grupales e individuales dos veces a la semana con los funcionarios donde se dé una retroalimentación de las funciones asignadas, y además se destaquen fortalezas y debilidades de cada uno.

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

En este apartado, realizamos una propuesta de mejoramiento para la empresa *Time Square Travel Agency S.A* basada en las conclusiones obtenidas, y las recomendaciones brindadas.

Además, se toma en cuenta para este capítulo toda la información desarrollada durante toda la investigación. De acuerdo con el análisis y resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios de la empresa se justifica la propuesta de mejora, debido a que se identificaron deficiencias, pero de igual manera se identificaron oportunidades de desarrollo.

En primer lugar, se debe señalar que las propuestas de mejoramiento son el conjunto de elementos de control que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, auditoría interna y de los Órganos de Control, así mismo se incluyen otras evaluaciones externas.

Con esto se busca que la empresa la implemente y se vea un avance en cuanto a las deficiencias señaladas.

**Tabla 17.** *Análisis FODA propuesta de mejora.*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Atención personalizada. Amplia oferta de destinos. Se sitúa en un lugar estratégico. Personal calificado.	Muchos aspectos de mejora. Buena relación con proveedores y clientes. Sector idóneo para la transformación digital. Ganas de alcanzar una mejora.
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Poco personal en la empresa. Poco presupuesto. Problemas de comunicación. Poco uso de sistemas digitales.	Sistemas de trabajo deficientes. Uso de redes sociales inactivo. Disminución de ingresos. Existen muchas competencias

Fuente: Elaboración propia (2022).

## Objetivo general.

Diseñar una propuesta de mejora para la empresa *Time Square Travel Agency* que se enfoque en el desarrollo del sistema de control interno y alcance su avance en los primeros seis meses del año 2023.

## Objetivos específicos.

1. Entregar de una forma detallada las acciones orientadas a mitigar el impacto del riesgo o disminuir la probabilidad de ocurrencia.
2. Identificar los obstáculos que impiden un control interno en el Departamento contable de la empresa *Time Square Travel Agency S.A.*
3. Determinar si el personal que labora en el departamento financiero está capacitado para desempeñar bien su trabajo.

**Tabla 18.** *Propuesta de mejoramiento.*

Deficiencias encontradas	Riesgos asociados	Riesgos que afectan los elementos del control interno	Propuesta de mejoramiento		
			Políticas	Estrategias de gestión	Responsable
Carencia de un código de calidad No se evalúa el desempeño del trabajador Carece de comunicación entre Gerencia y departamentos Carencia de manual de funciones Falta de un plan de capacitaciones al personal.	Falta de compromiso de la alta gerencia. Incumplimiento de perfil. Falta de capacitación y formación. Clima laboral.	Dificultad para el cumplimiento de objetivos departamentales. Ineficiencia en el uso de recursos financieros y de recursos humanos. Compromiso insuficiente por parte de la administración.	<i>Time Square Travel Agency S.A</i> se compromete desde la coordinación de talento humano a identificar, diseñar e implementar métodos que le permitan controlar, prevenir y mitigar los riesgos que se puedan presentar en la ejecución de este proceso.	Diseño de un código de calidad de control interno para la empresa. Diseñar y entregar a los funcionarios su manual de funciones. Diseñar un programa de capacitaciones cada 3 meses y la evaluación de su desempeño.	Alta Gerencia y la dirección financiera-contable.
Insuficientes puntos de control en los procesos contables	Posible información errónea y fuera de tiempo. Insuficiente información entre áreas.	Insuficientes acciones para dirigir los riesgos al cumplimiento de los objetivos. Actividades dirigidas	Desde la dirección de <i>Time Square Travel Agency</i> se ha adquirido el compromiso de asegurar la asignación de los recursos y	Establecer parámetros de revisión periódica y fortalecimiento de los controles existentes.	Alta Gerencia y la dirección financiera-contable.

únicamente a desarrollar el Identificar algunas áreas o seguimiento, puntos críticos procesos. monitoreo a la de control e evaluación del implementar diseño e adecuadamente implementación el sistema de de los procesos control interno. para la administración, protección, prevención y mitigación de las eventualidades identificadas en los riesgos propuestos.

Ausencia de procesos de auditoría. No se realizan revisiones periódicas a los procesos y procedimientos	Desconocimiento del manual de control interno. Mal uso de los recursos.	Ausencia de mejora continua. Procesos poco ágiles.	Desde la gerencia se asegurará el cumplimiento total de los requisitos legales y operacionales de gestión y control, realizando un adecuado análisis y desarrollo del control de evaluación, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo.	Implementar el sistema de control interno junto a un programa de evaluación de este.	Alta Gerencia y la dirección financiera-contable.
No se evalúa el control interno					

---

Fuente: Elaboración propia (2022).

