

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS  
CUENTAS DE INGRESOS Y GASTOS DE LA EMPRESA  
AGENCIA DE VIAJES EL MUNDO S.A. EN EL PERIODO 2023**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANTHONNY STEVEN SEAS SANDÍ**

**SAN JOSÉ, AGOSTO 2024**

## **Dedicatoria y Agradecimiento**

A Dios por darme la salud y la sabiduría para poder desarrollar este proyecto de investigación y luego a mi familia que me apoyaron siempre en todo este proceso y, principalmente, a mi mamá que siempre me impulsó a estudiar y no darme por vencido, todos esos valores que me inculcó desde pequeño.

A mi hermana y hermano que también siempre me motivaron y ayudaron cuando lo necesitaba, por lo que gracias a todos ellos pude seguir adelante y llegar hasta esta última instancia.

Por último, a todos los compañeros que obtuve durante todo el proceso de la carrera y a los profesores que tuve en todos los cursos quienes siempre fueron muy profesionales en brindarnos todo el conocimiento.

Finalmente, mi más sincero agradecimiento a la empresa por la confianza que me brindaron y que me abrieron las puertas para poder desarrollar el trabajo de investigación.

Al señor Gonzalo Elizondo Rojas, tutor, quien me guio en todo este proceso de la tesis con toda su experiencia.

## Contenido

<b>Resumen</b> .....	X
<b>CAPÍTULO 1. PROBLEMA</b> .....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Justificación.....	5
Antecedentes.....	6
Nacionales.....	6
Internacionales.....	16
Proyecciones.....	23
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	24
Agencia de Viajes.....	24
Clasificación de Agencias de Viajes.....	25
Instituto Costarricense de Turismo.....	26
Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA).....	28
Contabilidad.....	29
Normas Internacionales de Contabilidad.....	30
NIC 1.....	32
Estado de Situación Financiera.....	33
Bancos.....	34
Cuentas por Cobrar.....	34
Estado de Resultados.....	36
Ingresos.....	37

Facturación.....	38
Gastos. ....	39
Estado de Variaciones en Patrimonio. ....	41
Flujos de Efectivo.....	41
Notas a los Estados Financieros. ....	42
Hipótesis de Negocio en Marcha.....	42
Base Contable de Acumulación (Devengo).....	43
NIC 7 .....	43
Actividades de Operación.....	44
Actividades de Inversión.....	45
Actividades de Financiación.....	45
Sistema de Control Interno.....	46
Modelo COSO .....	47
Manuales de Procedimientos .....	51
Normas Internacionales de Auditoría (NIA). ....	51
NIA 315 .....	52
NIA 500. ....	54
<b>CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>56</b>
Enfoque de la Investigación. ....	56
Tipo de Investigación. ....	57
Diseño de la Investigación.....	57
Muestra de la Investigación.....	59
Población. ....	59
Muestra.....	59
Muestra en Cadena o por Redes (Bola de Nieve).....	59

Unidad de Análisis. ....	60
Primera Unidad de Análisis. ....	60
Segunda Unidad de Análisis. ....	61
Fuentes de Información.....	61
Fuentes Primarias.....	61
Fuentes Secundarias.....	62
Instrumentos. ....	65
Entrevista. ....	65
Cuestionario. ....	66
Observación. ....	66
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos.....	66
<b>CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>68</b>
Cuestionario.....	68
Entrevista.....	78
Observación.....	81
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>89</b>
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	90
<b>CAPÍTULO 6. PROPUESTA.....</b>	<b>92</b>
Objetivo general.....	92
Objetivos específicos.....	92
Glosario.....	93
Propuesta.....	95
Componente 1. Ambiente de control.....	95
Componente 2. Evaluación de riesgos.....	99

Componente 3. Actividades de control. ....	101
Componente 4. Información y comunicación. ....	110
Componente 5. Monitoreo. ....	113
Bibliografía.....	115

## Apéndices

Apéndices .....	124
Apéndice 1.....	124
Cuestionario aplicado.....	124
Apéndice 2.....	125
Entrevista aplicada. ....	125
Apéndice 3.....	126
Matriz de evaluación aplicada.....	126

## Contenido de Tablas

Tabla 1. Matriz de codificación: investigaciones con enfoque cualitativo .....	63
Tabla 2. Matriz de evaluación. ....	81
Tabla 3. Estructura agencia de viajes el Mundo S.A.....	98
Tabla 4. Actividades de control. ....	100
Tabla 5. Procedimiento solicitud de facturación. ....	102
Tabla 6. Formulario solicitud de facturación. ....	103
Tabla 7. Procedimiento 2. Solicitud de pagos a proveedores.....	105
Tabla 8. Formulario solicitud de orden de pago.....	106
Tabla 9. Procedimiento 3. Solicitud uso tarjeta empresarial. ....	107
Tabla 10. Formulario uso de tarjetas. ....	108
Tabla 11. Procedimiento 4. Solicitud de recibos de dinero. ....	109
Tabla 12. Formulario recibos de dinero. ....	110
Tabla 13. Formulario bitácora de reuniones.....	112
.....	113
Tabla 14. Formulario bitácora seguimiento sistema de control interno. ....	114

## Contenido de Gráficos

Gráfico 1. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa? .....	68
Gráfico 2. ¿Ha escuchado sobre control interno en una empresa?.....	69
Gráfico 3. Existencia de sistema de control interno.....	70
Gráfico 4. Existencia de controles.....	71
Gráfico 5. Importancia de actualizar los controles en las áreas de trabajo .....	73
Gráfico 6. Áreas de mejora en su departamento .....	74
Gráfico 7. Conocimiento de la metodología de control interno basado en el modelo COSO .....	75
Gráfico 8. ¿Beneficios de la aplicación de la metodología modelo COSO?.....	76
Gráfico 9. Importancia de aplicar la metodología COSO en toda la empresa .....	77

## Contenido de Figuras

Imagen 1. Clasificación de agencia de viajes.....	25
Imagen 2. Tipo de controles aplicados .....	72

## Resumen

Toda empresa, sea grande, mediana, pequeña, corre el riesgo de ver afectado su crecimiento, sus proyecciones, el alcance de sus objetivos, entre otras cosas, ya que por más orden siempre van a aparecer obstáculos en el camino, lo cual es importante poder detectarlos a tiempo.

En ese sentido, los riesgos siempre van a ser parte de cualquier negocio, pero siempre hay formas de poder ir contrarrestando esas debilidades para no ver afectado el crecimiento, se pueden afrontar de diferentes maneras por medio de implementaciones de control al Sistema de Control interno que tiene la compañía, usar metodologías para fortalecer el control existente como lo es el modelo COSO que, por medio de sus cinco componentes, se aplican a las áreas de trabajo y hace que el SCI sea más completo en todos sus áreas y por medio de monitoreo se puede ir contrarrestando posibles riesgos o debilidades que esté presentando la empresa en ese momento.

Por lo que esta investigación corresponde al análisis del sistema de control interno de las cuentas de ingresos y gastos de la empresa Agencia de Viajes El Mundo S.A., en el periodo 2023, en procura de reforzar dicho sistema para las cuentas de ingresos y gastos, si es necesario poder implementar nuevos controles, manuales de procedimientos, para que la empresa pueda tener una mejor seguridad para que sus colaboradores puedan realizar sus funciones de una mejor manera y se pueda tener una información más clara y verdadera sobre los reportes que se puedan generar.

El enfoque del trabajo es cualitativo, con un diseño fenomenológico, por lo que se busca comprobar el problema: *¿Cuáles son los principales riesgos asociados con la falta de un control interno adecuado en las cuentas de ingresos y gastos de la Agencia de Viajes El Mundo S.A. durante el periodo 2023?* ; donde se utilizarán diferentes instrumentos como lo son entrevista, cuestionario y observación (inspección).

En el trabajo se va a mencionar una serie de conclusiones y recomendaciones que buscarán mejorar el sistema de control interno que tiene la empresa para poder tener mejor provecho de los recursos y la eficiencia de sus colaboradores al realizar sus funciones.

## CAPÍTULO 1. PROBLEMA

Análisis del sistema de control interno de las cuentas de ingresos y gastos de la empresa Agencia de Viajes El Mundo S.A. en el periodo 2023.

### **Planteamiento del Problema**

En la actualidad, es sumamente importante que toda empresa tenga un sistema de control interno bien establecido en todas sus áreas de trabajo, esto para mitigar los riesgos existentes que puedan ocasionar problemas en el funcionamiento y crecimiento del negocio, así como afectar el logro de los objetivos establecidos. Para esto, se necesita tener los recursos y el personal capacitado para darle seguimiento, día con día, en la organización.

Si bien es cierto la mayoría de las empresas pequeñas no cuenta con esos recursos o mecanismos de control, por cuanto la mayoría fueron establecidas por familiares o amigos, esto implica que solo se enfocan en vender y comprar y, por consiguiente, dejan de lado los otros procesos importantes que requiere toda empresa para tener un buen control de la actividad comercial y para desarrollar la estructura conforme se diversifican las actividades y el negocio crece.

En el caso de esta empresa, se encuentra en crecimiento, hace tres años se formó, lo que conlleva a estar teniendo actualizaciones en sus controles, mejoras en sus procedimientos; ya que su personal puede ir creciendo, el movimiento de los clientes puede crecer bastante, las cantidad de transacciones pueden aumentar, por lo que es sumamente importante poder tener un sistema de control interno bien establecido y actualizado en todas las áreas de la empresa, en esta investigación se analizarán las cuentas de ingresos y gastos.

El tema de investigación surge con base en la experiencia laboral transcurrida dentro de la agencia de viajes El Mundo, ya que se han detectado ciertas áreas de mejora en su sistema de control interno, por ejemplo, en los controles, procedimientos, la información suministrada por la base de datos, falta de un sistema acorde a la actividad comercial, actualización de manuales, entre otros. Lo mencionado provoca no poder tener información clara al momento de rendir cuentas o emitir reportes para la gerencia.

Con el conocimiento adquirido durante la formación académica y las situaciones identificadas en la agencia de viajes El Mundo S.A., se concluye que es necesario abarcar, en su totalidad, el sistema de control interno aplicable en las cuentas de ingresos y gastos, para lo cual se utilizará el modelo COSO, que es reconocido, en todo el mundo, como una efectiva norma para la implementación del control interno en cualquier compañía, sea pública o privada.

Se utilizará la Norma Internacional de Auditoría 315 como guía, de manera que se permita identificar y valorar las incorrecciones presentes dentro del sistema de control interno de la empresa; también poder encontrar evidencias de falta de controles en los procedimientos establecidos y poder resaltarlos a la agencia para que pueda reforzar esos posibles riesgos y no poner en peligro la continuidad del negocio. Además, se utilizará la metodología del modelo COSO, de esa forma se espera poder obtener toda la información que sea necesaria para la investigación. Por un lado, el COSO ayudará a hacer ver a la empresa lo importante que es esta metodología si se aplica al sistema de control interno y, en el caso de la NIA-315, podremos obtener evidencia de posibles riesgos que se tengan en los procedimientos y controles actualmente.

Arroba, I. M., Mancero y José, P. (2020) mencionan que la aplicación, modelo COSO, es reconocido en todo el mundo (privado y público) como la norma más importante de control interno, y que, además, este ahora incluye la etapa de planificación, pasando por la ejecución hasta el monitoreo; esto ha hecho que se cambie de un modelo que evalúa solo los resultados a uno que es más global que toma en cuenta todas las etapas de funcionamiento (p. 5).

Con base en lo expuesto, se analizará el sistema de control interno de la empresa, dado que el problema se enfocó en conocer cuáles son los riesgos que conlleva la carencia de un inadecuado control a nivel de gestión interna de las cuentas de ingresos y gastos en la Agencia de Viajes El Mundo en el periodo 2023 y, así mismo, proporcionar posibles recomendaciones para fortalecer el mecanismo aplicado por evaluar.

Gómez, H. (2021), respecto del control interno, menciona que es un proceso integrado que proporciona seguridad razonable a la organización, con la finalidad de cumplir con los objetivos y las metas planteadas; además, está orientado a garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, mediante la aplicación de normas, leyes y demás disposiciones legales vigentes, al

momento de ejecutar las actividades. Controla acciones, actividades, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad. Por lo expuesto, se presentan las siguientes características:

- Es un proceso, es decir un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por implementar las actividades definidas en el sistema de control interno de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad (p. 39).

Existen muchos factores que hacen que un sistema de control interno no esté bien aplicado en la empresa, los cuales pueden ser riesgos altos, u otros pueden ser riesgos bajos, en cualquiera de las dos situaciones si no se logran detectar a tiempo pueden interrumpir el crecimiento de una compañía. Para poder reforzar esas debilidades que se tienen en el control interno, se tiene que hacer una evaluación en la organización, de esa forma se puede actualizar o implementar nuevos controles.

**¿Cuáles son los principales riesgos asociados con la falta de un control interno adecuado en las cuentas de ingresos y gastos de la agencia de viajes El Mundo S.A. durante el periodo 2023?**

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar los efectos de una inadecuada aplicación del sistema de control interno sobre las cuentas de ingresos y gastos por medio del uso de la metodología modelo Coso, u otras normativas aplicables, con el fin de reforzar los procesos implementados dentro de la agencia de viajes El Mundo en el periodo 2023.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar áreas de mejora en la aplicación de las cuentas de ingresos y gastos de la empresa,
- Valorar la aplicación de la metodología COSO en el sistema de control interno que tiene la compañía,
- Analizar el control interno de la empresa a la luz de lo estipulado por COSO.

## **Justificación**

Esta investigación se desarrolla para analizar el sistema de control interno de las cuentas de ingresos y gastos de la agencia de viajes El Mundo en el periodo 2023, con el enfoque de verificar los procesos y procedimientos ya establecidos por la entidad.

El control interno es de suma importancia para toda empresa activa en el mercado, sin importar la actividad comercial a la que se dedique; con un sistema bien establecido en las organizaciones se va a tener un resultado favorable, tanto para los dueños y colaboradores que estén en ellas dando más seguridad y estabilidad en cada procedimiento que se realice, resguardando todo lo fundamental de una empresa.

Según Arroyo, Guzmán y Hurtado (2019), el sistema de control interno es lo principal en una organización, es donde prevalecen: las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales; promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos de una forma eficiente, sin que existan fallos o errores en el proceso (p. 3).

Un sistema de control interno aplicado de la manera correcta con todos sus componentes bien detallados, la capacitación de las personas encargadas en las áreas correspondientes, con seguimiento constante de verificación de procesos y realimentación general a los colaboradores, se va a obtener un resultado favorable para la empresa. La calidad de información va a ser más confiable, lo que conlleva a que va a ser más confiable para los niveles directivos la toma de decisiones.

Calle, Erazo y Narváez (2020) refiere que el control interno (CI) es el elemento fundamental de la administración que debe estar presente en todas las organizaciones, independientemente de su tipo y conformación. La importancia radica desde el punto de vista de administrar, por lo tanto, el CI comprende un plan de la organización que permite realizar procedimientos coordinados adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera (p. 4).

## **Antecedentes**

En este apartado se van a mencionar las tesis que fueron consultadas, tanto nacionales como internacionales, esto para la ayuda de buscar información de cómo otras personas realizaron sus trabajos de investigación aplicando un tema parecido a lo que se está desarrollando en el proyecto de investigación, de esa forma se podrá obtener información nueva y diferentes formas de aplicar lo que se pretende hacer en este trabajo.

### **Nacionales**

Arias, K. y Guadamuz, Y. (2020), con el tema *Eficiencia del control interno aplicado en el departamento de becas del centro educativo Colegio Científico de Puntarenas en el año 2019*, la realiza para la Universidad Técnica Nacional, en donde opta por el grado académico de licenciatura en Contaduría Pública

Arias y Guadamuz (2020) plantearon, como objetivo general, evaluar la eficiencia del control interno aplicado en el Departamento de Becas del centro educativo Colegio Científico de Puntarenas en el 2019.

Adicionalmente, formulan como objetivos específicos:

- Determinar el sistema de control interno del Colegio Científico de Puntarenas para el Departamento de Becas a través de la descripción del proceso puesto en práctica en el 2019,
- Realizar un cuadro comparativo con el control interno en el Departamento de Becas del Colegio Científico de Puntarenas versus la normativa vigente del Sistema Nacional de Colegios Científicos,
- Dotar de una propuesta de mejora en la implementación de control interno del Departamento de Becas del Colegio Científico de Puntarenas.

La metodología que se emplea es la cuantitativa y cualitativa, en la cual utilizaron los siguientes instrumentos para la recolección de información:

- Entrevista virtual por medio de la herramienta Zoom al ejecutivo institucional del colegio en estudio, se revisó un total de veintitrés expedientes,
- Se aplicó una encuesta a estudiantes de quinto año del periodo 2020.

Como conclusiones, Arias, K. y Guadamuz, Y. (2020) señalan:

- El Departamento de Becas tiene un nivel aceptable del ambiente de control; sin embargo, susceptible a fallos, ya que los formularios carecen de estructuras formales y adecuadas, por lo tanto, no existe forma de verificar la información suministrada por los estudiantes para optar por el beneficio de la beca,
- Con respecto a la eficiencia del control interno, se encontraron problemas y debilidades en los sistemas ya mencionados. No obstante, la ejecución económica del presupuesto es eficiente a pesar de que es uno de los presupuestos más altos en la institución,
- La custodia de los archivos es muy ambigua, toda la documentación se lleva de manera impresa, lo cual podría ocasionar la pérdida de documentos.

Y como recomendaciones, producto del trabajo realizado, mencionan:

- Que el ejecutivo institucional del Colegio Científico gestione, ante la Comisión de Ejecutivos Institucionales de los colegios científicos de Costa Rica, la solicitud de actualización de la normativa que regula el otorgamiento de becas,
- Utilizar como referencia los reglamentos y manuales de procedimientos de otras instituciones educativas en el diseño del manual de procedimientos de becas y en futuras modificaciones de este,
- Tener en cuenta la proyección de gastos que viene en el formulario de becas del manual de procedimientos.

Esta tesis es relevante para la investigación, por cuanto abarca el tema de control interno en un enfoque cualitativo y cuantitativo, donde verifica los procesos ya establecidos por el colegio y se logran detectar mejoras producto de un análisis del sistema de control interno. Se toma como antecedente dado que la tesis abarca puntos similares a la investigación que se está realizando, los cuales le van a ser de ayuda al investigador.

Rocha, G. (2019), con el tema *Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos*, es la segunda tesis consultada, la realiza para el Instituto Tecnológico de Costa Rica y opta por el grado académico de bachillerato en Administración de Empresas.

Rocha, G. (2019) planteó, como objetivo general, actualizar el manual de procedimientos para el Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de

Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos a octubre 2019, con el fin de contar con información actualizada que contribuya en su productividad y eficiencia.

Y como objetivos específicos definió:

- Identificar los principales procedimientos que se realizan en el Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos y que requieren actualización,
- Analizar el manual de procedimientos en el Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos,
- Proponer el manual de procedimientos con las mejoras identificadas del Departamento de Control Interno y Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Municipalidad de San Carlos.

En el trabajo se emplea la metodología cualitativa, con un alcance descriptivo, con la aplicación de un análisis documental utilizando como herramienta de recolección de información, una entrevista a distintos funcionarios del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos, a efecto de encontrar respuesta al problema de investigación.

Rocha (2019) determinó como conclusiones de la investigación:

- El nivel de análisis y recolección de información de los procedimientos permitió determinar el estado en el que se encontraban y, así mismo, se identificaron algunas opciones de mejora en la ejecución de estos. Esto con el fin de desarrollar la actualización de los controles,
- La Municipalidad de San Carlos cuenta con manuales administrativos que indican los lineamientos que deben seguir los manuales de procedimientos, tanto para su confección como para su aprobación, por ende, la confección del presente manual de procedimientos está basado en estos lineamientos,
- La necesidad de utilizar Bizagi, ya que es un software que estandariza los diagramas y para el Departamento de Control Interno presenta mayor facilidad el uso de esta herramienta, ya que si se requiere realizar algún cambio o una actualización es más sencillo hacerlo.

Y como recomendaciones mencionó:

- Al Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos poner en práctica el presente manual, debido a que en este se plantea la manera correcta de ejecutar las actividades, además contempla las políticas y la normativa vigente para cada procedimiento,
- Se recomienda realizar una revisión anual de los procesos que se desarrollan en el manual de procedimientos con el fin de poder determinar la existencia de variaciones en los procedimientos y así poder desempeñar sus respectivas modificaciones,
- Es recomendable que el manual de procedimientos se utilice como un instrumento para el proceso inducción.

La tesis mencionada anteriormente es importante porque aborda la actualización e implementación de nuevos procedimientos de control interno, lo cual es relevante para la investigación que se pretende realizar en la agencia de viajes El Mundo S.A.

Gonzales, A. y Guzmán, D. (2022) aborda el tema *Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A. mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos*. La investigación es realizada para optar por el grado académico de licenciatura en Contaduría Pública, en la Universidad Técnica Nacional.

Gonzales, A. y Guzmán, D. (2022) establecieron, como objetivo general, realizar una evaluación de riesgo que nos permita diseñar un modelo de autoevaluación y seguimiento del control interno en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A., según la metodología de COSO III, que promuevan la eficiencia y la eficacia de sus procesos.

A partir del objetivo general formulado, los investigadores definen los objetivos específicos:

- Evaluar el nivel de riesgo presente en la metodología de control interno aplicada en la empresa Leaho Refrigeración Industrial S.A. para identificar los puntos de mejora,
- Proponer una herramienta documental y matrices que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia del control interno en Leaho Refrigeración Industrial S.A.,

- Plantear un plan de seguimiento en el uso de la herramienta documental y matrices para garantizar la comprensión y correcta utilización por parte de los colaboradores involucrados.

La metodología que se emplea es cualitativa y cuantitativa, aplicando como recursos, para obtener la información requerida en la investigación, la revisión documental, las entrevistas, encuestas y los cuestionarios.

Con fundamento en el trabajo realizado, se emiten las siguientes conclusiones:

- La compañía no cuenta con un sistema de control interno adecuado relacionado con las cuentas por cobrar que favorezca la recuperación de estas y así disminuir el riesgo de tener que pasarlas por incobrables, esto debido a que se apegan al principio de buena fe de sus clientes y al estudio previo a la asignación del crédito,
- La empresa posee muy pocos procedimientos operativos debidamente definidos y los que se encuentran están totalmente desactualizados, debido a que no se les da la importancia requerida, es, por esa razón, que se puede concluir que no existe ningún tipo de manual de procedimientos que permita un desarrollo adecuado de los procesos,
- La empresa carece de un plan adecuado para hacer autoevaluaciones y seguimientos del control interno, según los principios y componentes planteados en el método de COSO III.

En el apartado de recomendaciones, los investigadores mencionan:

- Consideramos que es necesario establecer políticas, manuales e instructivos para el debido control de los procesos que se realizan en la compañía Leaho Refrigeración Industrial S. A. Diseñar e implementar mejoras en el sistema de control interno relacionadas con las cuentas por pagar y por cobrar a los proveedores, con el fin de garantizar un adecuado manejo y control,
- Realizar capacitaciones frecuentes a los empleados para darles seguimiento a los controles y cambios implementados en la compañía sobre los procesos que deben seguirse.

