



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN

**COMPROBAR LA EFICIENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LOS
MANUALES DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CENTRO
AUTOTAL S.A. EN EL ÁREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN EL
MES DE DICIEMBRE 2023**

ELABORADO POR:

ORLANDO JOSUÉ VALVERDE SOLANO

SAN JOSE, COSTA RICA

FEBRERO, 2024



**#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

NANCY
MORA SALAS
(FIRMA)
Firmado digitalmente por
NANCY MORA
SALAS (FIRMA)
Fecha: 2024.02.15
13:14:22 -06'00'

Firma

Lic. Rodolfo Calderón Zamora

Tutor Asesor

RODOLFO
CALDERON
ZAMORA (FIRMA)
Firmado digitalmente por
RODOLFO CALDERON
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2024.02.15 11:08:39
-06'00'

Firma

Orlando Josue Valverde Solano

Sustentante

ORLANDO JOSUE
VALVERDE
SOLANO (FIRMA)
Firmado digitalmente por
ORLANDO JOSUE
VALVERDE SOLANO (FIRMA)
Fecha: 2024.02.15 13:44:30
-06'00'

Firma

Martes 13 de febrero 2024

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	3
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
DECLARACIÓN JURADA	10
AGRADECIMIENTOS	11
DEDICATORIA	12
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES.....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
Tema de investigación	17
Estado actual de la investigación.....	17
Ámbito Nacional.....	17
Ámbito Internacional	20
Síntesis de la investigación.....	23
Objetivo de estudio	24
Objetivo General.....	24
Objetivos específicos	24
Formulación del problema de investigación	25
Justificación del tema de investigación.....	26
Alcances de la investigación.....	27
Proyecciones	27
Limitaciones.....	28
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	29

Marco Situacional	29
Posición Geográfica.....	29
Reseña histórica de Centro Autotal S.A.....	30
Valores de Centro Autotal S.A.....	31
Misión de Centro Autotal S.A.....	31
Visión de Centro Autotal S.A.....	31
Marco Conceptual.....	34
Área administrativa.....	34
Importancia del área administrativa.....	36
Área Financiera contable	37
Objetivos de la contabilidad.....	41
Estados financieros contables.	42
Objetivo de los financieros contables.	42
Propósitos de los estados financieros.....	42
Elementos de los Estados Financieros.	43
Balance de Situación Financiera.....	43
Estado de Resultados.	44
Cambio en patrimonio contable	46
Para una mayor comprensión se puede ver el anexo número 3.	46
Estado de Flujo de Efectivo	46
Notas a los Estados Financieros.....	47
Ciclo Contable	48
Relación de investigación con la empresa Centro Autotal S.A.	49
Control Interno.....	49
Importancia del control interno.....	50

Componentes del sistema de control interno.	51
Evaluación de riesgos.	52
Actividades de control.	52
Información y comunicación.	52
Supervisión y monitoreo.	52
Elementos del control interno	52
Clasificación del control interno.....	53
Técnicas del control interno.....	54
Tipos de riesgos del control interno.....	55
Métodos de recopilación de datos del control interno	56
Seguimiento a los datos recopilados.....	56
Métodos para llevar a cabo el seguimiento.....	58
Beneficios del seguimiento efectivo	58
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	70
Enfoque metodológico	71
Tipos de investigación	72
Método de investigación.....	73
Diseño de la investigación.....	74
Sujetos y fuentes de información.....	75
Población de interés.....	75
Muestra.....	75
Fuentes de información.....	75
Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.....	76
Variables de investigación.....	77

Variable 1. Revisar los manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa.....	77
Variable 2. Conocer los procesos que ejecutan en control interno la empresa Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022.....	78
Variable 3. Identificar los procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa en cuanto a control interno.....	78
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	80
1.Manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa año 2023.	80
2. Procesos que ejecutan en control interno la empresa Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022.	83
3. Procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa en cuanto a control interno.	84
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
Conclusiones.....	86
Recomendaciones	87
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	89
Objetivo general.....	89
Objetivos específicos.	89
Acciones concretas.....	89
Recursos necesarios.	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS	97

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa del mapa de la ubicación.....	30
Ilustración 2. Centro Autotal S.A.....	31
Ilustración 3. Organigrama Centro Autotal S.A.....	32
Ilustración 4. Ciclo contable.....	48
Ilustración 5. Tipos de auditoría.....	61
Ilustración 6. Etapas del proceso de la auditoría administrativa.	64
Ilustración 7. Tipos de normas ISO.....	66
Ilustración 8. Tipos de programas.	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA.....	33
Tabla 2. Actividades administrativas.....	35
Tabla 3. Etapas en la historia de la contabilidad.....	38
Tabla 4. Escuelas clásicas del pensamiento contable (siglos XVIII, XIX y XX).....	39
Tabla 5. Escuelas económicas del pensamiento contable (Siglo XX).....	40
Tabla 6. Componentes del Balance de Situación Financiera.....	44
Tabla 7. Sub componentes del Balance de Situación Financiera.....	44
Tabla 8. Sub componentes del Estado de Resultados.....	45
Tabla 9. Importancia del control interno.....	51
Tabla 10. Componentes del sistema de control interno.....	52
Tabla 11. Elementos del control interno.....	52
Tabla 12. Clasificación del control interno.....	54
Tabla 13. Tipos de riesgo del control interno.....	55
Tabla 14. Métodos de recopilación de datos del control interno.....	56
Tabla 15. Diferencias en auditoría financiera interna y externa.....	65
Tabla 16. Muestra del personal a cargo del área financiera y administrativa.....	75
Tabla 17. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.....	79
Tabla 18. Entrevista inicial a la gerente de Centro Autotal S.A.....	80
Tabla 19. Entrevista por áreas a la gerente de Centro Autotal S.A.....	81
Tabla 20. Entrevista de procedimientos a la gerente de Centro Autotal S.A.....	81
Tabla 21. Resultados obtenidos de la matriz análisis documental de la empresa Centro Autotal S.A.....	82
Tabla 22. Resultados obtenidos del check list de procesos de control interno de la empresa Centro Autotal S.A.....	83
Tabla 23. Resultados obtenidos de la hoja de conteo de procesos manuales de control interno de la empresa Centro Autotal S.A.....	84
Tabla 24. Análisis FODA a la propuesta de mejora de Centro Autotal S.A.....	89
Tabla 25. Cronograma de propuesta de mejoramiento de la empresa Centro Autotal S.A.....	90
Tabla 26. Manual de procedimientos área financiera de la empresa Centro Autotal S.A.....	91

Tabla 27. Manual de procedimientos área administrativa de la empresa Centro Autotal S.A. ...	92
Tabla 28. Matriz de análisis documental de la empresa Centro Autotal S.A	101
Tabla 29. Check list de los procesos de control interno área financiera de la empresa Centro Autotal S.A.	102
Tabla 30. Check list de los procesos de control interno área administrativa de la empresa Centro Autotal S.A.	103
Tabla 31. Hoja de conteo manual de los procesos de control interno área administrativa de la empresa Centro Autotal S.A.	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1. Balance de Situación Financiera.	97
Anexos 2. Estado de Resultados.....	98
Anexos 3. Estado de Cambios en el patrimonio.....	99
Anexos 4. Estado de Flujo de Efectivo.....	99
Anexos 5. Entrevista a gerente de empresa.	100
Anexos 6. Matriz de análisis documental.....	101
Anexos 7. Check list de procesos de control interno.....	102
Anexos 8. Hoja de conteo de los procesos manuales la empresa.	104

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **ORLANDO JOSUE VALVERDE SOLANO**, mayor, casado, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contaduría pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en La Trinidad de Moravia, San José, portador de la cédula de identidad número 1-1101-0711, en este acto, debidamente aperecebido 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 Contabilidad Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: **COMPROBAR LA EFICIENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CENTRO AUTOTAL S.A EN EL ÁREA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN EL MES DE DICIEMBRE 2023** 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 08 del mes de febrero del año dos mil 2024.

ORLANDO JOSUE VALVERDE SOLANO (FIRMA)	Firmado digitalmente por ORLANDO JOSUE VALVERDE SOLANO (FIRMA) Fecha: 2024.02.09 11:23:34 -06'00'
---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Orlando Josue Valverde Solano.

Cédula 1-1101-0711

AGRADECIMIENTOS

Primero agradecer a mis dos tutores, la Profesora Tatiana por su guía y acompañamiento, al profesor Rodolfo, por los consejos durante este trabajo.

A la familia del Centro Autotal, que me permitieron realizar este trabajo de graduación en su empresa, son una familia muy especial de corazón se los agradezco.

Al Licenciado Oscar Zelaya, ya que fue quien me ayudó con la experiencia de campo en la auditoría y contabilidad, y siempre estando a la par mía, definitivamente él siempre va a ser nuestra oración contestada.

A doña Brenda por los consejos y guía no solo durante el trabajo, si no en todos estos años acompañándome en muchos aspectos de mi vida.

Orlando Josue Valverde Solano.

DEDICATORIA

Este trabajo primero va dedicado a Dios, que su infinita misericordia me permitió el finalizar esta etapa de mi vida.

A mi madre Olga Solano, que su apoyo es fundamental y que hoy se concluye esta etapa por su acompañamiento, guía, amor y siempre pero siempre estar a la par mía, te amo madre bella.

A mi bella esposa, Jessy gracias por estar todo el tiempo acompañándome y respaldándome en todo este tiempo, este logro es suyo amor, no estaría acá de no ser por usted, te amo demasiado.

A mis dos bellos hijos, Kristel y Esteban, que son el motor de mi vida, y la motivación para luchar cada día.

Mis hermanos Angie y Christian, miembros demasiado importantes de mi vida, con los que hemos compartido de todo, los amo.

Y en especial va dedicada a mi padre allá en los cielos, que luchó para que todos llegáramos a ser profesionales, ¡papi lo hice!

Orlando Josue Valverde Solano.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

La presente investigación tiene como objetivo comprobar eficiencia y actualización de los manuales de control interno de la empresa *Centro Autotal S.A*, esto al mes de diciembre 2023, se realiza mediante el análisis de los manuales que posee la empresa, con fin de evaluar la eficiencia de cada procesos, y formular las distintas recomendaciones.

Como resultado del análisis efectuado se encuentra que la empresa *Centro Autotal*, lo que realmente necesita es la implementación de todos los manuales de procedimientos en las áreas financiera y administrativa.

Dicha investigación fue aplicada con un diseño no experimental, con un enfoque cualitativo, descriptivo no correlacional, para la muestra se realiza una entrevista a la gerente de la empresa.

Se realizan recomendaciones sobre la importancia y la implementación de los manuales de control interno, y el adecuado seguimiento y evaluación. Se aplican cuatro distintas pruebas para la evaluación de los procesos, dando como resultado la recomendación principal de implementar los manuales de procedimientos para las áreas financiera y administrativa.

Además, se evalúan los distintos tipos de instrumentos aplicados a la investigación, los cuales determinaron el orden del trabajo y la obtención de los datos para completar esta investigación, se hace también la reseña histórica de la empresa.

Palabras claves: Contabilidad, auditoría, procedimientos y control interno.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre Comprobar la eficiencia y actualización de los manuales de control interno de la empresa Centro Autotal Sociedad Anónima en el área financiera y administrativa al mes de diciembre 2023.

La característica principal de este tipo de trabajo, es analizar cada uno de los manuales, confrontando con la situación actual de la empresa, al ser un taller de mecánica automotriz, vemos como muchas empresas actúan sin una responsabilidad de controles, ocasionando deficiencias en sus manejos financieros y administrativos.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas, es la falta de conocimiento sobre los manuales de control y procedimientos, ya que al ser formados académicamente en un área distinta a la contable no poseen el conocimiento de la importancia de los manuales.

A su vez, dado que la mayoría de personas del gremio de mecánicos, tienen como pensamiento que el negocio solo funciona con los ingresos y gastos, sin tener la idea clara, que esto va más allá.

Centro Autotal desde su fundación en el año de 1999, siempre se ha caracterizado por llevar todo en orden, tanto en su área financiera como administrativa, al ser una empresa familiar, una de las dueñas graduada como financiera, se ha preocupado por mantener el control y orden dentro de la organización.

En el paso del tiempo desde el año 1999 a la fecha, la empresa ha ido en constante crecimiento, tanto de los servicios que brinda, como de sus activos, razón por la cual es de suma importancia la mejora continua de los manuales de control interno.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de los socios de la organización de conocer las oportunidades de mejora en el manejo de los procesos establecidos, para tener siempre a mano una información financiera correcta y clara, así como los procesos administrativos definidos.

Al incorporarse sus dos hijas en el negocio familiar en la parte administrativa, es de vital importancia el apropiado conocimiento de los procesos en cómo se debe manejar la empresa, así como, en la parte administrativa los controles que deben de tener y evaluar.

Por otra parte, como veremos durante el trabajo, un adecuado y actualizado manual de procedimientos, va a reforzar lo que los socios siempre han procurado, el control y el orden de sus operaciones y finanzas.

Profundizar en la investigación de este tema surge principal por el interés académico, ya que refuerza lo aprendido de muchos años de estudios, con cual ayudar a desarrollarlo va a ser un reto académico.

Por otra parte, el interés profesional, va en entregarle a la organización un manual de procesos actualizado, y no es estregarlo, el capacitarlos para que se pueda dar la evaluación de dichos procesos y lo que es más importante aún, el seguimiento y cumplimiento.

Se analizarán los procesos ya existentes, se evaluarán dichos procesos, con la finalidad de ir actualizando y capacitando a los encargados de las distintas áreas de estudio.

Esto con el propósito final, que, al terminar el presente trabajo, la empresa Centro Autotal posea un manual de control interno actualizado, eficiente y competente a las necesidades de la empresa y del mercado.

En esta investigación abordaremos varios capítulos entre los cuales podemos detallar los siguientes:

En el capítulo I: veremos los antecedentes de investigación, así como la justificación y planteamiento del problema, objetivo general y objetivos específicos, alcance, proyecciones y limitaciones.

En el capítulo II se encuentra conformado por el marco teórico en el cual se realiza una recopilación de antecedentes y consideraciones teóricas, se conocerá la historia de la empresa Centro Autotal S.A, así como la misión, visión, valores institucionales, funciones, conformación del organigrama y el análisis FODA, así mismo se definen conceptos muy importantes que se deben de tener en cuenta para el desarrollo de la investigación. Se desarrollará el marco conceptual y el marco conceptual, donde se estudian diferentes definiciones y criterios de otros autores.

En el capítulo III denominado marco metodológico, se verán los temas de variables, definiciones específicas, los instrumentos que van a ser utilizados en la investigación.

En el capítulo IV se analizan los datos obtenidos una vez aplicados los instrumentos, en esta parte la investigación se encuentra ya avanzada en sus procesos, la metodología utilizada, así como el análisis de los resultados obtenidos.

En el capítulo V, se darán las conclusiones, con sus respectivas recomendaciones, esto en base a los datos obtenidos con la entrevista efectuada a la gerente de la empresa.

Capítulo VI la propuesta de mejoramiento, va a ser la propuesta de mejoramiento para la empresa Centro Autotal S.A, basados en los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos.

Tema de investigación

Comprobar la eficiencia y actualización de los manuales de control Interno de la empresa Centro Autotal Sociedad Anónima en el área financiera y administrativa al mes de diciembre 2023.

Estado actual de la investigación.

Para este trabajo de investigación, se consultaron varias bibliografías, tanto nacionales como internacionales.

Esto con el fin de obtener evidencia y conocimientos que pueda aplicar a mi trabajo de investigación, y así, poder aplicar los conceptos estudiados anteriormente por otros colegas; lo cual contribuye de forma directa al trabajo a desarrollar.

Los primeros tres casos van a ser los de ámbito nacional, posteriormente se mencionan tres estudios a nivel internacional.

Ámbito Nacional

El primer caso de estudio es con el tema, *Mejoramiento del control interno y gestión contable en el inventario de Cruz Roja Costarricense*, principalmente desarrollado en el área operativa y contable, escrito y presentado por Maricela Alfaro Castro, como proyecto de graduación de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, San José enero 2020.

Dicho proyecto lo que busca es la implementación de manuales para el adecuado manejo de la cuenta de inventarios, una partida sensible dentro de cualquier organización, teniendo en cuenta que dicha partida influye directamente en el costo de ventas de una empresa, y repercute en la utilidad directa de las ventas.

Es de vital importancia mantener registros correctos, oportunos y de acuerdo con las normativas vigentes, esto permite colaborar con la gerencia en la consecución de un adecuado sistema de control interno, involucrando a diferentes áreas. Por ejemplo, apoyo de la dirección, control del acceso a las zonas de almacenamiento, registro de todos los movimientos de inventario realizados e ingreso adecuado de la mercadería al sistema. (p. 29)

La similitud entre los trabajos, es que en ambos tenemos ver la partida de inventarios, ya que, dentro de la implementación del manual de control interno de la empresa, vamos a ver el sistema de inventarios, ya que la empresa asignada, maneja el inventario de repuestos automotrices, los cuales deben de tener un control detallado de cada uno de los repuestos, asignando en que vehículo se va utilizar dicho repuesto.

A su vez, este tema va relacionado a la investigación, en la importancia que tiene el manual de control interno dentro de una empresa, para el cumplimiento de los procedimientos y salvaguardar el activo de la empresa.

El segundo caso de estudio, *Realizar una auditoría financiera y estructura de control interno al Comité CEN- CIANI de San Pedro de Barva, con el fin de medir la eficiencia y eficacia de la correcta ejecución de los fondos públicos asignados en el periodo que comprende del 01 de enero 2021 al 31 de diciembre 2021*, elaborado por Hazel Andrea Bolaños Campos y Luis Fernando Benavides Vargas, como proyecto de graduación de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, Heredia, enero 2023.

De la misma manera, se realizó un análisis para conocer la existencia de las Leyes y reglamentos de control interno dentro del Comité si y estas se aplican correctamente, como lo son el cumplimiento de funciones por cada miembro del Comité, la celebración de reuniones ordinarias y extraordinarias, así como la existencia de un libro de actas en donde se ven plasmados los acuerdos tomados en dichas reuniones. (p. 14).

En este estudio se basó en una auditoría financiera al Cen- Cinai, de la cual, puedo rescatar como ayuda para el proyecto, el análisis de los reglamentos al control interno que posee la empresa, teniendo en cuenta que, a la hora de hacer una auditoría, se evalúa los procedimientos de control que tiene la empresa.

Lo podemos aplicar a la empresa de investigación nuestra, en la importancia de tener dichos controles, para que, en el momento de una auditoría, se puedan evaluar dichos procedimientos, para obtener una seguridad razonable, que las finanzas y el área administrativa cumplen con la regulación mínima requerida.

Al determinar que dicho manual cumple con las exigencias mínimas requeridas, vamos a asegurar, ante todo, el orden, control y el adecuado funcionamiento de las áreas a revisar, a su vez,

disminuir el riesgo de algún fraude dentro de la organización, vigilando y protegiendo cada activo dentro de las áreas de estudio.

Nuestro tercer tema de estudio es *Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency SA. en los últimos 3 meses del año 2022*, presentado por la joven Valeria Robles Araya, como proyecto de graduación de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, San José, Costa Rica. Febrero, 2023.

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. (p. 12).

