

**UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Desarrollo de un Sistema de Procedimientos Contables Estandarizados para  
Mejorar la Calidad y Eficiencia en la Gestión Contable de la Empresa para  
Proporcionar un Mejor Servicio a los Clientes**

**MEILYN VARGAS BADILLA**

**CÉDULA 1-1268 - 0361**

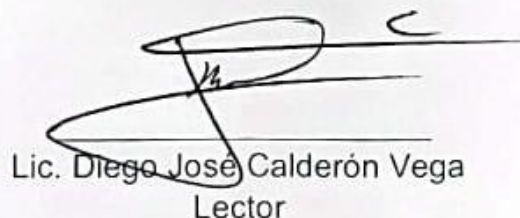
**2023**

**Hoja Tribunal Examinador****TRIBUNAL EXAMINADOR**

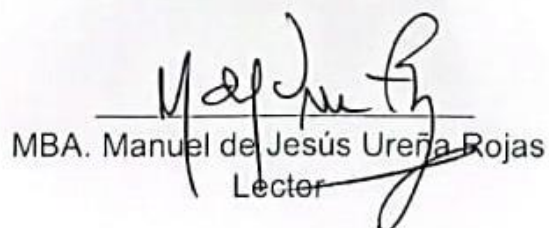
Este proyecto titulado: Desarrollo de un Sistema de Procedimientos Contables Estandarizados para Mejorar la Calidad y Eficiencia en la Gestión Contable de la Empresa para Proporcionar un Mejor Servicio a los Clientes por la estudiante: Meilyn Vargas Badilla fue aprobado por el Tribunal Examinador de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Latina, Sede Pérez Zeledón, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.



Lic. Yerald Mora Vargas  
Tutor



Lic. Diego José Calderón Vega  
Lector




MBA. Manuel de Jesús Ureña Rojas  
Lector

## Declaración Jurada

### DECLARACION JURADA

Yo, Meilyn Vargas Badilla, estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica declaro bajo la fe de juramento y consiente de las responsabilidades penales de este acto, que soy el actor intelectual del Proyecto de Graduación titulado: "Desarrollo de un Sistema de Procedimientos Contables Estandarizados para Mejorar la Calidad y Eficiencia en la Gestión Contable de la Empresa para Proporcionar un Mejor Servicio a los Clientes", por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso que mi declaración sea falsa.

Pérez Zeledón, San José, a los 29 días del mes de agosto del año 2023.

  
Firma  
Meilyn Vargas Badilla  
Cédula No. 1-1268-0361

## Licencia de Distribución No Exclusiva

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)

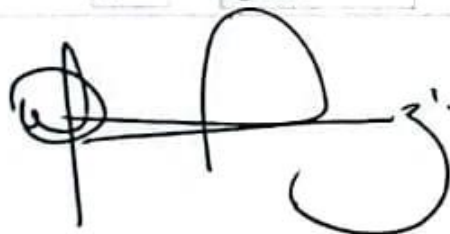
Universidad Latina de Costa Rica

<b>Yo (Nosotros):</b>	Meilyn Vargas Badilla
<b>De la Carrera / Programa:</b>	Contaduría Pública
<b>Modalidad de TFG:</b>	Proyecto de Graduación
<b>Titulado:</b>	Desarrollo de un sistema de procedimientos contables estandarizados para mejorar la calidad y eficiencia en la gestión contable de la empresa para proporcionar un mejor servicio a los clientes.

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el "AUTOR"), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la "OBRA"). **SEGUNDO:** El AUTOR autoriza y cede a favor de la UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L. con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la "UNIVERSIDAD"), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la OBRA necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la OBRA con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El AUTOR acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la UNIVERSIDAD no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El AUTOR garantiza la originalidad de la OBRA, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la OBRA, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del AUTOR y este garantiza mantener indemne a la UNIVERSIDAD ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El AUTOR se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la UNIVERSIDAD **SEXTO:** La presente autorización y cesión se registrará por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el AUTOR y la UNIVERSIDAD, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El AUTOR acepta que la UNIVERSIDAD, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la OBRA, y el AUTOR, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la UNIVERSIDAD, por lo que el AUTOR haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. OCTAVO: El AUTOR concede a UNIVERSIDAD., el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD. puede, sin cambiar el contenido, traducir la OBRA a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. NOVENO: El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD puede conservar más de una copia de este envío de la OBRA por fines de seguridad, respaldo y preservación. El AUTOR declara que el envío de la OBRA es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. DÉCIMO: El AUTOR manifiesta que la OBRA y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la OBRA contiene material del que no posee los derechos de autor, el AUTOR declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a UNIVERSIDAD los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el AUTOR autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la UNIVERSIDAD utiliza la OBRA sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO. La presente autorización se extiende el día 29 de agosto de 2023 a las 19:00

Firma del estudiante(s):



## Dedicatoria

Dedico este logro a Dios, quien ha sido mi roca y mi guía durante toda mi vida. Gracias por iluminar mi camino, fortalecer mi fe y darme la fuerza necesaria para superar cada desafío.

Este proyecto es un tributo a mi amado esposo, quien ha sido mi compañero incondicional en esta travesía. Gracias por tu amor inquebrantable, apoyo constante y por ser mi inspiración para alcanzar siempre lo mejor.

A mis adorables hijos, Larissa, Derek y David, este proyecto lleva sus nombres en cada logro. Son mi mayor motivación y el motor que impulsa mi búsqueda de un futuro brillante. Cada paso que doy es con la esperanza de construir un mundo mejor para ustedes.

A mis padres, familia y amigos, gracias por estar siempre presentes en mi vida, por creer en mí y por brindarme su apoyo en los momentos más cruciales. Su confianza en mis capacidades ha sido un regalo invaluable.

A todos aquellos que de una u otra manera han contribuido a este logro, mi más sincero agradecimiento. Sus palabras de aliento, consejos y apoyo han sido fundamentales en mi camino de este proyecto.

Por último, pero no menos importante, dedico este logro a mí misma. Cada esfuerzo, horas de sueños invertidas han sido parte de mi crecimiento y aprendizaje. Hoy celebro el resultado de mi perseverancia y la convicción de que puedo alcanzar cualquier meta que me proponga.

**Meilyn Vargas Badilla**

## **Agradecimientos**

Con profundo agradecimiento, elevo mis palabras de gratitud a Dios, quien ha sido la fuente de fortaleza y guía durante todo este proceso de mi proyecto de graduación en la Universidad ULATINA. Su amor incondicional y sus bendiciones han sido mi soporte inquebrantable en cada paso de este camino.

A mi amado esposo, quiero expresar mi sincera gratitud por su paciencia, comprensión y constante apoyo durante este emocionante y desafiante viaje hacia mi licenciatura. Tu presencia inquebrantable y palabras de aliento me han dado la fuerza y la motivación necesarias para superar cualquier obstáculo.

A mis adorables hijos, Larissa, Derek y David, gracias por ser la luz de mi vida y mi fuente inagotable de inspiración. Cada sonrisa, abrazo y momento compartido con ustedes ha sido mi combustible para esforzarme y alcanzar esta meta. Su comprensión y apoyo durante mis momentos de estudio han sido un regalo invaluable.

Quiero extender mi agradecimiento a mis padres por su continuo respaldo y palabras de aliento. Sus palabras motivadoras y el saber que contaba con su apoyo incondicional me han dado la confianza necesaria para enfrentar cualquier desafío.

Mi gratitud también se dirige a la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN, quien me brindó la oportunidad de realizar mi proyecto en su empresa, a los dueños y equipo de trabajo, gracias por la atención brindada.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a todos aquellos que formaron parte de camino universitario, compañeros de clase y personas que me brindaron su colaboración. Juntos, enfrentamos retos y celebramos triunfos, creando una experiencia de aprendizaje enriquecedora y memorable.

**Meilyn Vargas Badilla**

## Tabla de Contenidos

Hoja Tribunal Examinador.....	II
Declaración Jurada.....	III
Licencia de Distribución No Exclusiva.....	IV
Dedicatoria .....	VI
Agradecimientos .....	VII
Tabla de Contenidos .....	VIII
Índice de Tablas.....	XIII
Capítulo I Introducción .....	1
1.1 Definición y Antecedentes del Problema .....	1
1.2 Justificación del Proyecto .....	1
1.3 Objetivos .....	2
1.3.1 Objetivo General .....	2
1.3.2 Objetivos específicos .....	2
1.4 Descripción de la Organización donde se Realiza el Proyecto .....	2
1.5 Alcance y Limitaciones .....	3
Capítulo II Marco Teórico .....	5
2.1 Análisis del Entorno Mollejones de Platanares, Pérez Zeledón .....	5
2.2 Situación de la Empresa.....	6
2.3 Servicios.....	6
2.4 Cartera de Clientes .....	7
2.5 La contabilidad como Sistema de Información.....	9
2.5.1 Actividades Económicas y la Necesidad de Información .....	9
2.5.2 Usuarios de la Información Contable .....	9
2.5.3 Requisitos de la Información Contable.....	10



2.6 Los Profesionales de la Contabilidad.....	11
2.7 Informes Contables y Toma de Decisiones.....	12
2.8 Normativa y Regulaciones.....	14
2.8.1 Normas Internaciones de Contabilidad (NIC) .....	14
2.8.2 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) .....	16
2.9 Contabilidad Tributaria.....	17
2.10 Gestión de Procesos .....	20
2.10.1 Definiciones .....	21
2.11 Tipos de Procesos .....	22
2.12 Norma Internacional de Control de Calidad 1 .....	23
2.12.1 Definiciones .....	24
2.12.2 Requerimientos .....	26
2.12.2.1 Elementos de un Sistema de Control de Calidad.....	26
2.12.3 Realización de encargos.....	26
2.12.3.1 Planeación. Conformada por 2 Importantes Procesos:.....	27
2.12.3.2 Asignación de Personal .....	27
2.12.3.3 Ejecución.....	27
2.12.4 Supervisión .....	27
2.12.5 Consultas.....	28
2.12.6 Diferencias de Opinión.....	28
2.12.7 Terminación del Compromiso y Cierre de los Papeles de Trabajo.....	28
2.12.8 Custodia y Confidencialidad de los Papeles de Trabajo .....	28
2.13 Monitoreo .....	28
Capítulo III Marco Metodológico .....	29
3. 1 Tipos de Investigaciones .....	29
3.1.1 Investigación Descriptiva .....	29
3.1.2 Investigación Explicativa .....	29

3.1.3 Investigación Exploratoria .....	29
3.3 Fuentes de Información.....	29
3.3.1 Fuentes Primarias.....	30
3.2.2 Fuentes Secundarias .....	30
3.3 Población de Interés.....	30
3.4 Tipo de Muestreo.....	31
3.4.1 Tamaño de la Muestra.....	31
3.5 Instrumentos para la Investigación .....	31
3.5.2 Cuestionario.....	31
3.5.2.1 Preguntas Cerradas. ....	31
3.5.2.2 Preguntas Abiertas: .....	32
3.5.3 Formularios.....	32
3.5.4 Entrevista.....	32
3.5.4.1 Entrevista Semiestructurada.....	32
3.6 Definición de Variables .....	32
3.6.1 Variable N°1 Análisis de los Procesos Contables .....	32
3.6.1.1 Definición Conceptual.....	32
3.6.1.2 Definición Operacional. ....	33
3.6.1.3 Definición Instrumental. ....	33
3.6.2 Variable N°2 Gestión Contable.....	33
3.6.2.1 Definición Conceptual.....	33
3.6.2.2 Definición Operacional. ....	33
3.6.2.3 Definición Instrumental .....	34
3.6.3 Variable N°3 Procedimientos Contables Estandarizados .....	34
3.6.3.1 Definición Conceptual.....	34
3.6.3.2 Definición Operacional. ....	34
3.6.3.3 Definición Instrumental. ....	34