La investigación mencionada es importante para el trabajo que se va a realizar, ya que se aplicó la metodología COSO en el control interno, donde se va a obtener un criterio profesional para eliminar esos controles ineficientes que estén afectando los procesos diarios de la empresa.

La cuarta tesis que se revisa fue desarrollada por Carmona, M. (2023), con el tema *Propuesta de un modelo financiero de control y monitoreo de gastos e ingresos que contribuyan en la mejoría de toma de decisiones del departamento de innovación “INNOLAB” de la empresa ACCENTURE*. El trabajo fue realizado para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de maestría profesional en finanzas.

El objetivo general formulado para esta investigación expone que se procura evaluar la implementación de un modelo financiero de control y monitoreo de gastos e ingresos, con el objetivo de contribuir a la mejora de toma de decisiones y, por consiguiente, con los beneficios económicos en el Departamento de Innovación Innolab de la empresa Accenture.

Adicionalmente, Carmona (2023) plantea los objetivos específicos que se exponen:

- Presentar los elementos teóricos y metodológicos fundamentales asociados a un modelo financiero, así como aspectos macro y microeconómicos globales y locales que permitan el desarrollo de este proyecto,
- Especificar generalidades y estructura actual de la empresa y el departamento, con el fin de comprender su conformación y funcionamiento,
- Detallar y analizar la situación financiera actual del departamento, en miras de identificar potenciales áreas de mejora existentes que sirvan de base para el modelo financiero.

La metodología aplicada para recolectar la información necesaria para abordar el problema es cualitativa y cuantitativa, en la cual se utilizó la información generada en el departamento desde el 2016, siendo el año fiscal 2022-2023, el más relevante, debido a la cantidad de información disponible.

Producto del trabajo realizado, se concluye:

- El departamento Innolab tiene un serio problema en su administración financiera, ya que no cuenta con un proceso integral, estandarizado y correctamente definido para este fin. Este mal manejo financiero genera multitud de situaciones adversas (muchas de ellas evitables) y propicia que se reflejen unos resultados financieros inadecuados (en muchas de las ocasiones

negativos), cuando la realidad puede que sea otra. El excelente trabajo que realiza y entrega el departamento no se ve reflejado de manera precisa en términos económicos, ya que no existe este proceso adecuado, por tanto, hay una afectación, tal vez incorrecta, en la imagen y prestigio de este,

- No existen revisiones periódicas establecidas de temas económicos, por lo que no todos los gerentes y líderes de Innolab están familiarizados ni enterados de temas financieros de este, por lo tanto, no participan activamente en este aspecto, lo cual complica y perjudica la toma de decisiones. Lo anterior provoca que se recargue el trabajo en una sola persona: José Jiménez Palma, encargado general y cabeza del departamento,
- El manejo financiero se realiza de manera manual, sumamente reactivo, con iniciativas independientes, retrabajo y mucha informalidad. Esto ha provocado que, a pesar de que Innolab existe desde el 2016, mucha de la información financiera disponible corresponda a los últimos años fiscales, el resto -lamentablemente- no se encuentra fácilmente accesible o, incluso, disponible del todo, lo que claramente afecta, de manera significativa, todos los procesos, provoca que su manejo sea difícil, impacta la generación de métricas y desfavorece la toma de decisiones del departamento.

En el aporte de recomendaciones del trabajo, se expone la importancia de:

- Corregir las irregularidades presentes en la actualidad y así garantizar su funcionamiento actual y futuro; el departamento debe implementar las propuestas sugeridas en este escrito: propuesta general, propuesta de modelo de negocio y propuesta de gastos. Esto le permitirá a Innolab no solo reflejar de mejor manera su trabajo actual, sino que una administración integral y correcta de toda su información financiera le servirá como base para una mejor toma de decisiones. La implementación de las propuestas debe realizarse de forma inmediata, para así garantizar no solo la recuperación de la inversión y el adecuado manejo de gastos, sino, también, la obtención de ganancias producto de los proyectos realizados,

- Con base en el punto anterior, es imperativo que se implemente un sistema financiero centralizado que permita un manejo íntegro de toda la información financiera del departamento; el uso del correo electrónico debe ser detenido inmediatamente después de implementado el sistema. Este sistema debe ser capaz de registrar todos los rubros correspondientes, tanto a ingresos como gastos, proveer una estandarización, ser accesible para los diferentes interesados y brindar la posibilidad de generar análisis e inteligencia de datos. Esto facilitará la eficiencia y evitar desperdicios en materia económica.

Esta investigación abarca las cuentas de ingresos y gastos donde se procura tener un mejor control y toma de decisiones de estas cuentas que son importantes para toda empresa, lo cual se asemeja a la situación de la empresa donde se está efectuando la investigación.

La quinta tesis consultada fue desarrollada por Peralta, Y. (2019), con el tema *Gestión del control interno de los inventarios en el departamento de proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018*. La realiza para Universidad Técnica Nacional y opta por el grado académico de licenciatura en Contaduría Pública.

Tiene, como objetivo general, evaluar la gestión del control interno de los inventarios en el Departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el 2018.

Y como objetivos específicos, Peralta, Y. (2019) define:

- Describir el sistema de control interno de inventarios utilizado en el Departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas,
- Verificar si aplican los procedimientos de control interno en la gestión de los inventarios del Departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas,
- Determinar la eficiencia que posee el sistema actual utilizado por el Departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el control de inventarios.

La metodología que se emplea es mixta, utilizando, como instrumentos, la observación, la entrevista y el cuestionario, con esto se procura obtener respuestas para el problema.

Como conclusión el autor señala que

- La institución cuenta con un manual de procedimientos y es de conocimiento de la mayoría de los funcionarios, pero estos, a su vez, indican que el manual

no es eficiente, puesto que no aplican controles adecuados para un correcto manejo de los inventarios,

- Unido a lo anterior, la institución no brinda a sus colaboradores la capacitación necesaria para obtener el conocimiento de cada función del departamento y el lugar de trabajo no es apto para desarrollar el control, ya que las bodegas tienen poco espacio y no se encuentran lo suficientemente acondicionadas para almacenar todos los inventarios según sea su necesidad.

En el apartado de recomendaciones, se expone que la institución debe:

- Procurar mayor comunicación, tanto verbal como escrita, a los funcionarios involucrados con el inventario sobre los controles que se llevan en los inventarios, así como valorar por parte de la administración si las políticas y manuales se apegan a la actualidad en la municipalidad,
- Supervisar las funciones ejecutadas por los funcionarios del Departamento de Proveduría y realizar inspecciones sin previo aviso a los encargados de las bodegas municipales para verificar el buen cumplimiento de los controles internos del inventario, así como de la información que se ingrese al sistema, ya que es de suma importancia la constante actualización de los datos en el sistema.

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno que ya se encuentra implementado en la Municipalidad de Puntarenas, lo cual se asemeja al trabajo que se está realizando en la agencia de viajes, por lo que se considera que va a ser de mucha importancia y apoyo.

Muñoz, C. (2022) desarrolla el tema *Análisis de la implementación del sistema de control interno basado en el modelo COSO, de la empresa El Cedral M y AC, S.A. para salvaguardar el inventario*, realizada para la Universidad Internacional de las Américas y opta por el grado académico licenciatura en Contaduría Pública.

Tiene, como objetivo general, analizar los procedimientos que se aplican en la gestión de los inventarios para la implementación de un sistema de control interno basado en la doctrina del modelo COSO, en la empresa El Cedral M y AC, S.A.

En el aparte de objetivos específicos, Muñoz (2022) expone:

- Identificar las características propias de la compañía en estudio, que determinen el sistema de control interno que se requiere para salvaguardar el inventario,
- Diagnosticar la aplicación actual del proceso de control interno sobre los inventarios de la empresa en estudio,
- Aplicar la doctrina del modelo COSO en el sistema de control interno que se implementará, de tal modo que salvaguarde el inventario en la entidad bajo estudio.

La metodología que se emplea es cuantitativa, utilizando, como instrumentos, el cuestionario, procedimiento de recolección y análisis de datos, con esto se procura obtener respuestas para el problema.

A partir de la investigación realiza, Muñoz, C. (2022) emite las siguientes conclusiones:

- La empresa El Cedral M y AC, S.A. carece de procedimientos y de un sistema para ejecutar una buena administración de los inventarios, lo cual afecta el adecuado manejo de los recursos, tanto humanos como físicos; además, no cuenta con actividades de control que mitiguen pérdidas causadas por obsolescencia, robo y errores, entre otros,
- No se logra evidenciar una adecuada segregación de funciones en las áreas de manejo, control y disposición de los inventarios, por lo que cualquiera de los empleados puede realizar compras, recibir inventarios y gestionar los productos,
- Se manifiesta una deficiencia en la normativa interna como políticas, lineamientos y procedimientos específicos, así como falta de comunicación de parte de la gerencia, para divulgar y operativizar las regulaciones establecidas en el proceso y control de inventario.

Como recomendaciones, el investigador plantea las que se citan de seguido:

- La gerencia debe establecer las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos y el resguardo de los inventarios de la empresa. El establecimiento de estos niveles de autorización y responsabilidades facilitará una adecuada segregación de

funciones y permitirá que se agilice la toma de decisiones sobre los inventarios, disponiendo de información confiable y oportuna respecto de tales activos,

- Definir, de forma clara y precisa, por parte de la alta gerencia, las políticas, los lineamientos y los procedimientos para establecer los cargos referentes al área de control de inventarios, las funciones, responsabilidades y habilidades con las que debe contar el personal que se designe para cada puesto; considerando, entre otras, la efectiva delimitación de responsabilidades y la segregación de funciones en la estructura organizativa.

Esta tesis se usa como antecedente, ya que el autor logra dimensionar lo importante de las políticas en una empresa y en lo que esto beneficia a la organización, así, también, como desarrollo el tema de la propuesta, ya que es de gran ayuda y guía para la investigación que se está realizando.

### **Internacionales**

Mendizábal (2019) realizó una investigación orientada a *La implementación de un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable Es contadores S.A.C del año 2018*. El trabajo desarrollado procura obtener el grado académico profesional de contador público, en la Universidad Ricardo Palma.

En la tesis plantea, como objetivo general, demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno en la gestión incide en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC del 2018.

A partir del citado objetivo general, el autor, formula los siguientes objetivos específicos:

- Implementar un sistema de control interno que influya en las políticas de cobranza dudosa en el estudio contable Es Contadores SAC del 2018,
- Implementar un sistema de control interno que incide en las cláusulas de los contratos, en caso de incumplimiento, entre el estudio contable Es Contadores S.A.C y sus clientes en el año 2018,
- Implementar un sistema de control interno, influye en la creación de estrategias de cobranza eficientes que le permitan obtener liquidez a corto plazo al estudio contable Es Contadores S.A.C en el 2018.

La metodología que se emplea es descriptiva, cuantitativa, explicativa y deductiva, la cual, con el uso de la encuesta y programas de recolección de información como docs.google, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Una vez efectuado el trabajo proyectado, se concluye que el ambiente de control está relacionado con la liquidez del estudio contable Es Contadores SAC. Las estrategias de cobranza como el *call center* serán beneficiosas con las empresas, siempre y cuando las empresas tengan los recursos económicos y financieros para contratarla.

En lo que respecta a las recomendaciones, el autor plantea implementar un sistema de control interno, la que va a permitir la fiabilidad de la información financiera y la mejor manera de tomar decisiones para que, a largo plazo, no se vea afectado con inconvenientes financieros.

Esta tesis es importante porque logra visualizar la forma de recolección de datos y análisis de resultados, a partir de la detección de riesgos en los procesos y aplicación por parte del personal, lo cual será útil en el proceso de investigación que se realizará en la agencia de viajes.

La segunda tesis internacional, objeto de consulta, fue desarrollada por Perla (2020), con el tema *Propuesta de Sistema de Control Interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén*. La tesis es realizada para la Universidad Señor de Sipán y opta por el grado académico de licenciatura en Administración.

El objetivo general que se plantea en el trabajo está orientado a proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén-2018.

A la luz de tal objetivo, plantea como objetivos específicos:

- Diagnosticar el nivel de control interno en el proceso de facturación en la EPS en la EPS Marañón SRL, Jaé,
- Analizar el proceso de facturación que actualmente realiza la EPS Marañón SRL, Jaén,
- Analizar si se cumplen las normas de vigentes sobre control interno en la gestión administrativa de la EPS Marañón SRL. Jaén-2018.

La metodología que se emplea es descriptiva-propositiva, con la cual, mediante la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la descripción y el análisis estadístico, para establecer propuestas y probar teorías, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

De la investigación efectuada, se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio, cuando el autor indica que la propuesta de un sistema de control interno en el proceso de facturación es necesaria para la empresa, a efecto de mejorar el proceso y flujo de información contable (91 %). Los elementos de este sistema de control interno son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo, control interno de las compras, control interno de la documentación y las cuentas por pagar, control interno de los pagos por servicios, control interno de los gastos.

Para lo anterior, se recomienda actualizar el Manual de Organización y Funciones para evitar duplicidad de acciones, funciones y responsabilidad en relación con el proceso de facturación, además de evitar involucrar mucho personal en el área de facturación y cobranza de la empresa, así como establecer un programa de capacitación y actualización para el personal y garantizar un nivel de permanencia del personal en el área de facturación y cobranza, con el propósito de garantizar eficiencia, seguridad y confiabilidad en el proceso de facturación.

Esta tesis está enfocada en el Departamento de Facturación donde se analizan los sistemas de control en aplicación, con el fin de verificar si se cumple con las normas vigentes de control interno. El tema abordado es muy importante para esta investigación, porque también se va a hacer un análisis sobre el proceso de facturación de la agencia de viajes El Mundo S.A.

Barrios, C., López, K. y López, W. (2019) desarrollaron el tema *Auditoría de Control Interno con enfoque COSO*, para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua y optan por el grado académico de licenciatura en Administración de Empresas.

El objetivo general formulado se enfoca en plantear el modelo de sistema de control interno mediante la metodología COSO para asegurar el desempeño óptimo de todas las áreas o departamentos de la organización.

Los objetivos específicos previstos, serían: describir las generalidades del control interno; analizar los elementos del control interno con enfoque COSO y describir los métodos de evaluación del sistema de control interno con enfoque COSO.

En el desarrollo del trabajo, se utiliza una metodología cualitativa, en la cual se utilizan cuestionarios, narrativa, flujogramas y listas de chequeo, para obtener la información requerida para resolver el problema determinado.

Como conclusión, el autor indica que los aspectos generales del control interno ayudan a tener las nociones necesarias requeridas para comprender, adecuadamente, todo lo relacionado con el control interno COSO, parte de sus objetivos como sistema de control interno dentro de la organización son: corregir, detectar errores y promover el desempeño eficiente de la organización en general. Se han observado los puntos fuertes de este sistema de control interno, así como también sus debilidades, limitaciones y principios fundamentales, como lo son el autocontrol, la autorregulación y autogestión.

Es importante considerar que la evaluación del control interno COSO le permite al auditor realizar un proceso de auditoría más eficiente, donde se puede enfocar los procedimientos del auditor a las áreas más críticas y con alto riesgo de incorrección; en su caso, minimizar o reducir la aplicación de procedimientos de auditoría en otras áreas menos críticas con bajo riesgo.

En esta tesis se incorporan diferentes definiciones importantes que están asociados a la investigación que se desarrolla en la actualidad; también se describen las ventajas y desventajas de la aplicación del modelo COSO y de diferentes métodos de evaluación del sistema de control interno; información que será de utilidad para la investigación en proceso.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Chaves. A. y Cruz, N. (2021), quienes desarrollan el tema *Análisis de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO de una empresa de transportes de la Región San Martín*, la realizan para la Universidad Peruana Unión y opta por el título profesional de Contador Público.

Esta investigación consultada plantea, como objetivo general, analizar un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de transportes de la Región San Martín.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Describir la situación actual del control interno de la empresa de transportes de la Región San Martín,
- Analizar el ambiente de control de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de transportes de la Región San Martín,
- Analizar la gestión de riesgos de un sistema de control interno basado en el informe COSO de una empresa de transportes de la Región San Martín.

La metodología que se emplea es la cualitativa de método archivístico, ya que examina un problema y se propone dar solución, la cual mediante el uso de los siguientes instrumentos: observación y la guía de entrevista, lo cual permitirá recolectar los datos necesarios para la investigación; se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Chaves. A. y Cruz, N. (2021) mencionan en el apartado de conclusiones:

- La empresa de transportes y turismo Cajamarca S.A. debe reconocer lo importante que es analizar el sistema de control interno, de esta manera pueda evitar las contingencias futuras y se pretenda trabajar de una manera más ordenada y organizada por cada área, con el apoyo y el compromiso de los trabajadores de la entidad, respetando sus valores, sus principios y en especial las políticas.

Adicionalmente, recomiendan a la junta directiva de la empresa de transportes y turismo Cajamarca:

- Comprometerse con implementar un adecuado sistema de control interno, ya que, de esta forma, se puede evitar futuros fraudes e inconsistencias en la entidad y, por ende, poder competir eficientemente en el campo laboral obteniendo resultados favorables. Los responsables de cada área de la entidad deben verificar estrictamente a su personal a cargo, con el cumplimiento de sus funciones, responsabilidades y objetivos propuestos.

La tesis internacional consultada es muy importante, ya que los autores están analizando el sistema de control interno basado en el modelo COSO, por lo cual, es útil ver como aplicaron

esta metodología en el análisis de la investigación, de esa forma se puede obtener información importante para poder aplicarla en el trabajo de investigación.

La quinta tesis internacional consultada es la de Renzo, M. y Tania, S. (2019), con el tema *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019*, la realiza para la Universidad Privada Antenor Orrego y opta por el grado académico de tesis para obtener el título de contador público.

Esta investigación consultada tiene el siguiente objetivo general, demostrar cómo la implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II, incidirá en la mejora de la gestión de la empresa EPS GRAU S.A., Piura, 2019.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el sistema de control interno actual de la empresa EPS GRAU S.A., Piura, 2019,
- Diseñar el sistema de control interno basado en el Informe COSO II de la empresa EPS GRAU S.A., Piura, 2019,
- Elaborar el sistema de control interno basado en el Informe COSO II de la empresa EPS GRAU S.A., Piura, 2019.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevista y cuestionario permitirá recolectar los datos necesarios para la investigación; se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Renzo, M. y Tania, S. (2019) señala en las conclusiones obtenidas de la investigación:

- El análisis del control interno, basado en el informe COSO II, permitió determinar los puntos débiles de la gestión de la empresa EPS GRAU S.A. reconociendo los procedimientos y las actividades que representan riesgo potencial para la empresa como es el uso varios sistemas de gestión de control interno que están desarticulados, uso de normas del sector público y privado,
- El diseño y la aplicación del sistema de control interno basado en el informe COSO II contribuyó a la mejora de la gestión de la empresa. Por lo tanto, no se

cuenta con un sistema de control interno que permita controlar de forma eficiente las operaciones y los recursos,

- La elaboración del sistema de control interno basado en el Informe COSO II, como una herramienta de gestión, permitió mejorar la gestión de los riesgos identificados en las áreas de la empresa, identificando los puntos críticos y subsanar las deficiencias en los procesos.

Adicionalmente, el autor formula las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la EPS GRAU que difunda los resultados de esta investigación al personal de la empresa, resaltando la importancia del control interno sobre la gestión de la empresa,
- Capacitar al personal sobre la importancia del control interno con el objetivo de mitigar los riesgos existentes en la EPS GRAU,
- Se recomienda conformar un comité de control interno, el cual esté encargado de velar por el buen manejo de los recursos y la mejora constante en la evaluación y mitigación de los riesgos existentes en la empresa.

La tesis internacional consultada para el trabajo investigación en curso es muy importante, ya que los autores encontraron debilidades en el sistema de control interno, lo cual las hacen ver para que la gerencia pueda adoptar las medidas oportunas para subsanar tales debilidades.

## Proyecciones

- Identificar los mecanismos de control establecidos por la empresa que estén vigentes, los cuales se evaluarán mediante análisis de información y pruebas de campo, a fin de corroborar que estén bien aplicados en las áreas investigadas y, de ser necesario, hacer ver los riesgos identificados,
- Verificar lo que estipula la metodología COSO para que se pueda implementar a la empresa y tener un mejor seguimiento del control interno,
- Aplicar la metodología COSO, a efecto de fortalecer el control interno que se aplica en la agencia.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

Este capítulo contiene todos los aspectos relevantes de la investigación realizada, con los conceptos claves y las definiciones de cada uno para tener una mejor comprensión del trabajo, los cuales se constituyen en una guía para la elaboración del proyecto.

### **Agencia de Viajes**

Westreicher. G (2022) señala que una agencia de viajes es una empresa que se dedica a ofrecer y/o producir diversos servicios turísticos al público. Usualmente, actúan como intermediarias de otras firmas, caracterizándose por diseñar paquetes o planes que simplifican al cliente la organización de su itinerario.

Es una compañía cuya actividad es la comercialización de productos relacionados con la actividad turística. Normalmente, no prestan directamente los servicios ofrecidos. La agencia de viajes es, por lo general, una intermediaria entre los clientes y otras empresas que sí prestan directamente el servicio que forma parte del viaje. Estas son las aerolíneas, los hoteles, los guías turísticos, etc.

El valor agregado por la agencia de viajes es crear paquetes o planes que hacen más sencillo al cliente el poder realizar una experiencia nueva para conocer diferentes destinos y culturas. Es decir, el usuario, en lugar de adquirir por separado e individualmente, el boleto de avión, la reserva del hotel y las entradas a los lugares turísticos, que va a visitar, puede adquirir un paquete que incorpore estos elementos.

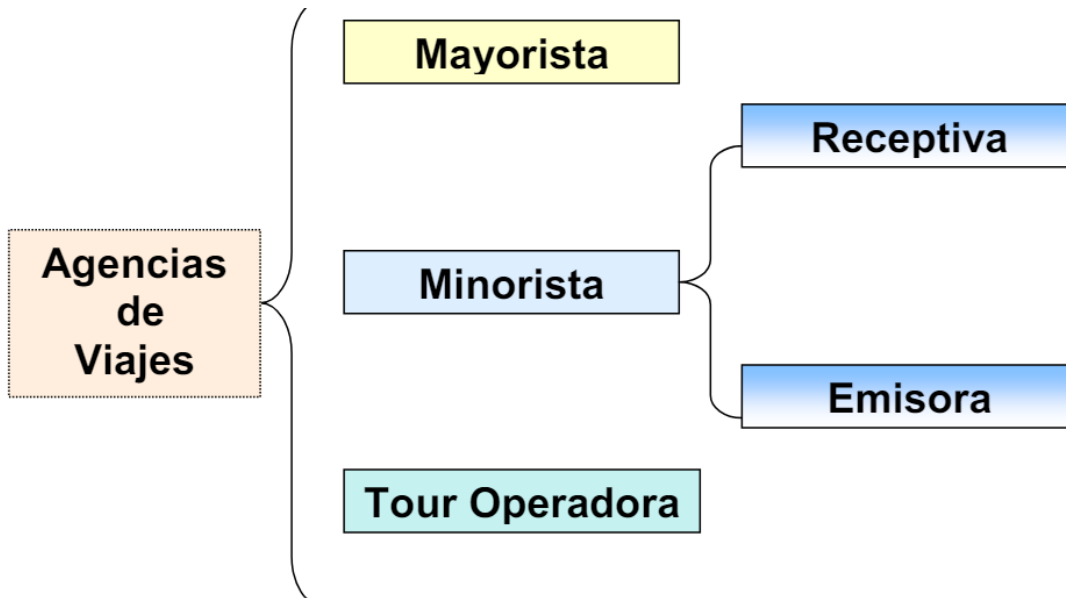
El organizar todo un itinerario de viaje no demanda solo inversión de dinero, sino de tiempo en la búsqueda de la mejor opción. Una agencia de viajes garantiza a los clientes que se evitarán ese esfuerzo, promocionando en ocasiones ofertas que pueden resultar atractivas.