El objeto de estudio de este proyecto, fue el análisis del manual de control interno de la empresa mencionada, cabe mencionar, que la similitud con nuestro proyecto de investigación, es que la evaluación la hacen en el departamento contable de la empresa.

Entre nuestros objetivos de estudio, también es evaluar el adecuado funcionamiento del área financiera contable, por lo tanto, es de suma importancia el ver, como las empresas se preocupan también en tener los procedimientos adecuados para el registro de la contabilidad.

Recordando que no solo a nivel tributario, si no a nivel gerencial, y de socios, una adecuada contabilidad, ya que la toma de decisiones dentro de la compañía se va a basar en una adecuada contabilidad, por lo tanto, un manual de procedimientos es indispensable en esta área tan sensible de la compañía.

Ámbito Internacional

En este punto de la investigación, vamos a analizar casos internacionales, de publicaciones relacionadas al control interno, teniendo en cuenta que cada país tiene sus propias leyes, debemos considerar también, aunque las normas de contabilidad deben de ser aplicadas a nivel mundial de la misma forma, los manuales y mecanismos de control varían dependiendo del país.

Nuestro cuarto tema de investigación, *El control interno y su contribución a la perdurabilidad de las mipymes*, presentado por Carmona Zapata Loren, Giraldo Escobar Keency, Ramírez Noreña Carolina y Rodríguez Piñeros Leidy (2022).

La presente investigación trata sobre la importancia del control interno para empresas mipymes, tema sumamente importante, ya que hoy en día en nuestro país cada día aumenta este tipo de sociedades.

Por otro lado, la investigación se centró en un alcance descriptivo con el fin de especificar qué elementos del control interno contribuyen a la prosperidad de las mipymes, enfatizar en el imaginario que tienen los empresarios acerca del control interno y precisar si este se evidencia en cada etapa del ciclo empresarial

donde se analizaron posturas académicas del control interno vinculadas a su funcionalidad y la relación del control interno con el ciclo empresarial. (p. 7).

La relación que tenemos entre este tema de investigación con el nuestro, la empresa Centro Autotal Sociedad Anónima se encuentra registrada como una pyme, lo cual nos ayuda a reforzar nuestro estudio, para garantizar los adecuados procedimientos de control dentro de la organización.

A su vez, como se mencionó anteriormente, cada día nuevas empresas se registran bajo la modalidad de Pymes, lo cual es necesario el adecuado control de sus procedimientos, esto con el fin de garantizar el concepto del negocio en marcha.

Para nuestra quinta investigación tenemos el siguiente título *¿Por qué fallan los sistemas de control interno en las grandes corporaciones?* Realizado por Lorena Palacios Chacón del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) ubicado en México y Natalia Lopera López, de la Universidad Sergio Arboleda, de Colombia, el cual fue publicado el 5 de noviembre del 2019.

Este inicia con la pregunta *¿Por qué fallan los sistemas de control interno en grandes empresas?* Un tema amplio, complicado, ya que uno podría suponer que el control interno en grandes empresas debería ser más detallado y de mayor evaluación.

Finalmente, para complementar las políticas de crecimiento, la compañía contaba con un diseño de control y monitoreo a la cartera, que era ejecutado por el Equipo Regional trimestralmente, con el fin de hacer seguimiento a la eficiencia en el recaudo del dinero y evitar afectaciones en el capital de trabajo. Para la compañía era muy importante que la cartera se recuperara de manera rápida, puesto que eso le permitía generar un flujo constante de efectivo. La política consistía en revisar los estados consolidados y examinar la edad de la cartera. (p. 7)

Un punto clave de esta investigación, es que, si tenían los procedimientos adecuados de control interno, tenían a los responsables de desarrollar las evaluaciones de los procedimientos, a su vez, tenían las herramientas para efectuar dichas revisiones, entonces *¿Por qué falló el manual de control interno?*

La respuesta es fácil, no hubo un seguimiento adecuado en este caso, y aunque estaba el personal encargado de efectuar dichas evaluaciones no lo hacían, lo que provocó un desfaldo de efectivo, que fueron acreditadas a personas que no figuraban como acreedores, o proveedores.

Un punto medular que desarrollaremos en la investigación, no es suficiente tener los manuales de control, o el tener las herramientas necesarias para realizar las evaluaciones, si no se hacen las revisiones por el personal a cargo, por ignorancia, tiempo o en algunos casos lo podemos llamar pereza, las consecuencias pueden ser muy grandes para la organización.

Aplicando lo aprendido a nuestra investigación, al revisar los manuales de control interno, no solo debemos de evaluar el proceso en sí, si no, debemos tener al encargado de realizar las revisiones pertinentes, y también a la persona encargada de supervisar y recibir los informes de las

revisiones efectuadas, detallando el día, horade la revisión, así como la hoja de trabajo que respalde cada una de las evaluaciones.

Como sexto y último caso de investigación cita lo siguiente: *Contabilidad y control de gestión: un análisis bibliométrico*. (Vargas Vega y Saavedra García, 2022, pp. 339–354).

El presente estudio trata sobre El objetivo de este trabajo es presentar las principales tendencias publicadas sobre contabilidad y control de gestión en la literatura contable administrativa. El trabajo recopila información cuantitativa de los temas estudiados, haciendo un análisis bibliométrico de artículos publicados entre los años 2000 y 2021.

Un tema importante ya que cada día las empresas evolucionan, y por cada evolución, también debe de cambiar los manuales de control interno, para garantizar la eficacia de cada uno de sus procedimientos. Dentro del trabajo el investigador nombra la siguiente definición:

El control se entiende como la capacidad que se tiene para mantener un dominio armónico sobre los bienes, las acciones, los acontecimientos y las personas, así como sobre todo aquello que puede ser un factor que altere, modifique, dificulte o impida alcanzar el logro de las metas que hayan sido establecidas, trazadas o señaladas en cualquier actividad humana, especialmente circunscritas al ámbito de las organizaciones actuales y de su futuro.

Los mecanismos de control pueden definirse como el conjunto de planes, métodos, principios, parámetros y normas de verificación y evaluación de un sistema; se utilizan para motivar, supervisar, medir y sancionar las acciones de los colaboradores en la organización ... En la actualidad se utilizan los sistemas interactivos de control, donde se considera que la información cambia contrastantemente, por lo que la alta gerencia lo considera fundamental para la implementación de estrategias. (pp. 6-7)

Vemos cómo define el control como una herramienta para mantener seguros, vigilados y controlados, los bienes y personas dentro de una organización, y como se menciona anteriormente, las empresas cambian, las empresas crecen, y con mucha más razón deben de adecuarse los manuales de procedimientos a las nuevas exigencias de la empresa, donde deben de ser fiables y eficaces para cumplir su objetivo principal, el control de todas áreas de la organización y sus activos.

Síntesis de la investigación

Al realizar la investigación de estos seis casos, se refuerza la importancia de un adecuado manual de control interno dentro de una organización, esto con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de las distintas partes de la empresa, si no, también ayuda a mantener el control sobre los bienes de la empresa.

Como analizamos en estos seis casos, no basta solo con tener los manuales, procedimientos, se debe de velar por su cumplimiento, sentando las responsabilidades sobre las personas o áreas encargadas de su cumplimiento.

No importa si el estudio fue a nivel nacional o internacional, ambos casos llevan al mismo punto, una organización sin los manuales de control actualizados, supervisados van a llevar a la empresa a tener problemas, ya que sus procedimientos no están definidos, lo cual viene a sembrar desorden y falta de responsabilidad ante cualquier eventualidad. Razón por la cual, vamos a dar mayor énfasis en examinar y actualizar los procesos ya establecidos.

Objetivo de estudio

El objetivo de estudio de este trabajo es evaluar y analizar la fiabilidad de los manuales de control interno de la empresa Centro Autotal Sociedad Anónima, ver que los tengan, analizar la fecha desde que los tienen y sobre todo la eficiencia de los procesos descritos en el manual.

A se vez, si los manuales de procedimientos se encuentran desactualizados, debemos valorar y analizar la situación de la empresa actual, ver las necesidades debido a su crecimiento y actualizar todos los procesos para su efectiva aplicación.

Objetivo General

Analizar la actualización de los manuales de control interno a través de una revisión en las exigencias que posee la empresa Centro Autotal S.A en el año 2023 con la finalidad de tener un buen control del área financiera y del área administrativa.

Objetivos específicos

1. Revisar los manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa.
2. Conocer los procesos que ejecutan en control interno la empresa Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022.
3. Identificar los procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa en cuanto a control interno.

Formulación del problema de investigación

La empresa Centro Autotal Sociedad Anónima, se dedica a los servicios de mecánica automotriz, enderezado y pintura, venta de repuestos nuevos y usados.

Razón por la cual los dueños de la empresa, al ver el crecimiento de sus operaciones llegaron a la pregunta ¿Cuáles son los indicadores de la efectividad de los manuales de control interno, de la empresa Centro Autotal S.A.? Situación que nos lleva a realizar este proyecto de investigación, para así poder dar un diagnóstico actual del estado de los manuales de procedimientos.

También dicha consulta que se realizó por parte de los dueños de la empresa surgió las siguientes interrogantes,

- 1- ¿Los controles de control interno del área administrativa son efectivos?
- 2- ¿Nuestros manuales de control contribuyen a una información financiera aceptable?
- 3- ¿Los procesos descritos en los manuales cumplen las exigencias actuales de la empresa?

Con base a las consultas formuladas anteriormente, se pretende enfocar la investigación, para poder entregar a los socios de la empresa una información eficiente, del estado de cada uno de los manuales de procedimientos.

Esto con la finalidad de proporcionar un adecuado manual de procedimientos, acordé a las necesidades específicas de la empresa, tomando en consideración no solo el estado de la empresa, si no, realizando una comparación con el mercado al cual es afín la empresa de investigación.

Con mucha más razón, el presente estudio, debe de desarrollarse de manera profunda, exacta y con el total profesionalismo, ya que, la empresa Centro Autotal está en crecimiento, por lo que se debe de prever no solo el estado actual, si no ir preparando el camino para los tiempos venideros, y así esta investigación no sea solo para el estado actual, si no, que sirva para prepáralos para lo que viene en el futuro.

Justificación del tema de investigación

Este proyecto surge como una necesidad de los dueños de la empresa Centro Autotal S.A. de conocer el estado de sus manuales de procedimientos.

Es importante conocer que Centro Autotal es fundado en el mes de febrero del año 1999, empezando con taller pequeño, donde se realizaban arreglos mecánicos automotrices, con el pasar de los años, la operación ha ido en crecimiento hasta llegar a lo que son hoy en día.

En este año 2023, la empresa se encuentra consolidada en el mercado, ampliando sus servicios, actualmente brindan las siguientes opciones:

1. Taller de mecánica automotriz.
2. Servicio de enderezado y pintura.
3. Venta de repuestos nuevos y usados.
4. Próximamente la venta de vehículos usados.

Razón por la cual, es de gran importancia la evaluación de sus manuales de procedimientos, los cuales deben de encontrarse lo más actualizados posibles, situación no cumplen en el 2023, ya que están con fecha de 1999.

Siendo este el eje central de este trabajo, revisar, analizar y actualizar los manuales de procedimientos de control interno para el área financiera y administrativa, y no solo cumplir con lo descrito anteriormente, si no, también capacitar al personal y dueños para velar por su estricto control y evaluación.

Alcances de la investigación

El propósito de esta investigación es evaluar los manuales de procedimientos de control interno en el área financiera y administrativa de la empresa Centro Autotal Sociedad Anónima.

Para lograr el objetivo se tomarán en cuenta empresas relacionadas a las mismas actividades que desarrolla la organización, analizando su eficacia e implementación.

La información recopilada y que se presentará en esta investigación, será facilitada por los dueños de la empresa, y la investigación será un informe detallado del estado actual de los manuales de control interno, así como las mejoras que se deban de realizar.

Proyecciones

Las proyecciones previstas para esta investigación se detallan a continuación:

1. Contribuir a la mejora de los manuales de control interno. Para esto se revisará cada uno de los manuales, se evaluarán los procedimientos descritos y actualizará según los requerimientos de la empresa.
2. Capacitar al personal encargado de la evaluación de los procesos, los cuales deben de saber qué es lo que van a revisar y como obtener las observaciones necesarias, esto con el fin de que se encuentren preparados en la tarea que van a realizar en el futuro.
3. Una mayor claridad en la información financiera, al tener todo al día la revisión va a ser más fácil de identificar las posibles oportunidades de mejora. Y así poder abarcar todos los temas de estudio.
4. Un mayor control de procesos en el área administrativa, ya que es el primer frente de revisión, los procesos deben de ser bien claros, para que se complemente con el área financiera.
5. Manual de seguimiento a las deficiencias de evaluaciones, dejando los manuales de seguimiento para las posibles observaciones de alguna falta a los procesos de control interno.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones tenemos las siguientes:

1. El poco conocimiento del personal de este tema, ya que, al trabajar en áreas distintas a la contabilidad, el entendimiento que poseen sobre la importancia de estos controles es casi nula.
2. No se tiene conocimiento de cuál es el manual más actualizado, lo que va dificultar un poco el análisis, ya que al no tener la fecha de emisión no sabemos si es el más actualizado.
3. El estado físico de los manuales de procedimientos, al estar guardados, se encuentra en mal estado, razón por la cual, se deben de manejar con sumo cuidado para la revisión.
4. Es claro que la persona encargada debe de velar por el cumplimiento de las revisiones, sin embargo, por las multi tareas que deben de realizar en su rutina posiblemente no cuenten con el tiempo pertinente para este estudio.
5. Desconocimiento del tiempo en que los trabajadores van a establecer la fecha de arranque de los nuevos procedimientos o bien van a establecer la fecha de arranque o tiempos de revisiones y la comunicación de los datos, acción primordial para esta investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este estado de la investigación se va a realizar recopilación de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustentamos el proyecto de investigación.

Lo que va a ayudar a conocer los conceptos relevantes y el tema que se está estudiando, apoyar e interpretar las hipótesis y resultados de la investigación de forma ordenada y coherente.

Se van a analizar temas como historia de la empresa, sus actividades, y demás información relacionada con la empresa objeto de estudio.

El marco teórico, también es conocido marco de referencia, el cual es el soporte teórico, contextual o legal de los conceptos que se utilizaron para el planteamiento del problema en la investigación.

Marco Situacional

En este apartado, se dará a conocer la información de la empresa Centro Autotal S.A, esto en las distintas etapas, se analizarán factores como: la misión, visión, valores institucionales, funciones, conformación del organigrama y el análisis FODA.

Posición Geográfica.

Centro Autotal se encuentra ubicado en el cantón de Coronado, distrito de San Antonio, 250 metros este del Mega Super, local a mano izquierda de portones azules.

Ilustración 1. Mapa del mapa de la ubicación.



Fuente: Centro Autotal S.A. (s.f.)

Reseña histórica de Centro Autotal S.A.

La empresa Centro Autotal S.A, fue inscrita en el Ministerio de Hacienda el día 5 de febrero del 1999, dentro de las actividades que realiza la empresa se encuentran las siguientes:

1. Servicio de enderezado y pintura para toda clase de vehículos.
2. Venta de repuestos nuevos para automóviles.
3. Venta de repuestos usados para automóviles.

La sociedad se encuentra inscrita en el registro nacional bajo el número de cédula jurídica número 3-101-169354, cuyos representantes legales son Maikel Sánchez Víquez y su esposa la señora Maricruz Peraza Ramírez.

Desde sus inicios, la empresa se ha dedicado a las actividades anteriormente mencionadas, empezando en un pequeño taller, con el transcurso de los años, fueron ampliando sus instalaciones hasta llegar a lo que tienen hoy en día, un terreno con su respectivo edificio propio.

Ilustración 2. Centro Autotal S.A.

Fuente: Centro Autotal S.A. (s.f.)

Valores de Centro Autotal S.A.

La empresa siempre se ha caracterizado por brindar servicios de un alto nivel de profesionalidad, honradez y calidad.

A su vez, se puede resaltar su compromiso con la responsabilidad en todos los servicios que ofrecen, siempre brindando la oportuna asesoría y comunicación con cada uno de los clientes que llegan a su taller.

Con respecto a la misión y visión, la empresa no la posee bien definida, por lo tanto, al analizar los valores, por creación propia se establecen

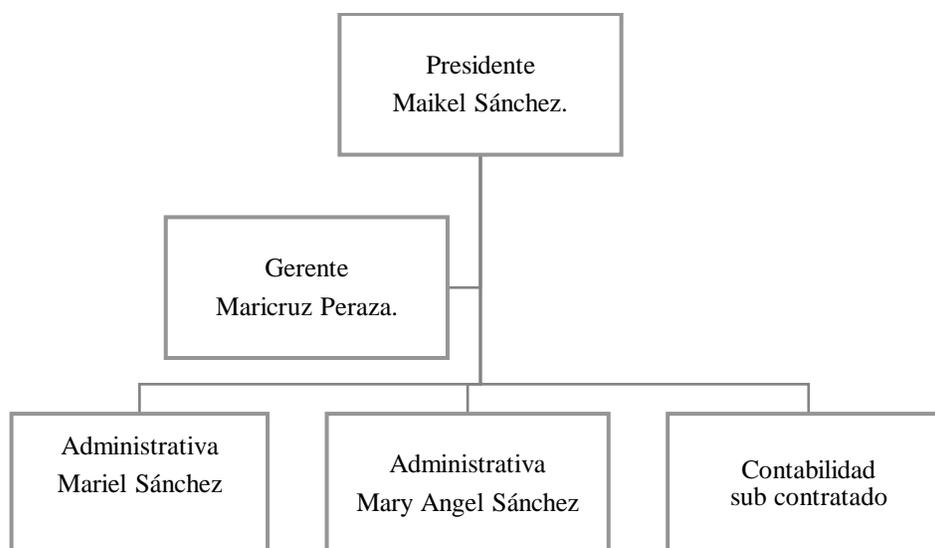
Misión de Centro Autotal S.A.

Nuestros clientes son nuestra razón de ser, y nuestro éxito depende de la satisfacción de nuestros clientes en los servicios que brindamos cada día.

Visión de Centro Autotal S.A.

Posicionarnos a nivel nacional, como un centro especializado de vehículos, brindando responsabilidad, honradez y calidad en nuestros servicios.

Ilustración 3. Organigrama Centro Autotal S.A.



Fuente: Elaboración propia (2023)

Como dato a revelar, la organización es una empresa familiar, que en estos dos últimos años incluyeron a sus hijas dentro de la empresa, y el nivel de colaboradores es pequeño, sin embargo, tienen a dos mecánicos sub contratados bajo la modalidad de servicios profesionales.

El análisis FODA es fundamental para cualquier empresa u organización, para comprender la situación del mismo través de la confección de una lista de Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así se podrá ver y ayudar a la toma decisiones, planes estratégicos y otros asuntos que puedan afectar o perjudicar a la empresa.

Tabla 1. *Análisis FODA.*

Fortalezas	Debilidades
Experiencia técnica.	Competencia local.
Ubicación privilegiada.	Equipos más desarrollados.
Calidad de Servicio.	
Reputación.	
Oportunidades	Amenazas
Crecimiento del mercado.	Cambios tecnológicos.
Expansión de servicios brindados.	Precio de repuestos.
Marketing enfocado.	

Fuente: Elaboración propia (2023).