3.6.4.1 Definición Conceptual.....	34
3.6.4.2 Definición Operacional. ....	35
3.6.4.3 Definición Instrumental.....	35
3.6.5 Variable N°5 Seguimiento de Procedimientos Contables .....	35
3.6.5.1 Definición Conceptual.....	35
3.6.5.2 Definición Operacional. ....	36
3.6.5.3 Definición Instrumental.....	36
Capítulo IV Análisis e Interpretación de los Resultados .....	37
4.1 Variable I. Procesos Contables.....	37
4.1.1 Detalle de los Resultados .....	37
4.2 Variable II. Problemas y Debilidades en la Gestión Contable .....	40
4.2.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado .....	44
4.3 Variable III. Conjunto de Procedimientos Contables Estandarizados.....	45
4.3.1 Detalle de los Resultados .....	45
4.3.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado .....	50
4.4 Variable IV. Comunicación de los Procedimientos .....	50
4.4.1 Detalle de los Resultados .....	50
4.4.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado .....	53
4.5 Variable V. Mantenimiento y Actualización de los Procedimientos .....	53
4.5.1 Detalle de los Resultados .....	53
4.5.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado .....	55
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	56
5.1 Conclusiones y Recomendaciones.....	56
Capítulo VI Implementación de Soluciones.....	62
6.1 Plan de Implementación para la Estandarización de Procedimientos Contables para CRC ACCOUNTING GROUP, S.R.L., de Mollejones de Pérez Zeledón. ....	62
6.1.1 Variable I. Procesos Contables .....	62

6.1.2 Variable II. Problemas y Debilidades en la Gestión Contable .....	64
6.1.3 III Variable Conjunto de Procedimientos Contables Estandarizados .....	66
6.1.4 Variable IV. Comunicación de los Procedimientos.....	68
6.1.5 Variable V. Mantenimiento y Actualización de los Procedimientos.....	69
6.2 Conclusión General del Capitulo .....	70
6.3 Bibliografía .....	72
Anexos .....	75
Anexo 1.....	75
Anexo 2.....	79
Anexo 3.....	82
Anexo 4.....	86
Anexo 5.....	90
Anexo 6.....	95
Anexo 7.....	96
Anexo 8.....	97

**Índice de Tablas**

<b>Número de Tabla</b>	<b>Nombre de Tabla</b>	<b>Número de Página</b>
1	Definiciones	24
2	Cuestionario Aplicado a Personas Participantes sobre los Procesos Contables	37
3	Formulario Aplicado a Personas Participantes sobre Problemas y Debilidades en la Gestión Contable	40
4	Entrevista Semiestructurada a Personas Participantes sobre el Conjunto de Procedimientos Contables Estandarizados	45
5	Entrevista Semiestructurada sobre Comunicación de los Procedimientos	50
6	Entrevista Semiestructurada Sobre el Mantenimiento y Actualización de los Procedimientos Contables	53

**Índice de Figuras**

<b>Número de Figura</b>	<b>Nombre de Figura</b>	<b>Número de Página</b>
1	Estructura Organizacional de CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón	8
2	Clasificación de Impuestos	18
3	Guía para Análisis de Procesos Contables	62
4	Flujograma	65

## **Capítulo I Introducción**

### **1.1 Definición y Antecedentes del Problema**

La meta principal de una empresa de servicios es proporcionar a sus clientes un trabajo de alta calidad, que sea realizado de manera eficiente y puntual, en cumplimiento con los términos del acuerdo de contratación. Sin embargo, las empresas a menudo se enfrentan a desafíos que dificultan su capacidad para cumplir con este objetivo. A medida que la empresa crece y se desarrolla, se vuelve más difícil mantener un alto nivel de servicio sin contratar nuevos empleados.

Cuando una empresa experimenta problemas de capacidad instalada, puede haber diferencias en los procesos y los productos finales que afectan la calidad del servicio que se presta. Para abordar estas diferencias y garantizar la calidad del servicio, es necesario estandarizar los criterios e interpretaciones de la información. Para lograr esto, es necesario establecer una normativa clara y fácil de entender que los empleados puedan consultar cuando sea necesario. Al seguir estos procedimientos estandarizados, la empresa puede lograr un flujo de trabajo constante y mantener los altos estándares de calidad que la caracterizan.

### **1.2 Justificación del Proyecto**

La meta principal de una empresa de servicios es proporcionar a sus clientes un trabajo de alta calidad, que sea realizado de manera eficiente y puntual, en cumplimiento con los términos del acuerdo de contratación. Sin embargo, las empresas a menudo se enfrentan a desafíos que dificultan su capacidad para cumplir con este objetivo. A medida que la empresa crece y se desarrolla, se vuelve más difícil mantener un alto nivel de servicio sin contratar nuevos empleados.

Cuando una empresa experimenta problemas de capacidad instalada, puede haber diferencias en los procesos y los productos finales que afectan la calidad del servicio que se presta. Para abordar estas diferencias y garantizar la calidad del servicio, es necesario estandarizar los criterios e interpretaciones de la información. Para lograr esto, es necesario establecer una normativa clara y fácil de entender que los empleados puedan consultar cuando sea necesario. Al seguir estos procedimientos estandarizados, la empresa puede lograr un flujo de trabajo constante y mantener los altos estándares de calidad que la caracterizan.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Elaborar un sistema de procedimientos contables estandarizados con el fin de mejorar la calidad y eficiencia en la gestión contable de la empresa y así proporcionar un mejor servicio a los clientes.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- ❖ Realizar un análisis de los procesos contables actuales de la empresa.
- ❖ Identificar los problemas y debilidades en la gestión contable de la empresa.
- ❖ Definir un conjunto de procedimientos contables estandarizados que permitan mejorar la eficiencia y calidad en la gestión contable de la empresa.
- ❖ Capacitar al personal de la empresa en los nuevos procedimientos contables estandarizados.
- ❖ Realizar un seguimiento constante y evaluación periódica del sistema de procedimientos contables implementado para detectar posibles mejoras y ajustes necesarios.
- ❖ Implementar una propuesta en el proceso de gestión contable para el levantamiento de procedimientos dentro de la empresa

### **1.4 Descripción de la Organización donde se Realiza el Proyecto**

La empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN, fue creada el 17 de 02 del 2020, la cual se encuentra inscrita ante el Ministerio de Hacienda en la actividad económica 741203-ACTIVIDAD DE CONTABILIDAD (CONTADORES), TENEDURIA DE LIBROS, TODO TIPO DE AUDITORIA, INCLUYENDO LA FISCAL Y ASESORIA FISCAL, actividad que realiza desde el 01 de marzo del 2020.

La empresa fue fundada por Endrina Vanessa Orozco Azofeifa y Elmer Mora Fernández, contadora publica autorizada y contador privado, respectivamente.

Actualmente, ofrecen servicios de contabilidad en la zona de Pérez Zeledón, Mollejones, además, visitan una vez por semana la zona de Uvita, donde tiene una oficina.

En la oficina, se preparan la información contable para la presentación de las declaraciones del IVA, renta, informativas, según el régimen al que pertenece el cliente, así mismo, se realizan documentos financieros, y se ofrece el servicio de la declaración del



Además, de ofrecer los servicios contables, tienen un departamento de pagos, donde realizan los pagos mensuales de los clientes, realizan cálculos de planilla, liquidación, presentan la planilla a la CCSS e INS.

A la fecha, la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón, cuenta con una cartera de clientes de contabilidad de 493 y de sociedades inactivas 701.

### **1.5 Alcance y Limitaciones**

**Acceso limitado a recursos externos:** Dado que es un proyecto individual y no se menciona disponibilidad de recursos adicionales, es probable que el acceso a fuentes externas de información, expertos o consultores sea limitado. Esto puede afectar la profundidad y amplitud de la investigación realizada.

**Restricciones de tiempo:** El proyecto se llevará a cabo en un período de cuatro meses. Esta limitación de tiempo puede influir en la cantidad y calidad de la investigación realizada, así como en la posibilidad de implementar todas las recomendaciones propuestas.

**Limitaciones tecnológicas:** El proyecto se realizará sin recursos o herramientas tecnológicas avanzadas que faciliten la ejecución. Esto puede dificultar la recopilación, el análisis y la presentación de datos, así como limitar las opciones de optimización de procedimientos.

**Falta de acceso a información confidencial:** Si la administración considera cierta información confidencial y no está disponible para su inclusión en la documentación del proyecto, puede haber limitaciones en la comprensión completa del sistema de procedimientos de la oficina de contabilidad.

**Disponibilidad del personal de la compañía:** Durante el desarrollo del trabajo, es posible que el personal de la compañía no esté disponible para proporcionar la información necesaria o colaborar en la investigación. Esto puede generar demoras en la obtención de datos y limitar la capacidad de validar la información obtenida.

**Falta de información necesaria:** A pesar de los esfuerzos realizados, puede haber ocasiones en las que no se cuente con toda la información necesaria para desarrollar el trabajo de manera exhaustiva. Esto puede afectar la precisión y la validez de los resultados y las recomendaciones.

Limitaciones de alcance: Dado que el proyecto se centra en el sistema de procedimientos de una oficina de contabilidad específica, puede haber limitaciones en la generalización de los resultados y recomendaciones de otras organizaciones o contextos similares.

## Capítulo II Marco Teórico

### 2.1 Análisis del Entorno Mollejones de Platanares, Pérez Zeledón

Mollejones de Platanares es una localidad ubicada en el cantón de Pérez Zeledón, en la provincia de San José, Costa Rica. Se trata de una comunidad rural situada en las faldas de la Cordillera de Talamanca, conocida por su hermoso entorno natural y su importante papel en la historia de la región.

La historia de Los Mollejones de Platanares se remonta a tiempos antiguos, cuando la zona estaba habitada por indígenas que formaban parte de la cultura Brunca. Estos indígenas utilizaban los recursos naturales de la zona, como los ríos y bosques, para su sustento y desarrollo.

Con la llegada de los colonizadores españoles en el siglo XVI, la región experimentó cambios significativos. Los colonos se establecieron en la zona y comenzaron a desarrollar actividades agrícolas, principalmente el cultivo de café y la cría de ganado. Estas actividades se convirtieron en la base económica de la comunidad y contribuyeron a su crecimiento y desarrollo.

A lo largo de los años, Mollejones de Platanares ha sido testigo de importantes acontecimientos históricos y cambios sociales. Durante el siglo XX, el cantón de Pérez Zeledón experimentó un auge en la producción cafetalera, lo que generó un crecimiento económico significativo en la zona. La comunidad de Los Mollejones de Platanares se vio beneficiada por este desarrollo, ya que muchos de sus habitantes se dedicaban a la producción y comercialización de café.

Entre los pioneros destacados se menciona a Juan Jiménez Vega, Marcelino Salas, Tobías Rodríguez, Ulises Rodríguez, Ramón Campos, Domingo Araya y Rafael Naranjo. Otros pobladores que se recuerdan son la familia Elizondo y Umaña, Juan Elías Jiménez y Gerardo Sánchez en San Pablo; en San Rafael a Galo Muñoz y en Vista de Mar a Ramón Guillén.