## **Características del plan de mejoramiento**

1. Este plan de mejoramiento tiene como fin implementarse en la empresa Time Square Travel Agency S.A. en un plazo máximo de seis meses, en el que se incluye un análisis de los resultados obtenidos.
2. Los costos que conlleva el plan de mejora se limitan a la decisión de parte de la Alta Gerencia en cuanto a obtener un nuevo proveedor de sistema contable y los costos del manual de funciones transcurren de parte de la estudiante a cargo de la propuesta.
3. Se propone comenzar con la implementación de la propuesta en el segundo trimestre del año 2023.
4. El tiempo para realizar cada fase es de seis meses.
5. La evaluación de resultados se hará al 31 de diciembre 2023, sin embargo, se hará un informe mensual con la revisión de cumplimiento.
6. La investigación busca incentivar esta clase de proyectos a los estudiantes debido a que se adquieren conocimientos propios de una empresa, contribuyendo en su formación como profesionales íntegros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acosta, M. (24 de enero de 2020). *Que es el control interno y su importancia*. Marsh. Obtenido de: <https://www.marsh.com/mx/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Álvarez, M. y Ochoa, B. (2009). *Información financiera, base para el análisis de estados financieros*. Recuperado de <https://bit.ly/3qR0Wci>
- Aplicación de los controles. (16 de julio de 2021). *El financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/opinion/editorial-aplicacion-de-los-controles>
- Auditool. (23 de abril de 2015). *Monitoreo del sistema de control interno - Principio 17 de COSO III: Evalúa y comunica deficiencias*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3331-monitoreo-del-sistema-de-control-interno-principio-17-de-coso-iii-evalua-y-comunica-deficiencias>
- Auditool. (29 de junio de 2016). *Deficiencias del control interno según las NIAs*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/4348-deficiencias-de-control>
- Auditool. (31 de julio de 2014). *Actividades de control interno según COSO III*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2867-actividades-de-control-segun-coso-iii>
- Bolaño et. al. (2019). *Procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno*. Universidad Tecnológica de la Habana.
- Bonilla M. (05 de enero 2011). *La auditoría y el control interno*. Auditool. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/256-la-auditoria-y-el-control-interno>
- Calle, Juan P. (08 de junio de 2022). *Características de un buen sistema de control interno*. Pirani. Obtenido de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Camayo, R. (30 de setiembre de 2019). *El problema y los objetivos de investigación*. Obtenido de: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/el-problema-y-los-objetivos-de-la-investigación>

- Cerna, N. y Carlos, D. (2018). *Los estados financieros y su impacto en la toma de decisiones financieras de las pequeñas empresas rurales de la región Cajamarca*. Recuperado: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623542>
- Conceptodefinicion.de, Redacción. (Última edición:25 de julio del 2019). Definición de Fuentes de información. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/fuentes-de-informacion/>. Consultado el 2 de noviembre del 2022
- Cordero, C. (11 de julio 2022). *Contraloría: RACSA no cuenta con estrategia que asegure la sostenibilidad financiera a mediano y largo plazo*. El financiero. <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/contraloria-racsa-no-cuenta-con-estrategia>
- EAE. (23 de abril del 2021). *Responsable del área de control interno*. Obtenido de: <https://retos-directivos.eae.es/de-que-se-ocupa-el-responsable-del-area-de-control-interno/>
- Isotools. (s.f). *Fases del Sistema de control interno*. Obtenido de: <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>
- Madrigal G. (2011). *Actividades de control*. Contraloría General de la Republica. [PDF]. Obtenido de: [https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Actividades-de-control\\_teoría.pdf](https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Actividades-de-control_teoría.pdf)
- Madrigal G. (2011). *Curso virtual, Control interno*. Contraloría General de la Republica. [PDF]. Obtenido de: [https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Ambiente-de-control\\_teoría.pdf](https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Ambiente-de-control_teoría.pdf)
- Mata, L. (28 de mayo de 2019). El enfoque cualitativo de investigación. Obtenido de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Miranda, M. (2020, abril 14). *Auditoría de los sistemas de información y comunicación organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-de-los-sistemas-de-informacion-y-comunicacion-organizacional/>
- Montaño Orozco, E. (2018). *Control interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*: Vol. Edición digital. Siglo del Hombre Editores.