Otro punto importante, para tomar en consideración, es que la agencia de viajes puede brindar asesoría a sus clientes sobre cómo tramitar los documentos necesarios para llevar a cabo su travesía. Esto es particularmente relevante para los viajes al exterior, donde se requiere, entre otros requisitos, una visa o permiso para ingresar al país que se visitará (párr. 1-10).

## Clasificación de Agencias de Viajes

### Imagen 1

*Clasificación de agencia de viajes*



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje (2007).

Como se logra apreciar en la imagen, las agencias se dividen en tres tipos: mayorista, minorista y tour operadora, en la cual la agencia de viajes El Mundo S.A se caracteriza por ser minorista, ya que su servicio es ayudar a sus clientes a realizar viajes alrededor de todo el mundo, en el cual contrata proveedores de cada país al que se vaya a visitar; también se caracteriza por ser tour operadora porque realiza destinos en el mismo país de forma directa o por medio de terceros que serían proveedores locales, esto para poder realizar un mejor servicio de destino al cliente. Por medio de la siguiente cita se va a detallar qué tipo de servicio realiza cada agencia.

Bonilla, R. (2007) informa que las agencias de viajes mayoristas cotizan y venden sus servicios a través de otras agencias o representantes en el extranjero. Generalmente son transnacionales que captan los compradores, que luego son cedidos a sus representantes minoristas en el país que opera el atractivo.

Adicionalmente, menciona que las agencias de viajes minoristas venden directamente al público aquellos servicios turísticos que generan u operan directamente a través de otros

prestadores que contratan, pero, también, venden sus servicios a agencias mayoristas extranjeras; existe una división entre ellas:

- Emisora: realiza la venta de boletos, paquetes o servicios individuales para viajes al exterior,
- Receptiva: es aquella que moviliza y ubica a los turistas en el país de destino, así mismo orienta al viajero en los diferentes puntos de su razón de viaje,

Operadora de turismo o tour operador: es la agencia que se especializa en ejecutar los diferentes paquetes turísticos que se le venden al visitante, ya sea en forma directa o a través de las agencias minoristas (emisora, receptoras) y mayoristas. Su principal característica es que cuenta con su propio equipamiento (p. 18).

### **Instituto Costarricense de Turismo**

En el documento Instituto Costarricense de Turismo (1995) se especifica que esta dependencia es el ente regulatorio de las agencias de viajes, Ley No. 5339 del 23 de agosto de 1973, publicada en el Alcance No. 119 a La Gaceta No. 168 de 7 de setiembre de 1973. Derogatoria de algunos artículos por Ley No. 7472 del 20 de diciembre de 1994, publicada en La Gaceta No. 4 del 19 de enero de 1995, denominada Ley de Promoción y de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Instituto Costarricense de Turismo (1995), respecto de las agencias de viajes, regula: Artículo 1.- Se consideran agencias de viajes y quedan sujetas a los preceptos de la presente ley, todas las personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas a servir de intermediarios entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos.

Artículo 3.- Corresponde al Instituto Costarricense de Turismo conocer y resolver de todo asunto relacionado con la aplicación de esta ley. Contra sus resoluciones definitivas no cabrá más recurso que los señalados en el Título Tercero, Capítulo Primero de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

Artículo 4.- Las agencias de viajes podrán desarrollar sus actividades en relación con las funciones siguientes:

- a) La venta de toda clase de servicios sueltos, como simples intermediarios entre los prestadores y los usuarios de estos, que los hace asumir la condición de comisionistas.
- b) La elaboración, organización y realización de proyectos; planes e itinerarios encaminados a la prestación de cualquier género de servicios combinados, ejecutando una tarea típicamente profesional que las caracteriza específicamente.

Artículo 5.- Son actividades propias de las agencias de viajes, que califican su actuación al ser realizadas profesionalmente, las siguientes:

- a) La reserva de plazas de viajeros en toda clase de medios de transporte, así como la mediación en la venta de los títulos para su utilización y el depósito, expedición y transferencia de equipajes relacionados con dichos títulos de transporte.
- b) Las reservas de habitaciones y servicios en establecimientos hoteleros y similares.
- c) La organización y realización de visitas a lugares turísticos, así como de viajes y excursiones de carácter individual o colectivo, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes " todo pagado ".

Artículo 12.- Son obligaciones de las agencias de viajes:

- a) Contar con personal idóneo, técnicamente preparado.
- b) Cumplir con la presente Ley, sus reglamentos y demás disposiciones legales y administrativas conexas, así como con las recomendaciones del Instituto Costarricense de Turismo.
- c) Acatar estrictamente las tarifas que para turismo receptivo y para operaciones locales haya autorizado debidamente el Instituto Costarricense de Turismo. 9
- d) Reportar al Instituto Costarricense de Turismo las deficiencias que advierta en la prestación de cualquier servicio turístico.

Artículo 13.- Cuando una agencia de viajes prepare un viaje todo pagado para turismo receptivo, deberá darlo a conocer al Instituto Costarricense de Turismo, recabando la constancia correspondiente de recibo. El Instituto podrá objetarlo fundamentalmente en un plazo prudencial que no exceda de diez días hábiles, contados a partir de la presentación de la documentación respectiva. Transcurrido ese término sin objetarlo, se tendrá por aceptado el mismo y la agencia lo podrá poner en conocimiento del público. (pp. 1-7)

## **Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)**

Echeverría. A. y Labanda, M. (2006) informan que la Asociación de Transporte Aéreo Internacional es una organización que fomenta la colaboración entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad y economía en el transporte aéreo en beneficio de los consumidores de todo el mundo. Su misión es "representar, guiar y servir la industria aeronáutica" (p. 34).

Sistema Costarricense de información jurídica. (2022). Artículo 2. Las compañías aéreas y las agencias de viajes, que poseen código IATA (International Air Transport Association, conocida como Asociación de Transporte Aéreo Internacional) y utilice el sistema BSP (Bank Settlement Plan, también conocido como plan de liquidación bancaria), deben acogerse a las siguientes disposiciones:

- Para las ventas de boletos aéreos al consumidor final, cuando las compañías aéreas sean las que realicen las ventas de forma directa, por cualquier medio, emitirán tiquetes electrónicos, para lo cual cuentan con un plazo de 48 horas para generarlos y pondrán a disposición de los pasajeros, en sus páginas Web o en plataformas electrónicas, un sitio electrónico donde estos tengan la posibilidad de autogestionarse una factura electrónica, cuando lo requieran;
- Para las ventas de boletos aéreos al consumidor final, realizadas por las agencias de viajes en nombre de las compañías aéreas, cada compañía aérea debe emitir una única factura electrónica semanal a nombre de cada agencia de viajes. La factura electrónica semanal contendrá el monto total de los boletos aéreos vendidos por la agencia de viajes, las cuales tendrán como respaldo la facturación del BSP y que se anexará a dicha factura electrónica.
- La agencia de viajes emitirá una factura electrónica al consumidor final en el mismo momento de la venta del o de los boletos aéreos. Esta factura electrónica por la venta del o de los boletos aéreos deberá indicar de manera explícita el número de cada uno de los boletos vendidos, así como reflejará toda la información requerida por el Reglamento de Comprobantes Electrónicos para efectos tributarios, Decreto Ejecutivo N.º41820-H del 19 de junio de 2019 y sus reformas, y la Resolución General sobre las Disposiciones Técnicas de los Comprobantes Electrónicos para efectos tributarios N.ºDGT-R-033-2019 de las 08 horas 25 minutos del 20 de junio de 2019.

Las compañías aéreas no emitirán ningún comprobante electrónico que esté asociado al o a los boletos aéreos vendidos por las agencias de viajes, con el propósito de evitar el surgimiento de duplicidad en la facturación de un mismo boleto aéreo. (p. 1)

Toda empresa inscrita, independientemente de su actividad comercial, está supervisada por entes reguladores que buscan promover una mejora y calidad de sus servicios, esto para todos sus clientes, en este caso para la agencia son el ICT y IATA que se mencionaron anteriormente.

Por lo que se debe llevar una contabilidad totalmente al día, con un orden muy específico de sus cuentas por cobrar y cuentas por pagar, ya que por el giro de negocio son las cuentas de mayor volumen en el día a día, también deben presentar su información contable y financiera con lo estipulado por las normas internacionales de contabilidad y la legislación tributaria de Costa Rica.

## **Contabilidad**

La contabilidad es un conjunto de principios, técnicas y procedimientos para recopilar, clasificar, registrar y analizar todas las operaciones que realiza una empresa en términos monetarios. Satisface la necesidad de llevar la documentación contable de la empresa, en una forma adecuada. Además, se puede apreciar la situación exacta de los bienes o posesiones, deudas, aportes, ingresos, costos, gastos, utilidades o pérdidas. El control contable es el conjunto de procedimientos administrativos empleados para conservar la exactitud y la propiedad de las transacciones y permite realizar un análisis objetivo de los estados financieros para determinar la situación económica real de la empresa en un momento dado. Por ejemplo, entre los procedimientos, que se pueden desarrollar en una empresa, están:

- Anotar todos los costos y gastos que se hacen diariamente.
- Verificar si las entradas de efectivo corresponden al monto de los ingresos por la venta del servicio.
- Llevar un control paralelo de las deudas. (Lobo. S., 2015, p. 18)

La contabilidad abarca diferentes áreas de estudio y comprende varios componentes básicos, que son indispensables para llevar a cabo un buen proceso contable y generar informes financieros confiables. A continuación, exploraremos en detalle las áreas de estudio de la

contabilidad, los componentes básicos que abarca y las actividades que se desarrollan en este campo.

La contabilidad se divide en varias áreas de estudio, cada una con sus propias funciones y objetivos. Las principales áreas de estudio de la contabilidad son:

- **Contabilidad financiera:** se enfoca en la preparación de informes financieros para usuarios externos, como inversionistas, accionistas, acreedores y autoridades reguladoras. Los informes financieros siguen las normas y principios contables establecidos internacionalmente, como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). El objetivo de la contabilidad financiera es brindar información precisa y confiable sobre la situación financiera de la empresa.
- **Contabilidad de costos:** se centra en el cálculo y análisis de los costos de producción, distribución y venta de los productos o servicios de una empresa. Esta información es útil para la toma de decisiones internas, como la fijación de precios, la planificación presupuestaria y el control de costos. La contabilidad de costos permite conocer el costo real de los productos o servicios y evaluar su rentabilidad.
- **Contabilidad gerencial:** proporciona información interna a los directivos de una empresa para la toma de decisiones estratégicas, la planificación y el control de las operaciones. A diferencia de la contabilidad financiera, la contabilidad gerencial no está sujeta a las normas contables y puede adaptarse a las necesidades específicas de gestión de la empresa. El objetivo de la contabilidad gerencial es brindar información útil y oportuna para la toma de decisiones. (Universidad San Marcos, 2022, pp. 8-13)

Con lo mencionado sobre la definición de contabilidad y sus diferentes áreas de estudio, se hace mención seguidamente sobre las Normas Internacionales de Contabilidad que son las que indican sobre cómo se debe presentar la información financiera y de qué manera se aplica a cada empresa según su giro de negocio.

## **Normas Internacionales de Contabilidad**

Burgos, H. (2022) indica que

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) son un conjunto de normas que reglamentan la información que debe presentarse en los estados financieros de las empresas, y la forma como esa información debe registrarse para efecto de su análisis. Podemos agregar que son normas de calidad, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones realizadas por el negocio y presentar una situación razonable de la empresa, en una fecha determinada. Estas normas son emitidas por el International Accounting Standards Board.

Las normas internacionales de contabilidad se deben adecuar a la contabilidad de las empresas, por cuanto se conseguirá una mayor transparencia y comparabilidad de la información que se utilizará en los mercados financieros, lo que implicará una ventaja competitiva para las empresas.

Puesto que este proceso de adaptación afectará a todos los departamentos de una empresa y no solo al de Contabilidad, es necesario preparar los recursos humanos y tecnológicos, oportunamente. Todos los empleados deben ser conscientes del proceso de adaptación y entender la importancia y el alcance de un cambio fundamental en la forma en como las empresas medirán sus resultados. La adaptación a las Normas Internacionales de Contabilidad es un proceso gradual, que tardará varios años en aplicarse totalmente. (pp. 65-67)

De acuerdo con lo dispuesto por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2022), el marco conceptual para la información financiera debe considerar las normas que, de seguido, se detallan.

- NIC 1 Presentación de Estados Financieros.
- NIC 2 Inventarios.
- NIC 7 Estado de Flujos de Efectivo.
- NIC 8 Políticas Contables Cambios en las Estimaciones Contables y Errores.
- NIC 10 Hechos Ocurridos después del Periodo sobre el que se Informa.
- NIC 12 Impuesto a las Ganancias.
- NIC 16 Propiedades Planta y Equipo.
- NIC 19 Beneficios a los Empleados.

- NIC 20 Contabilización de las Subvenciones del Gobierno e Información a Revelar sobre Ayudas Gubernamentales.
- NIC 21 Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera.
- NIC 23 Costos por Préstamos.
- NIC 24 Información a Revelar sobre Partes Relacionadas.
- NIC 26 Contabilización e Información Financiera sobre Planes de Beneficio por Retiro.
- NIC 27 Estados Financieros Consolidados y Separados.
- NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos.
- NIC 29 Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias.
- NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación.
- NIC 33 Ganancias por Acción.
- NIC 34 Información Financiera Intermedia.
- NIC 36 Deterioro del Valor de los Activos.
- NIC 37 Provisiones Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.
- NIC 38 Activos Intangibles.
- NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición.
- NIC 40 Propiedades de inversión.
- NIC 41 Agricultura. (pp. 9-10)

## **NIC 1**

### **Norma Internacional de Contabilidad 1. (2018)**

Esta norma informa que las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los

flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- a. activos;
- b. pasivos;
- c. patrimonio;
- d. ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- e. aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales;
- f. flujos de efectivo.

Un juego completo de estados financieros comprende:

- (a) un estado de situación financiera al final del periodo;
- (b) un estado del resultado y otro resultado integral del periodo;
- (c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- (d) un estado de flujos de efectivo del periodo;
- (e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa;  
(ea) información comparativa con respecto al periodo inmediato anterior como se especifica en los párrafos 38 y 38A;
- (f) un estado de situación financiera al principio del primer periodo inmediato anterior, cuando una entidad aplique una política contable de forma retroactiva o haga una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros de acuerdo con los párrafos 40A a 40D. (pp.1-13)

## Estado de Situación Financiera

Herz, J. (2018) manifiesta que el estado de situación financiera presenta todos los activos, pasivos y capital contable de una empresa acumulados a una fecha específica, final del mes, del

semestre o del año, clasificados en corriente (corto plazo) y no corriente (más de un año). La clasificación de los activos se hace según su liquidez, es decir, qué tan rápido pueden convertirse en dinero en efectivo. Los pasivos se clasifican de acuerdo a su exigibilidad, o sea, a quién tiene la empresa la obligación de pagar primero. Por último, el patrimonio se clasifica en función a su restricción de ser distribuido, qué puede repartirse libremente entre los accionistas y qué no.

Las cuentas que normalmente se clasifican como activo corriente son:

- Disponible: –Efectivo y equivalentes de efectivo. –Inversiones financieras.
- Exigible: –Cuentas por cobrar comerciales–terceros. –Cuentas por cobrar comerciales–relacionadas. –Cuentas por cobrar al personal–accionistas. –Cuentas por cobrar diversas. –Anticipo a proveedores.
- Realizable: –Mercaderías. –Servicios y otros contratados por anticipado.

## **Bancos**

León. M. (2011) representa el valor de los depósitos hechos en instituciones bancarias a favor de la entidad.

**Caja:** Es el dinero en efectivo, propiedad de la empresa, el cual está representado por monedas y billetes de banco, así como cheques, pagarés (vouchers) de tarjetas de crédito, giros postales, bancarios y telegráficos recibidos de otras entidades.

**Fondo de Caja Chica:** Representa el dinero en efectivo, propiedad de la empresa, destinado para liquidar los pagos menores, esta cuenta principia con el fondo promedio estimado de los pagos menores que cubre la empresa durante un periodo determinado, agregando a dicho promedio un pequeño margen. (p. 25)

## **Cuentas por Cobrar**

En relación con las cuentas por cobrar, Guajardo. G. (2008) expone que corresponden a los recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación de activo circulante. Entre las principales cuentas incluidas en este rubro, figuran las siguientes:

- Clientes: Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- Documentos por cobrar: Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- Funcionarios y empleados: Son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.
- Deudores diversos: Son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas de las que representen la actividad normal de la empresa.

Asimismo, existen cuentas como: intereses por cobrar, dividendos por cobrar, rentas por cobrar, y otros conceptos también por cobrar. De los tipos de partidas por cobrar mencionados anteriormente, los más conocidos son clientes y documentos por cobrar. (p. 328)

En el activo no corriente encontraremos, entre otras, las cuentas:

- Inversiones mobiliarias
- Inversiones inmobiliarias
- Inmueble, maquinaria y equipo
- Activos biológicos
- (-) Depreciación/agotamiento acumulado
- Intangibles
- (-) Amortización acumulada

Por su parte, las cuentas que componen el pasivo, se presentan en el siguiente orden:

Tributos por pagar (obligaciones con el Estado).

- Remuneraciones y participaciones por pagar (obligaciones con los trabajadores de la empresa)
- Cuentas por pagar comerciales—terceros (deudas con proveedores)
- Cuentas por pagar comerciales—relacionadas
- Cuentas por pagar diversas—terceros
- Cuentas por pagar diversas—relacionadas

- Anticipo de clientes
- Obligaciones financieras

Estas cuentas pueden ser clasificadas como de largo plazo, si la obligación de pagarlas tiene como periodo más de un año.

Finalmente, se presentarán las cuentas patrimoniales con los saldos obtenidos del Estado de cambios en el patrimonio, a saber:

- Capital social
- Acciones de inversión
- Capital adicional
- Resultados no realizados
- Excedente de revaluación
- Reservas
- Resultados acumulados (pp.121-123)

## **Estado de Resultados**

En cuanto al estado de resultados, Guajardo. G (2008) comenta que los negocios, como parte de su operación, efectúan una gama muy amplia de transacciones, entre las cuales se encuentran las relacionadas con la generación de ingresos y la erogación de gastos. Por lo tanto, es necesario que exista un estado financiero en el que se determine el monto de ingresos y gastos, así como la diferencia entre estos, a la cual se le llama utilidad o pérdida, para que los usuarios de la información financiera estén en posibilidad de evaluar las decisiones operativas que incidieron en la rentabilidad del negocio. En general, el estado de resultados, como su nombre lo dice, resume los resultados de las operaciones de la compañía referentes a las cuentas de ingresos y gastos de un determinado periodo. Del estado de resultados se obtienen los “resultados” de las operaciones para determinar si se ganó o se perdió en el desarrollo de estas. El resultado obtenido se debe reflejar posteriormente en la sección de capital contable dentro del estado de situación financiera, que se explica posteriormente.

Recientemente, las normas de información financiera aplicables a la presentación del estado de resultados se han modificado considerablemente. A continuación, se presentan las directrices más importantes que deben observarse para su elaboración. Las partidas que están incluidas en el estado de resultados se clasifican en:

- a) Partidas ordinarias, las cuales son las relacionadas con el giro de la entidad, es decir, las que se derivan de las actividades primarias que representan su principal fuente de ingresos, aun y cuando no sean frecuentes. Asimismo, en esta categoría se incluyen otros ingresos y gastos, los cuales comprenden los ingresos y gastos que se derivan de operaciones incidentales.

Partidas no ordinarias, las cuales son las que se derivan de las actividades que no representan la principal fuente de ingresos para la entidad. Generalmente estas partidas son infrecuentes, como puede ser la cancelación de una concesión, una expropiación. Estas partidas no ordinarias sustituyen a las partidas extraordinarias mencionadas anteriormente en la normatividad de la información financiera. (p. 149)

## **Ingresos**

Las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (2009) señalan que los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del ejercicio en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la empresa. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos ordinarios en sí, como las ganancias. Los ingresos ordinarios, propiamente dichos, surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías.

Los ingresos ordinarios comprenden solamente las entradas brutas de beneficios económicos recibidos y por recibir, por parte de la empresa, por cuenta propia. Las cantidades recibidas por cuenta de terceros, tales como impuestos sobre las ventas, sobre productos o servicios o sobre el valor añadido, no constituyen entradas de beneficios económicos para la empresa y no producen aumentos en su patrimonio neto. Por tanto, estas entradas se excluirán de los

ingresos ordinarios. De la misma forma, en una relación de comisión, entre un principal y un comisionista, las entradas brutas de beneficios económicos del comisionista incluyen importes recibidos por cuenta del principal, que no suponen aumentos en el patrimonio neto de la empresa. Los importes recibidos por cuenta del principal no constituirán ingresos ordinarios, aunque sí lo será el importe de las comisiones. (pp. 4-7)

## **Facturación**

El Ministerio de Hacienda (2023) informa que la facturación es un documento electrónico, que respalda la venta o adquisición de bienes y la prestación de servicios, el cual debe ser generado, expresado y transmitido en formato electrónico (XML). Sustituye a las facturas preimpresas y a las generadas en sistemas computarizados y garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

Tipos de Facturas:

- **Factura Electrónica:** Respalda la venta de bienes y la prestación de servicios, y puede ser utilizada para justificación de gastos o créditos por parte de un receptor inscrito como contribuyente, en sus declaraciones de impuestos.
- **Tiquete Electrónico:** Se debe utilizar únicamente para la venta de bienes y la prestación de servicios a consumidores finales, y no puede ser usado para justificación de gastos o créditos en las declaraciones de impuestos.
- **Nota de Crédito y Nota de Débito Electrónicas:** Comprobantes electrónicos que permiten anular o modificar los efectos contables de la factura o tiquete electrónicos, sin alterar la información del documento origen.
- **Factura Electrónica de Exportación:** Comprobante electrónico utilizado para la exportación de mercancías, así como para la prestación de servicios o venta de bienes intangibles que se realicen desde el territorio nacional hacia el exterior.
- **Factura Electrónica de Compra:** Documento electrónico para respaldar la operación realizada, en el caso que el contribuyente que venda o preste el servicio no esté obligado a la emisión de comprobantes electrónicos. (pp. 2-5)

## Gastos

Como lo indica Alcarria, J. (2008):

Los gastos son disminuciones del patrimonio neto, distintas de las distribuciones de fondos de la entidad a los propietarios, como consecuencia de la actividad económica de adquisición de bienes y servicios, o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente. Los gastos se materializan en la entrega de activos o la asunción de pasivos (o combinaciones de los dos).