En la actualidad, Mollejones de Platanares es un lugar que conserva su identidad rural y su vínculo con la naturaleza. Sus habitantes siguen dedicándose a la agricultura y ganadería, y la comunidad ha sabido preservar sus tradiciones y costumbres a lo largo del tiempo.

Además de su importancia histórica y cultural, Mollejones de Platanares ofrece a los visitantes la oportunidad de disfrutar de paisajes naturales impresionantes, con montañas, ríos y una exuberante vegetación. La comunidad también cuenta con servicios básicos, como escuelas, centros de salud y comercios locales, que contribuyen al bienestar de sus habitantes.

Por su ubicación es un punto de encuentro entre los habitantes de pueblos vecinos del distrito de Platanares, el distrito La Amistad y el distrito de Pejibaye, por lo que, ha presentado un crecimiento comercial significativo en los últimos 10 años. En esta localidad se pueden acceder a supermercados, talleres mecánicos, farmacia, carnicerías, verdulerías, panaderías, restaurantes, entre otros comercios. Lo que ha beneficiado el crecimiento socioeconómico de la zona.

## 2.2 Situación de la Empresa

La empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN, fue creada el 17 de 02 del 2020, la cual se encuentra inscrita ante el Ministerio de Hacienda en la actividad económica 741203-ACTIVIDAD DE CONTABILIDAD (CONTADORES), TENEDURIA DE LIBROS, TODO TIPO DE AUDITORIA, INCLUYENDO LA FISCAL Y ASESORIA FISCAL, actividad que realiza desde el 01 de marzo del 2020.

La empresa fue fundada por Endrina Vanessa Orozco Azofeifa y Elmer Mora Fernández, contadora publica autorizada y contador privado, respectivamente. Actualmente, ofrecen servicios de contabilidad en la zona de Pérez Zeledón, Mollejones, además, visitan una vez por semana la zona de Uvita, donde tiene una oficina.

## 2.3 Servicios

Los servicios que ofrecen se encuentran relacionados con la contabilidad y gestión financiera de empresas que desarrollan actividades a título personal o por medio de una persona jurídica, los servicios que ofrecen son los siguientes:

- a. **Servicios de contabilidad:** Esto incluye el mantenimiento y la preparación de los registros financieros de una empresa, como el registro de transacciones, la conciliación bancaria, la preparación de estados financieros, el seguimiento de los activos y pasivos, entre otros.

- b. Auditoría y revisión de estados financieros:** realizan auditorías independientes o revisiones de los estados financieros de una empresa para asegurar su exactitud y cumplimiento con los principios contables y las regulaciones aplicables.
- c. Servicios fiscales:** Esto implica la preparación y presentación de declaraciones de impuestos, asesoramiento en materia de planificación fiscal, cumplimiento de obligaciones fiscales, resolución de problemas fiscales, entre otros.
- d. Asesoramiento financiero y gestión:** proporciona asesoramiento financiero estratégico y ayuda en la gestión financiera de una empresa, incluyendo el análisis de costos, presupuestos, proyecciones financieras, evaluación de inversiones y planes de financiamiento.
- e. Servicios de nómina:** se encarga del procesamiento de nóminas, cálculos de impuestos y contribuciones sociales, emisión de recibos de sueldo y cumplimiento de las obligaciones laborales relacionadas.
- f. Consultoría contable y financiera:** asesoramiento especializado en áreas específicas, como fusiones y adquisiciones, reestructuración financiera, valuación de empresas, implementación de sistemas contables, entre otros.

Además, de ofrecer los servicios antes mencionados, cuentan con un departamento de pagos, donde realizan los pagos mensuales de los clientes como servicios públicos, u otro compromiso económico, asimismo, realizan los demás tramites gubernamentales como declaración de propiedades y / o patentes, presentación de la planilla a la CCSS e INS, entre otros servicios.

## 2.4 Cartera de Clientes

La oficina de contabilidad se encuentra gestionando una cartera de clientes compuesta por un total de 493 clientes en el área de contabilidad. Estos clientes representan una diversidad de empresas y organizaciones que requieren servicios de contabilidad y gestión financiera.

Dentro de esta cartera de clientes, también se cuenta con un segmento específico de clientes que se encuentran en la categoría de "servicios de sociedades inactivas". Este grupo está conformado por un total de 701 clientes. Las sociedades inactivas son aquellas empresas que, por diferentes motivos, han cesado temporalmente sus operaciones o están en proceso de liquidación o bien, siempre se han mantenido como inactivas, ya que, solamente son tenedoras de activos.

La oficina de contabilidad asume la responsabilidad de brindar servicios especializados a estos clientes, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos correspondientes para cada tipo de empresas. Esto puede implicar tareas como la presentación de declaraciones fiscales, cumplimiento de obligaciones contables, liquidación de activos y pasivos, y cualquier otro trámite necesario para asegurar el cierre adecuado de las sociedades inactivas.

La meta principal de una empresa de servicios es proporcionar a sus clientes un trabajo de alta calidad, que sea realizado de manera eficiente y puntual, en cumplimiento con los términos del acuerdo de contratación.

### Misión

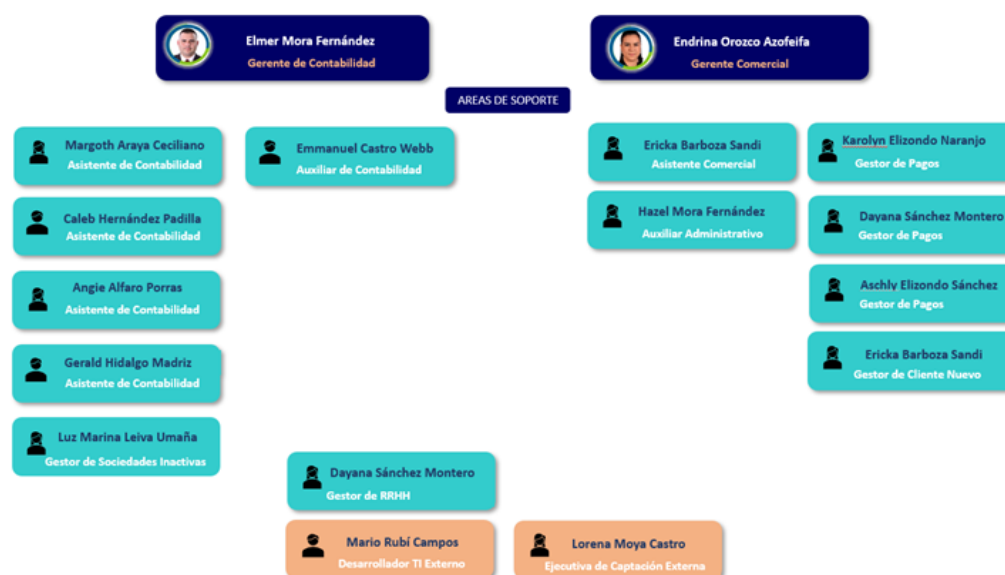
Mantener un control financiero adecuado, facilitar la toma de decisiones informadas y brindar un servicio personalizado y de alta calidad.

### Visión

Ser reconocida como una referencia en el sector por su excelencia, su innovación y su compromiso ético y profesional.

### Organigrama de la empresa

Figura 1. *Estructura Organizacional de CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón*



Fuente: Elaboración propia, Vargas, (2023)

## **2.5 La contabilidad como Sistema de Información**

### **2.5.1 Actividades Económicas y la Necesidad de Información**

Tal como lo indicó Alcarria, J. (2012) “nuestra sociedad actual, se caracteriza por ser una sociedad de información en todos sus ámbitos” (p.10); por lo que, dentro del entorno se encuentran las actividades de la economía, los cuales por su naturaleza requieren de información, incluyendo dentro de sus procesos la recolección de datos, procesamiento, entendimiento, siendo la base de las decisiones.

La información financiera es vital para todas las entidades, desde pequeñas empresas hasta multinacionales, necesitan procesar información y elaborar informes para tomar decisiones económicas. Del mismo modo, las entidades públicas también requieren información económica en el desarrollo de sus actividades.

La información económica necesaria para estas entidades es diversa, ya que se necesita conocer desde el valor de sus bienes y deudas, así como a los ingresos y gastos. Además, se destaca que la mayoría de las personas trabajan con conceptos e información económica o contable en su vida diaria. Por ejemplo, al calcular los gastos mensuales para determinar si se puede ahorrar para un viaje o cambiar de vehículo, se utilizan conceptos económicos y contables.

Asimismo, en los medios de comunicación se utilizan constantemente términos económicos y contables. Las noticias económicas hacen referencia a conceptos como presupuestos, déficit, gastos, ingresos, beneficios, pérdidas, activos y pasivos, tanto en relación a las actividades del sector privado como a las del sector público.

### **2.5.2 Usuarios de la Información Contable**

Los usuarios de la información financiera y económica no solo son las personas que la requieren en el momento, bien lo describe Alcarria, J. (2012) “el concepto de usuario de la contabilidad abarca tanto a los usuarios actuales, que son los que en un determinado momento precisan y utilizan la información que se les proporciona, como a los usuarios potenciales, es decir, a todos aquellos que en un futuro podrían necesitarla, aunque en esos momentos no sea de su interés.” (p. 18). Estos usuarios, se podrían clasificar en externos e internos.

Los usuarios de la contabilidad pueden clasificarse en externos e internos.

- a. “Externos” (Alcarria, J., 2012, p. 21). Los usuarios externos de la información contable son aquellos individuos, empresas u otras entidades que reciben la información contable sin estar involucrados directa o indirectamente en su elaboración. Estos usuarios toman decisiones que afectan externamente a la empresa, ya sea en términos de inversión o financiamiento.

Los usuarios externos se basan en la información contable proporcionada por la empresa para tomar decisiones importantes. Esta información puede incluir estados financieros, informes anuales, informes de auditoría, informes de gestión y cualquier otra divulgación financiera requerida por la ley. Estos usuarios confían en que la empresa cumpla con sus obligaciones legales de divulgación y brinde una imagen precisa y completa de su situación financiera.

- b. “Internos.” (Alcarria, J., 2012, p. 21). Los usuarios internos son personas que se encuentran en diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa y que participan en diversos grados en la elaboración de la información contable. Estos usuarios utilizan esta información en la toma de decisiones internas relacionadas con la gestión de sus áreas de responsabilidad.

En la empresa, los usuarios internos abarcan desde los altos directivos hasta los empleados de diferentes departamentos. Todos ellos desempeñan un papel activo en la generación y utilización de la información contable para la gestión y el control de las actividades internas de la empresa

La información contable les proporciona una visión detallada de los aspectos financieros y operativos de la empresa, lo que les permite evaluar el rendimiento, analizar los costos, tomar decisiones estratégicas y gestionar eficazmente sus áreas de responsabilidad. Estos usuarios internos tienen acceso a información más completa y detallada en comparación con los usuarios externos.