- Montoya, L. (21 de marzo 2017). *Historia de la contabilidad. Historia-Biografía*. Obtenido de: <https://historia-biografia.com/historia-de-la-contabilidad/>
- Norma Internacional de Contabilidad. (2010). *Presentación de estados financieros*. Recuperado de <https://bit.ly/3HQiFYD>
- Orellana, P. 05 de junio, 2020. Método analítico. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Revista Cubana de Alimentación y Nutrición. (2021). *Control interno en los servicios*. Vol. Edición digital.
- Romero Javier. (03 de setiembre de 2012). *Excepciones, deficiencias e inconsistencias comunes de Control Interno*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/excepciones-deficiencias-inconsistencias-comunes-de-control-interno/>
- Safety Culture. (03 de octubre de 2022). *Evaluación de riesgos*. Obtenido de: <https://safetyculture.com/es/temas/evaluacion-de-riesgos/>
- Sandoval, M. (4 de noviembre 2021). *Cambios, riesgos y ventajas de la auditoría en tiempos de COVID-19*. El financiero. <https://www.elfinancierocr.com/opinion/cambios-riesgos-y-ventajas-de-la-auditoria>
- Tamayo, L. (2012). *Importancia de los estados financieros en el entorno de las finanzas contemporáneas*. Recuperado: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0063256.pdf>
- Todo Control. (05 de julio de 2022). *Funciones del control interno*. Obtenido de: <https://todocontrol.club/control-interno/funciones-del-control-interno/>
- ProtekSeguridad. (2022). *Cuál es la importancia del sistema de Control interno*. Obtenido de: <https://www.protek.com.py/novedades/importancia-del-sistema-de-control-interno/>
- Pérez Porto, J., Gardey, A. (25 de septiembre de 2008). *Definición de entrevista - Qué es, Significado y Concepto*. Definicion.de. Obtenido de: <https://definicion.de/entrevista/>
- Stobart, Gordon (2008). InterEcodal. *Lista de Cotejo*. Obtenido de: <https://www.upf.edu/web/ecodal/glosario-lista-de-cotejo>

Eserp. (2023). Business y Low School. *Los 4 estados financieros de una empresa.*

Obtenido de: <https://es.eserp.com/articulos/estados-financieros-empresa/>

## ANEXOS.

### Anexo 1. Hoja de cotejo.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Hoja de cotejo

<b>Fecha: 04/enero/2023</b>	<b>Hora: 1:00 pm</b>
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency SA. en los últimos 3 meses del año 2022.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	La información es suministrada es confidencial y para fines académicos.
<b>Instrucciones</b>	A continuación, se evaluará con una lista de comprobación algunos puntos para conocer si la contabilidad de la empresa cumple con cada uno de ellos.

### Sección 1: Educación Virtual en Costa Rica.

Lista de Chequeo para revisar información de los últimos 6 meses del 2022.

Descripción	Nivel de conocimiento			
	Cumple	No cumple	N/A	Anotaciones
Los estados financieros se encuentran al día				
Quien revisa los estados financieros				
Quien firma los estados financieros				
Los estados financieros se le presentan a la Junta Directiva				
Cada cuanto se le informa a la Junta Directiva sobre la contabilidad				
Han existido auditorias recientes				
Los estados financieros poseen notas de balance				
Todos los meses se utiliza el mismo formato para los estados financieros				
Existe alguna mejora notable en los procesos del departamento financiero				
A la fecha de cierre fueron conciliados los datos incluidos en la contabilidad.				
Todas las obligaciones financieras de la compañía están debidamente registradas				
Todos los activos de la compañía están debidamente asegurados con pólizas vigentes				

Se prepararon los estados financieros de propósito general los cuales incluyen balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo y sus respectivas notas				
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

## Anexo 2. Entrevista al Contador de la empresa.

Universidad San Marcos  
Licenciatura en Contaduría Pública  
Instrumento #1. Encuesta al Contador de la empresa

<b>Fecha: 04/enero/2023</b>	<b>Hora: 2:30pm</b>
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency SA. en los últimos 3 meses del año 2022.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medición del grado de aceptación de la modalidad 100% virtual.
<b>Instrucciones</b>	Conteste las siguientes preguntas con sus palabras.