Dentro de las funciones de cada uno de los departamentos de la empresa, cumplen funciones específicas, lo que es de vital importancia para esta investigación.

1. *Presidente:* Se encarga de todo el proceso de mecánica, pintura y enderezado de cada uno de los vehículos que son recibidos en el taller, así como supervisar a los mecánicos que son subcontratados y el encargado de realizar los pagos.
2. *Gerente:* Dentro de las funciones es supervisar cada una de las áreas de la empresa, se encarga de las cotizaciones ante el Instituto Nacional de Seguros, es el contacto principal con el contador de la empresa el cual es subcontratado por servicios profesionales.
3. *Administrativa:* Entre las funciones principales se encuentran, la elaboración de las facturas para los clientes, cotización de repuestos, apoyo inmediato a gerencia, coordinar las citas para las citas de clientes.

Como se mencionó anteriormente, la empresa es familiar, y las dos hijas encargadas de la parte administrativa, están siendo entrenadas en las funciones dentro de la organización, razón por la cual es de vital importancia la implementación de los manuales de procedimientos.

La razón de escoger esta empresa para realizar la investigación, se debe primero a la necesidad que tiene la empresa de los manuales de procedimientos, ya que, al venir cada año en crecimiento deben de estar actualizados en los métodos de control, pensando a futuro que puedan

estar bien organizados.

Marco Conceptual

En este apartado veremos algunas definiciones importantes con respecto a la investigación, pero antes debemos de tener el concepto de que es un marco conceptual.

Vamos a considerar, siguiendo a distintos autores, que el marco conceptual es un cuasi sinónimo del marco teórico. Pero que se centra en los principales conceptos de algunas teorías. Proporciona información sobre aquellas fuentes y autores que trabajan en el tema que se está abordando o se enfocan en la misma línea. Es por esto que le da a tu escritura una base científica y argumentada. El marco conceptual surge de la primera etapa de la investigación.

Esto significa que proviene de la idea o tema de tu elección y de la formulación de la problemática que motiva tu trabajo, y determinará también la metodología que se seguirá para cumplimentar los objetivos. (Tesis y masters, artículo internet).

El trabajo de investigación se está realizando sobre la implementación y actualización de los manuales de procedimientos del control interno en el área administrativa y financiera. Razón por la cual, se debe de empezar a tener claro cada una de las áreas objeto de estudio, para tener una mayor claridad.

Área administrativa

Es la encargada de generar o propiciar todas las condiciones económicas, administrativas y estructurales necesarias para que el resto de las áreas de gestión en la empresa logren cumplir sus objetivos y propósitos en relación con el objetivo principal de la compañía.

Se relaciona con cualquier tipo de trámite burocrático, y generalmente está ligada a las actividades de recursos humanos, ya que la gestión de los mismos implica también una gran cantidad de trámites.

El trabajo de administración recae en las manos de los administradores empresariales, que es aquella mano de obra cualificada en el estudio de dicho ámbito, mientras que el auxiliar administrativo funciona como complementario, realizando una gran variedad de actividades relacionadas con el ámbito. (Euro innova, s.f.).

Según la definición anterior se puede observar que dentro del área administrativa las funciones son primarias, con tal de ayudar a cumplir los objetivos de la organización, apoyando directamente a los encargados de las gerencias de la administración.

Como toda organización, dentro del área administrativa debe de tener sus objetivos y funciones bien definidas. A grandes rasgos podemos citar unas funciones que normalmente se ven en las organizaciones como lo son:

- 1- Redactar, revisar y archivar todo tipo de documentos, especialmente recibos, hojas de cálculo, entre otros.
- 2- Redactar, revisar y archivar todo tipo de documentos, especialmente recibos, hojas de cálculo, entre otros.
- 3- Redactar, revisar y archivar todo tipo de documentos, especialmente recibos, hojas de cálculo, entre otros.

Sin embargo, la administración tiene a su cargo cinco funciones de alta importancia dentro de una organización, las cuales se citan a continuación.

Tabla 2. *Actividades administrativas*

Planificación	El administrador debe preparar las actividades, adelantándose a los hechos, y basándose en el desarrollo de los objetivos. Para esto deberá también analizar las posibles contingencias que puedan afectar a la organización, y planificar bajo todas esas previsiones.
Organización	Otra de las actividades administrativas es ser capaz de organizar el capital humano de forma eficiente. La administración debe organizar a los recursos humanos y los materiales necesarios para lograr así cumplir con los objetivos de la organización.
Dirección	La administración de una empresa tiene que supervisar día tras día que los subordinados cumplan con sus labores, mientras los motivan para que se logren las metas de la compañía. Aunque existan varios supervisores todos deben cumplir las políticas de la empresa y guiar a sus subordinados de acuerdo a las directrices.
Coordinación	Una empresa es un espacio grande donde se encuentran varias ramas, dónde el administrador dentro de sus actividades debe armonizar los procesos y todas las actividades que maneja la empresa.
Control	Es la última función que estudiaremos y es una actividad administrativa dónde el administrador debe controlar, que las actividades de la empresa se ajusten a las políticas y objetivo de la misma.

Fuente. Euro Innova. (2020).

Analizando lo descrito anteriormente, se define que los administrativos no es solo un puesto dentro de la organización, si no, son puestos de gran importancia, que como se mencionó

anteriormente, son el apoyo directo de la gerencia en la toma de decisiones.

Importancia del área administrativa

Anteriormente se ilustro sobre las funciones y se realizó la introducción sobre la importancia inmediata que se tiene en la organización el buen desempeño de los encargados administrativos,

En este apartado veremos la importancia de tener este departamento capacitado, y con sus obligaciones y objetivos bien definidos, reconociendo que hoy en día los mercados son competitivos, por lo cual se debe de buscar la excelencia en este campo.

Entre los factores que pueden ser determinantes dentro la organización, para su adecuado desempeño y eficiencia se pueden citar los siguientes:

- 1- Mantener saludables las ganancias de la empresa, con un adecuado control sobre las ventas, gastos controlados, y, sobre todo, tener una comunicación fluida con el departamento de contabilidad, facilita estos controles, así se pueden evitar errores en registro contables.
- 2- Alcanzar las metas establecidas por la gerencia, al tener los objetivos empresariales establecidos, su seguimiento se convierte fundamental, a la hora de ir viendo los resultados semanales, mensuales, trimestrales y anuales, este departamento influye directamente en la obtención de las metas propuestas.
- 3- Satisfacción de clientes, al tener los procesos y procedimientos en orden, se pueden evitar problemas con clientes, por ejemplo, si no se lleva un adecuado control de productos a entregar al cliente, se puede llegar a la situación de entregar menos producto o en malas condiciones, lo que deriva en quejas y problemas con clientes.
- 4- Datos actualizados, al ser este departamento el primero en recibir información de clientes, proveedores, u otros aspectos, con el adecuado orden pueden colaborar a la toma de decisiones de la empresa, en cambio, si no se posee la información actualizada, puede perjudicar la toma decisiones importantes de la empresa.

Después de ver y analizar este departamento, se puede ligar al objeto de investigación, si el departamento no posee los controles necesarios y adecuados, y la oportuna supervisión y evaluación de estos controles, la organización tendrá el problema de no solo controlar, si no, también de modificar los aspectos de mejora, para el adecuado funcionamiento a corto, mediano

y largo plazo.

Razón que puede llegar a afectar el principio contable del negocio en marcha, por lo tanto, es de vital importancia por parte de la gerencia de la empresa, velar y supervisar por que cada uno de los miembros de la parte administrativa se encuentren capacitados en cada uno de los procedimientos establecidos por la organización.

Área Financiera contable

Después de ver el área administrativa, la segunda área de la investigación es el departamento financiero contable, miembro medular de una empresa, por donde pasa todo lo que otros departamentos hacen, aquí se va registrar y procesar la información.

Solo que, no se puede empezar sin conocer cuál es el departamento contable, y cuáles son sus funciones e importancia,

La contabilidad consiste en la recopilación, el registro y la interpretación continuos y sistemáticos de información determinada. En detalle, la contabilidad es un sistema que permite procesar los datos relativos a todas las transacciones comerciales y las obligaciones expresadas en términos financieros en una empresa. (Artículo de internet).

Este es uno de los departamentos más importante dentro de una organización, aunque es bien entendido que muchas empresas no tienen contadores de planta (dentro de la organización), si no, que contratan a contadores independientes, despachos contables u otras empresas especializadas.

La contabilidad tiene su historia, su evolución, empezando por el que muchos consideran el padre de contabilidad, el Fray Luca Pacioli, que en el año de 1494 D.C, en la ciudad de Venecia Italia, publica su obra *Summa de Arithmetica, Geometría, Proportioni et Proportionalitá*, considerada por muchos como el primer libro de contabilidad de la historia.

En dicha obra, se menciona por primera vez la partida doble en los registros contables, una manera general de cómo llevar los libros contables, enseñanzas que se mantuvieron en auge durante todo el siglo XVI.

En distintas etapas de la historia, la contabilidad siempre ha desarrollado distintas formas de llevar los controles de sus finanzas, y durante varias edades se vieron cambios que contribuyen al desarrollo de la contabilidad, en la siguiente tabla se detalla un poco de la historia de la contabilidad durante las distintas edades.

Tabla 3. *Etapas en la historia de la contabilidad.*

<i>Etapas</i>	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)

Como vemos, desde el principio de la historia, el ser humano se ha preocupado por llevar los controles de sus finanzas de una forma detallada. Y todos estos cambios que se dieron, vinieron a unirse para formar lo que tenemos hoy en día, sin olvidar las distintas escuelas del pensamiento contable, dentro de las cuales se pueden citar las siguientes.

Cada una de ellas, con distintas ideas o pensamientos, pero todas con final común el adecuado registro de la información financiera, y el adecuado orden en cada registro.

Tabla 4. *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)

También tenemos las escuelas modernas, que datan del siglo XX, las cuales reafirmaron los conceptos que aún en día son utilizados, no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional, las escuelas modernas son las siguientes.

Tabla 5. *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 JeanBournisien 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)

Hoy en día, se cuenta con una organización que se encarga de emitir los reglamentos o normas para regular la contabilidad, es la International Accounting Standards Board (IASB), cuya fecha de fundación fue el 1 de abril del 2001.

La IASB, se encarga de emitir las normas contables y de auditoría, adoptadas a nivel mundial, cuyo fin es el de equiparar la presentación contable en todos los países, recordando que uno de los principios contables es la uniformidad de la presentación de la información.

La contabilidad también se caracteriza porque tiene distintas ramas, las cuales se consolidan, aunque sea en distintos departamentos para obtener un todo de la información contable de la empresa, entre las distintas ramas se pueden citar.

- 1- Contabilidad financiera.
- 2- Contabilidad gerencial.
- 3- Contabilidad pública.
- 4- Contabilidad fiscal.
- 5- Contabilidad forense.
- 6- Contabilidad de costos.
- 7- Contabilidad de proyectos.
- 8- Auditorías.

Si es importante señalar que, aunque existan diferentes ramas de contabilidad, el objetivo es uno, reflejar fielmente la situación económica de la empresa.

Recordando que, una adecuada contabilidad es la mejor herramienta que ayuda a los encargados de la empresa en la toma de decisiones, para que así se pueda conocer el estado actual de la empresa.

Objetivos de la contabilidad

Como vimos en el tema de la administración, la contabilidad también objetivos definidos, como la toma de decisiones, satisfacer las necesidades de información para los distintos grupos de interés que tenga la empresa, y fundamentalmente dejar constancia de todos los movimientos financieros que tenga la empresa, a su vez, también podemos citar los siguientes motivos.

- 1- Analizar la situación financiera de la empresa.
- 2- Ayudar a la toma de decisiones.
- 3- Tener un control y registro de todos los movimientos que se realicen en la organización.
- 4- Información clara en el aspecto tributario de la empresa.
- 5- Proteger los activos de la empresa.

Estados financieros contables.

Los estados financieros en que la empresa presenta la información financiera de la empresa, los cuales contienen las actividades financieras de la empresa en un determinado lapso de tiempo.

Los estados financieros de una empresa poseen cinco elementos, cada uno con varios componentes que lo conforman, y revela información importante de la organización, los elementos son los siguientes.

Objetivo de los financieros contables.

El objetivo de los estados financieros debe de ser la evaluación del comportamiento económico de una empresa en un lapso de tiempo determinado, a su vez ayuda a medir la efectividad, eficiencia, estabilidad de la empresa.

Por lo tanto, con la ayuda de los estados financieros, los encargados pueden tomar decisiones, por ejemplo, obtener financiamientos, medir la posición financiera de la empresa y garantizar el negocio en marcha.

Propósitos de los estados financieros.

Los propósitos de los estados financieros dentro la organización, es revelar información de la situación de la empresa y es de gran ayuda para los siguientes puntos.

- 1- Informar al gerente o administrador los resultados de las transacciones de la empresa.
- 2- A los propietarios o accionistas el grado de seguridad de aquellas inversiones realizadas dentro la empresa.
- 3- A los acreedores, les informa sobre la solvencia de la empresa, para garantizar el pago de los productos o servicios que les brinden.
- 4- Al gobierno por medio del Ministerio de Hacienda, les informa sobre la situación de la empresa, el que cumplan con los impuestos requeridos, recordando que la hacienda pública recibe ingresos de las ganancias de la empresa.
- 5- A los trabajadores les garantizan la estabilidad económica de la empresa.

Por lo tanto, los estados financieros de una organización no es solo información plasmada en un papel, es una fotografía fiel de la situación de financiera de una empresa, que a la vez es útil para la adecuada toma de decisiones.

Elementos de los Estados Financieros.

Cada juego de estados financieros consta de cinco partes, las cuales cada una tiene una función en específico y revela una información distinta a los otros elementos. Se describen a continuación cada uno de los elementos de conforman cada estado, así como sus respectivos componentes.

Balance de Situación Financiera.

Muestra información relativa a una fecha determinada sobre los recursos y obligaciones financieros de la entidad; por consiguiente, los activos en orden de su disponibilidad, revelando sus restricciones; los pasivos atendiendo a sus exigibilidades, revelando sus riesgos financieros; así como, el capital contable o patrimonio contable a dicha fecha.

Estado financiero que nos muestra el activo, el pasivo y el capital contable valuados y presentados conforme a normas de información financiera a una fecha determinada.

Es el principal de los Estados Financieros básicos tiene por objeto rendir un claro y preciso informe a las partes interesadas en la empresa sobre la situación de la misma a una fecha determinada. (Umich, 2023)

Entre los componentes básicos que posee el Balance de Situación Financiera se encuentran.

Tabla 6. *Componentes del Balance de Situación Financiera.*

Partida	Definición
Activos	Un activo es un recurso controlado por una entidad, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundadamente beneficios económicos futuros, derivados de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.
Pasivos	Un pasivo es una obligación presente de la entidad, virtualmente ineludible, identificada, cuantificada en términos monetarios y que representa una disminución futura de beneficios económicos, derivada de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicha entidad.
Patrimonio	El Capital Contable está integrado de dos partes: una fija y otra variable, la parte fija está integrada por el capital social o patrimonio, es decir, el conjunto de aportaciones de los inversionistas. La parte variable es el superávit el cual a su vez no es más que el conjunto de utilidades retenidas en la empresa. Cuando el superávit resulta negativo lleva el nombre de déficit; las variaciones del capital contable indican bonanza o depresión, utilidad o pérdida, fortaleza o debilidad económica según sea de aumento o de disminución.

Fuente. Umich (2023).

Cada uno de los componentes del Balance de Situación Financiera posee sus respectivos sub niveles, entre los cuales podemos citar los siguientes.

Tabla 7. *Sub componentes del Balance de Situación Financiera.*

Cuenta.	Componentes.
Activo	Tenemos 2 clases Activos corrientes: ejemplos pueden ser efectivo, bancos, inventarios, cuentas por cobrar Activos no corrientes: las partidas que afectan este apartado suelen ser, los activos fijos como maquinaria, vehículo, mobiliario y equipo, estos con sus respectivas depreciaciones.
Pasivos	Catalogados en 2 clases. Pasivo Corriente: aquellos que se esperan cancelar en menos de un año, por ejemplo: Salarios por pagar, Impuestos por pagar, cuentas por pagar. Pasivos no corrientes: son aquellas obligaciones destinadas a pagar en un plazo mayor a un año, entre las que podemos citar, Hipoteca por pagar, documentos por pagar largo plazo.
Patrimonio	Entre las cuentas que conforman este apartado se encuentran, Capital social, reserva legal, utilidades acumuladas y utilidad del período

Fuente. Elaboración propia.

Nota: Véase anexo 1.

Estado de Resultados.

Para entidades lucrativas o, en su caso, estado de actividades, para entidades con propósitos no lucrativos, que muestra la información relativa al resultado de sus operaciones en un periodo y, por ende, de los ingresos, gastos; así como de la utilidad (pérdida) neta o cambio neto en el patrimonio contable resultante en el periodo.

Es un documento financiero que muestra detallada y ordenadamente la forma en que se ha

obtenido la utilidad o pérdida del ejercicio. Resulta un auxiliar muy estimable para normar la futura política económica de la empresa; se considera como un estado complementario del estado del Balance General, puesto que, esta muestra únicamente la utilidad o pérdida del ejercicio y el Estado de Resultados muestra la forma en que se ha obtenido dicho resultado. (Umich artículo de internet, 2023).

Para muchas empresas, acreedores, socios este es el primer estado financiero que detallan, ya que aquí es donde se refleja la utilidad del período a revelar. Por otra parte, en este estado es donde podemos evaluar los ingresos, así como los gastos en los que se tuvo en un período determinado.

El estado de resultados varía en su forma y presentación, dependiendo del tipo de giro de cada empresa, lo normal que se aprecia en este estado son los ingresos y gastos, detallados por actividad y por tipo de gasto.

Al igual que el Balance de Situación Financiera, el Estado de Resultados posee los componentes que lo caracterizan, entre los cuales podemos citar los siguientes.

Tabla 8. *Sub componentes del Estado de Resultados.*

Cuenta	Sub cuentas
Ingresos	Tenemos varios tipos entre los cuales podemos citar, Ingresos ordinarios. Ingresos no ordinarios.
Costo de ventas.	Inventario inicial Compras Devolución sobre compras Mercadería disponible para venta Inventario final.
Gastos.	Gastos administrativos. Gastos financieros. Gastos de depreciación. Gastos de mercadeo. Gastos de ventas
Utilidad Contable	Partida que resulta de la resta de ingresos menos gastos, la cual se va a ver reflejada en el estado de situación apartado patrimonio.

Fuente. Elaboración propia.

En resumen, sobre este estado financiero, 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.

Datos importantes para considerar, es que se debe de tener un muy buen control sobre los ingresos y gastos, llevar los auxiliares bien actualizados, y ante todo, reflejar información verídica. (Véase anexo 2).

Cambio en patrimonio contable

Es la modificación del patrimonio contable de una entidad con propósitos no lucrativos, durante un periodo contable, originada por la generación de ingresos, costos y gastos, así como por las contribuciones patrimoniales recibidas.

Para que el Estado de Resultados se pueda interpretar con mayor facilidad es necesario que todos sus elementos estén debidamente clasificados y ordenados. (Umich artículo de internet, 2023).

Para la elaboración de este estado, podemos dividirlo en dos partes, tener definida claramente la utilidad del período a revelar, como segundo aspecto sería tener los datos del patrimonio al inicio del período anterior.