### **2.5.3 Requisitos de la Información Contable**

De acuerdo a Alcarria, J. (2012), existe dos características importantes que debe contener la información contable, ya que indica que “para poder cumplir el objetivo de utilidad para sus usuarios se requiere que la información contable incluida en las cuentas anuales sea relevante y fiable.” (p.22)



Además, de las características indicadas por el autor, podemos reforzarlas con la comparabilidad y claridad con las que deben ser realizados, como detallamos a continuación:

- a. “Relevancia.” (Alcarria, J., 2012, p. 22). La relevancia implica que la información contable sea útil para la toma de decisiones económicas. Esto significa que la información debe ayudar a evaluar sucesos pasados, presentes o futuros, o confirmar o corregir evaluaciones realizadas anteriormente. Para cumplir con este requisito, las cuentas anuales deben mostrar de manera adecuada los riesgos a los que se enfrenta la empresa. Además, la relevancia implica que la información sea oportuna, es decir, que se presente cuando se necesita. También se valora que la información tenga valor predictivo, es decir, que pueda ayudar a prever eventos futuros, y capacidad de retroalimentación, lo que significa que puede proporcionar información que permita revisar y mejorar las decisiones tomadas.
- b. “Fiabilidad.” (Alcarria, J., 2012, p. 23). La fiabilidad implica que la información contable esté libre de errores materiales y sea neutral. La información debe ser precisa y estar libre de sesgos, para que los usuarios puedan confiar en que refleja de manera fiel la imagen de lo que pretende representar. Esto implica que la información contable debe ser objetiva y no estar influenciada por intereses particulares o sesgos de quien la presenta. La fiabilidad también implica que la información contable cumpla con los principios contables y estándares reconocidos, y que se apliquen métodos de medición y valoración adecuados. La fiabilidad exige que la información sea verificable.
- c. “La comparabilidad.” (Alcarria, J., 2012, p. 23). Permite contrastar la situación y rentabilidad de las empresas, que ocurren en circunstancias similares.
- d. “Claridad.” (Alcarria, J., 2012, p. 23). Con base en un conocimiento razonable de las actividades económicas, la contabilidad y las finanzas empresariales, los usuarios puedan formarse juicios que les faciliten la toma de decisiones mediante un examen cuidadoso de la información proporcionada.

## **2.6 Los Profesionales de la Contabilidad**

Es importante destacar que el profesional de contabilidad debe tener habilidades contables sólidas y una comprensión profunda de los principios y prácticas contables para

desempeñarse eficazmente en estas actividades profesionales. Además, es necesario mantenerse actualizado sobre las regulaciones contables y financieras relevantes para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y proporcionar información precisa y confiable para la toma de decisiones en el ámbito empresarial.

En su trabajo Alcarria, J. (2012), también abarca este tema quien indica que “tener conocimientos sólidos sobre contabilidad, y para algunas actividades un título acreditativo de los mismos permite el desempeño de multitud de actividades profesionales” (p.24), y detalla las siguientes actividades:

- a. “Gestión contable en empresas privadas.” (Alcarria, J., 2012, p. 24). Todas las empresas, sin importar su forma jurídica, tamaño o actividad, están obligadas por la normativa mercantil a llevar una contabilidad adecuada y elaborar informes contables.

En pequeñas empresas, generalmente la persona encargada de la gestión administrativa también se encarga de mantener los registros contables de las operaciones realizadas.

En grandes empresas, suele existir un departamento de contabilidad independiente que forma parte del departamento administrativo-financiero. Dentro de este departamento, hay personal dedicado al control y registro de compras, gastos, ventas, ingresos, tesorería, auditoría interna, elaboración de presupuestos, control de costes, análisis de la información, entre otras funciones. El responsable final del área contable es el director financiero, quien forma parte del equipo directivo de la empresa.

- b. “Asesorías o consultorías contables y fiscal.” (Alcarria, J., 2012, p. 24). Es común que muchos de los graduados actúan independientemente prestando asesoramiento o consultoría a cambio de honorarios. Las contrataciones son muy variadas ya que pueden ir desde una simple recomendación por un problema de decisión, hasta la elaboración de todos los registros contables y elaboración y presentación de la información.

## **2.7 Informes Contables y Toma de Decisiones**

Sin importar la actividad económica que desarrolle la empresa, requieren disponer de informes económicos, financieros y contables, y la contabilidad proporciona parte de los datos que requieren.

Por tanto, Alcarria, J. (2012), lo explica indicado que “la actividad económica exige disponer de informes económico-financieros para la toma de decisiones.” (p.10) detallando los siguientes tipos de informe:

1. “Informe interno de rutina para los gerentes.” (Alcarria, J., 2012, p. 10). se presenta de acuerdo a la regularidad requerida por los altos mandos, y corresponden a datos que ayudan a la toma de decisiones y/o control de la operación de la empresa.
2. “Informe interno no rutinario para los gerentes.” (Alcarria, J., 2012, p. 10). Igualmente, a los de rutina, proporcionan información para la toma de decisiones, sin embargo, corresponde a solicitudes especiales de acuerdo al giro diario del negocio.
3. “Informes externos para inversionistas, autoridades, sistema bancario y demás grupos interesados.” (Alcarria, J., 2012, p. 10). Corresponden a la carta de presentación de la empresa con respecto a la información financiera, donde se muestra su condición actual, económica, operacional y demás áreas de la empresa.

Los usuarios de los informes contables pueden desencadenar tres tipos de decisiones básicas, por lo que Alcarria, J. (2012) hace mención que “existen tres tipos de decisiones básicas, que de una forma u otra realizan todas las unidades económicas (algunas de las decisiones que se indican pueden requerir otro tipo de información además de la información económica y contable.” (p. 11), mismas que se describen a continuación:

- a. “Decisiones financieras.” (Alcarria, J., 2012, p. 11). se encuentra relacionada a la obtención de fondos por parte de terceros, esta información contable debe permitir a los propietarios de la empresa tomar el acuerdo si pueden adquirir un prestamos, los cuales serían las condiciones que podrían pagar, y los beneficios que obtendrían al adquirir el financiamiento. Por otra parte, también le permite al acreedor realizar sus respectivos análisis para determinar si es viable girar el financiamiento que solicita la empresa.
- b. “Decisiones de Inversión.” (Alcarria, J., 2012, p. 11). Basados en la información contable y financiera, permite la toma de decisión de inversión de los recursos financieros disponibles, relacionado a compra de activos nuevos o para sustituir, inversión en nuevas empresas o proyectos, entre otros.

- c. “Decisiones operativas.” (Alcarria, J., 2012, p. 11). Corresponden a las decisiones relacionadas con la operativa del negocio y sus actividades, permitiendo potencializar sus actividades más rentables, conocimiento de sus clientes, si debe contratar más personal, entre otra información.

## **2.8 Normativa y Regulaciones**

### **2.8.1 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)**

Las Normas Internacionales de Contabilidad son un conjunto de normas que establecen los principios y criterios para la presentación de la información financiera en los estados financieros desempeñando un papel fundamental al garantizar la uniformidad, transparencia y comparabilidad de la información financiera.

En Costa Rica, el ente rector de las instituciones financieras, en materia contable es el Colegio de Contadores Públicos, creado según la Ley N 1038 del 19 de agosto de 1947, ley de regulación de la Profesión Contador Público y Creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. El Colegio ha hecho un gran esfuerzo por dotar al país de normas contables de alta calidad técnica y de aplicación internacional. (Vargas, R., 2015, p. 19)

Las NIC son normas de alta calidad, orientadas a los inversores, con el objetivo de reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa. Estas son de carácter internacional y han sido implementadas gracias al esfuerzo del Colegio de Contadores Públicos.

La regulación contable persigue alcanzar dos objetivos:

- a. Que los informes contables de las empresas sean fiables al basarse en principios y criterios de general aceptación y aplicados por todas ellas.
- b. Que la información proporcionada por una empresa a lo largo del tiempo sea comparable y también que sea comparable la información proporcionada por distintas empresas.

Estas normas internacionales de contabilidad abarcan una amplia gama de temas y áreas, que incluyen:

- ❖ “NIC 1. Presentación de estados financieros.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 18)

- ❖ NIC 2. “Inventarios.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 19)
- ❖ NIC 7. “Estado de flujos de efectivo.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 20)
- ❖ NIC 8. “Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 21)
- ❖ NIC 10. “Hechos posteriores a la fecha del balance.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 19)
- ❖ NIC 12. “Impuesto sobre las ganancias.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 20)
- ❖ “NIC 16. Inmovilizado material.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 21)
- ❖ “NIC 19. Retribuciones a los empleados.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 22)
- ❖ “NIC 20. Contabilización de las subvenciones oficiales e información a revelar sobre ayudas públicas.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 23)
- ❖ “NIC 21. Efectos de las variaciones en los tipos de cambio de la moneda extranjera.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 24)
- ❖ “NIC 23. Costes por intereses.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 25)
- ❖ “NIC 24. Información a revelar sobre partes vinculadas.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 26)
- ❖ “NIC 26. Contabilización e información financiera sobre planes de prestaciones por retiro.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 27)
- ❖ “NIC 27. Estados financieros consolidados y separados.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 28)
- ❖ “NIC 28. Inversiones en entidades asociadas.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 29)
- ❖ “NIC 29. Información financiera en economías hiperinflacionarias.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 30)
- ❖ “NIC 32. Instrumentos financieros: Presentación.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 31)
- ❖ “NIC 33. Ganancias por acción.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 32)
- ❖ “NIC 34. Información financiera intermedia.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 33)
- ❖ “NIC 36. Deterioro del valor de los activos.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 34)
- ❖ “NIC 37. Provisiones, activos y pasivos contingentes.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 35)
- ❖ “NIC 38. Activos intangibles.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 36)
- ❖ “NIC 39. Instrumentos financieros: reconocimiento y valoración.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 37)
- ❖ “NIC 40. Inversiones inmobiliarias.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 38)
- ❖ “NIC 41. Agricultura.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 39)

### **2.8.2 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son un conjunto de normas contables de carácter global, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés). Estas normas se aplican a empresas y entidades que preparan estados financieros con fines de información general.

Las NIIF tienen como objetivo proporcionar una base sólida para la elaboración de estados financieros confiables y comprensibles. Estas normas abarcan diversos aspectos contables, tales como reconocimiento de ingresos, valoración de activos y pasivos, presentación de estados financieros, entre otros.

La adopción de las NIIF tiene beneficios significativos. En primer lugar, mejora la comparabilidad de los estados financieros entre diferentes entidades y países, lo que facilita la toma de decisiones de los usuarios de la información. Además, promueve la transparencia y la rendición de cuentas, al obligar a las entidades a revelar de manera clara y completa los eventos económicos relevantes.

Las normas internacionales de información financiera son las siguientes:

- ❖ “NIIF 1-Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 1)
- ❖ “NIIF 2-Pago basado en acciones.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 2)
- ❖ “NIIF 3-Combinaciones de negocios.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 3)
- ❖ “NIIF 4-Contratos de seguro.” (NIIF.INFO, 2021, párr. 4)
- ❖ “NIIF 5-Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 5)
- ❖ “NIIF 6-Exploración y evaluación de recursos minerales.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 6)
- ❖ “NIIF 7-Instrumentos financieros: información a revelar.” (NIIF, 2021, párr. 7)
- ❖ “NIIF 8-Segmentos operativos.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 8)
- ❖ “NIIF 9-Instrumentos financieros.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 9)
- ❖ “NIIF 10-Estados financieros consolidados.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 10)
- ❖ “NIIF 11-Acuerdos conjuntos.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 11)
- ❖ “NIIF 12-Información a revelar sobre participaciones en otras entidades.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 12)
- ❖ “NIIF 13-Medición del valor razonable.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 13)

- ❖ “NIIF 14-Cuentas de diferimientos de actividades reguladas.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 14)
- ❖ “NIIF 15-Ingresos procedentes de contratos con clientes.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 16)
- ❖ “NIIF 16-Arrendamientos.” (NIIF. INFO, 2021, párr. 16)
- ❖ “NIIF 17-Contratos de seguro (ha sustituido a la NIIF 4).” (NIIF. INFO, 2021, párr. 17)

## 2.9 Contabilidad Tributaria

La información que proporciona la contabilidad satisface los requerimientos por parte de múltiples usuarios: la gerencia, empleados, inversionistas, grupos de interés, proveedores, el estado, entre otros. Siendo capaz esta disciplina de brindar la información diferente para cada uno de los propósitos particulares.