Los gastos se clasifican en dos grupos:

- aquellos que se imputan al resultado del periodo. Son aquellos gastos que se tienen en cuenta para determinar el resultado (beneficio o pérdida) contable de un periodo
- aquellos no considerados resultados del periodo y que se imputan directamente como una disminución del patrimonio neto. La consideración de un gasto como resultado o como variación del patrimonio neto tiene diferentes consecuencias a nivel mercantil y fiscal. (p. 29)

Tal como lo señala BBVA (2022), en el caso de las empresas, los principales gastos en los que incurren a la hora de desarrollar su actividad económica se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Gastos Generales:** También conocidos como gastos operativos o gastos corrientes son los necesarios para llevar a cabo la actividad, aunque no se deriven directamente de la producción del bien o servicio. “Cuando una empresa arranca, suponen el mayor porcentaje. En el primer año superarían el 80% del total”. Ejemplo: Administración, Alquileres, Suministros, etc.
- **Gastos Fijos:** Son necesarios para que la empresa pueda operar y se mantienen constantes, aunque aumente o se reduzca el volumen de clientes o producto. Nos referimos, entre otros, al pago de préstamos, alquileres, Impuestos, suministros o servicios externos fijos como asesoría legal, mantenimiento web o gestoría. Todos ellos se tienen que afrontar de forma recurrente, incluso si se detuviera la producción o la venta y no hubiera ingresos.
- **Gastos variables:** Estos sí dependen del volumen de producción o servicios prestados, de manera que oscilan según éstos crezcan o disminuyan. Es decir, tienen una relación directa

con la actividad del negocio. Entre ellos habría que mencionar los insumos o materias primas necesarias para la producción u oferta del servicio y los costes de personal, ya que pueden producirse, según las circunstancias, aumentos de salario, nuevas contrataciones o reducciones de plantilla.

- **Gastos extraordinarios:** Son aquellos egresos no habituales, excepcionales y no esperados que se producen a raíz de la actividad empresarial o que repercuten en ella. Hablamos de situaciones como un incendio, una inundación o la avería de maquinaria. Las reparaciones necesarias provocarán gastos no previstos, e incluso pueden afectar al ahorro, pero que se han de asumir para poder seguir con la actividad.
- **Gastos Directos:** Se incurre en ellos para la elaboración de los productos o prestación de los servicios. Por ejemplo, las materias primas o materiales que han servido de base para la producción de esos bienes o los recursos humanos necesarios para la fabricación o el desarrollo del negocio. Generalmente, son fáciles de presupuestar, puesto que son los más básicos y al mismo tiempo imprescindibles.
- **Gastos Indirectos:** Son necesarios para garantizar la producción, pero no se derivan directamente de ella. Aquí estarían los gastos de administración, gestión o comercialización de los bienes producidos o servicios ofrecidos y hay que tenerlos igualmente en cuenta, aunque no sean tan concretos y previsibles como los directos. (pp. 1-11)

## **Estado de Variaciones en Patrimonio**

La Norma Internacional de Contabilidad 1 (2018) indica que el estado de variaciones en patrimonio incorpora la información para presentar en el estado de cambios en el patrimonio o en las notas.

Una entidad presentará para cada componente del patrimonio, ya sea en el estado de cambios en el patrimonio o en las notas, un desglose por partida de otro resultado integral; ya sea en el estado de cambios en el patrimonio o en las notas, el importe de los dividendos reconocidos como distribuciones a los propietarios durante el periodo, y el importe de dividendos por acción correspondiente.

Los componentes de patrimonio incluyen, por ejemplo, cada una de las clases de capitales aportados, el saldo acumulado de cada una de las clases que componen el otro resultado integral y las ganancias acumuladas.

Los cambios en el patrimonio de una entidad, entre el comienzo y el final del periodo sobre el que se informa, reflejarán el incremento o la disminución en sus activos netos en dicho periodo. Excepto por lo que se refiere a los cambios que procedan de transacciones con los propietarios en su condición de tales (como por ejemplo, aportaciones de patrimonio, las recompras por la entidad de sus propios instrumentos de patrimonio y los dividendos) y los costos directamente relacionados con estas transacciones, la variación integral del patrimonio durante el periodo representa el importe total de ingresos y gastos, incluyendo ganancias o pérdidas, generadas por las actividades de la entidad durante el periodo. (p. 35)

## **Flujos de Efectivo**

La Norma Internacional de Contabilidad 1. (2018) revela que la información sobre los flujos de efectivo proporciona a los usuarios de los estados financieros una base para evaluar la capacidad de la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo y las necesidades de la entidad para utilizar esos flujos de efectivo. La NIC 7 establece los requerimientos para la presentación y revelación de información sobre flujos de efectivo. (p. 35)

## **Notas a los Estados Financieros**

En lo que respecta a las notas a los estados financieros:

La Norma Internacional de Contabilidad 1. (2018) refiere a que presentarán información acerca de las bases para la preparación de los estados financieros, y sobre las políticas contables específicas utilizadas de acuerdo con los párrafos 117 a 124; Revelarán la información requerida por las NIIF que no haya sido incluida en otro lugar de los estados financieros; y proporcionarán información que no se presente en ninguno de los estados financieros, pero que es relevante para entender cualquiera de ellos.

Una entidad presentará las notas, en la medida en que sea practicable, de una forma sistemática. Para la determinación de una forma sistemática, la entidad considerará el efecto sobre la comprensibilidad y comparabilidad de sus estados financieros. Una entidad hará referencia cruzada de cada partida incluida en los estados de situación financiera y del resultado integral, en el estado de resultados separado (cuando se lo presenta) y en los estados de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo, con cualquier información relacionada en las notas. (p. 36)

## **Hipótesis de Negocio en Marcha**

En la Norma Internacional de Contabilidad 1 (2018) se informa que, al elaborar los estados financieros, la gerencia evaluará la capacidad que tiene una entidad para continuar en funcionamiento. Una entidad elaborará los estados financieros bajo la hipótesis de negocio en marcha, a menos que la gerencia pretenda liquidar la entidad o cesar en su actividad, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas. Cuando la gerencia es conocedora, al realizar su evaluación, de incertidumbres significativas relacionadas con sucesos o condiciones que pudieran arrojar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad de continuar como negocio en marcha, la entidad revelará esas incertidumbres. Cuando una entidad no prepare los estados financieros bajo la hipótesis de negocio en marcha, revelará ese hecho, junto con las hipótesis sobre las que han sido elaborados y las razones por las que la entidad no se considera como un negocio en marcha.

Al evaluar si la hipótesis de negocio en marcha resulta apropiada, la gerencia tendrá en cuenta toda la información disponible sobre el futuro, que deberá cubrir al menos los doce meses siguientes a partir del final del periodo sobre el que se informa, sin limitarse a dicho periodo. El grado de detalle de las consideraciones dependerá de los hechos que se presenten en cada caso. Cuando una entidad tenga un historial de operaciones rentable, así como un pronto acceso a recursos financieros, la entidad podrá concluir que la utilización de la hipótesis de negocio en marcha es apropiada, sin realizar un análisis detallado. En otros casos, puede ser necesario que la gerencia, antes de convencerse a sí misma de que la hipótesis de negocio en marcha es apropiada, deba ponderar una amplia gama de factores relacionados con la rentabilidad actual y esperada, el calendario de pagos de la deuda y las fuentes potenciales de sustitución de la financiación existente. (p.14)

### **Base Contable de Acumulación (Devengo)**

Conforme con lo previsto en la Norma Internacional de Contabilidad 1 (2018) una entidad elaborará sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación (o devengo).

Cuando se utiliza la base contable de acumulación (devengo), una entidad reconocerá partidas como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos (los elementos de los estados financieros), cuando éstas satisfagan las definiciones y los criterios de reconocimiento previstos para tales elementos en el Marco Conceptual. (p.14)

### **NIC 7**

La Norma Internacional de Contabilidad 7 (2019) señala que la información acerca de los flujos de efectivo de una entidad es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros una base para evaluar la capacidad de la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo y las necesidades de la entidad para utilizar esos flujos de efectivo. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la entidad tiene de generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición. El objetivo de esta Norma es requerir el

suministro de información sobre los cambios históricos en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad mediante un estado de flujos de efectivo en el que los flujos de fondos del período se clasifiquen según si proceden de actividades de operación, de inversión o de financiación.

- a) Cada entidad presenta sus flujos de efectivo procedentes de las actividades de operación, de inversión y de financiación, de la manera que resulte más apropiada según la naturaleza de sus actividades. La clasificación de los flujos según las actividades citadas suministra información que permite a los usuarios evaluar el impacto de las mismas en la posición financiera de la entidad, así como sobre el importe final de su efectivo y demás equivalentes al efectivo. Esta información puede ser útil también al evaluar las relaciones entre tales actividades. (p. 6)

### **Actividades de Operación**

Respecto de las actividades de operación, la Norma Internacional de Contabilidad 7. (2019) refiere a que un indicador clave de la medida en la cual estas actividades han generado fondos líquidos suficientes para reembolsar los préstamos, mantener la capacidad de operación de la entidad, pagar dividendos y realizar nuevas inversiones sin recurrir a fuentes externas de financiación. La información acerca de los componentes específicos de los flujos de efectivo de las actividades de operación es útil, junto con otra información, para pronosticar los flujos de efectivo futuros de tales actividades.

Los flujos de efectivo procedentes de las actividades de operación se derivan fundamentalmente de las transacciones que constituyen la principal fuente de ingresos de actividades ordinarias de la entidad. Por tanto, proceden de las operaciones y otros sucesos que entran en la determinación de las ganancias o pérdidas netas. Ejemplos de flujos de efectivo por actividades de operación son los siguientes:

- a) cobros procedentes de las ventas de bienes y la prestación de servicios;
- b) cobros procedentes de regalías, cuotas, comisiones y otros ingresos de actividades ordinarias;
- c) pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios;
- b) pagos a y por cuenta de los empleados. (pp. 6-7)

## **Actividades de Inversión**

Según lo referido en la Norma Internacional de Contabilidad 7. (2019), las actividades de inversión son importantes, porque tales flujos de efectivo representan la medida en la cual se han hecho desembolsos para recursos que se prevé van a producir ingresos y flujos de efectivo en el futuro. Solo los desembolsos que den lugar al reconocimiento de un activo en el estado de situación financiera cumplen las condiciones para su clasificación como actividades de inversión. Ejemplos de flujos de efectivo por actividades de inversión son los siguientes:

- a) pagos por la adquisición de propiedades, planta y equipo, activos intangibles y otros activos a largo plazo. Estos pagos incluyen aquellos relacionados con los costos de desarrollo capitalizados y las propiedades, planta y equipo construidos por la entidad para sí misma;
- b) cobros por ventas de propiedades, planta y equipo, activos intangibles y otros activos a largo plazo;
- c) pagos por la adquisición de instrumentos de pasivo o de patrimonio, emitidos por otras entidades, así como participaciones en negocios conjuntos (distintos de los pagos por esos mismos títulos e instrumentos que sean considerados efectivo y equivalentes al efectivo, y de los que se tengan para intermediación u otros acuerdos comerciales habituales). (pp. 7-8)

## **Actividades de Financiación**

En la Norma Internacional de Contabilidad 7. (2019), se indica la importancia de incluir información sobre las actividades de financiación, al realizar la predicción de necesidades de efectivo para cubrir compromisos con los suministradores de capital a la entidad. (p. 9)

Luego de citar y hacer mención sobre las normas internacionales de contabilidad, se va introducir lo referente al sistema de control interno, que es parte fundamental para toda empresa y que es uno de los temas importantes en la investigación que se está realizando en la agencia de viajes El Mundo S.A.

## Sistema de Control Interno

Acosta, M. (2020) informa que

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

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

Uno de los principales modelos de referencia del control interno lo constituye el Modelo COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de control interno.

Para poder decir que un sistema de control interno (SCI) se encuentra funcionando bajo el modelo COSO, cuando cada uno de los componentes y principios están presentes y funcionando de manera integrada.

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

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio. (párr. 1-12)

Tal como lo señala KPMG Tendencias (2019), un sistema de control interno efectivo aporta seguridad razonable acerca de que las políticas, procesos, tareas, comportamientos y demás aspectos de una organización considerados en su conjunto propician su funcionamiento efectivo y eficiente, contribuyen a garantizar la calidad de la información presentada a nivel interno y externo, ayudan a garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable.

Deben utilizarse controles internos para mantener los riesgos a los que se enfrenta la organización dentro de los niveles de tolerancia definidos por el consejo, teniendo en cuenta la relación coste/beneficio.

El rendimiento del sistema de control interno debe evaluarse mediante actividades de monitorización continuas, evaluaciones separadas como auditorías internas o una combinación de ambas. Los procedimientos para supervisar la adecuación y efectividad de los controles identificados deben estar integrados en las operaciones habituales de la organización. Aunque los procedimientos de monitorización forman parte del sistema de control general, estos son independientes en gran medida de los elementos que comprueban. (párr. 3-5)

## **Modelo COSO**

Tal como lo exponen Alcívar, Andrade, Luna y Salazar (2019):

El modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of The Tredway Commission) ha sido emitido a partir del año 1992, constituyéndose en un referente clásico para la implementación de sistemas de control interno en organizaciones, llegando a considerarse como una especie de fórmula universal para todas ellas.

El modelo COSO, fundamentalmente, es una herramienta de trabajo que permite alcanzar ciertos fines organizacionales de los que se vale la alta gerencia, los niveles superiores y otros miembros de la empresa para evaluar la realidad empresarial, sus resultados y parámetros de actuación operan fundamentalmente sobre la necesidad de “resguardar” la inversión mediante el control de la actividad financiera al sustentarla sobre niveles de “razonabilidad” y “exactitud”. Incluso en el artículo (“Control interno basado en el sistema COSO”, 2013) se explica que:

Los modelos del Sistema COSO buscan la eficiencia y eficacia de los recursos, la fiabilidad de la información interna y externa, financiera y no financiera, la alineación de los elementos a la misión de la entidad, la verificación del cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Este sistema debe ser aplicado por la dirección, la administración y el resto del personal de una entidad. (pp. 65-66)

Muñoz, Ortega, Pérez, Ponce y Quinaluisa (2018) refieren que

El control interno COSO consta de cinco categorías o componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar la seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo adecuadamente. Estos son ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, actividades de control y monitoreo.

- Ambiente de control: consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno. En él se distinguen siete factores a considerar:
  - Integridad y valores éticos: son el resultado de las normas éticas de la empresa, así como de la forma en que ellas se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían llevar al personal de la empresa a cometer actos deshonestos, ilegales o poco éticos.
  - Compromiso por la competencia: este aspecto se refiere al conocimiento y las habilidades que son necesarias para cumplir con una determinada tarea. En tal sentido, cada profesional que labora en una empresa posee una serie de destrezas que, combinadas con sus saberes sobre un área, le permiten ejecutar determinadas acciones.
  - Consejo de directores o comité de auditoría: debe estar integrado por miembros independientes que no sean funcionarios ni empleados y que no tengan otras relaciones con la empresa que puedan desviar su independencia. De esta manera

podrán cumplir con su función supervisora de los reportes financieros e impedir que los ejecutivos desatiendan los controles existentes y se comentan actos deshonestos.

- Filosofía y estilo operativo de la gerencia: abarca el enfoque de la gerencia para monitorizar riesgos del negocio, sus actitudes y acciones hacia el reporte financiero y el procesamiento de la información, las funciones contables y el personal.
  - Estructura organizacional: su adecuado diseño se considera como el marco de la planeación y el control de las operaciones.
  - Asignación de autoridad y responsabilidades: incluye la manera en que se asignan ambas nociones según las actividades operativas y el modo en que se establecen las relaciones de reporte y las jerarquías de autorización.
  - Políticas y procedimientos de recursos humanos: incluye el conjunto de lineamientos, normas, políticas y procedimientos relacionados con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y acciones de corrección.
- Evaluación de riesgos: su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan su destreza para sobrevivir, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración. Así, deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos. Según Whittington y Pany (2005), los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo para la empresa:
- Cambios en el ambiente de operaciones.
  - Personal nuevo.
  - Sistemas de información nuevos o reconstruidos.
  - Crecimiento rápido.
  - Tecnología nueva.
  - Líneas de productos o actividades nuevas.
  - Reestructuración corporativa.
  - Operaciones en el extranjero.

- Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes:
  - Revisiones de alto nivel: incluyen la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etcétera.
  - Procesamiento de la información: consiste en la realización de varios controles que verifiquen la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
  - Funciones directas o actividades administrativas: los administradores las dirigen mediante la revisión de informes de desempeño.
  - Controles físicos: equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente de manera periódica, de manera que son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
  - Indicadores de desempeño: se relacionan los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.
  - Segregación de responsabilidades para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas.
- Información y comunicación: son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.
- Monitoreo: las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. Para este tipo de evaluación se debe tener presente:
  - El alcance y frecuencia de la evaluación.
  - El proceso de evaluación.

- La metodología de evaluación.
- El nivel de documentación. (pp. 273-277)

Dentro de las actividades de control, un elemento importante en las empresas lo constituyen los manuales de procedimientos, los cuales son fundamentales para las funciones de los colaboradores, también para nuevos ingresos se capacitan conforme con estos manuales que son guías de cómo realizar sus labores y procedimientos por seguir.

### **Manuales de Procedimientos**

Tal como lo informa Vivanco, M. (2017):

Los manuales de procedimientos son herramientas efectivas del control interno, las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

Un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica.

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. (p.247-249)

### **Normas Internacionales de Auditoría (NIA)**

Las Normas Internacionales de Auditoría (abreviadas como NIA o ISA por sus siglas en inglés) son un conjunto de reglas o estándares de actuación que se aplican en las auditorías de empresas u organizaciones con el fin de dar a los informes de auditoría resultantes uniformidad y validez a nivel internacional. En otras palabras, las NIA se utilizan para que

las auditorías realizadas en nuestro país sean entendidas y aceptadas por terceros en otros países.

Las Normas Internacionales de Auditoría buscan desarrollar, promover e imponer reglas reconocidas internacionalmente como el medio más eficaz para asegurar la credibilidad de la información de la que dependen inversores y otros grupos de interés. Se trata de un elemento básico para la arquitectura financiera mundial y resultan indispensables para cualquier auditor independiente.

Las Normas Internacionales de Auditoría se enumeran con el acrónimo NIA más un número y su descripción general. Algunas de las más relevantes son:

- NIA 200: Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría.
- NIA 220: Control de calidad de la auditoría de estados financieros.
- NIA 230: Documentación de auditoría.
- NIA 240: Responsabilidades del auditor con respecto al fraude.
- NIA 260: Responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno.
- NIA 315: Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material
- NIA 330. Respuestas del auditor a los riesgos valorados
- NIA 450 Evaluación de las incorrecciones identificadas durante la auditoría
- NIA 500: Evidencia de auditoría.
- NIA 550: Partes vinculadas.
- NIA 600: Consideraciones especiales: auditorías de los estados financieros del grupo.
- NIA 700 R: Formación de la opinión y emisión del informe de auditoría. (Moore España, 2023, párr. 2-8)

## **NIA 315**

De la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.

El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría. El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros, sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor.

Al obtener conocimiento de los controles relevantes para la auditoría, el auditor evaluará el diseño de dichos controles y determinará si se han implementado, mediante la aplicación de procedimientos adicionales a la indagación realizada entre el personal de la entidad.

El auditor obtendrá conocimiento de las actividades de control relevantes para la auditoría, que serán aquellas que, a su juicio, es necesario conocer para valorar los riesgos de incorrección material en las afirmaciones y para diseñar los procedimientos de auditoría posteriores que respondan a los riesgos valorados.

La observación y la inspección pueden dar soporte a las indagaciones ante la dirección y ante otras personas, y pueden asimismo proporcionar información acerca de la entidad y de su entorno.

Un riesgo de negocio puede tener una consecuencia inmediata sobre el riesgo de incorrección material para tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar en las afirmaciones o en los estados financieros. Por ejemplo, el riesgo de negocio originado por una reducción de la clientela puede incrementar el riesgo de incorrección material ligada a la valoración de las cuentas a cobrar. Sin embargo, ese mismo riesgo, especialmente si se combina con un empeoramiento de la situación económica, puede tener también una consecuencia a más largo plazo, que el auditor tiene en cuenta al valorar la idoneidad de la hipótesis de empresa en funcionamiento. En consecuencia, el considerar si un riesgo de negocio puede originar un riesgo de incorrección material es una cuestión que se valora teniendo en cuenta las circunstancias de la entidad. (Normas Internacionales de Auditoría, 2009, pp. 2-21)

## NIA 500

El principal objetivo del auditor de estados financieros es diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia de auditoría suficiente; y adecuada para lograr llegar a conclusiones razonables en las que pueda basar su opinión o dictamen sobre los estados financieros.

La evidencia de auditoría es la información/documentación utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información complementaria.

La evidencia de Auditoría es suficiente cuando el auditor considera que la cantidad de evidencia ha aportado lo requerido para sustentar su opinión, o que el riesgo de error existe, o por el contrario que no existe y que por lo tanto los estados financieros están libres de errores materiales y por lo tanto son razonables.

La evidencia de Auditoría es adecuada o apropiada, cuando el auditor considera que es fiable, relevante y contundente.

En palabras resumidas, la evidencia de Auditoría son las pruebas que ha obtenido el auditor, para sustentar sus afirmaciones, la principal, la afirmación de razonabilidad o no de los estados financieros.

¿Qué información debe utilizar el auditor como evidencia de Auditoría?

Los procedimientos de Auditoría son el mecanismo utilizado por el auditor para obtener evidencia, estos procedimientos se diseñan y aplican de acuerdo con las circunstancias y con la naturaleza del trabajo, situación que se define en la etapa de planeación, consideraciones como alcance, riesgo, materialidad, son elementos fundamentales para el diseño de los procedimientos usados en el trabajo de Auditoría.

Al realizar el diseño de las pruebas de controles y de las pruebas de detalle, el auditor determinará medios de selección de los elementos sobre los que se realizarán pruebas que sean eficaces para conseguir la finalidad del procedimiento de auditoría. (recomendamos ver

el artículo de la NIA 330, donde se describen los procedimientos sustantivos, analíticos y de detalle, ya publicado en este portal).

Al realizar el diseño y la aplicación de los procedimientos de auditoría, el auditor considerará la relevancia y la fiabilidad de la información que se utilizará como evidencia de auditoría.

Si la información/documentación a utilizar como evidencia de auditoría se ha preparado utilizando el trabajo de un experto de la dirección, el auditor, en la medida necesaria y teniendo en cuenta la significatividad del trabajo de dicho experto para los fines del auditor. (Auditool, 2018, pp. 1-7)

### **CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se menciona la metodología por utilizar en la investigación, así como los medios que se usarán para recolectar toda la información necesaria para alcanzar los objetivos mencionados para el trabajo, en lo cual todo será útil para la comprensión del trabajo que se desarrolle.

#### **Enfoque de la Investigación**

Se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. (Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R., 2014, p. 7)

En la aproximación cualitativa hay una variedad de concepciones o marcos de interpretación, que guardan un común denominador: todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto. (Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R., 2014, p. 9)

La esencia de la investigación cualitativa como en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad. (Guerrero, M., 2016, p. 3)

En referencia a las citas mencionadas, la investigación cualitativa realiza diferentes tipos de investigaciones para poder recolectar datos de manera que se puedan obtener resultados, con lo que se apoya para generar una teoría de lo que está sucediendo u ocurriendo; todo esto se hace por medio de procesos de indagación, entrevistas, con las personas que están vinculadas directamente. Se busca tener respuestas a todas las preguntas que surjan durante la investigación. Este tipo de investigación no requiere de muestras exuberantes o de datos estadísticos complejos.