Recordar que, para analizar este estado financiero, debemos tener el Estado de Resultados, ya que ambos se complementan el uno al otro, por ejemplo, en las utilidades del período, con respecto al Balance de Situación Financiera, su complemento son las partidas del patrimonio, por ejemplo, el capital social, reserva legal y las utilidades acumuladas.

Para una mayor comprensión se puede ver el anexo número 3.

Estado de Flujo de Efectivo

Indica información acerca de los cambios en los recursos y las fuentes de financiamiento de la entidad en el periodo, clasificados por actividades de operación, de inversión y de financiamiento. La entidad debe emitir uno de los dos estados, atendiendo a lo establecido en normas particulares.

El estado de flujo de efectivo o, en su caso, el estado de cambios en la situación financiera, es emitido tanto por las entidades lucrativas, como por las que tienen propósitos no lucrativos; ambos estados se conforman por los siguientes elementos básicos: origen y aplicación de recursos. (Umich,2023).

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.

Se basa en los orígenes de los recursos, que como vamos a observar vienen de tres tipos de operaciones distintas, entre las que podemos citar las siguientes.

- 1- Operación. Son los que se obtienen como consecuencia de llevar a cabo las actividades que representan la principal fuente de ingresos para la entidad.
- 2- Inversión. Son los que se obtienen por la disposición de activos de larga duración y representan la recuperación del valor económico de los mismos.
- 3- Financiamiento. Son los que se obtienen de los acreedores financieros o, en su caso, de los propietarios de la entidad, para sufragar las actividades de operación e inversión

La base para preparar el Estado de Cambios en la Situación Financiera es un estado de posición financiera comparativo que proporciona las variaciones entre una fecha y otra, así como la relación existente con el Estado de Resultados.

Las variaciones obtenidas deben corregirse, ya que pueden compensar movimientos de origen y aplicación de recursos que tienen que ser mostrados en el estado en forma separada. Para una mayor comprensión se puede observar el anexo número 4.

Notas a los Estados Financieros

¿Qué son las notas a los estados financieros? Podemos definir las como las aclaraciones o explicaciones que se hacen al margen de los estados financieros con la finalidad de precisar, aclarar o explicar algo. Las notas a los estados financieros no son más que notas aclaratorias que se adjuntan a todo estado financiero. (Euro innova, 2022)

Como se menciona en la definición, las notas son el complemento de los estados financieros donde se va a explicar el detalle de cada una de las partidas de los distintos elementos de los estados financieros.

Su importancia radica en, brindar una estructura clara y entendible de las prácticas contables de una empresa, para que aquellos usuarios que los consultan puedan comprenderlos y analizarlas de manera correcta para la toma de decisiones.

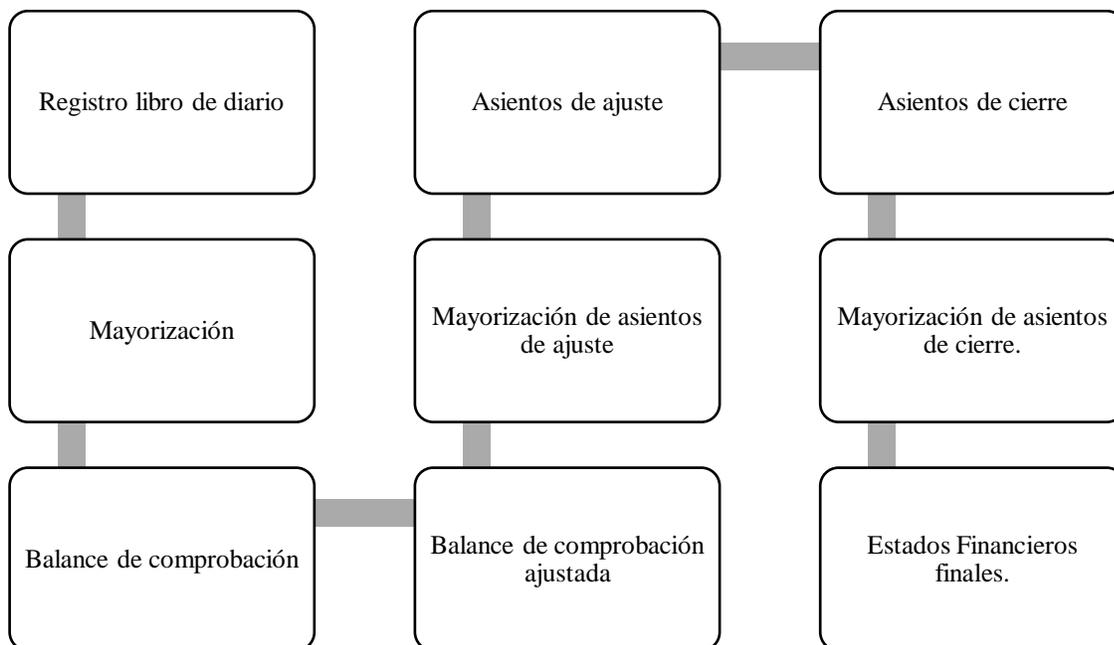
Ciclo Contable

Se denomina como ciclo contable al conjunto de operaciones o transacciones que una empresa registra, sistemática y cronológicamente, en un período de tiempo o ejercicio económico. Estas operaciones pueden ser reales se documentan durante el año formales se realizan al final del ejercicio para cumplir una norma o principio contable.

El ciclo contable es importante porque se lleva a cabo para preparar, analizar y elaborar la información financiera que será presentada a la directiva y accionistas. Para obtener esta información, se consideran los registros de entradas en el libro diario y comprobantes de dichos registros, lo que sirve para elaborar los estados financieros. (Southern New Hampshire University, Julio 2023) Artículo de internet.

Como se ha estudiado en esta investigación, el orden es primordial para tener la información contable y financiera en orden, razón por la cual el ciclo contable de una organización, también lleva un orden establecido, para ir cumpliendo los procesos hasta llegar a la información financiera final, dichos procesos los podemos ver en la siguiente figura.

Ilustración 4. Ciclo contable.



Fuente. Elaboración propia (2023).

Relación de investigación con la empresa Centro Autotal S.A.

Una vez analizadas las áreas de administración y financiera contable, con los conceptos descritos anteriormente, vamos a ir dando enfoque uniendo la investigación a la empresa. La empresa Centro Autotal, posee el servicio de contabilidad bajo la modalidad de sub contrato a un tercero ajeno a la empresa, el departamento gerencial se encarga de enviar la información del mes al contador, el cual procesa, registra todo lo concerniente a la contabilidad, informando a la empresa el monto de cancelar del impuesto de valor agregado, a su vez, proporciona la información del cierre de cada mes a los propietarios de la empresa.

A los cuales se les explica la información contenida en los estados financieros, y se analiza dicha información para toma de decisiones internas de la empresa. Se siguen los procesos anteriormente descritos, llevando el ciclo contable en orden, cabe mencionar que, toda la información suministrada por la empresa es enviada de forma digital, y se tienen los respaldos de todo, por lo tanto, el control establece que dicha información es fiel a las transacciones financieras de la organización.

La comunicación entre departamentos es fluida, lo que garantiza la transparencia de ambos departamentos junto al servicio contable, y ante cualquier duda en los procesos o en la recepción de la información, se aclara en el momento en que surge la duda.

Al cruzar los conceptos anteriormente estudiados en la investigación versus los procedimientos que se siguen en la organización, demuestran una alta similitud de congruencia.

Con base a la investigación, se puede demostrar la similitud entre los factores estudiados, con el tema planteado para la empresa, tomando en cuenta que las áreas de estudio realizadas hasta el momento, son solo el principio de la investigación.

Control Interno.

De acuerdo a los investigadores Márquez Gómez, Ociel J; en su publicación Control interno en las micro pequeñas y medianas empresas en, Amatepec México, año 2020 nos dice lo siguiente.

Control interno es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. (p.7).

En este momento de la investigación se aborda el tema principal de la misma, se ve que el control interno es un proceso, o un manual diseñado con la finalidad de evaluar los procesos que se realizan en la organización, con el fin primordial de proteger los activos de la empresa.

Según el diccionario de la Real Academia Española, definen la palabra control como “Comprobación, inspección, fiscalización, intervención”, si ligamos esta definición junto con la anteriormente brindada obtenemos, el control interno es una fiscalización de un proceso ya establecido.

Por lo tanto, las empresas hoy en día con el mercado tan amplio que existe, es necesario que posean un manual de procedimientos de control interno, que sea efectivo, que pueda ser evaluado y medido, y que, se pueda dar un seguimiento oportuno.

Importancia del control interno

Control interno es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los

Responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. (Márquez Gomez, 2022 p.7).

La importancia del control interno, va a ayudar a detectar posibles inconvenientes, o fallas dentro de los procesos de la empresa, que pueden afectar la información financiera, y esto deriva en deficiencias a la hora de tomar decisiones adecuadas por el bienestar dentro de la organización.

Tabla 9. Importancia del control interno.

Situación	Descripción
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)

Componentes del sistema de control interno.

El control interno se encuentra compuesto por cinco aspectos principales, cada uno de ellos ligado entre sí, estos aspectos van a ayudar a la eficacia y eficiencia de cada uno de los procesos administrativos.

Tabla 10. *Componentes del sistema de control interno.*

Componente	Definición.
Ambiente de control.	Un ambiente de control adecuado permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos.
Evaluación de riesgos.	Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades.
Actividades de control.	Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones.
Información y comunicación.	La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control.
Supervisión y monitoreo.	La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas.

Fuente. Márquez Gómez y Ociel (pp.3-4)

Si se siguen todos estos procesos, la empresa va a garantizar un adecuado control, y la evaluación constante, va a ayudar a la organización a minimizar las posibles fallas en los procedimientos descritos.

Elementos del control interno

A continuación, veremos algunos de los elementos del control interno, los cuales, complementados a los componentes, se va a poder definir la estrategia de la organización para realizar revisiones, controles y resultados.

Tabla 11. *Elementos del control interno.*

Tareas	Descripción
---------------	--------------------

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.

Fuente: HelmutS y Corvo (2021)

Clasificación del control interno

Ya se han definido varios aspectos del control interno, en el siguiente apartado se clasifican los distintos tipos de control interno, así como sus respectivas definiciones.

La finalidad de esto es poder generar una indicación muy confiable de toda su situación y operaciones o transacciones dentro del mercado. Del mismo modo, el control interno sirve para que todos los recursos disponibles, bien sean humanos, financieros o materiales, tengan un uso eficiente y se puedan registrar oportunamente en los respectivos sistemas.

Tabla 12. *Clasificación del control interno.*

Tipo de control	Definición
Control administrativo.	Se trata de los diferentes registros, mecanismos y procedimientos que se relacionan con los procesos de decisión y que son los responsables de autorizar las transacciones o actividades dentro del ámbito administrativo. Este tipo de control es la base que permite evaluar el grado de eficiencia, efectividad y la economía de los distintos procesos de decisión.
Control Financiero.	Son esos procedimientos, mecanismos y registros que conllevan a salvaguardar los diferentes recursos disponibles dentro de la empresa. También se incluye en este tipo de control interno la verificación de la exactitud, confiabilidad y veracidad de todos los registros contables y de los estados financieros producidos.
Control interno previo.	Se refiere a los procedimientos que se suelen aplicar antes de que las operaciones se ejecuten o de que tengan efecto los actos. Este tipo de control interno sirve para verificar que la normativa sea cumplida, así como los hechos que la respaldan.

Fuente. Asnews. (s.f)

Técnicas del control interno

Las técnicas de control interno pueden clasificarse ligeramente en técnicas de prevención y de descubrimiento. Según la autora Robles Araya (2023, p. 56) nos indica lo siguiente. 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, según Robles Araya (2023), las siguientes

1. Procedimientos de contraseña para restringir el acceso a terminales en línea, programas de computadoras y archivos.
2. Verificación y validación de los datos entrados en un sistema de computador.
3. Exploración de datos para ver que sean razonables antes de su entrada en un sistema.
4. Procedimientos claramente definidos de procesamiento y excepción.
5. Las técnicas de descubrimiento están destinadas a proporcionar certeza razonable de que se descubren los errores e irregularidades. Como ejemplos pueden incluirse:
6. Conciliación de informes de balance por lote con registros cronológicos mantenidos por los departamentos originarios.
7. Conciliación de conteos cíclicos del inventario con los registros permanentes.

8. Llevar cuenta del uso de formas renumeradas.
9. Revisión y aprobación de informes de mantenimiento del archivo maestro.
10. Comparación con planes y presupuestos de los resultados que se informan.
11. En transacciones contables, conciliación con el mayor general de los saldos de los mayores auxiliares.

Tipos de riesgos del control interno

La evaluación de los riesgos permite a una empresa razonar la forma en que el evento potencial de riesgos impacta la consecución de los objetivos. La gerencia evalúa estos acontecimientos mediante la probabilidad, perspectiva e impacto, para ello combina los métodos cuantitativos y cualitativos; los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse individualmente en toda la empresa, para ser enfocados como un riesgo inherente y residual (Dialnet 2020).

Tabla 13. *Tipos de riesgo del control interno.*

Tipo de riesgo.	Definición.
Riesgo inherente.	Se considera riesgos inherentes a aquellos riesgos que están presentes en toda organización y que no se pueden eliminar. Mantienen la susceptibilidad de errores significativos que se encuentran en los estados financieros por omisiones, errores o irregularidades, de procedimientos administrativos, operativos o de gestión.
Riesgo de detección	Se origina cuando los errores no se detectan por el SCI que mantiene una organización. Este riesgo se minimiza a medida que se aplican los procedimientos analíticos, pruebas para verificar las transacciones y saldos y otros procedimientos adicionales. Entre estos se tienen como ejemplo: la incorrecta determinación de la muestra, inadecuada supervisión, insuficiente ejecución de procedimientos e inadecuada interpretación de los hallazgos.
Riesgo subjetivo	Constituye la base de percepción que una persona tiene sobre un riesgo, la cual, puede verse afectada por factores como: el nivel de conocimiento de la persona en relación al riesgo, el potencial rigor de sus consecuencias, los factores psicológicos y el grado de aversión al riesgo.
Riesgo aceptable	Corresponde al índice de riesgo subjetivo que una empresa o miembro de ella, puede estar dispuesta a aceptar.
Riesgo puro	Son aquellos cuya materialización pueden presentar pérdidas, o posiblemente nunca presenten una utilidad.
Riesgo especulativo	Riesgos que pueden producir pérdidas o ganancias. En tal sentido, se dice que la mayor parte de riesgos asumidos por las organizaciones son especulativos.

Fuente. Dialnet (2020).

Las identificaciones de riesgos en las organizaciones deben iniciar con procesos de control, debido a que se requiere establecer y ejecutar políticas y procedimientos para afirmar la efectividad

de las operaciones, afrontando los posibles riesgos de alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

Razón por la cual se deben tener en cuenta los diferentes tipos de riesgos, con el fin, de prevenir y analizar las posibles consecuencias, y buscarles la mejor opción de prevenir el tipo de riesgo, y así que los resultados sean los más fiables posibles.

Métodos de recopilación de datos del control interno

Ya se ha analizado distintas definiciones, posterior a esto se va definir las mejores técnicas de recopilación de datos, esto con el fin de, no solo evaluar si no, el recolectar los datos que nos van a dar esas evaluaciones, para poder dar el seguimiento oportuno y corregir deficiencias en los procesos.

Tabla 14. *Métodos de recopilación de datos del control interno*

Método	Descripción
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 los datos analizados.

Fuente: Robles (2023)

Seguimiento a los datos recopilados

Una vez que se han recopilado los datos, vienen las etapas más importantes que van a ser el procesamiento de los datos, y a la vez, el oportuno seguimiento, como nos indica un manual de la Contraloría General de la República de Costa Rica, que nos dice lo siguiente.

El seguimiento comprende una serie de actividades, las cuales pueden ser continuas o

periódicas. En ese sentido, es preciso aclarar que el seguimiento continuo se refiere a actividades corrientes que comprenden controles regulares, así como tareas que las personas realizan en el cumplimiento de sus funciones.

Estas actividades se realizan durante el curso normal de las operaciones, para comprobar que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por el jerarca y los titulares subordinados, según corresponda. Por su parte, las evaluaciones periódicas se realizan con un alcance y una frecuencia que se determinan, principalmente, en función de la valoración de los riesgos y de la eficacia de los procesos de seguimiento continuo. (p 3).

Queda definida la importancia que debe tener el seguimiento a las evaluaciones de los procesos del control interno, como se mencionó anteriormente, no basta con solo la evaluación, se deben de procesar los datos, informarlos y darles el seguimiento oportuno.

El seguimiento se orienta a valorar la calidad del manual de procedimientos de control interno, para asegurar razonablemente que funcione eficiente y eficazmente, y que realmente sea una herramienta efectiva de gestión para el logro de los objetivos organizacionales. El control interno no puede ser estático, teniendo en cuenta que las necesidades de una empresa pueden cambiar con el tiempo, por lo que dicho sistema debe evolucionar para ajustarse a esos cambios y para que continúe brindando a la institución la capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias.

Una vez analizadas las evaluaciones, los datos de deficiencias se deben de transformar en mejoras a los manuales de control, las cuales deben de ser comunicadas a las autoridades de la empresa, para que se puedan tomar las medidas respectivas y mejorar los fallos encontrados.

Los procedimientos de seguimiento deben diseñarse y ejecutarse para que funcionen con base en información competente sobre el funcionamiento de los controles claves que administran los riesgos relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La evaluación y la comunicación de los resultados del seguimiento, incluyendo la evaluación de la gravedad de las deficiencias detectadas y la presentación de informes de los resultados del seguimiento al personal pertinente para la acción oportuna y el seguimiento en caso

necesario, debe darse oportunamente. Igualmente, cuando corresponda, deben conducir a la elaboración de planes de mejora para que tales deficiencias sean corregidas oportunamente.

Métodos para llevar a cabo el seguimiento

El reglamento que utiliza la Contraloría General de la República de Costa Rica, nos brinda una serie de métodos que deben de seguir las organizaciones del sector público, las cuales podemos aplicar también a las organizaciones del sector privado, según nos indican en la página nueve nos cita lo siguiente.

Evaluaciones periódicas y pruebas de controles efectuadas por el auditor interno, las que se llevan a según el criterio del auditor interno, con base en su plan de trabajo, y sin que puedan suplantar las obligaciones de la administración activa sobre el particular.

Programas de seguimiento continuo integrados en los sistemas de información y, en general, en el procesamiento de las actividades normales. Análisis y monitoreo de medidas e indicadores que contribuyan a identificar anomalías que señalen eventuales fallas de control. Valoraciones del jerarca y los titulares subordinados para determinar si las políticas de seguimiento por ellos prescritas son observadas en toda la institución. (p. 9).

Beneficios del seguimiento efectivo

Si se realiza seguimiento efectivo puede tener una mayor eficiencia dentro de la organización y a reduce los costos asociados con la información sobre el control interno, ya que los problemas están identificados y son manejados de una mejor manera. Asimismo, cuando el procedimiento es diseñado e implantado de una manera eficiente y eficazmente, las organizaciones se van a beneficiar ya que se van a encontrar mejor capacitadas, lo que va a ayudar a:

- 1- Identificar y corregir oportunamente las deficiencias del manual de procedimientos del control interno.
- 2- Recopilar información más segura y confiable, que ayude a la toma decisiones y la rendición de cuentas.
- 3- Al tener información confiable, la preparación de los Estados Financieros va a ser más fiable.