Específicamente, el Estado requiere información contable y financiera de las empresas con el fin de cumplir con la vigilancia y control de las actividades económicas desarrolladas por los obligados tributarios, para la confección de estadísticas nacionales, recaudo y fiscalización tributaria, entre otros.

Por tanto, las empresas además de considerar las normas internacionales deben considerar las normativa contable y fiscal del gobierno en el país que operan. Por este motivo es que la contabilidad tributaria no es independiente a la contabilidad, sino es un subproceso que lo conforma.

El objetivo de la contabilidad tributaria es realizar el compendio de la información financiera de la empresa que se encuentre dentro del marco regulatorio para elaborar las declaraciones tributarias y cuantificar los diferentes impuestos.

En Costa Rica, la Dirección General de Tributación (DGT) es la encargada de dictar la normativa tributaria, velar por el cumplimiento y realizar la recaudación de impuestos de los obligados tributarios del país.

Los impuestos se pueden clasificar en 2 grandes categorías, las cuales se subdividen, estas categorías serían el Impuesto sobre la Renta y el Impuestos del Valor Agregado. La DGT pone a disposición la información y el detalle a quienes le aplica y como debe realizar las correspondientes declaraciones mediante la página del Ministerio de Hacienda.

Dentro del Impuesto sobre la Renta, se encuentran los siguientes impuestos:

1. Impuesto a las Utilidades
2. Rentas de Capital y Ganancias y Pérdidas de Capital
3. Impuesto al Salario
4. Retenciones en la Fuente
5. Remesas al Exterior

En cada uno de los impuestos se detalla las generalidades, tarifas del impuestos, fundamento legal y confección de la declaración, como se muestra en la siguiente imagen:

Figura 2. Clasificación de Impuestos



**Fuente:** Imagen tomada de Ministerio de Hacienda, 2023.

Asimismo, realizan el detalle de las subdivisiones que conforman al Impuesto al Valor Agregado, el cual es mucho más amplio al de la Renta. Así mismo cada tipo de



impuesto también se detalla las generalidades, tarifas del impuesto, fundamento legal y confección de la declaración.

El Impuesto al Valor Agregado se integra por las siguientes subdivisiones:

1. Régimen especial agropecuario
2. Régimen especial de bienes usados
3. Servicios digitales transfronterizos
4. Régimen tributación simplificada
5. Impuesto selectivo consumo
6. Impuesto bebidas sin alcohol
7. Impuesto bebidas alcohólicas
8. Impuesto al tabaco
9. Impuesto a los combustibles
10. Impuesto a la propiedad de vehículos
11. Impuesto a la transferencia de vehículos
12. Impuesto al traspaso de bienes inmuebles
13. Impuesto a las personas jurídicas
14. Canon de reserva del espectro radioeléctrico
15. Impuesto contribución especial parafiscal FONATEL
16. Impuestos al cemento
17. Impuesto a los casinos, mesas de juego y máquinas tragamonedas
18. Impuesto a empresas de llamadas de apuestas electrónicas
19. Impuesto solidario
20. Impuesto de salida de territorio nacional
21. Timbre de educación y cultura
22. Impuesto al vapeo y sus accesorios

Además, la Administración Tributaria pone a disposición del obligado tributario la información relevante sobre las infracciones y sanciones a las cuales se exponen, quien además las describe como “el resultado de incumplir obligaciones formales y materiales establecidas por ley y reglamento”. (Ministerio de Hacienda, 2023, párr. 1). Entidad que, además, se encarga de realizar un resumen con las más relevantes donde actualizan la

información de interés, como el salario base sobre el cual se base el cálculo de dichas sanciones, información que se actualiza cada periodo de tiempo.

## **2.10 Gestión de Procesos**

De acuerdo con Carrasco, J. (2009), indica que la gestión de procesos “es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.” (p.21).

Al tener un sistema de gestión de procesos, le permite a la empresa poder identificar los pasos que integran cada uno de sus procesos, porque pueden describirlos para luego medirlos, y así poder mejorarlos, compararlos y rediseñarlos, con eso entra en un sistema de mejora continua, manteniendo el principal objetivo de la gestión de procesos.

El objetivo principal de contar con un sistema de gestión de procesos es cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes, manteniendo los estándares de calidad del servicio al usuario final.

Por ese motivo, Carrasco, J. (2009) indica que “se ha transformado en una importante meta de las organizaciones. Es necesario producir cada vez más rápido, con mayor calidad o más económico para poder competir y ser, o seguir siendo, una opción válida en el mercado.” (p.22). Si bien es cierto se puede decir que la productividad tiene cierta similitud con la eficiencia, sin embargo, se utiliza el termino de productividad cuando nuestro servicio o productos agregar valor al usuario final, o mejor dicho a los clientes de la empresa.

Siempre que se cuente con el fin de mejorar la productividad de los procesos de la empresa, no se puede dejar por fuera los costos que en los cuales incurre la empresa al tener colaboradores, realizando retrabajos, o aumentando los tiempos de respuesta por no contar la información requerida actualizada y de fácil acceso. Por tanto, si bien es cierto que implementar un sistema de gestión de procesos conlleva un costo humano que al final significa un costo económico, el no tener este sistema de gestión de procesos también le cobra la factura a la empresa, los cuales pueden llegar a ser hasta la disminución de la cartera de clientes.

### **2.10.1 Definiciones**

Cuando se busca la implementación de un sistema de gestión de procesos, tener claridad de la definición del concepto de proceso, actividad, tarea, procedimiento, regla, norma, cliente y dueño del proceso: los cuales Carrasco, J. (2009) les da la siguiente definición:

- a. Proceso: “es una totalidad que cumple un objetivo completo, útil a la organización y que agrega valor para el cliente.” (Carrasco, J., 2009, p. 26). Realizando la aclaración que totalidad abarca el inicio y el fin de una secuencia de actividades para la entrega del productos o servicio final a un cliente.
- b. Actividad: “tiene sentido al interior del proceso y está asociada a un cargo específico. Individualmente es irrelevante para el cliente del proceso. No tiene un objetivo por sí misma.” (Carrasco, J., 2009, p. 28). Corresponden a las tareas concretas, que en conjunto forman el proceso.
- c. Tarea: “es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas” (Carrasco, J., 2009, p. 29). las cuales tienen como clave el tiempo de duración y relación con otras tareas y actividades.
- d. Procedimiento: “es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macroproceso, un proceso o algunas actividades.” (Carrasco, J., 2009, p. 29). Estos nos indica que debe hacer cuando acontece algún evento, son muy útiles en todas las funciones que desempeñan los funcionarios de una empresa, en especial en esas actividades que tiene tiempos considerables de uno a otro.
- e. Regla: “es parte del reglamento interno.” (Carrasco, J., 2009, p. 29).
- f. Norma: “es una estandarización con el medio con mayor o menor grado de obligatoriedad.” (Carrasco, J., 2009, p. 29). Corresponden a las leyes internas, dictadas por una junta directiva, o leyes externas, las cuales deben de cumplirse.
- g. Cliente: “aquella persona u organización a quien servimos y de quien recibimos ingresos.” (Carrasco, J., 2009, p. 29). Es importante identificar tanto a los clientes internos, como los externos. Tener claridad que los clientes internos corresponden a mismos compañeros que realizan alguna parte del proceso, y es esencial para entregar el productos o servicio final al cliente externo.
- h. Dueño del proceso: “es alguien de nivel ejecutivo que vela por el resultado del proceso de principio a fin, con la autoridad suficiente como para modificar el diseño

del proceso y monitorear el nivel de los indicadores, especialmente para aumentar la satisfacción del cliente.” (Carrasco, J., 2009, p. 30).

## 2.11 Tipos de Procesos

Para Carrasco, J. (2009), el autor menciona que, dentro de los tipos de procesos, se pueden identificar 3, los cuales son:

- a. Procesos estratégicos: “Corresponde aquellos relacionados con la estrategia de la organización.” (Carrasco, J., 2009, p. 30). Consecuente a la forma en establecen la visión, misión, entre otros; la forma en que monitorean el cumplimiento de los objetivos, definición de indicadores y como los mantienen actualizados; la forma de comunicación de la estrategia y forma de motivar a todos los integrantes.
- b. Procesos del negocio: atienden la misión del negocio y cumplir con las necesidades del cliente. (Carrasco, J., 2009, p. 31). La cantidad de procesos va a estar relacionada al tamaño de la empresa y focalización, ya que, entre más focalizada esta la empresa menor va a ser el número de procesos.
- c. Procesos de apoyo: “Corresponden a servicios internos necesarios para realizar el proceso del negocio.” (Carrasco, J., 2009, p. 32). En este proceso se logra identificar cuando el cliente final corresponde a un funcionario de la empresa, y el producto entregado es insumo para continuar el proceso para el cliente final.

Un objetivo deseable en una organización es tener los procesos documentados, actualizados y consistentes que capitalicen el conocimiento de la organización.

La descripción de los procesos cumple con algunas de estas características:

- ❖ “Es de fácil comunicación, por lo que permite ser utilizado en procesos de inducción y capacitación.” (Carrasco, J., 2009, p. 45).
- ❖ “Permite realizar planes de capacitaciones consistentes.” (Carrasco, J., 2009, p. 45).
- ❖ “Se tiene una visión conjunta de las actividades.” (Carrasco, J., 2009, p. 45).
- ❖ “Mejora el control de costos.” (Carrasco, J., 2009, p. 45).
- ❖ “La confección del procedimiento se realizar en forma conjunta.” (Carrasco, J., 2009, p. 45).
- ❖ “Disminuye los conflictos en la aplicación de las normas.” (Carrasco, J., 2009, p. 46).

- ❖ “Se garantiza la estandarización de los procesos.” (Carrasco, J., 2009, p. 46).
- ❖ “Mantiene un estándar en el resultado final del servicio.” (Carrasco, J., 2009, p. 46).

La gestión de procesos desempeña un papel fundamental en el funcionamiento efectivo de una empresa. Al adoptar un enfoque sistémico, esta práctica permite identificar, comprender y mejorar los procesos de la organización con el objetivo de cumplir la estrategia del negocio y aumentar la satisfacción de los clientes.

La gestión de procesos busca incrementar la productividad y el control de gestión, mejorando variables clave como el tiempo, la calidad y el costo. A través de conceptos y técnicas como la integralidad, los compensadores de complejidad, la teoría del caos y el mejoramiento continuo, se promueve la búsqueda de formas innovadoras de realizar los procesos.

Además, la gestión de procesos implica la identificación, medición, descripción y relación de los diferentes procesos de la empresa. Esto abre un abanico de posibilidades para la acción, como la descripción, mejora, comparación o rediseño de los procesos. También se considera esencial la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.

## **2.12 Norma Internacional de Control de Calidad 1**

El objetivo de la NICC es promover la confianza pública en la profesión de la auditoría y en los servicios que ofrecen las firmas de auditoría. Para lograr este objetivo, la NICC establece requisitos y orientaciones para que las firmas de auditoría implementen políticas y procedimientos de control de calidad efectivos en sus operaciones. Estos requisitos y orientaciones abarcan aspectos como la ética profesional, la competencia y capacidad del personal, el enfoque de auditoría y revisión, la supervisión y revisión del trabajo realizado, y la emisión de informes adecuados y comprensibles.