### **Tipo de Investigación**

Para este trabajo se va a utilizar un tipo de investigación cualitativo, ya que se va a abordar por medio de un análisis y posterior verificación de los procedimientos existentes de la compañía.

Castaño, C. y Quecedo, R. (2022) refiere que los estudios cualitativos intentan describir, sistemáticamente, las características de las variables y los fenómenos (con el fin de generar y perfeccionar categorías conceptuales, descubrir y validar asociaciones entre fenómenos o comparar los constructos y postulados generados a partir de fenómenos observados en distintos contextos), así como el descubrimiento de relaciones causales, pero evita asumir constructos o relaciones *a priori*. Intentan descubrir teorías que expliquen los datos. Las hipótesis creadas inductivamente, o las proposiciones causales ajustadas a los datos y los constructos generados, pueden, posteriormente, desarrollarse y confirmarse. La recogida de datos puede preceder a la formulación final de la hipótesis o los datos pueden obtenerse con fines descriptivos y de análisis en estudios de tipo exploratorio (p. 12).

Esta investigación cualitativa es un método más descriptivo y se centra en las interpretaciones, experiencias e importancia en relación con el objeto de estudio. Se utilizan diferentes herramientas como la entrevista, cuestionarios, observación.

### **Diseño de la Investigación**

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) mencionan los diferentes tipos de diseños de investigación cualitativa:

- Teoría fundamentada: Categorías del proceso o fenómeno y sus vínculos. Teoría que explica el proceso o fenómeno (problema de investigación).

- Etnográfico: Descripción y explicación de los elementos y categorías que integran al sistema social: historia y evolución, estructura (social, política, económica, etc.), interacciones, lenguaje, reglas y normas, patrones de conducta, mitos y ritos.
- Narrativo: Historias sobre procesos, hechos, eventos y experiencias, siguiendo una línea de tiempo, ensambladas en una narrativa general. Categorías relacionadas con tales.
- Fenomenológico: Experiencias comunes y distintas. Categorías que se presentan frecuentemente en las experiencias.
- Investigación/acción: Diagnóstico de problemáticas sociales, políticas, laborales, económicas, etc., de naturaleza colectiva. (p. 525)

Con lo citado, se va a utilizar el diseño de fenomenología empírica, con lo que se busca describir todas las experiencias y la información obtenida por medio de todas las personas quienes trabajan en la empresa que se va a desarrollar la investigación y demás personas que puedan aportarnos información importante para el desarrollo del trabajo.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) define que la fenomenología empírica se enfoca menos en la interpretación del investigador y más en describir las experiencias de los participantes. los procedimientos básicos incluyen: a) definir el problema o fenómeno a estudiar; b) recopilar los datos sobre las experiencias de diversos participantes respecto de él; c) analizar los comportamientos y narrativas personales para tener un panorama general de las experiencias; d) identificar las unidades de significado y generar categorías, temas y patrones, detectando citas o unidades clave; e) elaborar una descripción genérica de las experiencias y su estructura (condiciones en las cuales ocurrieron, las situaciones que las rodean y el contexto) y f) desarrollar narrativa que combina las descripciones y la estructura a fin de transmitir la esencia de la experiencia en cuanto al fenómeno estudiado (categorías, temas y elementos comunes: ¿qué cuestiones comparten las narrativas?) y las diferentes apreciaciones, valoraciones u opiniones sobre este (categorías, temas y elementos distintos: ¿en qué cuestiones difieren las múltiples narrativas de las experiencias?) (pp. 549-550).

## **Muestra de la Investigación**

Se considerarán todos aquellos miembros que se encuentran ligados con el proyecto de investigación con la finalidad de dar respuesta a la problemática que se ha expuesto en los capítulos anteriores y, así mismo, con los objetivos planteados.

## **Población**

Para esta investigación la población estará constituida por todos los colaboradores de la agencia de viajes El Mundo S.A. que estén relacionados, de forma directa e indirecta, con los procesos de ingresos y gastos de la organización; así mismo, las personas encargadas de estos colaboradores, quienes brindarán información y ayudarán a conocer la organización, por medio de su experiencia y conocimiento del área en estudio.

## **Muestra**

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) refieren que la muestra es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo (p. 427).

En la investigación la muestra será parte representativa de la población seleccionada, de esa forma se aplicarán todos los instrumentos que se consideren necesarios para recolectar toda la información suficiente y competente que permita evidenciar el objeto del estudio.

## **Muestra en Cadena o por Redes (Bola de Nieve)**

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2019), en este caso, se identifican participantes clave y se agregan a la muestra. Se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información (Morgan, 2008) y, una vez contactados, los incluimos también (p. 431).

La muestra antes mencionada es la que se va a utilizar para esta investigación, ya que es muy importante la participación de todas esas personas involucradas en los procesos de las áreas estudiadas y, de esa forma, son las que tienen el mayor conocimiento de todo lo que pasa en la

empresa, conforme con eso se podrá evaluar, de una mejor manera, el sistema de control interno que tienen implementado.

### **Unidad de Análisis**

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) definen las unidades de análisis o contenido como segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis (p. 472).

También mencionan, en la codificación cualitativa abierta que, como investigador, considera segmentos de contenido, los analiza y compara. Si son distintos en términos de significado y concepto, induce una categoría de cada uno; si son similares, induce una categoría común (p. 474).

Con lo mencionado, las unidades de análisis van a producir información y datos de los cuales se va a proceder a examinar todo lo recolectado; en esta investigación la principal unidad de análisis va ser los colaboradores, los encargados de la empresa y los manuales existentes, dado que es donde está la principal fuente de información.

### **Primera Unidad de Análisis**

Se evaluará el sistema de control interno que tiene establecido la empresa, luego se analizarán los puntos de mejora en las áreas estudiadas en esta investigación para, eventualmente, dar algunas recomendaciones para el fortalecimiento del control interno para tener mayor efectividad y seguridad de la información.

## **Segunda Unidad de Análisis**

Manual de Procedimientos. En esta segunda unidad de análisis se le solicitará a la administración los manuales de procedimientos de las áreas de la empresa para analizarlos y verificar si se aplican de forma correcta por los colaboradores y, también, poder reforzar posibles debilidades que tengan los manuales, de esa forma se puedan modificar y actualizar.

### **Fuentes de Información**

Acosta, Z. y Miranda, U. (2009), respecto de las fuentes de información, señala que son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado y que, posteriormente, será utilizado para lograr los objetivos esperados (p. 2).

En una investigación es importante que exista coherencia entre el análisis, las conclusiones y recomendaciones; que la información suministrada sea confiable y de buenas fuentes para poder comprobar la veracidad. Como se indica, se van a utilizar para poder lograr los objetivos establecidos en el trabajo de investigación que se está realizando.

### **Fuentes Primarias**

En lo que respecta a fuentes primarias, Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) mencionan que en todas las áreas de conocimiento, las fuentes primarias más utilizadas para elaborar marcos teóricos, son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones porque son las que sistematizan, en mayor medida, la información; profundizan más en el tema que desarrollan; son examinadas y arbitradas por investigadores o profesionales experimentados (pares o colegas) y resultan altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por Internet (p. 76).

En el trabajo de investigación estas fuentes primarias corresponden a todos los documentos que disponga la empresa, lo que es la información de la agencia para entender la actividad comercial a la que se dedica, las políticas internas, manuales contables, manuales de procedimientos de las áreas de trabajo y toda información necesaria para la investigación.

## **Fuentes Secundarias**

Acosta, Z. y Miranda, U. (2009) informan que las fuentes secundarias son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Parten de datos preelaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos relacionados con la enfermedad, libros, tesis, informes oficiales, etc. (p. 2).

Para la investigación se van a considerar como fuentes secundarias todos aquellos datos que no se tienen por escrito o físico en la empresa, sino en bases de datos, reportes que solo tiene la gerencia o la persona encargada de la contabilidad u otras informaciones, que sean útiles en el desarrollo de este trabajo de investigación.

**Tabla 1**

*Matriz de codificación: investigaciones con enfoque cualitativo*

<b>Objetivo</b>	<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítem</b>
Identificar áreas de mejora en la aplicación de las cuentas de ingresos y gastos de la empresa.	Áreas de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos</li> <li>• Aplicación</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Seguimiento</li> </ul>	Valles, A. (2016) define que un área de mejora es un conjunto de aspectos de la organización de la actividad y sus interrelaciones que no funciona o funciona de manera inefectiva; es decir, no es eficaz y/o no es eficiente (pp. 1).	Observación e Inspección	Matriz 1-14
Valorar la aplicación de la metodología COSO en el sistema de control interno que tiene la compañía.	Sistema de control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Clasificación</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Limitaciones</li> <li>• Aplicación</li> <li>• Resultados</li> </ul>	Contraloría General de la República. (2011). El sistema de control interno se entiende como la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución con la finalidad de proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, exigir confiabilidad y oportunidad de	Entrevista e Inspección	Entrevista 1-12

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios</li> <li>• Controles</li> <li>• Seguridad de la Información</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>	la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (p. 8).		
Analizar el control interno de la empresa con lo estipulado por COSO.	COSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo COSO</li> <li>• Componentes COSO</li> <li>• Importancia</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Aplicación</li> </ul>	Alcívar, Andrade, Luna y Salazar (2019) definen que los modelos del Sistema COSO buscan la eficiencia y eficacia de los recursos, la fiabilidad de la información interna y externa, financiera y no financiera, la alineación de los elementos a la misión de la entidad, la verificación del cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Este sistema debe ser aplicado por la dirección, la administración y el resto del personal de una entidad (pp. 65-66).	Cuestionario e Inspección	Cuestionario 1-10

## **Instrumentos**

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) exponen que el investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones grupales, etc.) (p. 443).

Todas las herramientas que se utilizan para una investigación, ya sea cualitativa o cuantitativa, son sumamente importantes, ya que constituyen la principal fuente de recolección de datos para el trabajo. Para ello, el investigador podrá aplicar todos los instrumentos que considere necesarios para realizar el estudio y recopilar la evidencia que respalda los resultados obtenidos.

En esta investigación se utiliza un enfoque cualitativo, por lo cual no se utilizan datos numéricos, sino que se le solicita a la administración los documentos físicos para analizarlos y verificarlos con los colaboradores de la empresa.

## **Entrevista**

En lo referente a la entrevista, Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) hacen mención a que es como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso, podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto de un tema (Janesick, 1998) (p. 449).

La entrevista es uno de los instrumentos que se utilizará para la investigación, debido a que brinda una información más amplia al aplicar tal instrumento a ciertas personas de la empresa, también se va a lograr obtener una veracidad de la información brindada por ellos, de esa forma, se va a poder tener una mejor ruta para el análisis de los datos recolectados.

## **Cuestionario**

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) señalan que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir (Bourke, Kirby y Doran, 2016). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013) (p. 250).

Como se indica en la cita, un cuestionario es un conjunto de preguntas, las cuales se les aplicarán a ciertas personas de la empresa quienes tengan relación directa con las áreas de estudio, realizando preguntas concretas para obtener la información necesaria; de forma tal que se facilite la recolección de datos para la investigación.

## **Observación**

En cuanto a la observación, Hernández, R. y Mendoza, C. (2019) exponen que este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc. (p. 290).

En esta investigación se va a utilizar el instrumento de la observación porque es necesario para el investigador poder observar las actividades que se desarrollan para implementar los procedimientos y las actividades definidas en el sistema de control interno establecido por la compañía y los diferentes procesos que le corresponde realizar a los colaboradores.

## **Proceso para la Recolección y Análisis de Datos**

Para esta investigación se requerirá, en primera instancia, la aprobación de la persona encargada de la agencia de viajes El Mundo, responsabilidad que recae en el gerente, quien puede autorizar el acceso a todos los documentos físicos con que se cuenta, vinculados con el sistema de control interno.

Posteriormente, se procederá a realizar las entrevistas que se tienen establecidas, a efecto de recopilar información del negocio y se les consultará acerca de existencia de lineamientos,

directrices, circulares, u otro método definido para comunicar al personal, la forma de desarrollar las diferentes rutinas.

Conforme con lo descrito, se procederá a realizar la observación de la labor desarrollada por los colaboradores que están directamente involucrados en las áreas estudiadas, sea ingresos y gastos, a efecto de verificar si las actividades se realizan acorde con los procedimientos definidos por la empresa, específicamente en el manual de procedimientos y control interno. De esta forma, se va a poder determinar si se cumple con las directrices y políticas definidas; además, que permitirá identificar puntos de mejora para la gestión de la compañía. De esa forma se va a lograr ver si se cumple al 100 % y también encontrar puntos de mejora para las recomendaciones que se hará al final de la investigación.

Por último, se va a realizar un cuestionario con una serie de preguntas a 5 colaboradores quienes van a ser de respuesta corta para que sea más sencillo para ellos responder, donde se les preguntará según lo que ellos realizan en la empresa y sobre conocimiento de algunos términos.

## CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el siguiente capítulo se expone el análisis e interpretación de resultados que se obtuvieron al aplicar los instrumentos en las variables mencionadas.

### Cuestionario

El cuestionario se aplicó a varios colaboradores de la agencia de viajes El Mundo S.A., el cual se busca poder evaluar el conocimiento de ellos conforme con el sistema de control interno y la metodología modelo COSO.

#### Pregunta 1. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?

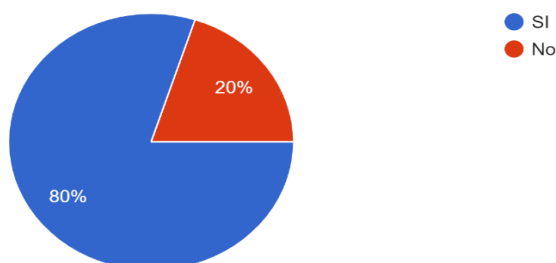
Tal como se visualiza en el Gráfico 1, el 80 % de los colaboradores manifiestan tener conocimiento de los objetivos de la empresa; mientras que el 20 %, señala desconocimiento de tales objetivos.

Esta situación se presenta, a pesar de la relevancia y la importancia de que los empleados conozcan los objetivos que estableció la empresa. Estos objetivos se establecen para alcanzar las metas, van de la mano con el sistema de control interno y deben ser de conocimiento del personal que labora para la agencia, para que cada uno se comprometa a realizar sus funciones de la mejor manera, para poder lograrlos en el tiempo establecido.

#### Gráfico 1

*¿Conoce usted los objetivos de la empresa?*

1. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?  
5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

## Pregunta 2. ¿Ha escuchado sobre control interno en una empresa?

En el Gráfico 2 se observa que un 60 % de los empleados responde que no ha escuchado sobre el control interno en una empresa; mientras que un 40 % responde que sí ha escuchado.

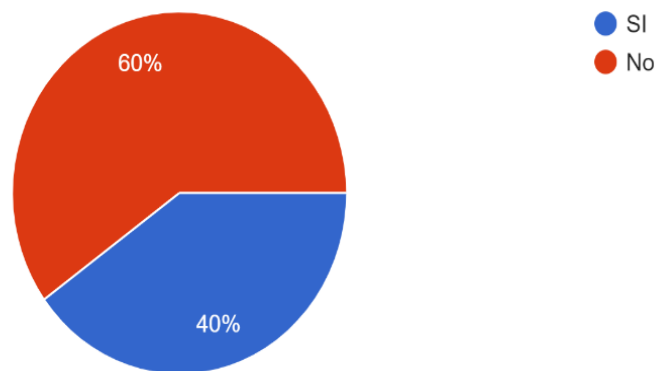
Los resultados permiten evidenciar que los colaboradores desconocen lo que es el control interno en la compañía, aunque, día a día, ellos deben aplicarlo en las funciones asignadas. En ese sentido, es importante que la agencia realice esfuerzos a efecto de hacerle ver a los empleados, la importancia de la existencia de un sistema de control interno en una compañía y cómo funciona, de manera tal que los colaboradores lo implementen en el desarrollo de las actividades asignadas en sus respectivos departamentos, lo cual es vital para obtener resultados favorables para la empresa.

### Gráfico 2

*¿Ha escuchado sobre control interno en una empresa?*

2. ¿Ha escuchado sobre control interno en una empresa?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

**Pregunta 3. ¿Cree usted que la empresa tiene un sistema de control interno?**

El 60 % de los empleados que respondió el cuestionario afirma que la empresa tiene un sistema de control interno. Por su parte, el restante 40 % indica que la agencia de viajes no tiene tal sistema establecido, tal como se observa en el Gráfico 3.

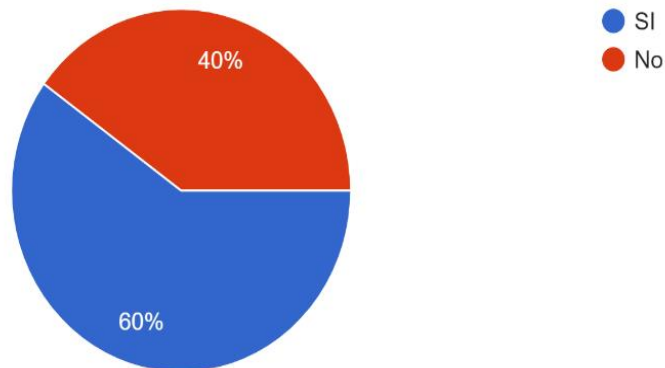
Esta situación se presenta, no obstante que es fundamental que los colaboradores tengan la seguridad de que se tienen implementados controles para el funcionamiento de la agencia y que, en cada una de las áreas de trabajo, se debe acatar lo dispuesto en dicho sistema.

**Gráfico 3**

*Existencia de sistema de control interno*

3. ¿Cree usted que la empresa tiene un sistema de control interno?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

**Pregunta 4. ¿En su área de trabajo existen controles?**

El 100 % de los empleados, que dieron respuesta al cuestionario, señalan que, en el área de trabajo en que se desempeñan, existen controles, tal como se observa en el Gráfico 4.

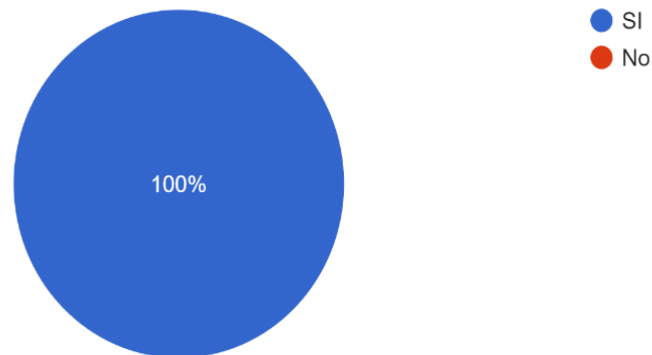
Es importante que los colaboradores logran observar que, en sus funciones y actividades diarias, hay controles establecidos para poder terminar los trabajos o las tareas asignadas y, de una forma segura, todo esto siguiendo procedimientos, procesos detallados en cada área de trabajo.

**Gráfico 4**

*Existencia de controles*

4. ¿En su área de trabajo existen controles?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

**Pregunta 5. Si su respuesta es afirmativa, detalle ¿qué tipo de controles aplica y quién los desarrolla?**

A la pregunta de los tipos de control que se aplican, y el personal encargado de implementar, o desarrollarlos, los colaboradores hacen referencia a que no se tiene un control consistente en todas las áreas, lo cual es un punto de mejora que debe tener la agencia, a efecto de uniformar las actividades asignadas.

También hacen referencia que la persona que los desarrolla, es el director de ventas de la agencia, a quien se encomienda establecer tales controles.

En ese sentido, los colaboradores refieren a la existencia de controles para imprimir respaldo de los pagos realizados, control de calidad de respuesta de los vendedores, cobro de los pagos realizados por los clientes y del seguimiento, cuando los contactan, así como métricas de objetivos; tal como se detalla en la Imagen 2.

**Imagen 2**

*Tipo de controles aplicados*

5. Si su respuesta anterior es afirmativo, detalle ¿qué tipo de controles aplica y quién los desarrolla?

- Existen algunos controles como imprimir respaldos de pagos, pero el control interno no es consistente en todas las áreas.
- Control de Calidad de respuesta de los vendedores.
- Cobro de clientes cuando llegan a pagar, seguimiento de los clientes cuando contactan.
- Métricas de objetivos y se dar rollan con los gerentes
- Creo que si tenemos, pero desconozco que se hace

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Pregunta 6. ¿Cree usted que es importante actualizar los controles en las áreas de trabajo?**

La totalidad de los colaboradores, que dieron respuesta al cuestionario, están de acuerdo en la importancia de actualizar los controles que se implementan en cada área de trabajo.

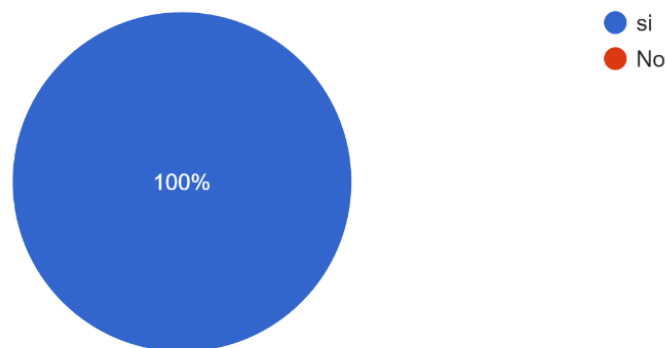
En ese sentido, es importante que la agencia, periódicamente, haga actualizaciones o evidencie con el personal, posibles puntos de mejora, para poder controlar bien estructurados y, de esa forma, los colaboradores puedan realizar sus funciones confiados y sin contratiempos. Estas actualizaciones son importantes para cualquier empresa, en proceso de crecimiento o consolidada, por cuanto pueden surgir nuevas vulnerabilidades, las cuales, si se logran detectar a tiempo, no impactan, de manera relevante, el resultado de las labores de cada uno de los empleados.

**Gráfico 5**

*Importancia de actualizar los controles en las áreas de trabajo*

6. ¿Cree usted que es importante actualizar los controles en las áreas de trabajo?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

### Pregunta 7. ¿Existen áreas de mejora en su departamento?

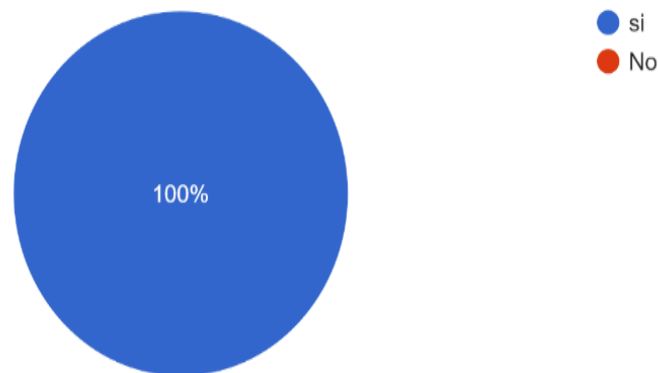
Los colaboradores están conscientes que hay controles, pero también hacen referencia y visualizan que existen áreas de mejora en los departamentos en que se desempeñan. Al respecto, es relevante que la agencia de viajes tome medidas oportunas sobre esos puntos de mejora, y analizarlos, de forma tal que pueda reforzarlos o actualizarlos oportunamente. Adicionalmente, es preponderante que los colaboradores les informen a sus superiores sobre los controles que presentan oportunidades de mejora, de forma tal que se detecten y corrijan posibles vulnerabilidades.