Auditoría

El siguiente tema de la investigación es la auditoría, una rama de la contabilidad que en muchas empresas se realiza, antes de describir la relación de la auditoría con el control interno se debe formular la siguiente pregunta ¿qué es la auditoría?

En la página del auditor, en su dirección de internet nos menciona una definición que nos va a ayudar a comprender un poco sobre este tema, ellos citan lo siguiente.

Según la Organización Internacional de Normalización, una auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado que permite tener evidencia para realizar una evaluación objetiva de políticas o procedimientos. La finalidad es contar con un diagnóstico e identificar si una actividad se desarrolla según lo esperado.

En el ámbito privado o en el público, una auditoría es comparable con un examen médico en el cual se produce una evidencia y, a partir de ella, se reúne información, se identifican fallas y se realizan observaciones para mejorar el estado del auditado a través de la toma de decisiones. (el auditor 2023).

Si vemos la definición anterior, una auditoría es un examen que se hace en la organización, para comprobar el adecuado funcionamiento de la empresa, y que la información que revele la organización sea la correcta.

Las auditorías las realizan personas especializadas en el campo de la contaduría, ya que los procesos que revisan competen especialmente a aquellos profesionales formados en esta rama, sin embargo, se debe de claro que cada auditor, cuenta con personas que son sus asistentes los cuales deben de tener la misma formación académica.

Requisitos que debe de tener un auditor

Para ejercer la auditoría se deben de cumplir una serie de requisitos, los cuales se encuentran regulados por la ley orgánica del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, de la sesión ordinaria del día 08 de noviembre del 2019, la cual cita lo siguiente.

Se entiende que una persona se dedica al ejercicio de la Contaduría Pública cuando ofrece sus servicios al público para ejecutar como Contador y mediante remuneración, servicios

que implican la auditoría o la verificación de libros, cuentas o registros mercantiles o transacciones financieras; o la preparación o certificación de estados contables o financieros destinados a la publicidad o para fines tributarios o de crédito. (p.1).

Se informa que la auditoría solo la puede realizar un contador público autorizado, que se encuentre inscrito ante el Colegio de Contadores Públicos, y que no tenga impedimento legal para ejercer la profesión, entre los requerimientos establecidos por el colegio se citan los siguientes.

- 1- Ser mayor de edad y estar en pleno goce de los derechos civiles.
- 2- Ser de reconocida solvencia moral.
- 3- Poseer el título de Licenciado en Ciencias Económicas y Sociales que otorga la Universidad de Costa Rica en la rama de especialización contable de la Escuela de Ciencias Económicas y Sociales, o haber sido incorporado con igual carácter en el Colegio de Contadores Públicos.
- 4- Tener cuando menos dos años de práctica como Contador en las condiciones que determine el reglamento respectivo

Objetivos de la auditoría

La auditoría tiene una razón de ser, las empresas contratan los servicios de auditoría, para saber cómo están las cifras financieras, los procesos y todo lo relacionado con la empresa, la página de Auditor 5530, nos indica unos de los objetivos de la auditoría los cuales son los siguientes.

- 1- Informar sobre si los Estados Financieros tomados en conjunto, se presentan en forma razonable y de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoria (NIA).
- 2- Determinar si el ente ha cumplido en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables a sus reglamentos, estatutos y las decisiones de los órganos de dirección y administración.
- 3- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por el ente y la economía con que se han manejado los recursos disponibles.
- 4- Generar observaciones y recomendaciones que permitan reducir costos y aumentar el rendimiento o capital.
- 5- Brinda credibilidad de las cifras que se presentan en los estados financieros ya que el

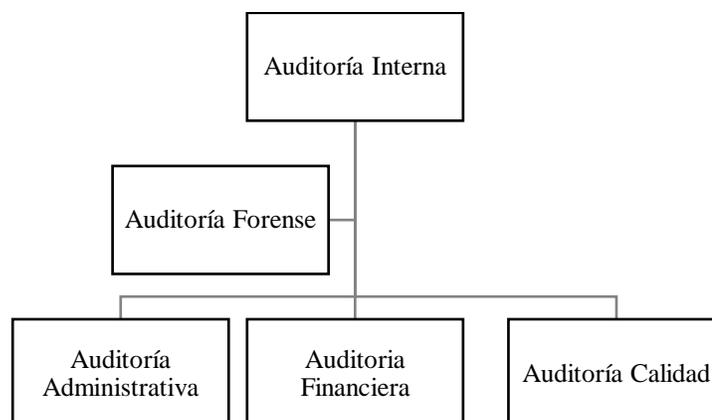
estudio realizado hace las evaluaciones que lo respaldan; así mismo da las recomendaciones necesarias para poder superar algún error que se encuentre, también ayuda a la gerencia al momento de tomar decisiones estas sean adecuadas.

Tipos de auditoría

No se puede hablar de auditoría, sin tener en conocimiento que existen varios tipos, las cuales se van a desarrollar en distintas circunstancias, pero, todas llegan al mismo fin, revelar la situación de estudio y si cumplen con la normativa respectiva.

Entre las ramas de la auditoría se pueden citar varias categorías, para esta investigación vamos a nombrar las 7 categorías más comunes, entre las cuales podemos citar las siguientes.

Ilustración 5. Tipos de auditoría



Fuente: Elaboración propia. (2023).

Estas siete ramas de la auditoría tienen un fin específico y los requerimientos que se hacen en cada una de ellas varían según la necesidad del estudio, vamos a conocer una reseña de cada una de ellas.

Auditoría Interna

Según la página de Auditores Internos de Auditoría de Argentina, nos define la auditoría interna como.

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y

consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Esta rama de la auditoría, en muchas empresas es la primera defensa que tiene para cumplir con los manuales de procedimientos, ya que, muchas organizaciones cuando son de mediano a gran tamaño, tienen su propio departamento de auditoría interna.

Las cuales son funcionarios de la misma organización, que son capacitados en el cumplimiento de los manuales de procedimientos, y se encargan de hacer las revisiones y evaluaciones de los manuales que posea la empresa.

Normalmente se encuentran conformados por miembros del departamento de contabilidad, administrativo y gerencial, los cuales se reúnen para planificar el cómo y cuándo hacer dichas evaluaciones.

Ayudando así a la organización, al adecuado cumplimiento de los procedimientos descritos en los manuales de control interno, y tener siempre actualizada la información para la respectiva toma de decisiones.

Auditoría Forense

La función de este tipo de auditoría, es el uso de técnicas criminalísticas y contables, que ayuden a obtener evidencias de fraudes dentro de la empresa, además de esto ayuda a la empresa a tener mayores y mejores controles financieros, también se encarga de recabar pruebas, si existió un fraude dentro de la compañía para un proceso legal.

La Norma Internacional de Auditoría número 240 denominada *Responsabilidad del auditor respecto al fraude y error en auditoría*, indica una serie de aspectos a evaluar, entre los que se pueden citar los siguientes.

- 1- Transacciones inusuales, especialmente cerca de fin de año, tienen efecto importante sobre utilidades.
- 2- Tratamientos o transacciones son complejos.

- 3- Transacciones con partes relacionadas.
- 4- Registro inadecuado archivos incompletos, excesivos ajustes a libros y cuentas.
- 5- Diferencias entre registros de contabilidad y confirmaciones de terceras partes.
- 6- Evidencia conflictiva de auditoría y cambios inexplicables en los porcentajes de operación.
- 7- Comportamiento de un funcionario fuera de normas usuales (horarios, forma de vestir, vivienda, vehículos).

Por lo tanto, este tipo de auditoría no solo va a contribuir a cuantificar un fraude, si no, que, con los respectivos controles, va a ayudar a evitar cualquier tipo de fraude dentro de la organización.

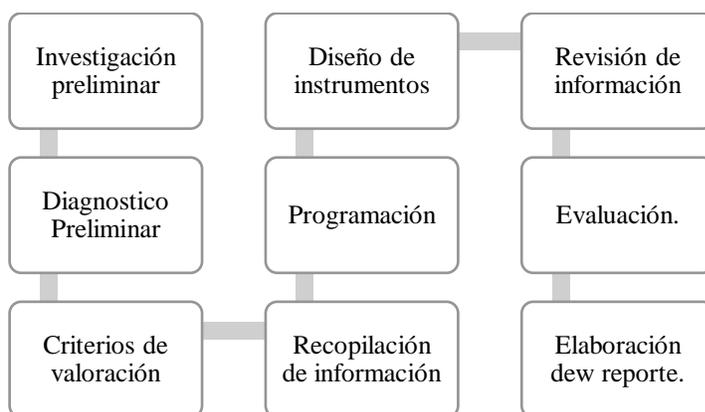
Auditoría Administrativa

La Auditoría Administrativa permite analizar y valorar la situación de una organización con el propósito de precisar en dónde está determinar hacia dónde va (análisis del ámbito producto-mercado y del vector de crecimiento, que implica conocer la situación real y las alternativas que tiene para crecer y competir) de acuerdo a la administración actual; lo cual permitirá revisarla y, en su caso, modificarla.

Con relación a su campo de aplicación, se puede afirmar que sus principios son generales y aplicables a cualquier organismo social (en todo o parte de él) de naturaleza administrativa. La función de este proceso consiste en realizar el análisis y dictamen de las actividades que lleva a cabo una unidad administrativa para verificar que se ajusten a los objetivos y políticas establecidas, comprobar la utilización racional de los recursos técnicos, materiales y financieros y el aprovechamiento del personal en el desarrollo operacional, así como evaluar las medidas de control que aseguran los resultados esperados (Universidad Veracruzana (México 2021 p. 2).

En resumen, la auditoría administrativa se va a encargar de evaluar la eficiencia y procesos del área administrativa de la empresa, con cada uno de los procesos que están sujetos a dicha área.

Ilustración 6. *Etapas del proceso de la auditoría administrativa.*



Fuente. Universidad Veracruzana (2021 p. 4).

Auditoría Financiera

Es una verificación y validación de los documentos contables de una empresa. Esto se puede hacer por un periodo determinado o evaluando todo un año.

El proceso tiene por finalidad verificar que la compañía cumpla con las normas vigentes.

Este tipo de auditoría puede ser de carácter interno o externo. En el caso de ser un proceso interno, se busca tomar decisiones estratégicas, llevar una mejor organización de los informes financieros, prepararse para un procedimiento externo, procurar que las operaciones se realicen según las normas establecidas y mejorar los mecanismos de control interno.

Si este ejercicio es externo, se pretende tener información fiable y objetiva acerca de los estados financieros de la compañía y validar que las Normas Internacionales de Auditoría y las Normas de Control de Calidad se cumplan. (Revista consultoría, setiembre 2022).

Este tipo de auditoría es la más común que las organizaciones realizan, ya que permite ver la situación actual de la empresa, sin olvidar, que muchas empresas tienen sistemas de financiamiento mediante préstamos, y es un requisito que las entidades solicitan para ver el estado de la empresa.

Este proceso puede desarrollarse en dos maneras, puede ser una auditoría interna o externa, cada una de ella expone diferencias muy marcadas a la hora de realizarla, en la siguiente tabla se va exponer un comparativo entre las dos corrientes de trabajo.

Tabla 15. *Diferencias en auditoría financiera interna y externa.*

Auditoría Interna.	Auditoría Externa.
Persona que labora en la empresa.	Profesional independiente y reconocido.
Su competencia se comprueba por sus estudios.	Su formación es probada por años de experiencia.
Se encarga de informar y recomendar.	Hacen dictámenes.
Responde sobre el trabajo realizado	Tiene responsabilidad frente a terceros: penal, civil y profesional.
Evalúa el sistema de control interno y propone mejoras.	Analiza el sector específico y ejecuta su evaluación de acuerdo a las normativas.
Las normas que sigue son las que fueron establecidas por la organización.	Utiliza las normas y principios recomendados por las autoridades competentes.
Emite informes internos y propuestas de mejora.	Los informes redactados siguen los modelos establecidos.
Los reportes son de carácter interno.	El reporte irá a terceros.
Su auditoría se realiza de manera continua.	Realiza sus actividades de forma puntual: en un periodo determinado de tiempo.

Fuente: Revista consultoría. (2022).

En resumen, el auditor externo responde a una autoridad, mientras que el interno trabaja para la corporación. Además de esto, se busca identificar la situación financiera de la empresa para detectar cualquier decisión que ponga en riesgo la estabilidad económica de la compañía.

Como se analizó anteriormente, el auditor cuando es externo debe de emitir un dictamen o un juicio, son tres tipos de juicios que emite el auditor dependiendo del resultado de la auditoría los cuales son los siguientes.

- 1- Favorable: Es cuando la revisión de la información financiera concuerda con lo que suministro la empresa.
- 2- Salvedades: Se logran identificar fallas, pero no son graves que puedan poner en riesgo la información financiera de la empresa.
- 3- Desfavorable: en este caso es cuando, la información presenta fallas sustanciales, que pueden poner en riesgo la información financiera de la empresa, un ejemplo podría ser las cuentas por cobrar, que la empresa en sus estados financieros y auxiliares revelen una información y en la confirmación los saldos no concuerden.

Auditoría de Calidad.

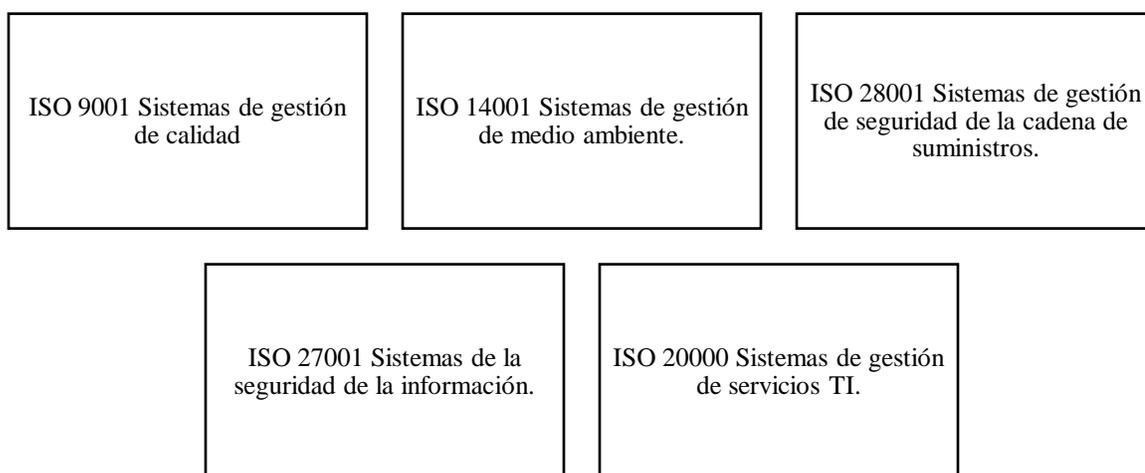
Se define como una revisión de sistema independiente, su objetivo radica en verificar si un sistema de calidad ha conseguido implementarse de manera eficiente en una empresa y, si ha logrado el alcance de los objetivos establecidos por la misma. (Euroinnova 2020).

Cuando se quiere realizar una auditoría de calidad, es cuando se hace un énfasis especial en la normativa ISO, para que así la empresa pueda velar por el cumplimiento de la normativa a la cual se encuentra regulado.

Este es un procedimiento exigido por la Organización Internacional de Normalización, razón por la cual, cada empresa certificada en debe de cumplir la normativa, ya que el incumplimiento de esta, puede ocasionar la pérdida de la certificación.

Entre las certificaciones ISO, que deben de cumplir con toda normativa, y por la cual se realizan auditorías de este tipo tenemos las siguientes.

Ilustración 7. Tipos de normas ISO.

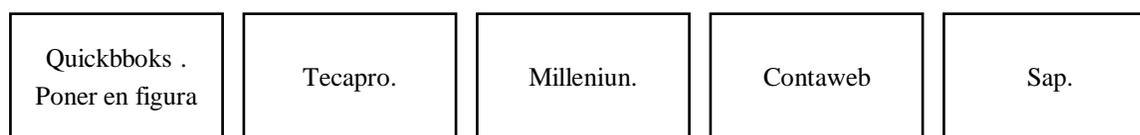


Fuente: Elaboración propia. (2023)

Auditoría de sistemas.

La auditoría de sistemas consiste básicamente en: Examinar y evaluar los procesos en cuanto al nivel de informatización de los mismos y en cuanto al tratamiento de los datos. Verificar los controles en el procesamiento de la información y verificar la instalación de sistemas de seguridad. (Deloitte, 2020)

Ilustración 8. Tipos de programas.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Como se menciona anteriormente, la auditoría en sistemas lo que hace, es revisar que los programas que utiliza la empresa, cumplan con la normativa y los requerimientos necesarios, para proporcionar una información veraz.

Hoy en día con el avance de la tecnología, las empresas confían el procesar su información contable y financiera en sistemas contables, los cuales deben de cumplir, con requisitos como el adecuado manual de cuentas, los saldos adecuados entre otros.

En Costa Rica existen varios sistemas contables y financieros que las empresas utilizan, donde no solo ingresan los datos contables, si no, dichos sistemas permiten facturar, llevar auxiliares, emitir estados financieros entre otras funciones, ahora, recordar que son sistemas, por lo tanto, pueden fallar, y en este momento es donde ingresan los personeros de TI, para verificar que toda la información sea real, y el auditor luego se encarga de revisar esa información y certificarla. En nuestro país existen varios sistemas entre los cuales podemos citar.

Auditoría Externa.

La auditoría externa se realiza cuando usuarios de los estados financieros de una entidad económica desean obtener seguridad de que la información financiera se presenta de

conformidad con los marcos contables o normativos a los cuales está sujeto esa entidad o simplemente para obtener una opinión por parte de un profesional independiente de si la información financiera está libre de errores. (Carvajal y Asociados, marzo 2022).

La importancia de esta auditoría es verificar que cada una de las cuentas de los estados financieros, sean correctas, y determinar si existen errores que puedan poner en riesgo la información financiera de la empresa.

Entre los que solicitan esta información tenemos los socios de la empresa, entidades externas a la empresa como bancos o inversionistas, siempre es recomendable que las empresas realicen una auditoría una vez al año después del cierre fiscal.

Relación entre la auditoría y el control interno.

Según la NIA 315 llamada Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, nos cita lo siguiente.

El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material. (NIA 315).

Con base a esta normativa es de vital la importancia la auditoría del control interno de una empresa, ya que un sistema de control interno efectivo es la base para las auditorías externas, puesto que va a ayudar al auditor a corroborar la fiabilidad de la información financiera y la confiabilidad de los procesos operativos de una empresa, previniendo y detectando errores, irregularidades y fraudes.

Por ejemplo, cuando se va a iniciar una auditoría, uno de los primeros requerimientos del auditor va a ser los manuales de procedimientos, ya que, al revisarlos el auditor se va formar una idea del funcionamiento de la empresa, si la empresa no posee dichos manuales, al auditor le va a dar razones para investigar más profundo, para verificar que la forma en que se ingresó la información sea la correcta.