### Datos personales

<b>Muestra:</b>	1 personas
<b>Departamento:</b>	Departamento contable

### Parte 1. Preguntas del instrumento.

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es su nombre?	
¿Hace cuánto tiempo labora para la empresa?	
¿Qué sistema contable utiliza la empresa?	
¿Considera usted que la empresa realiza mantenimiento constante a esos sistemas contables?	
¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones al personal del área contable?	
¿De qué forma usted y su jefe se aseguran de que el proceso contable ha sido realizado de forma exitosa?	
¿Cuál considera usted que es el mayor riesgo de su trabajo?	
Comente si se han establecido controles para mitigar los riesgos de la información	
¿Cuál mecanismo para la atención de incidentes de seguridad de la información contable tienen establecido?	
¿Se tiene una clasificación de la información por nivel de sensibilidad o privacidad?	
¿Se aplican mecanismos para garantizar la protección de los equipos informáticos y con qué frecuencia?	
¿Considera usted que la contabilidad se registra según las NIC, explique por qué?	
¿Cuáles son los principales elementos de un buen sistema contable?	
¿Considera que toda transacción registrada por el ente en el sistema de contabilidad cumple con los canales de autorización correspondiente?	
¿Existe un plan de cuentas que describa cada uno de	

los rubros, ramos y partidas que conforman los estados financieros?	
¿Los reportes del sistema de contabilidad han sido prediseñados y estandarizados según las características y necesidades de información del ente?	
¿En función de la normativa de control interno, cuales considera usted que son las principales fortalezas del sistema contable?	
¿Cree usted que el sistema contable que utiliza la empresa es el adecuado?	
¿Qué considera usted que debe mejorar la empresa en cuanto al sistema contable?	

***Muchas gracias.***

### Anexo 3. Encuesta para evaluar el control interno en el área contable.

Universidad San Marcos  
 Licenciatura en Contaduría Pública  
 Instrumento #1. Encuesta al departamento contable

<b>Fecha:</b> 04/enero/2023	<b>Hora:</b> 3:00 pm
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency SA. en los últimos 3 meses del año 2022.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Medición del grado de aceptación de la modalidad 100% virtual.
<b>Instrucciones</b>	Rellene el círculo, de la alternativa que más se parece a lo que usted piensa o según su opinión/experiencia.

#### Datos personales

<b>Muestra:</b>	7 personas
<b>Departamento:</b>	Departamento contable.

#### Parte 1. Preguntas personales.

Pregunta	Respuestas				
¿Qué edad tiene?	<input type="radio"/> 18 a 28	<input type="radio"/> 29 a 39	<input type="radio"/> 40 a 50	<input type="radio"/> 50 a 60	<input type="radio"/> 60 años o más
¿Cuál es su estado Civil?	<input type="radio"/> casado	<input type="radio"/> soltero	<input type="radio"/> unión libre	<input type="radio"/> divorciado	<input type="radio"/> viudo
¿Cuántos hijos tiene?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4 o más	<input type="radio"/> No tengo
¿Cuál es su horario de trabajo?	<input type="radio"/> Jornada completa	<input type="radio"/> Medio Tiempo	<input type="radio"/> Jornada Nocturna	<input type="radio"/> Trabajo Propio	<input type="radio"/> No trabaja

#### Parte 3. Preguntas de percepción en relación con el área contable y sus procesos.

A continuación, encontrará una lista de preguntas, por favor señale su grado de percepción con cada una de ellas, marcando con X la alternativa que se más acerca a lo que usted piensa.

Preguntas	Grado de percepción				
	SI	AVECES	NUNCA	CASI NUNCA	NO APLICA
¿Considera usted que las tareas están distribuidas de forma correcta?					
¿Considera usted que el sistema contable (ya sea manual o electrónico) es eficaz					

¿La organización cuenta con un documento de política de la calidad?					
¿Los procedimientos exigidos por las normas contables han sido documentados?					
¿Los documentos que han sido revisados, cumplen con la metodología de aprobación?					
¿El uso de documentos obsoletos, está regulado por una metodología que evite su distribución?					
¿La conservación y protección de registros en formato digital, está descrita en el procedimiento?					
¿Los registros en formato digital, cuentan con copias de seguridad?					
¿Comunica la Alta Dirección a la organización, la importancia de cumplir los requisitos legales y los de los clientes?					
¿Realiza la Alta Dirección revisiones al sistema?					
¿Se evidencia mejoras continuas en los sistemas contables, con respecto a periodos anteriores?					
¿Se realiza un informe periódico de labores realizadas: oral y escrito?					
¿Se recibe retroalimentación de la Administración acerca del cumplimiento del plan de trabajo?					
¿Considera usted que existe algún elemento que se pueda mejorar en la empresa en el área de contabilidad según lo que usted conoce?					
¿Las funciones de su cargo se corresponden a las establecidas en el manual de cargos de la institución?					
Existe algo que usted desee añadir o comentar					

***Muchas gracias.***