### Gráfico 6

*Áreas de mejora en su departamento*

7. ¿Existen áreas de mejora en su departamento?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

### **Pregunta 8. ¿Ha escuchado sobre la metodología de control interno basado en el modelo COSO?**

Un aspecto relevante es que el 100 % de los colaboradores manifiesta no haber escuchado sobre la metodología de control interno basado en el modelo COSO, tal como se logra visualizar en el Gráfico 8.

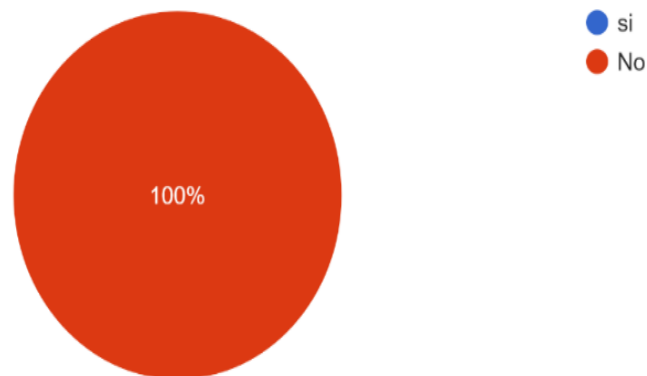
Los resultados obtenidos son contundentes, en cuanto al desconocimiento sobre esta metodología, a pesar de ser un referente para establecer, implementar y evaluar el sistema de control interno de toda empresa. Así el asunto, es urgente que la agencia de viajes establezca un programa de capacitación al personal, sobre la metodología COSO, la forma de cómo se aplica en cada departamento y a nivel general de la empresa, para que comprendan y den la importancia del sistema de control interno en el desarrollo de las tareas asignadas, así como en el logro de los objetivos empresariales y cumplimiento de la normativa aplicable.

#### **Gráfico 7**

*Conocimiento de la metodología de control interno basado en el modelo COSO*

8. ¿Ha escuchado sobre la metodología de control interno basado en el modelo COSO?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

**Pregunta 9. ¿Cree usted que ayudaría a su departamento la aplicación de esta metodología modelo COSO?**

A plantear a los empleados, la pregunta asociada a si considera que la aplicación de la metodología del modelo COSO, el 80 % manifiesta que sí ayudaría; mientras que el 20 % es del criterio, que no sería de ayuda aplicarlo en el departamento en el cual labora (ver Gráfico 8).

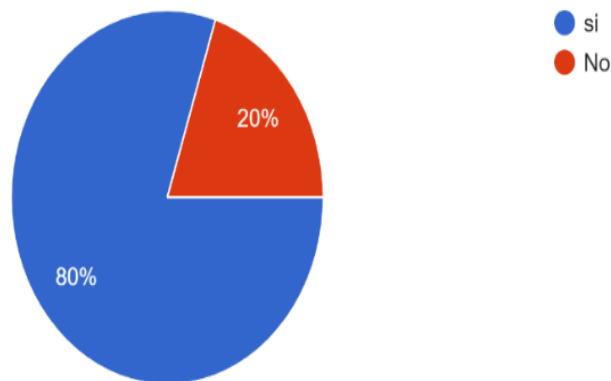
Es importante recalcar que, tal como se mencionó, los colaboradores indicaron que no habían escuchado sobre metodología COSO; por lo cual la respuesta a esta pregunta se basa en la presunción del personal, que sería bueno para el departamento poder aplicarlo, mientras hubiera mejoras en los procesos que realizan.

**Gráfico 8**

*¿Beneficios de la aplicación de la metodología modelo COSO?*

9. ¿Cree usted que ayudaría a su departamento la aplicación de esta metodología modelo COSO?

5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

**Pregunta 10. ¿Piensa usted que es de vital importancia aplicar la metodología COSO en toda la empresa?**

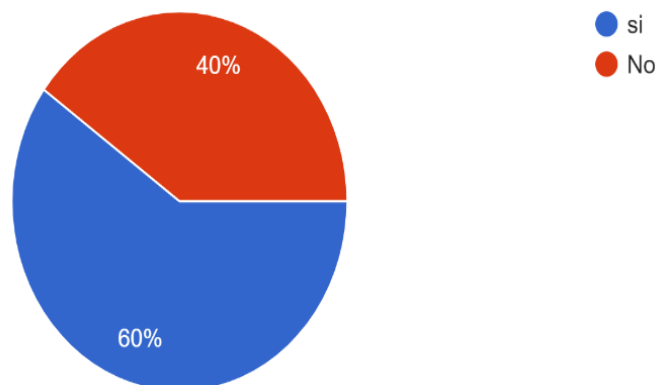
Al plantearles a los encuestados la pregunta de si consideran de vital importancia aplicar la metodología COSO, en toda la empresa, el 60 % indica que sí es importante; mientras que el restante 40 % considera que no es importante aplicar esta metodología en la empresa, como lo muestra el Gráfico 9.

Destacar que esta respuesta fue basada en lo que el personal de la empresa, que respondió el cuestionario, considera relevante, a pesar del desconocimiento que manifestaron tener sobre la metodología COSO.

**Gráfico 9**

*Importancia de aplicar la metodología COSO en toda la empresa*

10. ¿Piensa usted que es de vital importancia aplicar la metodología COSO en toda la empresa?  
5 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2024).

## Entrevista

Como segundo instrumento se realizó la entrevista al director de ventas de la empresa y a la persona que se desempeña en el puesto de asistente de gerencia.

Preguntas.

### 1. **¿La empresa cuenta con un sistema de control interno actualizado?**

Los dos empleados entrevistados afirman que la agencia de viajes El Mundo cuenta con un sistema de control interno actualizado, pero, también, mencionan que existen puntos de mejora y que se encuentran en continua actualización, conforme la empresa va creciendo.

### 2. **¿Se da seguimiento del sistema de control interno?**

De acuerdo con lo expuesto por estos empleados, se da seguimiento del sistema de control interno, verificando que se cumpla con todos los elementos establecidos, por medio de reuniones semanales. Añaden que se han ido mejorando estos seguimientos y que los colaboradores están aplicando, de la mejor manera, estas nuevas actualizaciones que hacen y se ven reflejadas en los resultados y el seguimiento que realizan.

### 3. **¿Se tienen manuales de procedimientos?**

La respuesta de ambos es que se cuenta con manuales de procedimientos, aunque son muy pocos, por lo cual se necesitan más para tener un mejor resultado. Como se ha mencionado por ambos, en las respuestas de las preguntas anteriores, la empresa se encuentra en crecimiento continuo y esto hace que existan cosas que aún no se han creado o que no se ha abarcado en su totalidad; dadas estas circunstancias, es importante poder realizar evaluaciones en los departamentos, con la finalidad de encontrar posibles vulnerabilidades para poder estar preparados, a efecto de contrarrestar los posibles riesgos.

### 4. **¿Los manuales de procedimientos se actualizan periódicamente?**

En esta pregunta se expone que las actualizaciones se realizan cuando se requiera o cuando sea necesario poder actualizarlos, y va de la mano con la actividad del negocio y el crecimiento que va experimentando la agencia.

En toda empresa es necesario poder actualizar los manuales y, en sí, las actividades de control, cada cierto tiempo, considerando el comportamiento de los riesgos que se determinen.

**5. ¿Se divulgan al personal las actualizaciones?**

Ante esta pregunta, las personas responden que se divulgan las actualizaciones por medio de reuniones presenciales, por correo, o por medio de la aplicación WhatsApp, siendo importante que se apliquen de inmediato tales actualizaciones, esto para tener un mejor control de los distintos procesos.

**6. ¿Se capacita al personal nuevo conforme con estos manuales?**

Tal como exponen las dos personas entrevistadas, el personal es capacitado y se les brindan las herramientas requeridas para realizar el trabajo, donde cumplen un papel relevante los compañeros de más experiencia, esto para poder guiarlos en el periodo de capacitación.

**7. ¿La información de registros en las cuentas de ingresos y gastos está resguardada?**

Tal como lo señalan los entrevistados, la información vinculada con cuentas de ingresos y gastos está resguardada en la nube, a la cual solo tienen acceso los colaboradores. Agregan que se está en un proceso de mejora para un mejor resguardo de esta información.

**8. ¿Cree usted que se puede tener una mayor seguridad del trabajo en los registros, reforzando el sistema de control interno?**

Los dos representantes de la agencia de viajes, que fueron entrevistados, responden que sí se puede tener una mayor seguridad de esta información y que es fundamental poder reforzar el sistema de control interno; también señalan que es bueno tener una realimentación para poder aplicar dicho sistema en los procesos que se desarrollan diariamente.

**9. ¿Cuáles beneficios se tendría reforzando el sistema de control interno?**

Al consultarles, a las personas entrevistadas, sobre los beneficios que se tendrían de reforzar el sistema de control interno, manifiestan que permitiría automatización de datos, mayor facilidad para encontrar y custodiar la información, más eficiencia en los procesos y menos retrocesos.

**10. ¿Existen limitaciones para realizar los registros de las cuentas de ingresos y gastos?**

Esta pregunta es muy importante para el desarrollo de la investigación; las respuestas obtenidas confirman que hay limitaciones en la empresa para el registro de los ingresos y gastos que se ven afectados diariamente, considerando que siempre van a ver puntos de mejora y que la empresa está en crecimiento a nivel de mercado, lo cual origina que las herramientas que utilizan requieran reforzarse para tener un mejor control de estos registros.

**11. ¿Cuáles son esas limitaciones?**

Respecto de esta consulta, las dos personas entrevistadas concuerdan que la falta de un sistema es la principal limitación que se tiene en la agencia de viajes, ya que todos los procesos contienen un alto componente manual, lo que aumenta el riesgo de que se cometan errores. Aparte de ello, el sistema informático adquirido presenta limitaciones para la emisión de reportes y estados de cuenta, lo cual complica la gestión administrativa, aspecto que se agudiza por el crecimiento de la compañía.

Esta limitación es muy importante para cualquier empresa nueva, o ya consolidada en el mercado, en las cuales es primordial disponer de un sistema acorde con su actividad comercial, donde, para medir desempeño, es importante obtener reportes inmediatos, los cuales sean soportados en bases de datos consolidadas.

**12. ¿Implementaría nuevos controles para contrarrestar esas limitaciones? ¿Qué tipo de controles?**

En esta pregunta se aprecia que los entrevistados refieren estar dispuestos a implementar nuevos controles, considerando herramientas como la inteligencia artificial y digitalización de procesos. Aunado a que se señala que la empresa está en el proceso de implementar un nuevo sistema para poder contrarrestar las limitaciones de información que enfrentan y mejorar el registro de los ingresos y gastos de la compañía.

## **Observación**

Este es el último instrumento utilizado para la investigación, donde se utilizó una matriz de evaluación, en la cual se observó e inspeccionaron los procedimientos que implementan los colaboradores en sus funciones diarias, de manera que se pueda verificar que lo realizan conforme con lo dispuesto en los manuales establecidos por la agencia de viajes, además para detectar posibles puntos de mejora.

Adicionalmente, se utilizó la NIA 315 y 500, la cual fue de guía para la evidencia obtenida en la aplicación de la matriz.

Los resultados de las observaciones se incorporaron a la matriz de evaluación

### **Tabla 2**

*Matriz de evaluación*

Procedimientos	Verificación						Resultado	Área de Mejora		Observaciones	
	Malo	1	2	3	4	5		Bueno	SÍ		NO
1. Se realizan recibos dinero, de forma inmediata, cuando un cliente realiza pagos, ya sea en efectivo, tarjeta o transferencia.				X				INTERMEDIO	X		Existe una persona encargada de realizar los recibos de dinero e incluirlos en el Excel manual que se lleva en Google drive, pero esta persona no esta los 5 días en la agencia solo 2 días y eso hace que no se lleve al día estos recibos de pagos.
2. Se registra en el sistema, de forma inmediata, los pagos realizados, cuando un cliente realiza pagos, ya sea en efectivo, tarjeta o transferencia.				X				INTERMEDIO	X		Como en el procedimiento 1 solo hay una persona que se encarga de registrar estos depósitos hechos por los clientes, y por lo cual la persona solo va 2 días a la agencia y lo que provoca que no esté al día dicha información.
3. Se verifica en los bancos que el dinero recibido por transferencias haya ingresado correctamente.						X		POSITIVO		X	Todos los días en la mañana se envían los estados de cuenta de los bancos y se corrobora con la información de bancos contra la del sistema para que ningún deposito este sin aplicar o de más.
4. Los saldos de los clientes se encuentran actualizados conforme con los pagos realizados.					X			POSITIVO	X		Los saldos se llevan de forma manual en un Excel de Google drive, un 95% de los clientes se encuentran en ese Excel, pero el otro 5 % no, ya que la persona que lleva eso depende del departamento de ventas para que les pase cuanto sería el total a pagar del cliente para poder llevar un historial de pagos y del saldo.
5. La facturación del cliente se hace de forma inmediata cuando termina de cancelar el total del viaje.				X				INTERMEDIO	X		La persona encargada de facturación necesita la ayuda del vendedor a cargo de ese cliente para que le envíe lo que se le vendió y el detalle los costos que se utilizaron para el viaje y esto no se hace de forma inmediata a veces hasta pasan meses y no se ha facturado.
6. Se da seguimiento de los depósitos no identificados que fueron acreditados en las cuentas de la empresa, ¿se lleva un historial de estos depósitos?						X		POSITIVO		X	Si se lleva un historial de esos depósitos no identificados, actualmente solo se tiene un depósito no identificado en el cual se le pasa al director de ventas para que con los agentes de ventas se encuentren si corresponde a un cliente de ellos y poder aplicarlo.
7. Las tarjetas de compra están resguardadas y custodiadas por una sola persona.						X		POSITIVO		X	Las tarjetas las tiene la asistente de gerencia y están bien resguardadas en un escritorio con llave que solo ella tiene.
8. Se tienen facturas electrónicas o régimen simplificado de las compras realizadas con las tarjetas de la empresa.				X				INTERMEDIO	X		Hay una cierta parte de las compras de tarjetas que no se tiene factura electrónica o del régimen simplificado ya que la información que dan no es la correcta o se les olvida pedirla.
9. Se lleva una bitácora o un seguimiento de las personas que utilizan estas tarjetas empresariales para el pago a proveedores.					X			POSITIVO	X		Una bitácora como tal no se tiene, lo que tienen establecido es que cuando ocupan usar la tarjeta por medio de un grupo de WhatsApp se pide autorización para hacer la compra y se envía el comprobante al grupo de la compra luego se lleva un seguimiento con el estado de cuenta.
10. Toda la información de bancos se sube a la						X		POSITIVO		X	Si todo está resguardado en la nube con el año y mes que corresponde



### **Procedimiento 1**

En este procedimiento, la calificación fue de 3, lo que da un resultado de intermedio; como se detalla en las observaciones, los recibos de dinero, originados por pagos de los clientes, no se llevan diariamente por diferentes circunstancias, lo cual origina que la agencia no disponga de información que esté al día, y por temas de reportes no se mostrarían datos actualizados, situación que se agudiza por el hecho de que el colaborador a cargo de emitir los recibos, lo realiza de forma manual, además que asiste a la empresa solo dos días por semana; situaciones que evidencian oportunidades de mejora para la compañía.

### **Procedimiento 2**

La observación realizada permitió demostrar que todos los ingresos que se reciben por los diferentes medios de pago, como lo son tarjeta, efectivo, link de pago, Sinpe Móvil y transferencia, no se registran de forma inmediata, sino que está supeditado a que el encargado asiste solo dos días a la semana a la agencia de viajes. Producto de lo determinado, se obtuvo una calificación de 3, por lo cual, es un aspecto en que la empresa debe introducir mejoras.

Tanto en este procedimiento, como en el anterior, es necesario que la agencia de viajes valore la posibilidad de disponer de otra persona capacitada que pueda apoyar a la aplicación de estos depósitos en el sistema, de forma tal que se cuente con información actualizada, de esa manera, se podrían tener reportes más exactos de las cuentas por cobrar que tienen los clientes.

### **Procedimiento 3**

Todos los días se reciben los estados de cuenta de los registros en los bancos que utiliza la empresa, por lo que se hace una verificación cruzada con los depósitos que están en el sistema, dando como resultado positivo que se tiene la misma información. En razón de tal resultado, en este procedimiento se obtuvo una calificación de 5, dando un resultado positivo para este procedimiento.

En razón de los resultados obtenidos, no se considera que exista un área de mejora respecto de este procedimiento.

#### **Procedimiento 4**

La calificación que se obtuvo en la verificación de este procedimiento fue de 4, lo cual da un resultado positivo para la agencia.

En drive se tiene un Excel que se trabaja manualmente, en el cual se indica el número de recibo y el abono que realiza el cliente; por medio de una fórmula va desglosando al saldo inicial para que se disponga del saldo actual (pendiente por pagar), como se indicó en la matriz de evaluación en la parte de observaciones se tiene el control de un 95 % de los clientes. El restante 5 % corresponde a quienes cancelan de contado, por lo cual no requiere que se lleve un control de pagos. Aunado a esto, la persona encargada de alimentar la información del drive depende de los agentes de ventas, para que le trasladen la información del total por pagar por el cliente, junto con el depósito de reserva que realiza, de esa forma se procede a ingresarlo en el Excel e informar al cliente el nuevo saldo adeudado.

Sobre este procedimiento, se determina un área de mejora, por cuanto, aunque el resultado fue positivo, la empresa puede reforzar ese procedimiento para que los agentes de ventas trasladen la información al momento que se concreta la venta, de forma tal que se disponga de datos actualizados.

#### **Procedimiento 5**

En cuanto a este procedimiento, asociado con la facturación inmediata, cuando el cliente cancela la totalidad del viaje, luego de la inspección, se determinó la calificación de 3, dando un resultado intermedio para la agencia, esto por cuanto no se factura al momento de que el cliente termina de pagar, ya que la persona que se encarga de la facturación depende de la oportunidad con la cual el agente de ventas envíe toda la información de los proveedores que se utilizaron para brindar el servicio. Además, de los montos netos pagados de esa forma si se tiene esta información se puede proceder a facturar y se les contesta por medio de un correo con el número de factura que se emitió.

En ese sentido, con lo inspeccionado se determinó un área de mejora para que la empresa pueda reforzar ese procedimiento.

## **Procedimiento 6**

La verificación realizada permitió demostrar que se da seguimiento de los depósitos no identificados que fueron acreditados en las cuentas de la empresa, esto por cuanto se mantiene un historial de los depósitos no identificados, encargándose la persona asignada de revisar y registrar bancos, de enviarle al director de ventas depósitos no identificados, para que ayude a encontrar el nombre y número de expediente del sistema para aplicarlo; por lo cual, a este procedimiento se le asignó un 5, es decir, no existe un área de mejora para el procedimiento actual.

## **Procedimiento 7**

En este procedimiento se obtuvo una calificación de 5 y el resultado fue positivo para la agencia; esto por cuanto se verificó que las tarjetas estuvieran custodiadas y bien resguardadas bajo llave, por lo que el resultado fue satisfactorio, donde solo 1 persona está encargada; si una persona quiere usarla tiene que ir a buscar a la persona responsable y pedirla para hacer alguna compra o pago del proveedor. Por lo expuesto, para este procedimiento no existe un área de mejora.

## **Procedimiento 8**

En este procedimiento, asociado con la existencia de factura electrónica o régimen simplificado de las compras realizadas con las tarjetas de la empresa, se determinó, luego de la verificación, una calificación de 3, es decir, un resultado de intermedio para la agencia.

Al respecto, se evidenció que en la agencia de viajes no se verifica que las compras realizadas o pagos a proveedores por medio de la tarjeta tengan una factura electrónica, régimen simplificado o del exterior, para el respaldo de ese gasto, esto se presenta por cuanto no se verifica el correo, se les olvida pedir la factura o no se saben los datos de la empresa, lo cual provoca que, posteriormente, se tenga que estar llamando para pedir las respectivas facturas, las cuales, en ocasiones, no quedan en el mismo mes que se utilizó la tarjeta. En razón de lo indicado, existe un área de mejora para que se refuerce este procedimiento.

## **Procedimiento 9**

En cuanto al procedimiento asociado con la existencia de una bitácora, o un seguimiento de las personas que utilizan las tarjetas empresariales para el pago a proveedores, se asignó una calificación de 4 para la agencia de viajes.

Al respecto, a pesar de que no se utiliza una bitácora del empleado que utiliza la tarjeta, se determinó que, por medio de un grupo en la aplicación de WhatsApp, se solicita autorización para utilizarla y hacer la compra a proveedores; posteriormente, envían el comprobante con el número de expediente que está asociado. Otro mecanismo utilizado es que se imprime lo que se compró, documento que es firmado por la asistente de gerencia o el director de ventas, fin de que sea utilizado como respaldo.

A pesar de que el resultado fue positivo, es conveniente que la agencia de viajes refuerce ese procedimiento para mitigar posibles riesgos.

## **Procedimiento 10**

Se verificó que toda la información asociada con débitos y créditos realizados se mantenga en la nube, clasificada por año, mes, banco, con los respaldos correspondientes; labor que se tiene asignada a una persona de la agencia de viajes. En este procedimiento, la calificación fue de 5, por lo cual no existe un área de mejora.

## **Procedimiento 11**

En este procedimiento se obtuvo una calificación de 5 por cuanto de la inspección realizada se determinó que todas las facturas recibidas de proveedores, tanto locales como extranjeros, estuvieran en la nube con sus respectivos archivos XML para las electrónicas; en el caso de las internacionales la factura normal que emiten y el régimen simplificado. Tal documentación se tiene muy bien ordenada, en una carpeta donde se clasifica en año, mes, proveedor. Una persona que labora en la empresa está encargada de subir toda esta información a la nube. En razón de lo señalado, no existe un área de mejora para este procedimiento.

## **Procedimiento 12**

En cuanto a la existencia de accesos restringidos a la nube y al Google drives, producto de la verificación realizada, se obtuvo una calificación de 4, lo que denota un resultado positivo para la agencia de viajes.

Al respecto, alguna información y documentos que se manejan por medio de Google drive; a pesar de que se tengan accesos restringidos y sin poder editar la información, para no eliminar o modificar, la red no es muy segura para manejar información importante y necesaria para la toma de decisiones, como lo son los reportes de ventas mensuales o los recibos de dinero y el control de las cuentas por cobrar de los clientes. Dada esta situación, existe un área de mejora para que la empresa proceda a reforzar este procedimiento, esto para mitigar el impacto de posibles riesgos.

## **Procedimiento 13**

Luego de la verificación realizada se obtuvo una calificación de 5 y se obtuvo un resultado positivo para la agencia, esto por cuanto se capacita al personal nuevo, por medio de los manuales de procedimientos con los que cuenta la empresa; además del apoyo y seguimiento de personal con mayor antigüedad en la empresa, razón por la cual se concluye que no existe área de mejora para este procedimiento.