También sería el primer hallazgo del auditor, con el que luego va a realizar una recomendación en su informe, por lo tanto, la relación entre control interno y auditoría van de la mano, una vez más, para garantizar que los procedimientos que se realicen, den como resultado una información razonablemente buena. Esta fue la necesidad de explicar los conceptos y tipos de auditoría.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo veremos el marco metodológico de la investigación, el cual se encuentra compuesto por el enfoque metodológico, tipos de investigación, el método de la investigación, el diseño de la investigación, las fuentes y variables de investigación. Según indica el autor Mata Solís “el marco metodológico es una elaboración compleja que agrupa las decisiones teórico-metodológicas del proceso investigativo”. (2019).

Dando por válida la definición anteriormente mencionada, se observa que es una de las partes más importante de la investigación, ya que se van a plantear los instrumentos de medición y estudio. Y se define la metodología que se va a estudiar, la importancia de definir la metodología la vemos en la siguiente frase.

Por lo general toda investigación comienza con una pregunta acerca de un tema determinado, un problema sobre un fenómeno. Para responder a estas inquietudes buscamos obtener una explicación a partir de un proceso que necesita un método. Es decir, una forma de hacer las cosas para que los resultados sean fiables.

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. Es por esto que el marco metodológico resulta uno de los apartados más importantes de una tesis.

Esta ciencia se aplica a los campos de estudio más variados: ciencias sociales, educativas, económicas, etc. De acuerdo al tema que se esté estudiando se optará por la elección de un tipo de metodología u otra. (Tesis masters, 2020).

Razón por la cual, es de suma importancia, el analizar los distintos tipos de investigación, además de esto, valorar los instrumentos adecuados, para garantizar que los resultados sean lo más fiables posible.

Enfoque metodológico

Para dar respuesta a las preguntas y problemas planteados en una investigación es necesario definir un diseño metodológico. De esta forma, se podrá precisar cómo se va a organizar y desarrollar el estudio con el fin de alcanzar el objetivo satisfactoriamente.

El tipo de diseño metodológico a utilizar en la investigación va a depender del tipo de estudio o proyecto que se esté realizando, de las hipótesis que se quieren comprobar y del alcance del problema.

Por lo tanto, un diseño metodológico no es válido para todas las investigaciones, cada uno tiene distintos propósitos. La elección correcta permite aplicar las pruebas adecuadas, establecer la forma en que se van a recolectar los datos y obtener resultados veraces. (Tesis masters, 2020).

Como se puede ver en la definición anterior, la importancia de definir un enfoque adecuado para la investigación, es la organización y las variables que se van a considerar en la investigación.

Permite también el valorar y controlar las variables que se van a llevar a cabo en el trabajo de investigación, y ayuda a responder el problema de investigación de la mejor manera, razón por la cual, los métodos y variables deben ser aquellos que permitan recolectar y analizar la información de forma eficaz.

En resumen, el enfoque metodológico es importante para la calidad y la confiabilidad de cualquier investigación. Va a proporcionar una serie procedimientos que van a ayudar a guía y control de la investigación y por ende garantizar la validez de los resultados.

Para esta investigación se va a utilizar el enfoque de investigación cualitativo, ya que se van a analizar datos no numéricos, si no, datos ya escritos para comprobar su eficacia, y así poder determinar las posibles fallas con sus respectivas recomendaciones de mejora, sin embargo, es importante señalar el término de este tipo investigación, la cual es la siguiente.

La investigación cualitativa es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular.

Genera ideas y suposiciones que pueden ayudar a entender cómo es percibido un problema

por la población objetivo, así como a definir o identificar opciones relacionadas con ese problema. (Questionpro, artículo de internet, 2022).

Como vemos en la definición anterior, el enfoque de la investigación calza según los tipos de información que se van a analizar, razón por la cual el investigador escoge este enfoque para desarrollar su trabajo.

Tipos de investigación

Es sabido, que los tipos de investigación se utilizan para trazar el plan de trabajo, se trata de la forma en que se va realizar la investigación, existen de varios tipos, y de formas distintas que dependerán del tipo de investigación que se este realizando para así poder definir la más adecuada, entre los tipos de investigación tenemos.

1. *Estudio exploratorio*: Este tipo de investigación se da cuando, se va a realizar alguna investigación que no se ha desarrollado antes, o existe muy poca información sobre un tema en específico.
2. *Estudio descriptivo*: Lo que busca este tipo de estudio es describir la investigación realizada, pero sin revelar la razones por las cuales se da la investigación, pero sin darle la respuesta al “Por qué” en otras palabras, como dice su nombre se trata de describir no explicar el problema.
3. *Estudio correlacional*: Una investigación correlacional es un método de estudio no experimental que, básicamente, busca determinar cuál es la relación que existe entre dos variables. Aquí, el investigador solo se limita a observar y no interviene las variables. Este tipo de estudio sigue el método científico, y lo que pretende es la obtención de datos, con respecto a las variables, y como se afectan entre sí las distintas variables aplicadas al estudio. (Tesis y masters, 2022).
4. *Estudio explicativo*: La investigación explicativa se realiza para un problema que no se investigó bien antes, exige prioridades, genera definiciones operativas y proporciona un modelo mejor investigado. En realidad, es un tipo de diseño de investigación que se centra en explicar los aspectos de su estudio. (Técnicas de investigación, 2020).

Para esta investigación, analizando los datos que se van a estudiar, el investigador define que los tipos de investigación a utilizar van a ser el estudio descriptivo y el correlacional, con el estudio descriptivo, ya que va se va a describir lo que se encuentra en la empresa con respecto a

los manuales de procedimientos de control interno, y el estilo correlacional, ya que se verán distintas variables, y el posible impacto entre cada una de ellas como un todo, un ejemplo de esto es lo que se encuentra escrito en los manuales versus la manera en que se aplica en diario operar de la empresa.

Método de investigación.

Los métodos de investigación se definen como el conjunto de técnicas que, coherentes con la orientación de una investigación y el uso de determinadas herramientas, permitirán la obtención de un producto o resultado particular.

El investigador, una vez que tiene clara su orientación, sabe que cuenta con N cantidad de métodos de los que puede disponer, pero sabe también que los resultados del uso de unos u otros (o la combinación de varios) le llevarán a un resultado muy particular y no a otro. (Questionpro, artículo de internet, 2021).

Según la investigación de este tema, el método que se utilizará será el analítico, mediante el cual se van a analizar como la entidad evalúa el control interno del Centro Autotal.

Como vemos en la definición anterior, cuando se desarrolla una investigación existen varios tipos de métodos para desarrollar su trabajo, esto con el principal objetivo de que los datos a recolectar sean fiables, objetivos, que sean medibles.

Y no importa el tipo de método que se vaya a utilizar, lo importante es que los datos que se obtengan, le den al investigador un conocimiento amplio sobre el tema a investigar, pero, también es importante señalar que, de parte del investigador, la ética con que vaya a desarrollar el trabajo debe de ser fuerte.

Esto con la profesionalidad de planear bien su investigación, que los datos no sean manipulados, ya que, si toman a la ligera el trabajo, los resultados que se obtengan una vez finalizado el trabajo no van a generar el objetivo principal, obtener el conocimiento sobre el tema desarrollado.

Razón por la cual, vemos que una investigación bien hecha, no solo va contribuir a ampliar el conocimiento del investigador, si no que, va a permitir a sus lectores conocer sobre el tema expuesto, y por qué no, incentivar a otros a ampliar sobre el tema.

Diseño de la investigación.

La presente investigación es de tipo no experimental debido a que esta investigación el investigador no tiene control sobre las variables independientes, se buscará la obtención y análisis de la información, a su vez se utiliza el diseño trasversal, ya que se enfoca en la observación.

Las variables se van a medir de forma cualitativa, en la cual analizados los datos se va a determinar la propuesta a generar.

Como vimos anteriormente, en el apartado del método de investigación, sobre su importancia para que el objetivo final sea el correcto y fiable, el diseño de la investigación viene a jugar un papel importante dentro del trabajo a desarrollar, podemos definir el diseño de la investigación como.

El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente.

El diseño es una guía sobre «cómo» llevar a cabo la investigación utilizando una metodología particular. Cada investigador tiene una lista de preguntas que necesitan ser evaluadas. (Questipro, artículo de internet, 2021).

Como vemos en la definición anterior, el objetivo es planificar la forma en que el investigador va a obtener los datos de estudio del trabajo que se está desarrollando, los cuales deben de ser, validos, claros y objetivos.

Como se menciona en el punto anterior, si una investigación cuenta con datos reales y objetivos, va a ayudar a ampliar el conocimiento no solo del investigador, si no, de los lectores, y va a incentivar una relevancia práctica, a otros investigadores a ampliar el campo de estudio.

Importante señalar el orden que debe de tener el investigador, para planificar el adecuado esquema de obtención de datos, esto con el fin de no dejar ningún dato o revisión importante por fuera.

Por ejemplo, cuando se realiza una auditoría, se planifica con anterioridad los puntos a evaluar, lo mismo ocurre con el diseño de la investigación, se planifica y se apega al calendario de

revisiones acordado, esto con el fin de que todos los puntos a investigar sean cubiertos a totalidad, así garantizando un resultado confiable y preciso.

Sujetos y fuentes de información.

Como parte de la elaboración de la investigación, se definen los sujetos de información los cuales se van a aplicar los instrumentos propios de la investigación, para efectos de esta investigación se trabaja con la gerente de la empresa siendo ella la fuente primaria, aplicando en una entrevista un cuestionario con relación al control interno de las áreas financiera y administrativa.

Población de interés.

La población de interés en una investigación se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen las características que el investigador desea estudiar. Esta población es la que proporciona la base para las conclusiones y las recomendaciones que se hacen a partir de los resultados de la investigación, en el caso de esta investigación la población equivale a cuatro personas, ya que, al ser una empresa familiar, se encuentra compuesta por solo cuatro personas.

Muestra.

Para la investigación y al ser una empresa que tiene pocos colaboradores, se elige a la señora Maricruz Peraza gerente general de la empresa, ya que ella es la encargada directa de las áreas financieras y administrativas.

Tabla 16. *Muestra del personal a cargo del área financiera y administrativa.*

Nombre	Puesto	Encargada
Maricruz Peraza.	Gerente.	Área administrativa.
Maricruz Peraza.	Gerente.	Área financiera.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Fuentes de información

Las fuentes de información son aquellos recursos o materiales que utiliza el investigador, que le ayudan a obtener datos, antecedentes, evidencia y cualquier información que sea relevante para su investigación. Tenemos varios tipos de fuentes de información.

1. *Fuentes primarias*: Las fuentes primarias son aquellas que proporcionan datos e información original y directa sobre un tema específico. Estas fuentes son producidas por los actores directamente involucrados en los hechos, por ejemplo: documentos oficiales, diarios, cartas, grabaciones de audio, entrevistas, encuestas, entre otros. (Experto universitario, artículo de internet. 2023). Para esta investigación, las fuentes primarias de investigación fueron, libros, repositorios digitales, publicaciones, tesis y proyectos de investigaciones.
2. *Fuentes secundarias*: Las fuentes secundarias son aquellas que proporcionan datos e información indirecta, es decir, que se basan en información ya existente y tienden a expresar un punto de vista. Estas fuentes son producidas por investigadores, historiadores, académicos, periodistas, entre otros, que utilizan fuentes primarias para elaborar sus estudios. A este tipo de información también se le denomina vulgarmente “de segunda mano” y corre el riesgo de ser alterada o manipulada. Algunos ejemplos de fuentes secundarias son: libros de historia, artículos académicos, ensayos, reseñas. (Experto universitario, 2023). Las fuentes secundarias utilizadas en esta investigación fueron tesis, proyectos de graduación y blogs relacionados al tema de estudio.
3. *Fuentes terciarias*: Una fuente terciaria consolida y organiza las fuentes primarias y secundarias juntas en una sola fuente para facilitar el acceso rápido a la información. Las fuentes terciarias son buenos puntos de partida para proyectos de investigación porque a menudo extraen el significado esencial o los aspectos más importantes de grandes cantidades de información en un formato conveniente. (Técnicas de investigación, 2022). Para este proyecto no se utilizaron fuentes de información terciaria.

Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.

Las técnicas de recopilación de datos, son las variables que utiliza el investigador para obtener los datos para su investigación, son de vital importancia los instrumentos que vaya aplicar, esto con el fin de que los datos obtenidos sean lo más precisos posibles, para que los resultados no afecten la investigación.

Entrevista

Es una conversación dirigida entre el investigador y un individuo o grupo de individuos con el propósito de recolectar información". El término entrevista puede llegar a ser un

tanto engañoso dada su estrechez. Actualmente, los investigadores utilizan una amplia gama de formas de obtener información y datos para sus propósitos investigativos.

Las entrevistas normalmente se relacionan con la encuesta. Sin embargo, las entrevistas son indispensables en la investigación cualitativa. Existen diferentes tipos de entrevista, por ejemplo, estructuradas o abiertas; sin embargo, existen otros tipos de intercambio verbales que también sirven para el propósito investigativo. (Universidad Veracruzana México 2021).

Para esta investigación el instrumento utilizado es una entrevista a la gerente general de la empresa, a la señora Maricruz Peraza. La cual, al estar a cargo de las áreas financiera y administrativa, aporta a esta investigación una confiabilidad muy alta.

Las técnicas que se van a utilizar es la observación directa y la aplicación del cuestionario, para validar los procesos que siguen en las áreas de estudio.

Variables de investigación.

Una variable de investigación o variable de estudio, es un término que se utiliza para referirse a cualquier tipo de relación de causa y efecto.

En términos generales, una variable representa un atributo medible que cambia a lo largo de un experimento comprobando los resultados. Estos atributos cuentan con diferentes medidas, dependiendo tanto de las variables, del contexto del estudio o de los límites que los investigadores consideren. (Questionpro, 2022).

Variable 1. Revisar los manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa.

1. *Definición conceptual.* Administrativa: es la encargada de todo lo concerniente a la administración de la empresa. Financiera sería el departamento de contabilidad.
2. *Definición operativa.* Los manuales de procedimientos para las áreas financiera y administrativa, corresponden a los procedimientos establecidos para su control.
3. *Definición instrumental.* Para esta variable de investigación se aplicarán los siguientes instrumentos. Entrevista al gerente de la empresa. La cual es la encargada de supervisar las

áreas financiera y administrativa de la empresa y la matriz de análisis documental de los manuales de procesos de la empresa Centro Autotal S.A.

Variable 2. Conocer los procesos que ejecutan en control interno la empresa Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022.

1. *Definición conceptual.* Es un manual de procedimientos sobre las distintas áreas de la empresa.
2. *Definición operativa.* Procedimientos de revisión para cumplir lo establecido en los manuales de control interno.
3. *Definición instrumental.* Para esta variable de investigación se aplicarán los siguientes instrumentos Check list de procesos de control interno de la empresa.

Variable 3. Identificar los procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa en cuanto a control interno.

1. *Definición conceptual.* Los procesos descritos en el manual que guían a los encargados sobre los pasos a seguir.
2. *Definición operativa.* Corroborar los procedimientos que hacen verificando con los manuales de control interno.
3. *Definición instrumental.* Hoja de conteo de los procesos y manuales de la empresa Centro Autotal S.A

Tabla 17. *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.*

Objetivo específico.	Variable de estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Revisar los manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa.	procesos del área administrativa y financiera.	Administrativa: es la encargada de todo lo concerniente a la administración de la empresa. Financiera: es el departamento de contabilidad	Existencia de los manuales. Del área administrativa y financiera.	Entrevista al gerente de la empresa. La cual es la encarga de supervisar las áreas financiera y administrativa de la empresa. (Véase anexo 5) Matriz de análisis documental de los manuales de procesos de la empresa Centro Autotal S.A. (Véase anexo 6)
Conocer los procesos que ejecutan en control interno la empresa Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022.	Procesos del control interno de Centro Autotal.	Es un manual de procedimientos sobre las distintas áreas de la empresa.	Existencia del manual de procesos.	Check list de procesos de control interno de la empresa. (Véase anexo 7)
Identificar los procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa en cuanto a control interno.	procedimientos área financiera y el área administrativa	Los procesos descritos en el manual que guían a los encargados sobre los pasos a seguir.	Detalle de los procesos que se realizan en la parte administrativa y financiera	Hoja de conteo de los procesos y manuales de la empresa Centro Autotal S.A.(Véase anexo 8)

Elaboración propia (2023).

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo consiste en la presentación del análisis de los resultados al momento de aplicar los instrumentos aplicados anteriormente, importante señalar que para cada objetivo se presentará el instrumento aplicado y el resultado obtenido.

1. Manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa año 2023.

Para este objetivo se quiere conocer si poseen el conocimiento de los manuales de procedimientos de control interno.

Tabla 18. *Entrevista inicial a la gerente de Centro Autotal S.A.*

Pregunta.	Respuesta.
¿Conoce que son los manuales de control interno?	Tengo una leve idea de que son, creo que son procedimientos que se deben de seguir.
¿Sabe cuál es la importancia de los manuales de procedimientos?	Creo que son para garantizar un adecuado control de lo que debemos de estar haciendo.
¿Posee la empresa manual de procedimientos para las áreas administrativa y financiera?	Tenemos una hoja de lo básico que debemos hacer.

Fuente. Elaboración propia. (2023)

Nota: Entrevista a gerente 2023.

Análisis. Como se demuestra en la entrevista anterior, la gerente de la empresa posee un conocimiento básico sobre los manuales de control interno y su importancia.

Razón que ayuda a esta investigación, ya que, al tener un conocimiento básico, tanto de lo que es un manual de procedimientos como de su importancia, contribuye a esta investigación en reafirmar el objetivo de estudio.

Para este objetivo, se desea conocer a manera general, algunos de los procesos que se siguen en el área administrativa y financiera.

Tabla 19. *Entrevista por áreas a la gerente de Centro Autotal S.A.*

Pregunta.	Respuesta.
¿Cómo hace la supervisión del área administrativa?	<p>Para el área administrativa, verificamos de varias formas, por ejemplo, tenemos, tener al día los permisos del ministerio de salud y la patente municipal.</p> <p>También se hace revisión todos los días al abrir el taller que todo se encuentre en orden, le prestamos mucha atención a los detalles para evitar algún tipo de accidente.</p> <p>Se revisan que las compras del día anterior hayan llegado al correo las facturas, y todas las ventas hayan sido facturadas.</p> <p>Con respecto a los aspectos de repuestos, verificamos con un conteo físico que a cada vehículo que se encuentre en reparación posea ya los repuestos y si no estuvieran verificamos que se hayan solicitado, o dar el seguimiento oportuno para que los repuestos estén en el taller en el menor tiempo posible.</p>
¿Cómo se realiza la supervisión al área financiera?	Nosotros tenemos sub contratada los servicios de la contabilidad, razón por la cual estamos siempre en constante comunicación con el contador, para verificar que todo se encuentre al día.
¿En el área administrativa tienen a alguien más a cargo?	En estos momentos nuestras dos hijas están empezando a trabajar con nosotros por tiempos, a las cuales se les esta capacitando en todo lo que concierne a los detalles que deben de tener en cuenta para realizar el trabajo.

Fuente. Elaboración propia. (2023)

Nota: Entrevista a gerente 2023.