Al cumplir con los requisitos de la NICC, las firmas de auditoría pueden demostrar que tienen en marcha un sistema de control de calidad robusto y confiable. Esto permite que los usuarios de los informes de auditoría y revisión tengan mayor confianza en la información financiera presentada y en la opinión emitida por la firma de auditoría.

Por tanto, el objetivo gira alrededor de 2 ejes principales:

- a. “Que la firma y el personal cumplan con las normas profesionales y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables.” (NICC 1, 2014, p. 39)
- b. Los informes emitidos por la firma o por los socios de los encargos son adecuados a las circunstancias. (NICC 1, 2014, p. 39)

### 2.12.1 Definiciones

Para comprender adecuadamente este material se debe considerar los significados para los siguientes términos:

Tabla N°1 Definiciones

<b>Término</b>	<b>Definición</b>
Fecha del informe	“La fecha elegida por el profesional ejerciente para fechar el informe.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 39)
Documentación del encargo	“El registro del trabajo realizado, de los resultados obtenidos y de las conclusiones alcanzadas por el profesional ejerciente.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 39)
Socio del encargo	“El socio u otra persona de la firma de auditoría responsable del encargo, su realización y el informe emitido en nombre de la firma.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 39)
Revisión de control de calidad del encargo	“Proceso diseñado para evaluar de forma objetiva los juicios significativos y conclusiones del equipo del encargo para la formulación del informe.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 39)
Revisor de control de calidad del encargo	“Un socio, otra persona de la firma de auditoría, una persona externa debidamente cualificada o un equipo que evalúa objetivamente los juicios significativos y conclusiones del equipo del encargo.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Equipo del encargo	“Los socios y empleados que realizan el encargo, excluyendo a los expertos externos contratados y a las personas de la función

	de auditoría interna del cliente que brindan ayuda directa.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Firma de auditoría	“Un profesional ejerciente individual, una sociedad u otra entidad de profesionales de la contabilidad.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Inspección	“Procedimientos diseñados para proporcionar evidencia del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control de calidad de la firma de auditoría.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Entidad cotizada	“Una entidad cuyas acciones, participaciones de capital o deuda cotizan o están admitidas a cotización en un mercado de valores reconocido.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Seguimiento	“Proceso que implica la consideración y evaluación continua del sistema de control de calidad de la firma de auditoría.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Personal	“Socios y empleados” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Normas profesionales	“Normas sobre encargos de la IAASB y requerimientos de ética aplicables.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Requerimientos de ética	Normas aplicables a las que están sujetos tanto el equipo del encargo como el revisor de control de calidad del encargo y que habitualmente comprenden las partes A y B del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores. (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)
Persona Externa debidamente cualificada	“Persona ajena a la firma de auditoría con la capacidad y la competencia necesarias para actuar como socio del encargo.” (Norma internacional de Control Calidad, 1, 2014, p. 40)

**Fuente:** Elaboración propia, Vargas, (2023)

### **2.12.2 Requerimientos**

**2.12.2.1 Elementos de un Sistema de Control de Calidad.** Un sistema de control de calidad estar conformado por políticas y procedimientos que contemplen las siguientes áreas:

- a. “Responsabilidades de liderazgo en la calidad.” (NICC 1, 2014, p. 41) Establecer políticas y procedimientos para promover una cultura interna que reconozca la importancia de la calidad en los encargos realizados, además, e debe garantizar que las personas encargadas del funcionamiento del sistema de control de calidad tengan la experiencia, capacidad y autoridad necesarias para asumir esa responsabilidad.
- b. “Requerimientos de ética aplicables.” (NICC 1, 2014, p. 39) Las políticas y procedimientos deben proporcionar seguridad que de que cumple con los requerimientos de ética aplicables. Siendo los principales la integridad, objetividad, competencias y diligencias profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.
- c. “Aceptación y continuidad de las relaciones con clientes y de los encargos.” (NICC 1, 2014, p. 39). Solo inicie o continúe relaciones y encargos en los que la firma tengan la competencia y capacidad necesarias, incluyendo el tiempo y los recursos, para realizar el encargo. Pueda cumplir con los requerimientos éticos aplicables. Además, considerar la integridad del cliente y no contar con información que indique que el cliente carece de integridad.
- d. “Recursos humanos.” (NICC 1, 2014, p. 39). Se deberá contar con las políticas y procedimientos que garanticen que disponen de suficiente personal con la competencia, capacidad y compromiso con los principios de ética para realizar los encargos.
- e. “Realización de encargos.” (NICC 1, 2014, p. 39).
- f. “Seguimiento.” (NICC 1, 2014, p. 39)
- g. “Documentar las políticas y procedimientos y los comunicara a su personal.” (NICC 1, 2014, p. 39).

### **2.12.3 Realización de encargos**

Las políticas y procedimientos diseñados de manera que proporcionen seguridad razonable de que los encargos se realizaran de conformidad con las normas profesionales



y con los requerimientos legales y reglamentarios aplicables, y a la vez que los informes emitidos son adecuados en función de las circunstancias.

Para realizar el encargo se debe seguir los siguientes procedimientos:

**2.12.3.1 Planeación.** Conformada por 2 Importantes Procesos:

- a. Confirmación de la contratación: los clientes deben confirmar por escrito la aceptación de los términos de los servicios ofertados, mediante la carta de compromiso.
- b. Planificación y control: previo al inicio de la auditoría esta se planifica entre el socio a cargo y el auditor.

**2.12.3.2 Asignación de Personal.** Se debe asignar la auditoría al personal que tenga la capacidad técnica y tiempo para desempeñar el trabajo. Se debe llevar un registro de las asignaciones detallando el trabajo, y papel que desempeña cada uno.

**2.12.3.3 Ejecución.** Son 3 procesos que la integran:

- a. Evidencia de auditoría: corresponde a la documentación debidamente referenciada que respalda el proceso de auditoría.
- b. Revisión de los procedimientos: el encargado debe asegurarse que el trabajo se realice de acuerdo con las normas profesionales, que se lleven a cabo consultas apropiadas y se han documentado y acatado. El trabajo realizado soporta las conclusiones alcanzadas. La evidencia es suficiente y aprobada para soportar el informe. Se han logrado los objetivos de los procedimientos del trabajo.
- c. Elaboración del informe de auditoría: el informe de auditoría es elaborado por el auditor encargado del trabajo, el proceso de revisión del informe incluye revisión del supervisor o de un socio no involucrado en el trabajo de campo.

**2.12.4 Supervisión**

Se debe contar con los procedimientos para la revisión de los papeles de trabajo y de los informes antes de ser emitidos. Además, deben evaluar el cumplimiento de las normas fijadas.

### **2.12.5 Consultas**

En casos de ser necesario pueden requerir consultas técnicas con personas que tengan el conocimiento, la experiencia y la habilidad apropiada, la cual se debe dejar documentado como parte de los papeles de la auditoría.

### **2.12.6 Diferencias de Opinión**

Se debe dejar documentado la diferencia de opinión en un memorando. Y se le debe dar seguimiento para su resolución, para los casos que no puedan ser resueltos se debe consultar las entidades competentes.

Revisión de control en los compromisos. Obedece al juicio profesional utilizado por el equipo de auditoría y las conclusiones que se llegó al formular el informe.

### **2.12.7 Terminación del Compromiso y Cierre de los Papeles de Trabajo.**

El proceso de control de calidad debe verificar que a los 60 días de cierre de la auditoría los papeles de trabajo están debidamente completados.

### **2.12.8 Custodia y Confidencialidad de los Papeles de Trabajo.**

Es una parte esencial en el proceso de contabilidad, ya que estos papeles de trabajo son documentos que respaldan y justifican la información financiera y contable de una entidad o empresa. Por lo que su respaldo debe cumplir con las siguientes características: almacenamiento seguro, respaldo digital, identificación y etiquetado, confidencialidad, entre otros.

## **2.13 Monitoreo**

Se lleva a cabo una supervisión regular para evaluar la idoneidad y eficacia de las políticas y procedimientos de control de calidad. Esto incluye realizar inspecciones periódicas de una muestra completa de papeles de trabajo, con el objetivo de brindar una seguridad razonable de que las políticas y procedimientos del sistema de control de calidad son adecuados y se aplican de manera efectiva. El propósito es garantizar que los informes emitidos por los socios responsables sean apropiados en función de las circunstancias.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

#### **3. 1 Tipos de Investigaciones**

##### **3.1.1 Investigación Descriptiva**

Para Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020), tales autores mencionan que “La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir en todos sus componentes principales, una realidad.” (p. 165). Los estudios que poseen un alcance descriptivo buscan detallar aspectos importantes del tema de estudio, en este caso es el análisis de los procesos en la gestión contable de la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN ubicado en Mollejones de Pérez Zeledón

##### **3.1.2 Investigación Explicativa**

“La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto.” (Arias, F., 2012, p. 26). La investigación descriptiva brinda una amplia comprensión del tema bajo estudio, además son de gran referencia para futuros trabajos de investigación.

##### **3.1.3 Investigación Exploratoria**

De acuerdo a Hernández Sampieri, así como se cita en Zafra, O. (2006), se expresa que “los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.” (p. 13). Los estudios de alcance exploratorio se utilizan cuando el objetivo de la investigación consiste en examinar un tema novedoso o poco estudiado.

#### **3.3 Fuentes de Información**

Para Miranda, U. y Acosta, Z. (2008), “Las fuentes de información 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 objetivos esperados.” (p.2). Ante esto, se comprende que las fuentes de información son entendidas como aquel o aquellos recursos que permiten a la persona investigadora, satisfacer necesidades informativas.

### **3.3.1 Fuentes Primarias**

Al respecto, Maranto, M. y González, M. (2015) mencionan lo siguiente en cuanto a las fuentes de información primarias:

Este tipo de fuentes contienen información original, es decir, son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluada por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informes técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (p. 3)

Para efectos de esta investigación, las fuentes de información primaria corresponden a la consulta de tesis, artículos periódicos y científicos, además de la información proporcionada por parte de las personas participantes de esta investigación.

### **3.2.2 Fuentes Secundarias**

Al respecto, Maranto, M. y González, M. (2015) mencionan lo siguiente en cuanto a las fuentes de información secundarias:

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. (p. 3)

Las fuentes de información secundaria son las que contienen información primaria sintetizada y reorganizada. Estas fuentes se encargan de analizar e interpretar las fuentes primarias.

### **3.3 Población de Interés**

“La población de estudio o interés es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados.” (Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M., 2016, p. 202). La población de interés es el conjunto de elementos cuyas propiedades van a ser estudiadas.

### **3.4 Tipo de Muestreo**

Para Arias, F. (2012), “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p. 83). El muestreo es entendido como aquel procedimiento el cual se realiza para conocer distintas características que posee la población en base a una muestra extraída de esta.

#### **3.4.1 Tamaño de la Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó el método no probabilístico, el cual, en palabras de Arias, F. (2012) este se entiende como “un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra.” (p. 85). La muestra es comprendida como un subconjunto de la población, esta permite inferir los resultados en relación a la población. El tamaño de la muestra corresponde a 5 participantes, los cuales serán nombrados desde participante 1 hasta participante 5, esto para guardar estricta confidencialidad sobre las respuestas brindadas por cada uno de estos.

### **3.5 Instrumentos para la Investigación**

“El instrumento de investigación es lo que permite operativizar la técnica.” (p. 3) Por tanto, el instrumento de investigación es el recurso en el que se apoya la persona investigadora para recolectar datos relacionados al problema o fenómeno bajo estudio.