## **Procedimiento 14**

En el procedimiento definido para incluir a los clientes en el sistema, se determinaron debilidades significativas, dado que, con solo incorporar el nombre, se puede incluir el respectivo registro en dicho sistema; a pesar de que se omita información asociada con número de cédula o pasaporte, teléfono, correo electrónico y dirección, lo cual ha propiciado que los agentes de ventas omitan esa información, lo cual impide contar con bases de datos actualizadas de los clientes. En razón de ello, producto de la verificación realizada, se asignó calificación de 1 para este procedimiento, por lo que se obtuvo un resultado negativo para la agencia.

La omisión de información como la señalada, puede afectar la calidad de la información que se trasladaría al nuevo sistema; razón por la cual existe un área de mejora para que la empresa pueda reforzar ese procedimiento.

## CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se van a mencionar las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación realizado en la empresa agencia de viajes El Mundo S.A. en el periodo 2023.

### Conclusiones

Una vez terminada la investigación denominada *Análisis del sistema de control interno de las cuentas de ingresos y gastos de la empresa agencia de viajes El Mundo S.A. en el periodo 2023*, con la aplicación de la metodología COSO u otras metodologías y, producto de la aplicación de los instrumentos previstos para la investigación, se llega a una serie de conclusiones, las cuales se exponen en este capítulo.

- La empresa tiene un sistema de control interno que implementaron cuando iniciaron sus operaciones, lo cual hace que esté desactualizado y con muchos puntos de mejora en las cuentas de ingresos y gastos, esto porque la empresa está en continuo crecimiento; también tienen más colaboradores, lo cual requiere que el control deba ser más seguro y accesible para los trabajadores, a la hora de hacer sus funciones,
- Los manuales actuales con que cuenta la empresa, que se utilizan para la capacitación de los nuevos colaboradores, se encuentran desactualizados, por lo cual se necesita reforzar varios procedimientos, de forma tal que los colaboradores, al ejecutar sus funciones, puedan tener la seguridad que están acatando los mecanismos definidos, sin provocar riesgos para la empresa,
- Es fundamental que la empresa realice una implementación de la metodología COSO en el sistema de control interno actual, en los procedimientos y las actividades vinculados con las cuentas de ingresos y gastos, además que se debe capacitar al personal sobre tal implementación y los beneficios de su uso en el área de trabajo,
- La empresa carece de un sistema para almacenar toda la información referente a la actividad comercial, lo cual incide en forma negativa en la obtención de información oportuna y confiable; además que se maneja y almacena por medios poco confiables, por lo que puede ser modificada o alterada; por lo cual, es urgente para la empresa adquirir un sistema confiable, acorde con el giro de negocio de la agencia de viajes,

- Es necesario que la empresa establezca un mecanismo confiable para el registro y custodia de las facturas electrónicas o régimen simplificado, que garantice el reporte de los gastos e impuestos a nivel tributario y se eviten, de esta forma, problemas de índole fiscal para la empresa.

## **Recomendaciones**

Para una empresa es importante y necesario contar con un sistema de control interno a nivel general dentro de la organización, porque esto permite tener buenas prácticas al realizar las funciones asignadas al personal, se tiene una mayor seguridad de lo que se realiza dentro de la empresa, se protegen y utilizan de mejor manera los recursos con que se cuenta, se procure el logro de los objetivos propuestos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

Con base en el trabajo de investigación realizado en la empresa agencia de viajes El Mundo, se emiten las siguientes recomendaciones.

- Reforzar el sistema de control interno aplicado, de forma tal que se pueda tener un mejor seguimiento y administración por parte de la gerencia del logro de los objetivos previstos, garantizar información de calidad, cumplimiento de la normativa respectiva y salvaguarda de los activos de la empresa,
- Implementar la metodología modelo COSO en los procesos de ingresos y gastos, para tener una eficiencia, control, seguridad de la información que se mantiene en la empresa, así como el seguimiento de dicho sistema, de forma tal que se actualice a partir de los cambios que se presenten,
- Elaborar un programa de capacitación en el sistema de control interno basado en el modelo COSO, para el personal a cargo de los procesos asociados con ingresos y gastos,
- Definir las actividades de control que sean necesarios para garantizar que las tareas se realicen en forma adecuada y que se establecen a partir de la valoración de riesgos realizada para los procesos vinculados con la gestión de ingresos y gastos de la agencia de viajes El Mundo S.A.,
- Realizar una valoración de riesgos dentro de la organización para poder aplicar los cambios sugeridos, realizar posibles actualizaciones, esto para el mejoramiento continuo de la organización,

- Implementar un sistema informático que permita la automatización de los procesos vinculados con la gestión de ingresos y gastos, de forma tal que se minimice la probabilidad de errores en la información generada, resguardos confiables y generación de reportes acorde con las necesidades de la compañía,
- Se propone en primera instancia que se implemente el modelo COSO en el SCI de esa forma se pueda consolidar y reforzar todos los controles que se tiene y establecer nuevos lineamientos si estos se requieren para que las personas involucradas en estos procesos estén más actualizadas en el área que ejecutan sus funciones y, por último, poder reforzar los manuales existentes y, de ser necesario, crear nuevos que estén asociados a la implementación del modelo COSO.

## **CAPÍTULO 6. PROPUESTA**

La propuesta que se va realizar a la empresa agencia de viajes El Mundo para que implemente un sistema de control interno que aborde las labores asociadas con la gestión de las cuentas de ingresos y gastos.

Con lo mencionado, y la investigación realizada en la empresa, se considera necesario que se ejecute y se establezca la documentación, ya sea de forma física o digital, asociada con el sistema de control interno de la agencia de viajes El Mundo, para mayor facilidad a la gerencia a la hora de actualizarlos y para brindar inducción de nuevos colaboradores.

### **Objetivo general**

Proporcionar a la agencia de viajes El Mundo las herramientas necesarias para la aplicación del modelo COSO al sistema de control interno y, por consiguiente, actualizar los manuales actuales implementando nuevos apartados en las cuentas de ingresos y gastos.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar los lineamientos necesarios para la aplicación del modelo COSO en el sistema de control interno en la agencia de viajes El Mundo,
- Actualización e implementación de nuevos controles y procedimientos en los manuales actuales de la agencia de viajes El Mundo en las cuentas de ingresos y gastos.

## Glosario

A continuación, se van a mencionar diferentes definiciones importantes para tener un mejor entendimiento de la propuesta.

- Actividades de control. Diferentes acciones que se establecen a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos,
- Ambiente de control. Es donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración,
- Bitácora. Registro por escrito de los asuntos que se trataron en una reunión, los acuerdos y las personas que tuvieron participación,
- Código de conducta. Es la declaración formal de principios en el que se recogen los valores y estándares éticos por los que se guía una organización,
- Código de Ética. Son normas, valores y criterios que se tienen en el ejercicio de una actividad profesional,
- Componentes de control interno. Son cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa,
- Control Interno. Es un proceso llevado a cabo por la administración y el resto del personal de una organización, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento,
- COSO. Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en Estados Unidos, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude,
- Evaluación de Riesgos. Componente que identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización,
- Factura. Documento legal que se recibe al realizar una compra en un establecimiento el cual sirve como respaldo para la actividad del negocio, al igual

cuando se hace una factura de venta respalda que se realizó un servicio y se obtuvo un ingreso,

- Gastos. Se realizan para el funcionamiento diario de la empresa para brindar sus servicios, se dividen en administrativos, operativos y financieros,
- Información y comunicación. Componente que hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización capturan e intercambian información para una mejor comunicación,
- Ingresos. Son todos los ingresos que se reciben por brindar servicios o ventas a consumidores finales,
- Machotes. Documentos que se usan como guía para realizar procesos internos en la compañía, una manera más fácil y ágil,
- Manuales. Documentos escritos donde se establecen a cada área de trabajo y ayudan para la capacitación y realimentación del personal,
- Monitoreo. Evalúa si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad,
- Políticas. Decisiones que se toman internamente de cómo se quiere manejar las cosas a beneficio de la organización,
- Procedimientos. Procesos que se establecen y ayudan a seguir una línea para evitar errores en las labores diarias de trabajo en el cual se busca obtener siempre la eficiencia,
- Propuesta. Documento formal en el cual se le entrega a la administración para aplicarlo en la empresa para tener otros resultados favorables,
- Reunión. Agrupación de dos o más personas para tratar temas importantes o informar algún nuevo cambio,
- Sanción. Una forma de indicarle al colaborador que está dejando de realizar sus funciones,
- Sistema de Control interno. Es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos integrados que buscan proteger los recursos de la entidad, ayuda a detectar áreas de mejora, prevenir riesgos y errores dentro de los procedimientos que aplican los colaboradores.

## Propuesta.

Tras el conocimiento adquirido en el trabajo de investigación en la empresa agencia de viajes El Mundo, se identificó que el sistema de control interno actual, en las cuentas de ingresos y gastos, se encuentra desactualizado, por lo cual existen controles que se requieren reforzar y actualizar, por lo que se recomendó implementar un sistema de control interno fundamentado en el modelo COSO, utilizando los cinco componentes de esta metodología, para que la organización pueda reforzar la seguridad de sus procesos, controles y que el personal sea capacitado en sus áreas de trabajo, con esto se van a mitigar los riesgos que puedan existir en el entorno de la empresa y también poder minimizar los obstáculos, esto para el futuro crecimiento y alcance de los objetivos establecidos por la compañía.

### **Componente 1. Ambiente de control**

En este primer componente se propone a la empresa un código de conducta para todos los colaboradores que están involucrados en el desarrollo de las labores diarias en las cuentas de ingresos y gastos, esto con la finalidad de poder tener un mejor entorno y una mejor ejecución de los procesos. Por lo que se va a comunicar, formalmente, a cada colaborador todas las normas que se deben cumplir y respetar en el desarrollo de sus actividades.

También incorporar, como parte del ambiente de control, los valores empresariales, las responsabilidades, la estructura organizativa actualizada, los mecanismos para revisar periódicamente las diferentes actividades de la empresa, así como posibles sanciones en caso de no acatar lo establecido. Esto se debe comunicar a cada empleado, por los mecanismos que la empresa considere convenientes.

### **Agencia de viajes El Mundo**

#### **Código de conducta**

Para la empresa es importante que todos sus colaboradores, en el desarrollo de sus actividades laborales, tengan un comportamiento correcto y ético, esto es fundamental para la cultura y los valores que la compañía estableció.

Mencionado lo anterior, este código se ha adoptado por la empresa, esto con la finalidad de poder llevar a cabo sus funciones diarias, de manera que se tenga un alto nivel de conducta ética. En el documento se incluyen todos los lineamientos aplicables para la relación laboral, tanto dentro y fuera de las instalaciones físicas, lo cual es obligatorio que se cumpla por todos los colaboradores, esto con el fin de generar un ambiente de trabajo sano, el cual permita la continuidad de los procesos para el logro de los objetivos establecidos.

**Valores:**

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Dedicación al trabajo
- Confianza
- Lealtad

**Responsabilidades del empleado**

Con el fin de promover conductas éticas y valores dentro y fuera de la empresa, todos los colaboradores de la agencia de viajes El Mundo se comprometen a respetar y aceptar las siguientes responsabilidades:

- Mantener una buena presentación personal en la jornada laboral,
- Respetar y obedecer las disposiciones de sus superiores en sus labores diarias,
- Proteger y usar, de manera racional, todos los recursos que le da la empresa para realizar sus labores,
- Respetar y utilizar de manera profesional el tiempo laboral por el cual se le contrató,
- Trabajar siempre con honestidad e integridad,
- Rechazar situaciones laborales que puedan proporcionar conflicto de intereses,
- No consumir sustancias ilícitas en las instalaciones físicas, ni en horas de trabajo,
- Respetar a todos sus compañeros y clientes,
- Confidencialidad de la información de la empresa y de los clientes,

- Evitar conductas de acoso laboral y de discriminación a los compañeros o clientes de la empresa,
- Mantener las áreas de trabajo limpias, también las del comedor, votando la basura conforme a su descripción en los basureros de reciclaje.

### **Sanciones**

El incumplimiento de lo establecido en este código redactado, o cualquier otra falta que se considere de forma inadecuada o afecte la reputación e integridad de la empresa, será sancionado de acuerdo con su nivel de gravedad. Dichas sanciones pueden ser amonestaciones verbales, amonestaciones escritas, suspensión, o despido sin responsabilidad patronal.

El gerente será la persona encargada de decidir qué tipo de sanción aplicar, para lo cual se debe respetar el debido proceso al realizar las debidas indagaciones para obtener las pruebas que sean pertinentes, a efecto de resolver conforme lo previsto en el ordenamiento jurídico.

En el ambiente de control existen otros factores importantes que se deben considerar a la hora de aplicar esta metodología al sistema de control interno de la compañía, ya que este primer componente es el fundamento de los demás.

Cada persona que trabaje en la organización debe tener un compromiso importante al realizar las funciones diarias, así como las personas que están encargadas de cada departamento realizar las acciones que sean necesarias, esto para que las tareas se efectúen de la mejor manera, de tal forma que se debe establecer un organigrama bien estructurado, mencionando las personas responsables en cada área.

En la siguiente tabla se incorpora una propuesta de estructura, en la cual se puede aplicar en la organización; queda a criterio de la agencia la aprobación de este organigrama, según las funciones de cada unidad administrativa y cada colaborador.

**Tabla 3**

*Estructura agencia de viajes El Mundo S.A.*



Fuente: Elaboración propia (2024).

## **Componente 2. Evaluación de riesgos**

La investigación realizada permitió identificar que varios procedimientos, asociados con las cuentas de ingresos y gastos, presentan debilidades y riesgos para la empresa, por lo que con la evaluación de riesgos, elaborada en el Capítulo 4, se van a calificar tales riesgos con un nivel alto y medio, a efecto de determinar las principales debilidades y las actividades de control correspondientes, para poder contrarrestarlas, de forma tal que la actividad de la agencia de viajes no se vea afectada, en el evento de que alguno de esos eventos se materialice.

La empresa puede diseñar otros tipos de controles que consideren necesarios, esto para mitigar estas debilidades.

A continuación, se mencionan los procedimientos que se tomaron en cuenta con su respectiva descripción; también con la observación que se mencionó al realizar esta evaluación y, por último, la actividad de control que se puede establecer en la empresa para poder minimizar esos riesgos y debilidades.

**Tabla 4***Actividades de control***Agencia de Viajes el Mundo S.A.**

<b>Procedimientos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Actividades de control</b>
<b>Recibos de dinero</b>	La persona encargada realiza al cliente un recibo para el respaldo del pago realizado ya sea en forma de efectivo, tarjeta, transferencia y Sinpe Móvil.	Se realizan los recibos, pero no de forma inmediata por lo que al cliente no se le envía de forma inmediata el respectivo recibo.	Implementar la capacitación de una persona que pueda apoyar a la otra persona cuando esta no se encuentra en la agencia para que los recibos se realicen diariamente conforme a los depósitos en bancos.
<b>Registro de pagos al sistema</b>	La persona encargada aplica el pago al sistema del cliente correspondiente, ya sea en forma de efectivo, tarjeta, transferencia y Sinpe Móvil.	Se realiza la aplicación de los pagos, pero no de forma diaria, no se tiene al día la información para un posible reporte.	Si existen sistemas informáticos adecuados se podrían realizar los registros de forma remota, y que la persona que se capacite, solo se ocupe cuando la otra está de vacaciones o ausente por enfermedad.
<b>Facturación</b>	Se realiza la facturación al momento de la cancelación de cada cliente.	La persona encargada de facturación depende del vendedor a cargo de la venta ya que es el que le pasa toda la información para que proceda con la factura y no se está dando o la pasan a medias.	Implementar una solicitud de facturación, por medio de la cual el vendedor pueda detallar todo lo que le vendió al cliente; de forma tal que sea más sencillo para la persona encargada proceder con la emisión de la factura, la cual sea enviada cuando termine de cancelar.
<b>Respaldo facturas de compra.</b>	Se realiza la solicitud de las facturas electrónicas o del régimen simplificado cuando se compra algo de la empresa.	Los colaboradores no piden la factura electrónica se les olvida o en varios casos no verifican que el correo se haya escrito de manera correcta y no confirman con la persona encargada de revisar el correo para ver si llegó la factura de la compra que realizaron.	Comunicar, por los canales que la agencia de viajes considere pertinentes, que en los casos en que el colaborador no solicite la respectiva factura, se va proceder con una medida sancionatoria.
<b>Información del cliente</b>	Se solicita al cliente toda la información necesaria para poder almacenar la información al sistema. (Nombre completo, cedula, dirección, correo electrónico, teléfono, lugar del viaje).	Los agentes de ventas la mayoría solo pide el nombre y el sistema tiene una debilidad que deja crear el cliente solo con el nombre la otra información no la solicita entonces los colaboradores no lo piden.	Comunicar, por los canales que la agencia de viajes considere pertinentes, la importancia de llenar todos los espacios para crear el cliente ya que es importante tener la base de datos actualizada para una futura migración a un sistema nuevo. Implementar en el sistema informático los mecanismos de control que sean pertinentes, para que no se puedan incluir clientes que carezcan de la información exigida.

Fuente: Elaboración propia (2024).

### **Componente 3. Actividades de control**

En este componente se le propone a la empresa, como actividades de control:

- La aplicación de manuales de procedimientos para los colaboradores en las cuentas de ingresos y gastos, en el cual se defina el detalle de las actividades requeridas para un mejor funcionamiento y eficiencia del trabajo de cada empleado,
- También se van a implementar modelos (machotes) para que cuando un agente de ventas requiera enviar a facturar un cliente, se detalle toda la información necesaria,
- De igual forma cuando se usa la tarjeta, la importancia de dejar una bitácora en la cual conste quién la utilizó y la persona que autorizó,
- Adicionalmente, para la hora de facturar, que se detalle bien en las facturas y se apliquen los montos correctos,
- Por último, en los casos en que se vaya a pagar por medio de transferencia, detallar todos los datos del proveedor a quien se le va hacer el crédito, al igual con un respaldo de la reserva o factura del servicio que se está pagando.

#### **Procedimiento 1. Solicitud de facturación**

Los agentes de ventas deben enviar de la siguiente manera el Excel para que la persona encargada pueda proceder con la facturación al cliente, de forma tal que la información sea más clara para el procesamiento de los datos. La persona encargada de esta facturación debe verificar primero que lo consignado, en la solicitud de facturación respecto del monto pagado por el cliente, sea correcto y corresponda a lo que se encuentra registrado en el sistema.

De igual manera, cada agente debe enviar dicha información, por correo electrónico, con copia al director de ventas y dirigido a la persona que se encarga de facturar, por cuanto ese correo se le va a responder con el número de factura que genera el sistema, de manera que haya trazabilidad desde que se hace el envío y cuando se responde con el número de factura final.

Con esa información, el colaborador en el reporte de ventas debe ingresar la fecha con la que se facturó y el número de factura correspondiente, de esa manera, para una eventual revisión, se dispone de la información referente al cliente.

**Tabla 5*****Procedimiento solicitud de facturación***

Agencia de viajes el Mundo S.A.
Procedimiento. Solicitud de facturación
Detalle de información a llenar en el Excel
<p>Detalle a incorporar en el apartado de información general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Al crear el cliente, el sistema automáticamente genera un número de expediente que es el que se pone donde dice "R-EXPEDIENTE"</li> <li>· Se debe poner el nombre del cliente que está asociado con el número de expediente.</li> <li>· Ingresar la fecha de salida del cliente.</li> <li>· Ingresar a fecha de regreso del cliente.</li> <li>· Indicar el paquete vendido.</li> <li>· Mencionar la cantidad de pasajeros.</li> </ul>
<p>Detalle al llenar la información de los servicios terrestres y aéreos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Proveedor que se utilizó para la gestión del viaje.</li> <li>· El número de reserva o factura que el proveedor generó al dar el servicio.</li> <li>· Monto de la tarifa neta que se le pagó al proveedor.</li> <li>· Forma de pago que se utilizó para cancelarle al proveedor por el servicio brindado.</li> <li>· Aerolínea utilizada para el viaje.</li> <li>· La ruta que se va a hacer con el boleto comprado.</li> <li>· Tarjeta que se utilizó para el pago del boleto.</li> </ul>
<p>Detalle al llenar los totales netos, totales rack y la utilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· En la parte de totales netos se debe indicar el monto total pagado a los proveedores para el servicio brindado al cliente.</li> <li>· Seguidamente se debe indicar el total rack que es el total que el cliente pagó a la agencia por ese viaje.</li> <li>· Y, por último, indicar la utilidad que se obtuvo en la venta realizada.</li> </ul>
<p>Responsable: asesores de ventas. Supervisado: persona encargada de facturación.</p>

Fuente Elaboración propia (2024).

En el siguiente ejemplo, se ilustra cómo debe quedar la información en el Excel, para la solicitud de facturación.

**Tabla 6**

*Formulario solicitud de facturación*

Agencia de viajes El Mundo S.A.	
Solicitud de Facturación.	
R-EXPEDIENTE	
NOMBRE CLIENTE	
FECHA SALIDA	
FECHA REGRESO	
PAQUETE	
CANT. DE PASAJEROS	

SERVICIOS TERRESTRES			
PROVEEDOR	RESERVACIÓN	TARIFA NETA	MÉTODO DE PAGO*
PORCIÓN AÉREA			
AEROLÍNEA	RUTA	TARIFA NETA	MÉTODO DE PAGO*

Total, Neto Pagado	
Total, Rack Cobrado	
Utilidad	

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Procedimiento 2. Solicitud de pagos a proveedores**

Para la solicitud de pago a proveedores por medio de transferencias, los colaboradores deben enviar por correo el siguiente Excel con la información requerida, para que la persona encargada de pagar tenga todos los datos necesarios para proceder con el pago, de la misma forma que se va a responder sobre el correo, con el comprobante del pago realizado.

Adicionalmente, se debe adjuntar la reserva o la factura del proveedor, esto para que se puede corroborar el monto por pagar por el servicio que se le va a brindar al cliente en su viaje.

**Tabla 7***Procedimiento 2. Solicitud de pagos a proveedores*

Agencia de viajes El Mundo S.A.
Procedimiento 2. Solicitud de pagos a proveedores
Detalle de información a llenar en el Excel
Detalle por llenar en la solicitud de pago al proveedor
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se debe indicar el nombre del proveedor por pagar.</li> <li>· Se debe indicar la cedula fiscal que tiene el proveedor.</li> <li>· El banco de destino por depositar.</li> <li>· Indicar el número de cuenta del banco.</li> <li>· Indicar si es cuenta en dólares o colones.</li> <li>· Indicar el monto en dólares si la cuenta del proveedor en esta moneda.</li> <li>· Indicar el monto en colones si la cuenta del proveedor en esta moneda.</li> <li>· Proporcionar el correo para el envío del comprobante una vez hecho el depósito.</li> <li>· Indicar un detalle de la transacción.</li> <li>· Expediente que está ligado a este pago.</li> <li>· Indicar la fecha límite para hacer el pago.</li> <li>· Indicar la fecha de cancelación del servicio que da el proveedor por si el cliente no puede viajar.</li> </ul>
Responsable: asesor de ventas.
Supervisado: persona encargada de pagos.

Fuente Elaboración propia (2024).

En el siguiente ejemplo se ilustra cómo debe quedar la información en el Excel para la solicitud de pago al proveedor.