Análisis. Como se demuestra en esta entrevista, se realiza una revisión básica de cada uno de los procesos que se deben de seguir en estas áreas, a su vez, revisando y observando los procesos que siguen, no los tienen documentados, pero si poseen la idea de cómo se debe proceder

Tabla 20. *Entrevista de procedimientos a la gerente de Centro Autotal S.A.*

Pregunta.	Respuesta.
¿Me podría decir como es el proceso que siguen para las compras?	<p>Cuando llega un vehículo para reparación, se hace la entrevista con el dueño del vehículo, después se hace el diagnostico del carro, cuando ya se sabe que repuestos se necesitan se le comunica al cliente, para ver si ellos los compran o lo compramos nosotros.</p> <p>Si lo compramos nosotros cotizamos los precios, y depende de la repuestera se compra el repuesto y en observaciones de la factura se ingresa el número de placa del vehículo al cual se le está haciendo el arreglo.</p>
¿Con el área financiera cuál es el proceso que siguen?	Nosotros tenemos el servicio de contabilidad bajo contrato externo, con el contador tenemos una

	comunicación constante
	Cada final de mes, el contador revisa la información de las facturas de ventas y compras en nuestro sistema de facturación, de mi parte yo le proporciono los saldos de bancos y cuentas por agar que tengamos a la fecha de corte, así como los documentos de pago al banco.
	El contador procesa la información y nos comunica el monto que debemos de pagar de iva, a su vez, nos informa como se encuentra la información financiera mensual.
¿De parte del contador reciben instrucciones o sugerencias de procesos?	Correcto, el contador nos asesora, por ejemplo, cuando existe una factura de ventas especial, o si debemos de mejorar en alguna área algún proceso.
¿Los manuales de procedimientos que posee grado de antigüedad poseen?	Actualmente un manual en sí no tenemos, como le indicaba tenemos una hoja que describe a manera general los procesos que debemos seguir.

Fuente. Elaboración propia. (2023)

Nota: Entrevista a gerente 2023.

Análisis. Después de la última entrevista, se puede observar que los procesos que siguen son básicos, sin embargo, llama la atención al investigador que el manual que poseen es una hoja con los procesos básicos.

Tabla 21. Resultados obtenidos de la matriz análisis documental de la empresa Centro Autotal S.A.

Área	Variable	Resultado
Financiera	Existencia de manuales.	No posee un manual de control interno actualizado sobre el área financiera.
Financiera.	Comprensión de los manuales de control interno.	Al no existir un manual de procedimientos, no se posee un entendimiento sobre el tema.
Financiera.	Cuestionario de control interno.	No aplican cuestionarios de evaluación.
Administrativa.	Existencia de manuales.	No se posee un manual de procedimientos para el área administrativa.
Administrativa	Comprensión de los manuales de control interno.	No se tiene conocimiento que es esta área también se debe de llevar un manual de procedimientos.
Administrativa.	Cuestionario de control interno.	No aplican cuestionarios de evaluación para esta área.

Fuente. Elaboración propia. (2023)

Nota: Entrevista a gerente 2023.

A forma de resumen podemos citar lo siguiente, en la empresa Centro Autotal, poseen un conocimiento general de los procesos que se deben de seguir, sin embargo, no poseen un manual actualizado que se ajuste a las necesidades de la empresa.

Razón por la cual, la aplicación de los instrumentos tanto la entrevista como la observación de los procesos, da al investigador la ruta que debe de tomar para cumplir las necesidades de la empresa.

Con respecto al análisis de la matriz de análisis documental, vemos que no poseen los manuales de control interno adecuados, para las áreas financiera y administrativa, se rigen sobre los procesos que ellos consideran oportunos.

2. Procesos que ejecutan en control interno la empresa Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022.

En este objetivo vamos a evaluar los procesos de control interno que posee la empresa sobre la manera de ejecutar los procesos.

Tabla 22. Resultados obtenidos del check list de procesos de control interno de la empresa Centro Autotal S.A.

Área	Medición.	Resultado.
Financiera	Para el área contable se lleva un control de procesos recomendados.	No aplican procedimientos en general.
Financiera.	Para los movimientos internos se llevan respaldos de salidas de dinero.	No aplican Procedimientos en general.
Administrativa	Las compras cuentan con su respectivo respaldo y ligados a algún vehículo.	Para el área de compras si aplican procesos.
Administrativa.	La recepción de facturas, y demás procesos administrativos se evalúan constantemente.	Para las demás áreas no aplican procesos.

Fuente. Elaboración propia. (2023)

Análisis.

Como se mencionó anteriormente la empresa no posee los manuales de procedimientos del control interno, razón por la cual no efectúan procesos bajo la modalidad de un manual de control

interno, si no qué, los efectúan según el criterio de ellos, se demuestra la debilidad que pueden tener en controles.

3. Procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa en cuanto a control interno.

Para este objetivo se va a evaluar el conteo de los procedimientos de control interno basado en la observación realizada en las visitas a la empresa.

Tabla 23. Resultados obtenidos de la hoja de conteo de procesos manuales de control interno de la empresa Centro Autotal S.A.

Área	Proceso	Observación	Calificación
Financiera.	Entrega de documentación financiera al contador.	Se ve con el contador que todas las ventas estén aceptadas por el Ministerio de hacienda, y las compras se encuentren recepcionadas.	Media.
Financiera.	Se entregan los estados de cuenta bancarios.	Solo se hace entrega de los estados de cuenta bancarios, las salidas de dinero no tienen adjunto el documento de respaldo	Baja.
Financiera.	Se entregan los saldos del préstamo bancario, así como las retenciones de del datáfono.	Con respecto a la información del préstamo se entrega según el estado de cuenta del banco, y con las retenciones se entrega la certificación que envía el banco.	Alta.
Administrativa.	La recepción de facturas de compras de repuestos se coteja que se encuentre en el sistema de facturación.	Se observa como todas las facturas de compras, se encuentran recepcionadas haciendo el cruce entre lo que dice el sistema versus los repuestos comprados según la hoja de diagnóstico.	Alta.
Administrativa.	Las tareas rutinarias de notificar a clientes que los vehículos se encuentran listos y el respectivo cobro lo hacen forma apropiada.	Se observa que, en efecto, cada vez que un vehículo se encuentra ya reparado se notifica al cliente, y a la hora de cobrar la factura lleva el detalle de todo lo realizado al vehículo.	Alta.
Administrativa.	Las hojas de diagnostico	Se observa que si existen	Media.

de reparaciones de las hojas de diagnóstico, vehículos se encuentran sin embargo, hay actualizadas. vehículos con reparaciones pequeñas que no tienen esa hoja de diagnóstico.

Fuente. Elaboración propia. (2023)

Análisis.

Según la observación realizada a distintos procesos, se obtiene como resultado una calificación en promedio media, ya que, aunque algunos resultados poseen la categoría alta, por ejemplo, las compras, en otros se obtiene calificación baja, por ejemplo, en los respaldos de las salidas del dinero.

Si es importante, señalar que estas revisiones fueron por observación del investigador, y el proceso se basa en lo recomendado, pero, recordando que no existen los manuales de control interno, para verificar lo señalado en ellos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, veremos las conclusiones y recomendaciones que nos da la investigación para la empresa Centro Autotal S.A.

Conclusiones

- 1- Los manuales de control interno no se encuentran actualizados, solo se tiene una hoja con procedimientos básicos, lo cual dificulta ver los procesos adecuados para cada una de las áreas a revisar, Esta conclusión va ligada al objetivo uno de la tabla de variables.
- 2- Las áreas administrativa y financiera no poseen un manual de procedimientos en forma, después de la revisión, y al ver que solo tenían una hoja se determina, que no cumple con los controles mínimos de control interno. Dicha conclusión se encuentra asociada al objetivo uno de la tabla de variables.
- 3- Los procesos que se ejecutan no se encuentran según las exigencias actuales de la empresa, ya que, al estar en crecimiento, los controles deben de ajustarse a las exigencias actuales que posee la empresa. Esto se encuentra ligado al objetivo dos de la tabla de variables.
- 4- Al no poseer un manual actualizado, no se puede verificar fielmente los procesos para las áreas administrativa y financiera dificultando la tarea del investigador al no poder comprobar la fiabilidad de los controles. Esto se encuentra ligado al objetivo dos de la tabla de variables.
- 5- No todo el personal se conoce lo que es un manual de control interno solo la gerente, lo cual dificulta la evaluación y el seguimiento del mismo, y como podemos deducir, si no hay conocimiento sobre el tema no les es posible conocer sobre su importancia. Esto se encuentra ligado al objetivo dos de la tabla de variables.
- 6- Los procesos de compras son correctos, ya que se observa que cumplen los requerimientos básicos, por ejemplo, que cada repuesto comprado se encuentra ligado a un vehículo en específico de reparación. Se encuentra asociado al objetivo tres de la tabla de variables.
- 7- Para el manejo de la información financiera faltan procesos, aunque en muchos procesos se encuentran bien en otros si hace falta controles, en especial las transferencias bancarias y sus respaldos. Se encuentra asociado al objetivo tres de la tabla de variables.
- 8- Procesos de parte administrativa necesitan refuerzo al igual que la parte financiera, ciertos procesos administrativos si se deben de reforzar, por ejemplo, que cada vehículo en

reparación posea su hoja de diagnóstico, por muy leve que sea la reparación a efectuar. Se encuentra asociado al objetivo tres de la tabla de variables.

- 9- Los procesos con los mecánicos contratados deben de ser controlados por la administración, los cuales deben de conocer los procesos adecuados de manejo de control interno, aunque sean sub contratados. Se encuentra asociado al objetivo tres de la tabla de variables.
- 10- El nuevo personal aún no se encuentra bien capacitado, esto en la parte administrativa, que al ser nuevos realizan procedimientos no apegados a las exigencias que tiene la empresa, pudiendo ocasionar algún fallo en los controles del control interno. Se encuentra asociado al objetivo tres de la tabla de variables.

Recomendaciones

- 1- El investigador recomienda crear los manuales de control interno para las áreas financiera y administrativa, ya que, al poseer solo una hoja con los procesos básicos, no cumple la exigencia de la empresa.
- 2- Para el área administrativa el manual de procedimientos debe ser específico, aunque muchos procesos los hacen de buena forma se deben de reforzar, en el área financiera si se necesita que sea más fuerte los controles.
- 3- Con respecto al análisis FODA, definir bien cuáles son las necesidades que debe de cumplir el manual de procedimientos, tomando en cuenta sus fortalezas para así garantizar que las necesidades de la empresa sean cubiertas en totalidad.
- 4- Se recomienda que las áreas financiera y administrativa el manual pueda ser medible y poderle dar el seguimiento adecuado, esto capacitando al personal encargado de efectuar los procesos, y por parte de la administración realizar la respectiva evaluación y seguimiento.
- 5- Realizar una capacitación sobre la importancia y el adecuado funcionamiento de los manuales de control interno, con el fin de garantizar que todos los involucrados en la empresa conozcan sobre la importancia de los controles, recordando que el objetivo es salvar los activos de la empresa.
- 6- Reforzar lo bien que se hacen los procedimientos de compras de repuestos, ya que actualmente los procesos son correctos, sin embargo, se puede reforzar en tener siempre

las distintas proformas de compras.

- 7- Coordinar con el contador externo el afinar bien los procesos que presentan debilidad, por ejemplo, el manejo de la información financiera, en este caso lo que se debe de reforzar es que cada transferencia bancaria posea su documento de respaldo, y tener el respectivo auxiliar de bancos.
- 8- Reafirmar los procesos administrativos que se encuentran débiles en los controles, por ejemplo, que no importa el tipo de reparación que se vaya a efectuar a algún vehículo, posea su adecuada hoja de diagnóstico.
- 9- El nuevo personal del área administrativa debe de ser bien capacitado, esto con el fin de que se encuentren preparados para asumir funciones si la gerente no encuentra en el negocio.
- 10- Esta investigación recomienda, nombrar a una persona encargada de supervisar y evaluar la implementación de los manuales de procedimientos, dando un plazo determinado que puede ser de seis meses, en los cuales se de be supervisar la implementación y realizar la evaluación correspondiente.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Como resultado de la evaluación del sistema de control interno y del seguimiento de prácticas que contribuyen a la mejora de la calidad en la empresa Centro Autotal, esta investigación considera en base a los instrumentos aplicados en la investigación, la implementación de un nuevo manual de procedimientos de control interno, al realizar el análisis FODA después de las evaluaciones tenemos lo siguiente.

Tabla 24. *Análisis FODA a la propuesta de mejora de Centro Autotal S.A.*

Fortalezas.	Oportunidades.
Deseo de los encargados por mejorar.	Expansión de los servicios brindados.
La reputación que posee la empresa en el mercado.	Crecimiento del mercado, ya que cada día existen más vehículos en el país.
La experiencia de cada uno de los colaboradores y mecánicos.	Los equipos que posee la empresa.
Debilidades.	Amenazas.
Poco personal que posee la empresa.	Los cambios tecnológicos.
La falta de capacitación de colaboradores.	La competencia en el mercado.
Falta de conocimiento sobre el tema.	La escasez de algunos repuestos para ciertos vehículos.

Fuente: Elaboración propia. (2023).

Una vez definido este estudio del FODA, se puede mencionar los elementos de control, que van a ayudar al mejoramiento del manual de control interno de la empresa.

Objetivo general.

Crear un nuevo manual de procedimientos de control interno para la empresa Centro Autotal, que se encuentra actualizado a las necesidades actuales de la empresa.

Objetivos específicos.

- 1- Desarrollar un manual de procedimientos para el área administrativa.
- 2- Desarrollar los procesos para el área financiera de la empresa.
- 3- Acompañar en la capacitación e implementación de los manuales de procedimientos.

Acciones concretas.

1. Crear el manual de procedimientos para las áreas financiera y administrativa de la empresa Centro Autotal, y capacitar a los encargados para su adecuada evaluación y revisión constante.
2. Después de la capacitación dar el seguimiento oportuno, a que los procesos se están

llevando a cabo y no queden solamente plasmados en un manual, con el fin de que todos los procesos se estén llevando a cabo.

3. Estar evaluando cada cierto período de tiempo, si a los manuales existentes se deben de actualizar a nuevos procedimientos, dependiendo del crecimiento de la empresa o sus necesidades.
4. Programar reuniones con los encargados de la empresa, para ver si van surgiendo dudas durante el proceso de adaptación a la implementación de los procesos del control interno, esto con la finalidad de ir aclarando dudas en el camino.
5. Conversar con los colaboradores de la empresa regularmente, esto con el fin de obtener de primera mano, las experiencias que tienen con la implementación de los manuales de procedimientos implementados en la empresa.

Recursos necesarios.

- 1- Tiempo por parte de los encargados de la empresa, para poder capacitar y a la vez para dar el seguimiento adecuado.
- 2- Recurso tecnológico, no solo dejarlo en el papel, si no también en sus dispositivos para que el seguimiento sea de la mejor manera.

Tabla 25. *Cronograma de propuesta de mejoramiento de la empresa Centro Autotal S.A.*

Periodo.	Detalle.	Encargado.
15 febrero 2024	Se inicia con la capacitación al personal, sobre el significado de un manual de procedimientos y su importancia.	El investigador.
28 febrero 2024.	Se comienza a implementar el manual de procedimientos en la parte administrativa y financiera de la empresa.	Investigador/ gerente de la empresa.
15 marzo 2024.	Se realiza la primera evaluación al sistema de control interno.	Encargado de empresa/ contador e investigador.
16 de marzo 2024.	Análisis de los resultados de la evaluación efectuada.	Investigador / gerente de la empresa.
28 de marzo 2024	Segunda evaluación de los procedimientos y análisis de datos.	Encargado de la empresa.
15 de abril 2024	Tercera evaluación al manual de procedimientos con su respectiva entrega de resultados.	Encargado de la empresa / investigador.

Fuente: Elaboración propia. (2023).

El presente insumo, tiene como fin de nombrar los procedimientos mínimos que debe de tener la empresa Centro Autotal en su manual de procedimientos, separados por área de estudio, con las prioridades que garanticen el adecuado funcionamiento y evaluación por parte de los encargados de la empresa.

La empresa al ser pequeña, los movimientos financieros no abarcan un gran volumen, sin embargo, en el manual se van a mencionar los más importantes.

Tabla 26. *Manual de procedimientos área financiera de la empresa Centro Autotal S.A.*

Procedimiento	Encargado	Satisfactorio	Insatisfactorio
Se encuentran conciliados los saldos bancarios con la conciliación bancaria.	Administración- contador		
Todas las facturas de ventas realizadas	Administración		
Facturas de compras recepcionadas.	Administración.		
Saldos del préstamo actualizados.	Administración- contador		
Depreciaciones calculadas y actualizadas	Contador.		
Se entrega la información financiera a tiempo.	Administración.		
Impuestos conciliados y cancelados.	Contador/ administración		
Las transacciones bancarias poseen su respectivo	administración		
Las cuentas por pagar se encuentran conciliadas con el auxiliar y los Estados Financieros.	Administración y contador.		

Fuente. Elaboración propia. (2023)

Estas son las principales partidas que se deben de evaluar en el manual de control interno del área financiera, y se

les debe de dar el seguimiento adecuado.

Tabla 27. *Manual de procedimientos área administrativa de la empresa Centro Autotal S.A.*

Procedimiento	Encargado	Satisfactorio	Insatisfactorio
Se encuentran los permisos municipales y de salud al día.	Administración.		
Se encuentran presentadas y al día las planillas de la CCSS y del INS.	Administración.		
Los requerimientos de salud ocupacional se encuentran al día y en orden.	Administración.		
El proceso de compras cumple que los repuestos estén ligados al vehículo en reparación.	Administración.		
Cada vehículo en reparación posee su hoja de diagnostico	Administración.		