#### **3.5.2 Cuestionario**

“El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2006, p. 310). Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se realizan para obtener información específica relacionada a un objetivo previamente establecido. Los cuestionarios poseen preguntas cerradas y abiertas. pre

**3.5.2.1 Preguntas Cerradas.** “Las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas.” (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2006, p. 310). Las preguntas cerradas son todas aquellas en las cuales, la persona participante o interrogada debe de responder basándose en una serie de opciones proporcionadas por la persona encuestadora o investigadora.

**3.5.2.2 Preguntas Abiertas:** “Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías es muy elevado, en teoría, es infinito, y puede variar de población en población.” (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2006, p. 314). Las preguntas abiertas permiten obtener detalles más profundos en las respuestas de las personas participantes. Estas son de carácter subjetivo, lo cual permite el análisis desde una perspectiva cualitativa.

### **3.5.3 Formularios**

Para Londoño, P. (2013), un formulario es “un documento físico o digital que sirve para recopilar información de manera estructurada, para después almacenarla y ocuparla con un fin en especial.” (párr. 3) Los formularios son documentos donde se realizan preguntas. Estas preguntas pueden ser de respuesta corta, larga, de llenado de casillas o selección múltiple, entre otras alternativas.

### **3.5.4 Entrevista**

“Las entrevistas son herramientas para recolectar datos cualitativos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad.” (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., 2006, p. 598) La entrevista es entendida como un proceso de comunicación, el cual se realiza entre dos personas. La información es transmitida de manera directa por parte de la persona entrevistada.

**3.5.4.1 Entrevista Semiestructurada.** “La entrevista semiestructurada presenta un grado de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados.” (Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M., 2013, p.163). La entrevista semiestructurada es aquella un margen grande de libertad para formular preguntas y las respuestas. La persona entrevistadora puede hacer incluso preguntas que no estaban establecidas dentro de la guía de preguntas.

## **3.6 Definición de Variables**

### **3.6.1 Variable N°1 Análisis de los Procesos Contables**

**3.6.1.1 Definición Conceptual.** “El análisis contable, también conocido como como análisis fundamental o análisis de contabilidad, es un proceso por el cual se estudia la situación económico-financiera de una empresa a través de la información emitida por la misma.” (Asociación Centro de Predicción Económica, 14 de diciembre de 2017, párr. 4) El análisis contable es un conjunto de técnicas que permiten analizar el balance de situación

y la cuenta de pérdidas y ganancias, de esta forma se logra interpretar datos y conocer la situación patrimonial, económica y financiera de la empresa.

**3.6.1.2 Definición Operacional.** Mediante la aplicación del instrumento escogido denominado cuestionario, este aplicado a 5 contadores de la empresa. Con la aplicación de este instrumento se busca analizar las actividades y procedimientos que se realizan actualmente en la oficina. Estas actividades son el registro de transacciones, elaboración de estados financieros y cálculos de impuestos, entre otros.

**3.6.1.3 Definición Instrumental.** Se aplicará el instrumento de cuestionario a los contadores de CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN ubicado en Mollejones de Pérez Zeledón. La finalidad de la aplicación de este instrumento es la de obtener información relacionada al análisis de los procesos contables. El cuestionario se basa en 15 preguntas enfocadas en temas relacionados al registro de transacciones, elaboración de estados financieros y cálculos de impuestos. Ver anexo 1.

### **3.6.2 Variable N°2 Gestión Contable**

**3.6.2.1 Definición Conceptual.** Elizalde tal como se menciona en Chiriguayo, P. (2020) establecen que la gestión contable es “El conjunto de operaciones que se producen en la contabilidad de una empresa durante un ejercicio económico completo, con objeto de determinar la situación económica – financiera al final de este, y el valor del resultado periódico.” (p. 5) Ante esto, se comprende que la gestión contable es aquella actividad, la cual consiste en utilizar, analizar e interpretar la información de contabilidad para adoptar decisiones ya sea a corto o largo plazo.

**3.6.2.2 Definición Operacional.** Con la aplicación de la técnica escogida, se pretende encontrar información que ayude a identificar problemas y debilidades de la gestión contable de la empresa. Se evaluará el cumplimiento de las normas legales en los registros legales, la calificación de la coherencia entre registros y la actividad económica que realiza la empresa, la categorización del manejo de cuentas de la empresa, ingresos o cargos en las operaciones contables, salidas o abonos en las operaciones contables, la operatividad de las operaciones contables, información y orden que poseen los libros contables, información mensual y anual que presenta la empresa, y la respuesta de las operaciones contables ante un escenario en crisis, forma en que se laboran los informes contables.

**3.6.2.3 Definición Instrumental.** Mediante la aplicación de la técnica denominada formulario, se pretende obtener información por parte de los colaboradores que trabajan en la parte contable de la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN ubicado en Mollejones de Pérez Zeledón. El propósito de aplicar un formulario es el de obtener información relacionada a los problemas y debilidades existentes en la gestión contable, esto para el mejoramiento de la precisión, oportunidad y confiabilidad de la información financiera de las empresas de los clientes. El instrumento correspondiente cuenta con 10 preguntas las cuales pueden ser apreciadas en el anexo 2.

### **3.6.3 Variable N°3 Procedimientos Contables Estandarizados**

Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial. (Jaimes, J., 2015, p. 21)

**3.6.3.1 Definición Conceptual.** Como se ha mencionado anteriormente, los procesos contables corresponden a una serie de pasos que consisten en la captación, medición, registro y análisis de los flujos generados en las distintas transacciones realizadas en una entidad, esto con el fin de brindar información veraz, adecuada y precisa.

**3.6.3.2 Definición Operacional.** A través de la técnica de recolección de información denominada entrevista semi estructurada, se realizan preguntas a las personas participantes sobre la estandarización de procedimientos que permitan la gestión contable eficiente, efectiva y que además genere información confiable y oportuna para las empresas de los clientes.

**3.6.3.3 Definición Instrumental.** Por medio de la aplicación de la entrevista semi estructurada, se realizan 9 preguntas relacionadas a la variable sobre procedimientos contables estandarizados a los contadores que laboran para la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN ubicado en Mollejones de Pérez Zeledón, de esta manera se podrá obtener información que sirva para el análisis del objetivo correspondiente. Ver anexo 3.

### **3.6.4 Variable N°4 Nuevos Procedimientos Estandarizados**

**3.6.4.1 Definición Conceptual.** El proceso de estandarización es conceptualizado, en palabras de Torres, tal como se cita en Jaimes, J. (2015), como “el proceso de separar información en diferentes campos, así como de unificar ciertos criterios para un mejor



manejo y manipulación de datos.” (p. 21). Los nuevos procesos de estandarización buscan hacer mejoras para el funcionamiento de la gestión contable dentro de la empresa.

**3.6.4.2 Definición Operacional.** Se aplicará el instrumento de cuestionario de preguntas correspondiente a la entrevista semiestructurada, donde cada participante contestará de manera subjetiva las preguntas que vienen dentro de este. Posterior a esto, se hará un análisis de cada pregunta.

**3.6.4.3 Definición Instrumental.** A través de la aplicación de la técnica denominada entrevista semiestructurada, se pretende obtener información por parte de los colaboradores que trabajan en la parte contable de la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN ubicado en Mollejones de Pérez Zeledón. La finalidad de aplicar esta encuesta es la de obtener datos relacionada a la satisfacción del personal, esto en relación a la capacitación, la tasa de retención de los nuevos conocimientos adquiridos y el impacto en la eficiencia y la precisión de los procedimientos contables de la empresa. La entrevista es de tipo semiestructurada, la cual cuenta con 10 preguntas. Ver anexo 4.

### **3.6.5 Variable N°5 Seguimiento de Procedimientos Contables**

Tomando como un extracto de lo citado por Illescas, E. y Pillajo, J. (2013) en la definición de manual de procedimientos contables, se puede entender que estos corresponden a la ejecución de operaciones contables para la realización de una actividad o tarea específica. (p. 49)

**3.6.5.1 Definición Conceptual.** En relación al concepto de seguimiento, se menciona lo siguiente:

Se entiende por seguimiento a la observación, registro y sistematización de los resultados del monitoreo en términos de los recursos utilizados, las metas intermedias cumplidas, así como los tiempos y presupuestos previstos, las tácticas y las estrategias para determinar cómo está avanzando el proyecto en su conjunto y qué ajustes se deben de realizar (Quintero citado en García, E., lunes, 25 de febrero de 2013, párr. 9)

El seguimiento es la actividad que permite dar mejora a los procesos existentes, en relación a las deficiencias de los procesos en la gestión contable, así como de las estrategias y técnicas empleadas dentro de esta.

**3.6.5.2 Definición Operacional.** Se aplicará el instrumento de cuestionario de preguntas correspondiente a la entrevista semiestructurada, donde cada participante contestará de manera subjetiva, 12 preguntas que vienen dentro de este. Posterior a esto, se hará un análisis de cada pregunta.

**3.6.5.3 Definición Instrumental.** Mediante la aplicación de la técnica denominada cuestionario, se pretende obtener información por parte de los colaboradores que trabajan en la parte contable de la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN La finalidad de aplicar esta encuesta es la de obtener datos relacionada al sistema de procedimientos contables implementados dentro de la empresa, para detectar posibles mejoras y ajustes a la gestión contable de la oficina. El instrumento cuenta con 12 preguntas las cuales pueden apreciarse en el anexo 5.

## Capítulo IV

### Análisis e Interpretación de los Resultados

#### 4.1 Variable I. Procesos Contables

Con el objetivo de mejorar la comprensión de los procesos contables en la oficina de contabilidad, en la elaboración de estados financieros y declaraciones de impuestos, se implementado un cuestionario diseñado con preguntas clave que nos permitirán evaluar cómo se llevan a cabo los procesos contables.

##### 4.1.1 Detalle de los Resultados

Se aplica el total de 5 cuestionario a los contadores de la oficina, los cuales emitieron la misma respuesta a cada una de las preguntas que se detallan a continuación:

**Tabla N°2**

#### Cuestionario Aplicado a Personas Participantes sobre los Procesos Contables

Ítem	Respuesta
1. ¿Cómo realizan la recolección de información de los clientes antes de elaborar las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y las declaraciones de utilidades?	<input type="checkbox"/> Facturas electrónicas <input type="checkbox"/> Facturas físicas <input checked="" type="checkbox"/> Ambas
2. ¿Utilizan alguna herramienta o software para clasificar y registrar los datos contables de los clientes de manera estandarizada?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3. ¿Cómo verifican la exactitud de la información financiera incluida en las declaraciones fiscales de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema o software <input type="checkbox"/> Cálculos manuales

4. ¿Cómo se aseguran de que las declaraciones cumplen con la legislación tributaria vigente y las normativas específicas de cada cliente?	( X ) Sistema o software ( ) Cálculos manuales
5. ¿Existe un proceso de revisión y aprobación de las declaraciones antes de presentarlas en el sistema ATV? En caso afirmativo, ¿quién es el responsable de esta revisión?	( ) Sí ( X ) No
6. ¿Llevan un registro de las fechas límite para la presentación de las declaraciones fiscales?	( X ) Sí ( ) No
7. ¿Existe un sistema de seguimiento para asegurar el cumplimiento de las fechas límites?	( X ) Sí ( ) No
8. ¿Se aplican medidas de seguridad para proteger la confidencialidad y privacidad de la información financiera de los clientes?	( X ) Sí ( ) No
9. ¿Se lleva a cabo alguna capacitación periódica para los contadores de planta con el objetivo de mantenerlos actualizados sobre cambios en regulaciones fiscales y procedimientos contables?	( ) Sí ( X ) No
10. ¿Cómo se manejan las situaciones en las que surgen discrepancias o	( ) No se atiende

problemas con las declaraciones presentadas?	<input type="checkbox"/> Existe un procedimiento <input checked="" type="checkbox"/> Sólo lo atiende la jefatura
11. ¿Cuál es el procedimiento para recopilar y registrar la información contable necesaria para la elaboración de los estados financieros de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema o software <input type="checkbox"/> Cálculos manuales
12. ¿Se implementan políticas para asegurar la precisión y la integridad de los datos utilizados en los estados financieros?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
13. ¿Existe un proceso específico para el ajuste de las partidas contables al final del período contable, como depreciación, amortización u otras provisiones?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
14. ¿Realizan conciliaciones bancarias para garantizar que los saldos concuerden con los registros contables?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
15. ¿Se siguen algunos pasos para asegurar que los estados financieros cumplan con los principios contables y las normas contables aplicables en el país?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Fuente: Elaboración propia, Vargas, 2023