**Tabla 8***Formulario solicitud de orden de pago*

Agencia de viajes El Mundo S.A.	
Solicitud de orden de pago	
Nombre proveedor	
Cédula	
Banco	
Número de cuenta	
Tipo de cuenta	
Monto dólares	\$
Monto colones	₡ -
Correo	
Detalle de pago	
R-	
Fecha límite pago	
Fecha de cancelación	

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Procedimiento 3. Solicitud uso tarjeta empresarial**

Para el uso de la tarjeta empresarial, con el propósito de realizar el pago de proveedores, boletos, compras de gastos administrativos, entre otros, se solicita llenar el siguiente formulario, cada vez que sea requerido su uso por parte del colaborador; de forma tal que se pueda tener un mejor seguimiento con el estado de cuenta de banco y contar con información de la persona que la utilizó, así como de la aprobación por parte del encargado.

También es importante para el tema de las facturas electrónicas o régimen simplificado que no llegan al correo de la empresa; de esa manera va a contarse con la bitácora del colaborador que utilizó la tarjeta en ese día específico y el concepto por el cual se realizó el pago. De esta forma, la persona encargada podrá consultarle al colaborador las razones por las cuales no se trasladó la factura, y si fuera el caso que no la pidió, se le requiere que la solicite, a efecto de que la empresa pueda mitigar los gastos no deducibles, por carecer de la factura de respaldo.

**Tabla 9***Procedimiento 3. Solicitud uso tarjeta empresarial*

Agencia de viajes El Mundo S.A.
Procedimiento 3. Solicitud uso tarjeta empresarial
Detalle de información por llenar en el Excel
<p>Detalle por llenar en la solicitud uso de tarjeta empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Se debe indicar la fecha en que se utilizó.</li> <li>· El # de expediente del cliente. Aplica si está asociado a un servicio.</li> <li>· Indicar si ya se facturó o no está facturado. Aplica si está asociado a un servicio.</li> <li>· Nombre de la tarjeta de banco utilizada.</li> <li>· Indicar si es la tarjeta en dólares o colones.</li> <li>· Total, pagado al proveedor.</li> <li>· Detalle del motivo por el cual se utilizó la tarjeta.</li> <li>· Indicar el nombre de la persona que la utilizó.</li> <li>· Indicar el nombre de la persona que le dio autorización.</li> </ul>
Responsable: colaboradores de la agencia de viajes El Mundo.
Supervisado: gerente general, director de ventas.

Fuente Elaboración propia (2024).

En el siguiente ejemplo se ilustra cómo debe quedar toda la información en el Excel para el uso de la tarjeta.

**Tabla 10***Formulario uso de tarjetas*

Agencia de viajes El Mundo S.A.	
Formulario uso de tarjeta	
Fecha	_____
# R del Cliente	_____
Se encuentra facturado	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Nombre de la tarjeta	_____
Dólares o colones	_____
Monto pagado	_____
Descripción del pago	_____
Utilizada por	_____
Autorizado por	_____

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Procedimiento 4. Solicitud de recibos de dinero**

En la parte de recibos de dinero, se solicita al personal encargado de ventas enviar el depósito del cliente, a la persona encargada, para que este proceda con la emisión del recibo de respaldo que haga constar que se recibió el dinero. Esto debe realizarse de forma inmediata, corroborando con el estado de cuenta del banco para estar seguros de que ese dinero fue depositado.

**Tabla 11***Procedimiento 4. Solicitud de recibos de dinero*

Agencia de viajes El Mundo S.A.
Procedimiento 4. Solicitud de recibos de dinero
Detalle de información por llenar en el Excel
<p>Detalle por llenar en la solicitud de recibos de dinero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Se debe indicar el número de expediente del cliente.</li> <li>· Indicar la fecha que se hace el recibo.</li> <li>· El número de recibo lleva un consecutivo.</li> <li>· Indicar el nombre del cliente.</li> <li>· Dirección del cliente.</li> <li>· Teléfono del cliente.</li> <li>· Indicar el concepto del abono que está realizando.</li> <li>· Indicar el monto en letras.</li> <li>· Consignar el saldo anterior (si es primer abono poner el total a pagar por el cliente).</li> <li>· Indicar el monto en números del abono que realiza.</li> <li>· Indicar el saldo actual para que el cliente tenga conocimiento del saldo adeudado.</li> <li>· Poner el nombre del colaborador que realiza el recibo de dinero.</li> <li>· El recibo debe ser firmado por la persona que realizó el recibo de dinero.</li> <li>· Se traslada al agente de ventas para que proceda con el envío al cliente.</li> </ul>
Responsable: asesor de ventas.
Supervisado: persona encargada de realizar los recibos de dinero.

Fuente Elaboración propia (2024).

En el siguiente ejemplo se ilustra cómo debe quedar toda la información en el Excel para la confección de los recibos de dinero.

**Tabla 12***Formulario recibos de dinero*

Agencia de viajes El Mundo S.A.		
Recibos de dinero		
ID Cliente	Fecha	No. recibo
Nombre del cliente		
Dirección		
Teléfono		
Por Concepto de		
La suma de	Saldo anterior	
	Abono	
	Saldo actual	
Recibido Por	Firma	

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Componente 4. Información y comunicación**

En este componente se le propone a la empresa realizar reuniones periódicas para comunicarle a los colaboradores la información importante de la empresa, como nuevos proyectos, nuevos objetivos, proyectos futuros, cambios de procedimientos, etc. Toda esa información es importante comunicarla.

La administración debe diseñar los medios para comunicar la información que sea requerida en todos los procesos, de forma tal que puedan realizar las tareas asignadas con información oportuna y confiable; utilizando, entre otras actividades, los medios informáticos, tales como la Intranet, los correos internos, así como las reuniones que la empresa realiza semanalmente.

Agilizar la inclusión del nuevo sistema que la empresa está en proceso de compra y adecuarlo al giro del negocio, ya que va a ser de ayuda en los distintos procesos que actualmente

se realizan de manera manual, a efecto de mitigar la manipulación de información, lo que provoca resultados erróneos para temas de reportes que son siempre importantes para la toma de decisiones por parte de los diferentes niveles de la compañía, de forma tal que la información se maneje y almacene con mecanismos de control efectivos, considerando los niveles de acceso, según el nivel jerárquico de cada colaborador.

Se propone a la empresa hacer bitácoras para que la utilicen cada vez que vayan a hacer reuniones con el personal, de esa forma queda el respaldo de la información comunicada y la firma de los colaboradores que recibieron la información, por lo que la empresa debe archivarla o escanearla y almacenarla de forma digital.

**Tabla 13***Formulario bitácora de reuniones*

Agencia de viajes El Mundo S.A.		
Bitácora de reuniones		
Lugar	Fecha	
_____	_____	_____
Hora Inicio	Hora final	
_____	_____	_____
Objetivo de la reunión		
Temas por tratar		
1.	_____	
2.	_____	
3.	_____	
4.	_____	
5.	_____	
Participantes de la reunión		
Nombre y apellidos	Puesto	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
Observaciones u otros asuntos		
1.	_____	
2.	_____	
3.	_____	

Fuente: Elaboración propia (2024).

## **Componente 5. Monitoreo**

Como último componente del modelo COSO, la empresa requiere definir los mecanismos que sean requeridos para dar seguimiento a todos los componentes del Sistema de Control Interno en las cuentas de ingresos y gastos; si la empresa no cuenta con los recursos para contratar a personal exclusivo para esto, se deben definir los mecanismos de delegación de funciones a personas encargadas, quienes puedan ir monitoreando todos estos procesos importantes, contenidos en la propuesta.

Con este seguimiento, la empresa puede contrarrestar nuevos riesgos, debilidades, inconsistencias, obstáculos, indisposición de los colaboradores para aplicar los controles y procedimientos, todo esto es de vital importancia, ya que se pueden detectar a tiempo y dar una solución para que no se vea afectada la continuidad del negocio, de forma tal que, de manera oportuna, se mitiguen los impactos de esos eventos, en el logro de los objetivos organizacionales.

La persona, o personas encargadas por la empresa para brindar el monitoreo del SCI, deben definir los mecanismos que sean más oportunos, para comunicar, por medio de los canales correspondientes, las situaciones identificadas y las oportunidades de mejora determinadas, de forma tal que se adopten las decisiones lo más pronto posible, dependiendo del nivel del riesgos o debilidad encontrada.

Como propuesta, se sugiere llevar las bitácoras del seguimiento al SCI en las cuentas de ingresos y gastos, por lo que se recomienda utilizar el siguiente modelo como guía:

**Tabla 14**

*Formulario bitácora seguimiento Sistema de Control Interno*

Agencia de viajes El Mundo S.A.		
Bitácora seguimiento Sistema de Control Interno		
Fecha _____		
Nombre de quien aplica _____		
Área de trabajo de monitoreo _____		
Procedimiento evaluado		
Observaciones		
Resultado		
MALO	INTERMEDIO	BUENO
1 <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
2 <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
3 <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
4 <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
5 <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
Existe área de mejora	Sí <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	NO <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>
Comentarios		
Firma persona Encargada _____		
Firma gerencia _____		

Fuente: Elaboración propia (2024).

## Bibliografía

- Acosta, M. (2020). *Qué es el control interno y por qué es importante*. <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Acosta, Z. y Miranda, U. (2009). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Alcarria, J. (2008). *Contabilidad Financiera* 1. P 28-30. <https://libros.metabiblioteca.org/items/84f56dd2-b56d-4a7b-a521-49e137208ed3>
- Alcívar, F., Andrade, C., Luna, G. y Salazar, J. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. P 65-66. <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Arias, K. y Guadamuz, Y. (2020). *Eficacia de control interno aplicado en el departamento del centro educativo el Colegio Científico de Puntarenas en el año 2019*. [Tesis de grado, Universidad Técnica Nacional]. <https://repositorio.utn.ac.cr/items/035d536f-e3bb-4e74-94cc-c25847836c9a>
- Arroba, I. M. y Mancero, J.P. (2020). *Modelo de control interno para pymes en base al modelo COSO-ERM*. Revista multidisciplinaria; Universidad, Ciencia y tecnología. 24(105), 4–11. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/375/774>

Arroyo, N., Guzmán, F. y Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías, [*Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*]. [control-interno-companias justificación.pdf](#)

Auditool. (2018). *NIA 500, Evidencia de Auditoría. Lo que todo auditor debe saber*. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber>

Barrios, C., López, K. y López, W. (2019). *Auditoria Control Interno con enfoque COSO*. [Tesis para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/11001/1/19599.pdf>

Baptista, P., Fernández, C. y Hernández, R. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativo\\_y\\_cualitativo\\_sus\\_similitudes\\_y\\_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefiniciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativo\\_y\\_cualitativo\\_sus\\_similitudes\\_y\\_diferencias.pdf&Expires=1715230561&Signature=ZPv-~Z7J3JIIL4QtnrXaMjso9A4duPqdUcd6Fh4fuu6x0Aq1YWgA9zz1ranNlkt7wYxI~ySatMyttZ9wtRvgZtqtTMti94br-Wf9FpQugt-9y8SlyUm0BDU8TJfnmlzAxS4~5QPd6lNTYY1TLyyXNsUSB-6PwiRbZWlh8LCEopVD2qfOwqn39TwE0UfKf9VJQubcBQ9TrRedzdbPiR6rdsI~uNKB5LaeCkGnwNuQO68xQsjCQ-dVzFRtXIkyliaTxwNEKfuQDYUuvvryR7uv8bI91tbZ3CfBZD~KL8-jw6CKPi~V3sxivlhIfj9z2S8cxwqNR6I5UzgeFFA8uTskf-Q\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefiniciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf&Expires=1715230561&Signature=ZPv-~Z7J3JIIL4QtnrXaMjso9A4duPqdUcd6Fh4fuu6x0Aq1YWgA9zz1ranNlkt7wYxI~ySatMyttZ9wtRvgZtqtTMti94br-Wf9FpQugt-9y8SlyUm0BDU8TJfnmlzAxS4~5QPd6lNTYY1TLyyXNsUSB-6PwiRbZWlh8LCEopVD2qfOwqn39TwE0UfKf9VJQubcBQ9TrRedzdbPiR6rdsI~uNKB5LaeCkGnwNuQO68xQsjCQ-dVzFRtXIkyliaTxwNEKfuQDYUuvvryR7uv8bI91tbZ3CfBZD~KL8-jw6CKPi~V3sxivlhIfj9z2S8cxwqNR6I5UzgeFFA8uTskf-Q_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

- BBVA. (2022). *Tipos de gastos empresariales: generales, directos o indirectos, fijos o variables*. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/tipos-de-gastos-empresariales-generales-directos-o-indirectos-fijos-o-variables/>
- Bonilla, R. (2007). *Elementos del Turismo*. [https://www.inapdte.ac.cr/pluginfile.php/18057/mod\\_resource/content/2/1%20ELEMENTOS%20TURISMO%20.pdf](https://www.inapdte.ac.cr/pluginfile.php/18057/mod_resource/content/2/1%20ELEMENTOS%20TURISMO%20.pdf)
- Burgos, H. (2022). Normas Internacionales de Contabilidad. <https://revistas.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/267/247>
- Calle, G., Erazo, J. y Narváez, C. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. [Artículo de investigación de Ciencia económicas y empresariales]*. <file:///C:/Users/HP%20PROBOOK/Downloads/Dialnet-SistemaDeControlInternoComoHerramientaDeOptimizaci-7351791.pdf>
- Carmona, M. (2023). *Propuesta de un modelo financiero de control y monitoreo de gastos e ingresos que contribuyan en la mejoría de tomas de decisiones del departamento de innovación “INNOLAB” de la empresa ACCENTURE*. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. <https://kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/90044/TFIA%20Final%20-%20Firmado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castaño, C. y Quecedo, R. (2022). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>

- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2022). *Adopción Plena de las Normas Internacionales de Información Financiera*. <https://ccpa.or.cr/wp-content/themes/maximus/pdf/normativa-vigente/circulares-vigentes/Circular%2006-2022.pdf>
- Chaves. A. y Cruz, N. (2021). *Análisis de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO de una empresa de transportes de la Región San Martín*. [Tesis para optar al título de Título Profesional de Contador Público, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4318/Andrik\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4318/Andrik_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- Echeverría. A. y Labanda, M. (2006). *Diseño de una agencia de viajes IATA y de Turismo nacional en el centro histórico de Quito*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/116/1/CD-0131.pdf>
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J. y Puchaicela, D. (2021). Proceso de control interno basado en Coso II en una empresa operadora de viajes. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3), 39. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/437/457>
- Gonzales, A. y Guzmán, D. (2022). *Propuesta para la evaluación de la estructura de control interno de Leaho Refrigeración Industrial S.A., mediante la aplicación de la matriz de riesgo de COSO III, que facilite la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos*. [Tesis final de grado, Universidad Técnica Nacional]. <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/0b96c6ea-64ea-4dc2-9ac5-a809245e0213/content>

Guajardo, G. (2008). *Contabilidad Financiera*.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/e23f70cddb8ebb07228b167f869c522d.pdf>

Guerrero, M. (2016). *La investigación cualitativa*. 1(2), 1–9.  
<http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/7/8>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera*.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes\\_de\\_contabilidad\\_financiera\\_3a\\_ed.----\\_Apuntes\\_de\\_contabilidad\\_financiera\\_3a\\_ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DApuntes\\_de\\_Contabilidad\\_Financiera.pdf&Expires=1719549035&Signature=CBo-gzU5NpUubG70S1Cr~cjWuJsXY0WmV1DJ9jaWEYCVEx2fXVAeV92IT-BcRefikRwGe1k0VxsFcEQn5iPuzpeTsbxdqFk4OIbAPSJRJhgaY~aXvWosna-xocBNTFyLzgNsKv9Rt~nQKRSM~M5UMug3uCpiKYiCGI-k-3ATvSSeFPuOIUOHekNhyphNo4P~pSX86uAgF3WvIhUkVi871uDQ9jLCOahSuYtFU4VjqNMmfVH6H~~xkmOIQiQMTA88FQ9IXoTNIXkcPNmuYTMoGwphTu~M3hboD5~mRHL07LEcKqMk7IAMqUatv7PXk6fqXaQ55n5WcqIkAq5hw7gF~Q\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61515324/Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a_ed.----_Apuntes_de_contabilidad_financiera_3a_ed.20191214-20447-1orncru-libre.pdf?1576363598=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DApuntes_de_Contabilidad_Financiera.pdf&Expires=1719549035&Signature=CBo-gzU5NpUubG70S1Cr~cjWuJsXY0WmV1DJ9jaWEYCVEx2fXVAeV92IT-BcRefikRwGe1k0VxsFcEQn5iPuzpeTsbxdqFk4OIbAPSJRJhgaY~aXvWosna-xocBNTFyLzgNsKv9Rt~nQKRSM~M5UMug3uCpiKYiCGI-k-3ATvSSeFPuOIUOHekNhyphNo4P~pSX86uAgF3WvIhUkVi871uDQ9jLCOahSuYtFU4VjqNMmfVH6H~~xkmOIQiQMTA88FQ9IXoTNIXkcPNmuYTMoGwphTu~M3hboD5~mRHL07LEcKqMk7IAMqUatv7PXk6fqXaQ55n5WcqIkAq5hw7gF~Q_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Instituto Costarricense de Turismo. (1995). *Ley Reguladora de Agencias de Viajes*.  
<https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislaci%C3%B3n-de-empresas/leyes-y-reglamentos/582-ley-reguladora-de-las-agencias-de-viajes/file.html>

KPMG Tendencias. (2019). *Evaluación de los sistemas de control interno*.  
<https://www.tendencias.kpmg.es/2019/01/comision-auditoria-evaluacion-sistemas-control-interno/>

León, M. (2011). *Contabilidad Básica*.  
<https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>

Lobo, S. (2015). *Administración y contabilidad básica*.  
<https://www.sinac.go.cr/ES/transprncia/Planificacin%20y%20Gestin%20BID/Capacitacion%20del%20Proyecto/Cuaderno%20Administraci%C3%B3n%20y%20Contabilidad%20B%C3%A1sica.pdf>

Mendizábal, A. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable es contadores S.A.C del año 2018*. [Tesis para optar al título profesional de contador público, Universidad Ricardo Palma].  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3113/CONT-T030\\_73502210\\_T%20MENDIZ%c3%81BAL%20FERN%c3%81DEZ%20ANDR%c3%89%20EFRA%c3%8dN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3113/CONT-T030_73502210_T%20MENDIZ%c3%81BAL%20FERN%c3%81DEZ%20ANDR%c3%89%20EFRA%c3%8dN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Hacienda. (2023). *Consideraciones importantes en la emisión de Comprobantes Electrónicos*.  
<https://www.hacienda.go.cr/docs/CONSIDERACIONESIMPORTANTESENLAEMISIONDECOMPROBANTESELECTRONICOS004.pdf>

Moore España. (2023). *En qué consisten las Normas Internacionales de Auditoría*.  
<https://moore.es/en-que-consisten-las-normas-internacionales-de-auditoria/>

Muñoz, S., Ortega, X., Pérez, J., Ponce, V. y Quinaluisa, N. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. 12(1), 273-277. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Norma Internacional de Contabilidad 1. (2018). *Presentación de Estados Financieros*. (NormaNo.1).<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>

Norma Internacional de Contabilidad 7. (2019). *Estado de Flujos de Efectivo*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%207%20-%20Estado%20de%20Flujos%20de%20Efectivo.pdf>

Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público. (2009). *Ingresos Ordinarios*. (NormaNo.18). [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=72900&strTipM=FN](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=72900&strTipM=FN)

Normas Internacionales de Auditoría. (2009). *Identificación y valoración de los riesgos de incorrección de la entidad y su entorno*. (Norma No.315). <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15%20-%20NIA%20315.pdf>

Peralta, Y. y Quesada, S. (2019). *Gestión del control interno de los inventarios en el departamento de proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018*. [Tesis final de grado, Universidad Técnica Nacional]. <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/5a7e7a98-e6c4-44a5-a06a-673b4f49da09/content>

Perla, Q. (2020). *Propuesta de Sistema de Control Interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén*. [Tesis para optar al título Licenciatura en Administración, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2c%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Renzo, M. y Tania, S. (2019). *Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019*. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5002/RE\\_CONT\\_RENZO.MONCADA\\_TANIA.SOSA\\_CONTROL.INTERNO\\_DATOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/5002/RE_CONT_RENZO.MONCADA_TANIA.SOSA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Rocha, G. (2019). *Actualización del manual de procedimientos del Departamento de Control Interno de la Municipalidad de San Carlos*. [Trabajo de graduación bachillerato, Tecnológico de Costa Rica]. <https://hdl.handle.net/2238/11108>

Sistema Costarricense de información jurídica. (2022). *Sobre las compañías aéreas y las agencias de viajes que tengan código IATA*. [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=96549&nValor3=129385&nValor5=3](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=96549&nValor3=129385&nValor5=3)

Universidad San Marcos. (2022). *Qué es la contabilidad y por qué es importante*. <https://www.usanmarcos.ac.cr/blogs/contabilidad-que-es>

Valles, A. (2016). *Cómo se identifican áreas de mejora*.  
<https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-se-identifican-%C3%A1reas-de-mejora-%C3%A0lex-vall%C3%A8s>

Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-249.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Westreicher, G. (2022). *Agencia de viajes*. <https://economipedia.com/definiciones/agencia-de-viajes.html>

## Apéndices

### Apéndice 1. Cuestionario aplicado

Este cuestionario es hecho para fines universitarios del trabajo de investigación en curso.

**Pregunta 1. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?**

**Pregunta 2. ¿Ha escuchado sobre control interno en una empresa?**

**Pregunta 3. ¿Cree usted que la empresa tiene un sistema de control interno?**

**Pregunta 4. ¿En su área de trabajo existen controles?**

**Pregunta 5. Si su respuesta es afirmativa, detalle ¿qué tipo de controles aplica y quién los desarrolla?**

**Pregunta 6. ¿Cree usted que es importante actualizar los controles en las áreas de trabajo?**

**Pregunta 7. ¿Existen áreas de mejora en su departamento?**

**Pregunta 8. ¿Ha escuchado sobre la metodología de control interno basado en el modelo COSO?**

**Pregunta 9. ¿Cree usted que ayudaría a su departamento la aplicación de esta metodología modelo COSO?**

**Pregunta 10. ¿Piensa usted que es de vital importancia aplicar la metodología COSO en toda la empresa?**

## Apéndice 2. Entrevista aplicada

1. **¿La empresa cuenta con un sistema de control interno actualizado?**
2. **¿Se da seguimiento del sistema de control interno?**
3. **¿Se tienen manuales de procedimientos?**
4. **¿Los manuales de procedimientos se actualizan periódicamente?**
5. **¿Se divulgan al personal las actualizaciones?**
6. **¿Se capacita al personal nuevo conforme con estos manuales?**
7. **¿La información de registros en las cuentas de ingresos y gastos está resguardada?**
8. **¿Cree usted que se puede tener una mayor seguridad del trabajo en los registros, reforzando el sistema de control interno?**
9. **¿Cuáles beneficios se tendría reforzando el sistema de control interno?**
10. **¿Existen limitaciones para realizar los registros de las cuentas de ingresos y gastos?**
11. **¿Cuáles son esas limitaciones?**
12. **¿Implementaría nuevos controles para contrarrestar esas limitaciones? ¿Qué tipo de controles?**