Fuente. Elaboración propia. (2023)

El departamento de administrativo, estas son las principales funciones que debe de velar, y al ser el contacto directo con el cliente, velar por su adecuado cumplimiento y seguimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro Castro, M. (2020). *Mejoramiento del control interno y gestión contable en el inventario de Cruz Roja Costarricense*. Repositorio SUWA Universidad San Marcos. <https://www.usanmarcos.ac.cr/servicios/crai-biblioteca/repositorios-digitales/suwa>
- Asnews. (2022). *¿Qué es el control interno y como se clasifican?* Google: <https://www.asnews.mx/noticias/que-es-el-control-interno-y-como-se-clasifica>
- Auditor 530.com (marzo 2020) *Objetivos e importancia de la auditoría*. <https://auditor530.com/objetivos-e-importancia-de-la-auditoria/>
- Bolaños Campos, H y Benavides Vargas, L (2023). *Realizar una auditoría financiera y estructura de control interno al Comité CEN- CIANI de San Pedro de Barva, con el fin de medir la eficiencia y eficacia de la correcta ejecución de los fondos públicos asignados en el periodo que comprende del 01 de enero 2021 al 31 de diciembre 2021* Repositorio SUWA Universidad San Marcos. <https://www.usanmarcos.ac.cr/servicios/crai-biblioteca/repositorios-digitales/suwa>
- 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>
- Carmona Zapata, L y Giraldo Escobar, K (2022) *El control interno y su contribución a la perdurabilidad de las mipymes*, Repositorio Areandina Universidad San Marcos. <https://www.usanmarcos.ac.cr/servicios/crai-biblioteca/repositorios-digitales/areandina>.
- Carvajal y Asociados, (Costa Rica, marzo 2022) *¿Qué es una auditoría forense?* Google. <https://www.carvajalcr.com/que-es-una-auditoria-forense.html>
- Carvajal y Asociados, (Costa Rica, marzo 2022) *¿Qué es una auditoría externa?* Google. <https://www.carvajalcr.com/cuando-recurrir-a-una-auditoria-externa.html>
- Colegio de contadores públicos de Costa Rica, (2020) *Marco normativo del ejercicio de la contaduría y auditoría*. <https://www.ccpa.or.cr/marco-normativo-para-el-ejercicio-de-la-contaduria-y-la-auditoria/>
- Contifico (Junio 2022) *Tipos de Auditoría*, Google. <https://contifico.com/tipos-de-auditoria/>

Deloitte (octubre 2020) *Auditoría de sistemas de evaluación de riesgos y recursos de TI*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/2019/Sistemas-evaluacion-riesgos-recursos-TI-info.pdf>

Dialnet (2020) *Métodos de recopilación de control interno*. Google.
<https://www.google.com/search?todos+de+recopilaci%C3%B3n+control+interno>

Economipedia, artículo de internet, (2023) *¿Qué es la contabilidad?*, Google
<https://economipedia.com/definiciones/contabilidad.html>

El auditor, (marzo 2023), *¿Qué es una auditoría y para qué sirve?* <https://elauditor.info/control-federal/-que-es-una-auditoria-y-para-que-sirve>

Euro innova, artículo de internet, (2021) *¿Qué es una auditoría de calidad?*, Google
<https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-una-auditoria-de-calidad>

Euro innova, artículo de internet, (2021) *Actividades administrativas en una empresa*, Google
<https://www.euroinnova.cr/blog/actividades-administrativas-en-una-empresa>

Euro innova, artículo de internet, (2022) *¿Qué es el área administrativa?* Google
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-area-administrativa>

Euro Innova, artículo de internet, (2023) *¿qué son las notas a estados financieros?*, Google
<https://www.euroinnova.cr/blog/que-son-las-notas-a-los-estados-financieros>

Experto universitario, artículo de internet, (2023) *Fuentes primarias y secundarias* Google
<https://expertouniversitario.es/blog/fuentes-primarias-y-secundarias/>

Fcca.Umich.Mx, artículo de internet, (2023) *Estados Financieros y sus componentes*, Google
<https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia>

Instituto de auditores internos de Argentina, (2022) *Definición de auditoría interna*.
 Google. <https://iaia.org.ar/auditor-interno/definicion-auditoria-interna/>

Investigaliacr.com (Costa Rica, Noviembre 2019) *Marco metodológico de la investigación*,
 escrito por Luis Diego Mata Solís, <https://investigaliacr.com/investigacion/marco-metodologico-de-investigacion/>

Márquez Gómez, Ociel J; (México, 2020) *Control interno en las micro pequeñas y medianas empresas* en, Amatepec México. Biblioteca digital Universidad San Marcos.
<https://www.usanmarcos.ac.cr/servicios/crai-biblioteca/bibliotecas-virtuales/ebscohost>.

Montoya, L. (21 de marzo 2017). *Historia de la contabilidad. Historia-Biografía*. Artículo de internet <https://historia-biografia.com/historia-de-la-contabilidad/>

- Myabccm, artículo de internet, (2020) *Importancia de la gestión administrativa*, Google <https://myabcm.com/es/la-importancia-de-la-gestion-administrativa>
- Palacios Chacón L, del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), ubicado en México –Lopera López, N, Universidad Sergio Arboleda, Colombia, (2019) *¿Por qué fallan los sistemas de control interno en las grandes corporaciones?* Biblioteca digital Universidad San Marcos. <https://www.usanmarcos.ac.cr/servicios/crai-biblioteca/bibliotecas-virtuales/ebscohost>.
- Procuraduría General de la República de Costa Rica (2020) *Seguimiento al sistema de control interno*. Google. https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Seguimiento_SCI_teoría.pdf
- ProtekSeguridad. (2022). *Cuál es la importancia del sistema de Control interno*. Google: <https://www.protek.com.py/novedades/importancia-del-sistema-de-control-interno/>
- Questionpro, artículo de internet, (2021) *Investigación Métodos de investigación* Google <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>
- Questionpro, artículo de internet, (2022) *tipos de variable de investigación* Google <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-variables-en-una-investigacion/>
- Revista Consultoría, (México setiembre 2022) *¿Qué es una auditoría financiera?* <https://revistaconsultoria.com.mx/que-es-una-auditoria-financiera/>
- Robles Araya V (2023) *Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency SA. en los últimos 3 meses del año 2022*, Repositorio SUWA Universidad San Marcos <https://www.usanmarcos.ac.cr/servicios/crai-biblioteca/repositorios-digitales/suwa>.
- Southern New Hampshire University, (Julio,2023) *¿Qué es el ciclo contable y cuáles son sus fases?* Google <https://es.snhu.edu/noticias/descubre-como-inicia-el-ciclo-contable-y-cuales-son-sus-fases>
- Técnicas de investigación, artículo de internet, (2020) *Investigación explicativa* Google <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-explicativa/>
- Técnicas de investigación, artículo de internet, (2022) *Fuentes de información primaria secundaria y terciaria* Google https://tecnicasdeinvestigacion.com/fuentes-de-informacion-primaria-y-secundaria-y-terciaria/#Fuentes_de_informacion_terciaria
- Tesis y masters, artículo de internet, (2020) *Tesis marco metodológico* Google

- <https://tesisymasters.com.ar/tesis-marco-metodologico/>
- Tesis y masters, artículo de internet, (2020) *Tesis marco metodológico* Google
<https://tesisymasters.com.co/disenom-etodologico/>
- Tesis y masters, artículo de internet, (2022) *Investigación correlacional* Google
<https://tesisymasters.mx/investigacion-correlacional>
- Tesis y masters, artículo de internet, (2023) *¿Qué es un marco conceptual y su importancia?*
Google <https://tesisymasters.com.ar/que-es-un-marco-conceptual-y-como-realizarlo>
- Universidad Veracruzana (México 2021) *Entrevista en una investigación.*
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>
- Universidad Veracruzana (México 2021) *La auditoría administrativa como técnica de evaluación.* <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/auditoriaadm2003-1.pdf>
- Vargas Vega, T y Saavedra García, M. (2022). *Contabilidad Y Control De Gestión: Un Análisis Bibliométrico.* Revista Criterio Libre, 20(37), 339–354. : Contabilidad y control de gestión: un análisis bibliométrico, Biblioteca digital Universidad San Marcos
<https://www.usanmarcos.ac.cr/servicios/crai-biblioteca/bibliotecas-virtuales/ebscohost>
- Questionpro, artículo de internet, (2022) *Investigación cualitativa* Google
https://www.questionpro.com/es/investigacion-cualitativa.html#que_es_cualitativa
- Questionpro, artículo de internet, (2021) *Diseño de la investigación* Google
<https://www.questionpro.com/blog/es/disenom-de-investigacion/>

ANEXOS

Anexos 1. Balance de Situación Financiera.

NOMBRE DE LA EMPRESA

BALANCE DE SITUACIÓN

POR EL PERIODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE 2022 Y 31 DE OCTUBRE 2023

	AL 31 DE OCTUBRE 2023	AL 31 DE DICIEMBRE 2022	NOTAS
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
CAJA Y BANCOS	35.247.218	45.687.860	1
INVENTARIOS	13.236.980	9.540.000	2
CUENTAS A COBRAR	19.264.890	14.714.368	3
PAGO PARCIALES DE RENTA	1.113.759	1.975.803	
RETENCIONES 2%	325.890	200.794	
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	69.188.737	72.118.825,08	
ACTIVOS FIJOS			
TERRENO		109.875.251,00	4
VEHICULO	9.100.000	9.100.000	5
DEPRECIACION ACYMLADA VEHÍCULO	(5.914.999)	(4.550.000)	6
EQUIPO COMPUTO- E INSTALACION	1.500.000	1.500.000	7
DEPRECIACION EQUIPO COMPUTO E INSTALACION	(1.075.000)	(625.000)	8
TOTAL ACTIVOS FIJOS	3.610.001	115.300.251	
TOTAL ACTIVOS	72.798.738	187.419.076	
PASIVOS			
PASIVOS CORRIENTES			
CUENTAS A PAGAR	12.489.690	8.426.000	9
IVA POR PAGAR	(586.431)	(2.073.899)	10
RETENCIONES A PAGAR	415.690	425.980	11
IMPUESTO DE RENTA POR PAGAR	-	4.448.255	12
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	12.318.949	11.226.336	
PASIVOS NO CORRIENTES			
PRESTAMO	-	141.457.700,00	13
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		141.457.700	
TOTAL PASIVOS	12.318.949	152.684.036	
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL	100.000	100.000,00	14
RESERVA LEGAL	20.000	20.000,00	
UTILIDADES ACUMULADAS	34.615.040	24.235.777	
UTILIDAD DEL PERIODO	25.744.749	10.379.263	
TOTAL PATRIMONIO	60.479.789	34.735.040	
TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	72.798.738	187.419.076	

Anexos 2. Estado de Resultados.

NOMBRE DE LA EMPRESA
ESTADO DE RESULTADOS
POR EL PERIODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE 2022 Y 31 DE OCTUBRE 2023

	AL 31 DE OCTUBRE 2023	AL 31 DE DICIEMBRE 2022	NOTAS
INGRESOS			
VENTAS NETAS	391.381.069,00	165.199.910,23	15
MENOS COSTO DE VENTAS			
INVENTARIO INICIAL	9.540.000,00	3.500.000,00	
(+) COMPRAS NETAS	156.552.427,60	62.775.965,89	
(-) INVENTARIO FINAL	13.236.980,00	9.540.000,00	
COSTO DE VENTAS	<u>152.855.447,60</u>	<u>56.735.965,89</u>	16
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	<u>238.525.621,40</u>	<u>108.463.944,34</u>	
UTILIDAD TOTAL BRUTA	<u><u>238.525.621,40</u></u>	<u><u>108.463.944,34</u></u>	
EGRESOS			
GASTOS DE ADMINISTRACION	210.369.046,00	90.528.960,00	17
GASTO DEPRECIACION	1.041.676,67	1.250.012,00	18
GASTOS FINANCIEROS	825.690,00	1.250.690,00	19
IVA GASTO	544.459,56	606.764,44	20
TOTAL EGRESOS	<u><u>212.780.872,22</u></u>	<u><u>93.636.426,44</u></u>	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	25.744.749,18	14.827.517,90	
IMPUESTO DE RENTA	0,00	4.448.255,37	
UTILIDAD CONTABLE	<u><u>25.744.749,18</u></u>	<u><u>10.379.262,53</u></u>	

Anexos 3. Estado de Cambios en el patrimonio.

NOMBRE DE LA EMPRESA
CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR EL PERIODO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE 2022 Y 31 DE OCTUBRE 2023

	CAPITAL SOCIAL	RESERVA LEGAL	UTILIDADES ACUMULADAS	PATRIMONIO TOTAL
SALDO INICIAL 1 DE ENERO DE 2023	100.000,00	20.000,00	34.615.040	34.735.040
UTILIDAD DEL PERIODO			25.744.749	25.744.749
SALDO FINAL 31 DE OCTUBRE 2023	100.000,00	20.000,00	60.359.789	60.479.789

Anexos 4. Estado de Flujo de Efectivo.

NOMBRE DE LA EMPRESA
FLUJO DE EFECTIVO
POR EL PERIODO TERMINADO AL 31 DE OCTUBRE 2023

FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

UTILIDAD DESPUÉS DE IMPUESTOS 25.744.749

AJUSTES PARA CONCILIAR LA UTILIDAD NETA CON EL NETO

PROVISTO EN LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

DEPRECIACIÓN Y OTRAS CUENTAS DE AJUSTE 5.962.797

UTILIDAD ANTES DE CAMBIOS EN EL CAPITAL DE TRABAJO 31.707.546

CAMBIOS EN LOS ACTIVOS

DISMINUCIÓN EN TERRENO 109.875.251

AUMENTO EN CUENTAS POR COBRAR -4.550.522

AUMENTO EN INVENTARIO DE MERCADERÍA -3.696.980

AUMENTO EN RETENCIONES DEL 2% -125.096

AUMENTO EN POLIZA PAGADO POR ANTICIPADO 0

DISMINUCIÓN EN PAGOS PARCIALES DE RENTA 862.044

CAMBIOS EN LOS PASIVOS 0

AUMENTO EN CUENTAS A PAGAR 4.063.690

DISMINUCIÓN EN IMPUESTOS A PAGAR -2.660.330

DISMINUCIÓN EN RETENCIONES A PAGAR -10.290

DISMINUCIÓN EN GASTOS ACUMULADOS Y PROVISIONES 0

DISMINUCIÓN EN IMPUESTO DE RENTA POR PAGAR -4.448.255

EFECTIVO GENERADO POR OPERACIONES 131.017.058

FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN

INCREMENTO EN MOBILIARIO Y EQUIPO 0

EFECTIVO NETO UTILIZADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN 0

FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

DISMINUCIÓN EN BANCOS POR PAGAR LARGO PLAZO -141.457.700

FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO -141.457.700

INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO -10.440.642

EFECTIVO AL INICIO DEL PERIODO 45.687.860

Anexos 5. Entrevista a gerente de empresa.

Universidad. Universidad San Marcos.

Licenciatura en Contaduría Pública.

Instrumento #1. Entrevista de gerente de la empresa.

Fecha: 12/_/01/_/2024__ **Hora: 10.00 am**

Título del proyecto:

Objetivo del instrumento: Revisar los manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa.

- 1- ¿Conoce que son los manuales de control interno?
- 2- ¿Sabe cuál es la importancia de los manuales de procedimientos?
- 3- ¿Posee la empresa manual de procedimientos para las áreas administrativa y financiera?
- 4- ¿Cómo hace la supervisión del área administrativa?
- 5- ¿Cómo se realiza la supervisión al área financiera?
- 6- ¿En el área administrativa tienen a alguien más a cargo?
- 7- ¿Me podría decir como es el proceso que siguen para las compras?
- 8- ¿Con el área financiera cuál es el proceso que siguen?
- 9- ¿De parte del contador reciben instrucciones o sugerencias de procesos?
- 10- ¿Los manuales de procedimientos que posee grado de antigüedad poseen?

Anexos 6. Matriz de análisis documental

Universidad. Universidad San Marcos.
Licenciatura en Contaduría Pública.

Instrumento #2. Matriz de análisis documental.

Fecha: 12 / 01 / 2024 ____ **Hora:** 10.00 am

Título del proyecto:

Objetivo del instrumento: Revisar los manuales de control interno y los procesos del área financiera y del área administrativa.

Tabla 28. *Matriz de análisis documental de la empresa Centro Autotal S.A*

Área.	Variable.	Estudio.	Medición.
Financiera	Existencia de manuales.	Ambiente de control.	Bajo
Financiera.	Comprensión de los manuales de control interno.	Va a medir el grado de comprensión de los manuales.	Bajo
Financiera.	Cuestionario de control interno.	Grado de relevancia del cuestionario.	Bajo
Administrativa.	Existencia de manuales.	Ambiente de control.	Bajo
Administrativa	Comprensión de los manuales de control interno.	Va a medir el grado de comprensión de los manuales.	Bajo
Administrativa.	Cuestionario de control interno.	Grado de relevancia del cuestionario.	Bajo

Fuente elaboración propia, 2023.

Anexos 7. Check list de procesos de control interno.

Universidad. Universidad San Marcos.
 Licenciatura en Contaduría Pública.
 Instrumento #3. Check list de procesos de control interno.

Fecha: 16 / 01 / 2024 ____ **Hora:** 10.00 am

Título del proyecto:

Objetivo del instrumento: Conocer los procesos que ejecutan en control interno la empresa

Centro Autotal S.A en el periodo del 2020 al 2022.

Tabla 29. *Check list de los procesos de control interno área financiera de la empresa Centro Autotal S.A.*

Procedimiento	Encargado	Satisfactorio.	Insatisfactorio.
Se encuentran conciliados los saldos bancarios con la conciliación bancaria.	Administración- contador		
Todas las facturas de ventas realizadas	Administración		
Facturas de compras recepcionadas.	Administración.		
Saldos del préstamo actualizados.	Administración- contador		
Depreciaciones calculadas y actualizadas	Contador.		
Se entrega la información financiera a tiempo.	Administración.		
Impuestos conciliados y cancelados.	Contador/ administración		
Las transacciones bancarias poseen su respectivo	administración		
Las cuentas por pagar se encuentran conciliadas con el auxiliar y los Estados Financieros.	Administración y contador.		

Fuente elaboración propia 2023.

Tabla 30. *Check list de los procesos de control interno área administrativa de la empresa Centro Autotal S.A.*

Procedimiento	Encargado	Satisfactorio.	Insatisfactorio.
Se encuentran los permisos municipales y de salud al día.	Administración.		
Se encuentran presentadas y al día las planillas de la CCSS y del INS.	Administración.		
Los requerimientos de salud ocupacional se encuentran al día y en orden.	Administración.		
El proceso de compras cumple que los repuestos estén ligados al vehículo en reparación.	Administración.		
Cada vehículo en reparación posee su hoja de diagnostico	Administración.		

Fuente elaboración propia 2023.

Anexos 8. Hoja de conteo de los procesos manuales la empresa.

Universidad. Universidad San Marcos.

Licenciatura en Contaduría Pública.

Instrumento #4. Hoja de conteo de los procesos manuales la empresa.

Fecha: 16 / 01 / 2024

Hora: 10.00 am

Título del proyecto:

Objetivo del instrumento: Identificar los procedimientos que se realizan en el área financiera y el área administrativa en cuanto a control interno.

Tabla 31. Hoja de conteo manual de los procesos de control interno área administrativa de la empresa Centro Autotal S.A.

Área.	Proceso.	Observación.	Calificación.
Financiera.	Entrega de documentación financiera al contador.	Se ve con el contador que todas las ventas estén aceptadas por el Ministerio de hacienda, y las compras se encuentren recepcionadas.	Media.
Financiera.	Se entregan los estados de cuenta bancarios.	Solo se hace entrega de los estados de cuenta bancarios, las salidas de dinero no tienen adjunto el documento de respaldo	Baja.
Financiera.	Se entregan los saldos del préstamo bancario, así como las retenciones de del datáfono.	Con respecto a la información del préstamo se entrega según el estado de cuenta del banco, y con las retenciones se entrega la certificación que envía el banco.	Alta.
Administrativa.	La recepción de facturas de compras de repuestos se coteja que se encuentre en el sistema de facturación.	Se observa como todas las facturas de compras, se encuentran recepcionadas haciendo el cruce entre lo que dice el sistema versus los repuestos comprados según la hoja de diagnóstico.	Alta.
Administrativa.	Las tareas rutinarias de notificar a clientes que los vehículos se encuentran listos y el respectivo cobro lo hacen forma apropiada.	Se observa que, en efecto, cada vez que un vehículo se encuentra ya reparado se notifica al cliente, y a la hora de cobrar la factura lleva el detalle de todo lo realizado al vehículo.	Alta.

Administrativa.	Las hojas de diagnostico de reparaciones de vehículos se encuentran actualizadas.	Se observa que si existen las hojas de diagnóstico, sin embargo, hay vehículos con reparaciones pequeñas que no tienen esa hoja de diagnóstico.	Media.
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

Fuente elaboración propia 2023.