#### **4.1.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado**

Los resultados demuestran que, aunque la recopilación de información en la oficina de contabilidad se basa principalmente en facturas digitales, una minoría de clientes aún envía facturas en papel debido a la diversidad de sus actividades económicas. Asimismo, es importante destacar que la oficina cuenta con un sistema propio desarrollado en una hoja de cálculo Excel, meticulosamente formulado y equipado con macros. Este sistema se alimenta con las facturas de ingresos y gastos, permitiendo procesar la información y generar los resultados necesarios para la presentación de declaraciones y la elaboración de estados financieros. Aunque este sistema ha demostrado ser efectivo en la mayoría de los casos, es necesario mencionar que, ante situaciones inesperadas o discrepancias, el equipo debe recurrir directamente al contador y propietario de la oficina de contabilidad. Si bien esta comunicación directa ha sido útil para resolver problemas complejos, también se debe explorar maneras de fortalecer y documentar los procesos para mejorar la autonomía y eficiencia del equipo.

#### **4.2 Variable II. Problemas y Debilidades en la Gestión Contable**

Con el objetivo de obtener una visión clara y precisa del flujo del proceso contable, hemos implementado un formulario de evaluación. Este formulario nos permitirá identificar y comprender los posibles problemas y debilidades a los que podríamos estar enfrentando en los procesos contables.

##### **4.2.1 Detalle de los Resultados**

#### **Tabla N°3**

#### **Formulario Aplicado a Personas Participantes sobre Problemas y Debilidades en la Gestión Contable**

Ítem	Respuesta
<p>1. ¿Consideras que los procedimientos actuales para recopilar y registrar la información contable son claros y efectivos?</p>	<p>Participante 1: “Sí claro, lo considero.”</p> <p>Participante 2: “Sí, pero podrían mejorar”</p> <p>Participante 3: “Sí, lo considero”</p> <p>Participante 4: “Sí, lo considero”</p> <p>Participante 5: “Sí, lo considero”</p>
<p>2. ¿Identificas algún cuello de botella o punto débil durante los procesos de preparación de la información para las declaraciones o estados financieros?</p>	<p>Participante 1: “En ocasiones, falta de información.”</p> <p>Participante 2: “Sí, no siempre son claras, porque los clientes son extranjeros y no hablan español.</p> <p>Participante 3: “La mayoría de extranjeros, solo envían información a Endrina”</p> <p>Participante 4: “Si existe un cuello de botella, ya que, las dudas solo se resuelven con Elmer o Endrina”</p> <p>Participante 5: “Ciertos casos la información está incompleta”</p>
<p>3. ¿Has notado problemas en los datos utilizados para la preparación de la información para las declaraciones o estados financieros?</p>	<p>Participante 1: “Nunca.”</p> <p>Participante 2: “Nunca.”</p> <p>Participante 3: “Nunca.”</p> <p>Participante 4: “Nunca.”</p>

	Participante 5: "Nunca."
<p>4. ¿Existe alguna falta de estandarización en la clasificación o registro de datos contables que debamos abordar?</p>	<p>Participante 1: "Si por supuesto, si falta estandarización en la clasificación o registro de datos."</p> <p>Participante 2: "Sí, se deben abordar algunos procesos"</p> <p>Participante 3: "Sí, considero que algunos se deben estandarizar"</p> <p>Participante 4: "Sí, algunos se deben mejorar y otros no existen"</p> <p>Participante 5: "Sí, se deben de abordar algunos procesos"</p>
<p>5. ¿Crees que los ajustes contables al final del período se realizan de manera adecuada y oportuna?</p>	<p>Participante 1: "Si, se realizan correctamente."</p> <p>Participante 2: "Si, se realizan correctamente."</p> <p>Participante 3: "Si, se realizan correctamente."</p> <p>Participante 4: "Si, se realizan correctamente."</p> <p>Participante 5: "Si, se realizan correctamente."</p>



<p>6. ¿Se llevan a cabo las conciliaciones bancarias de manera adecuada?</p>	<p>Participante 1: “Casi siempre se llevan a cabo.”</p> <p>Participante 2: “Casi siempre se llevan a cabo.”</p> <p>Participante 3: “Casi siempre se llevan a cabo.”</p> <p>Participante 4: “Casi siempre se llevan a cabo.”</p> <p>Participante 5: “Casi siempre se llevan a cabo.”</p>
<p>7. ¿Te sientes informado y actualizado acerca de las normas contables y cambios regulatorios relevantes para nuestra industria?</p>	<p>Participante 1: “No, no me siento informado.”</p> <p>Participante 2: “No, no me siento informado.”</p> <p>Participante 3: “No, no me siento informado.”</p> <p>Participante 4: ““No, no me siento informado.”</p> <p>Participante 5: ““No, no me siento informado.”</p>
<p>8. ¿Sientes que la comunicación entre los miembros del equipo es efectiva para resolver problemas contables y compartir información relevante?</p>	<p>Participante 1: “Sí, hay buena comunicación.”</p> <p>Participante 2: “Sí, hay buena comunicación.”</p>

	<p>Participante 3: “Sí, hay buena comunicación.”</p> <p>Participante 4: “Sí, hay buena comunicación.”</p> <p>Participante 5: “Sí, hay buena comunicación.”</p>
9. ¿Has recibido suficiente capacitación y formación para mejorar tus habilidades contables?	<p>Participante 1: “Sí, por parte de los compañeros”</p> <p>Participante 2: Sí, por parte de los compañeros”</p> <p>Participante 3: Sí, por parte de los compañeros”</p> <p>Participante 4: Sí, por parte de los compañeros”</p> <p>Participante 5: Sí, por parte de los compañeros”</p>
10. ¿Tienes sugerencias para áreas específicas en las que te gustaría recibir más capacitación?	<p>Participante 1: “No.”</p> <p>Participante 2: “No respondió”</p> <p>Participante 3: “No”</p> <p>Participante 4: “No”</p> <p>Participante 5: “No”</p>

Fuente: Elaboración propia, Vargas, 2023

#### **4.2.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado**

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del formulario de preguntas han sido reveladores. Hasta el momento, el sistema ha cumplido con eficacia el proceso

contable de presentación de declaraciones y confección de estados financieros, demostrando su utilidad en varios aspectos. Sin embargo, también se han identificado algunas deficiencias dentro del flujo del proceso contable. Uno de los puntos destacados es la falta de procedimientos documentados para tareas que no están directamente relacionadas con el sistema aplicado. Esto ha llevado a inconsistencias y una menor estandarización en ciertas áreas. Además, se ha observado que la capacitación del personal en el uso del sistema y otros aspectos contables puede mejorarse. Una capacitación adecuada y constante es esencial para garantizar que todo el equipo esté completamente preparado para enfrentar desafíos y utilizar de manera óptima las herramientas disponibles.

#### **4.3 Variable III. Conjunto de Procedimientos Contables Estandarizados**

Con el objetivo de obtener una comprensión del sistema de procedimientos y los estándares utilizados en nuestra oficina de contabilidad, se implementó una entrevista a los contadores encargados de realizar las declaraciones y estados financieros a la cartera de clientes asignados.

##### **4.3.1 Detalle de los Resultados**

**Tabla N°4**

**Entrevista Semiestructurada a Personas Participantes sobre el Conjunto de Procedimientos Contables Estandarizados**

Ítem	Respuesta
1. ¿Cómo describirías los procedimientos que se utilizan en CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN para la preparación y presentación de los estados financieros de los clientes?	Participante 1: "Buenos." Participante 2: "Buenos." Participante 3: "Regulares." Participante 4: "Buenos." Participante 5: "Regulares."

<p>2. ¿Existe algún manual o documento que detalle los pasos a seguir para cada etapa del proceso contable?</p>	<p>Participante 1: “Están incompletos.”</p> <p>Participante 2: “No existen para todos los procesos.”</p> <p>Participante 3: “Están incompletos.”</p> <p>Participante 4: “Están incompletos.”</p> <p>Participante 5: “No existen para todos los procesos.”</p>
<p>3. ¿Qué controles se aplican para garantizar la precisión y veracidad de los datos financieros registrados en los sistemas contables?</p>	<p>Participante 1: “Revisiones por un sistema.”</p> <p>Participante 2: “Revisiones por un sistema.”</p> <p>Participante 3: “Revisiones por un sistema.”</p> <p>Participante 4: “Revisiones por un sistema.”</p> <p>Participante 5: “Revisiones por un sistema.”</p>
<p>4. ¿Se realizan revisiones o auditorías internas de los procedimientos contables, utilizados para realizar las declaraciones y/o estados financieros?</p>	<p>Participante 1: “No, no se realizan.”</p> <p>Participante 2: “No, no se realizan.”</p> <p>Participante 3: “No, no se realizan.”</p> <p>Participante 4: “No, no se realizan.”</p> <p>Participante 5: “No, no se realizan.”</p>
<p>5. ¿Qué medidas se toman para asegurar que todos los contadores estén al tanto de las actualizaciones en las normativas contables y fiscales relevantes?</p>	<p>Participante 1: “Se envían correo informando.”</p>

	<p>Participante 2: “Algunas por correo, otras verbales.”</p> <p>Participante 3: “Por correo.”</p> <p>Participante 4: “Algunas por correo, otras verbales.”</p> <p>Participante 5: “Algunas por correo, otras verbales.”</p>
<p>6. ¿Existe un procedimiento específico para los casos inusuales en los registros contables?</p>	<p>Participante 1: “Sinceramente no lo conozco.”</p> <p>Participante 2: “No, no existen.”</p> <p>Participante 3: “No, no existen.”</p> <p>Participante 4: “No, no existen.”</p> <p>Participante 5: “No, no existen”</p>
<p>7. ¿Cuál es el flujo de trabajo típico para la preparación de las declaraciones fiscales y estados financieros?</p>	<p>Participante 1: “Se descarga información de los XML. Se carga al Excel. Se clasifican y se realiza la carga. El Excel prepara declaraciones y los Estados Financieros. Se presenta declaraciones. Se envía al cliente para el pago por correo.”</p> <p>Participante 2: “Se descarga la información de los xml, se cargan al Excel, se clasifican, y el sistema prepara las declaraciones y los estados financieros, se informa el cliente.”</p>

	<p>Participante 3: “Facturas llegan al correo, se descarga y se carga al Excel, se clasifica, y el sistema hace la declaraciones y estados financieros, se informa al cliente para que cancele”</p> <p>Participante 4: “Facturas llegan al correo, se descarga y se carga al Excel, se clasifica, y el sistema hace la declaraciones y estados financieros, se informa al cliente para que cancele, se actualiza información en la lista de clientes”</p> <p>Participante 5: “Facturas llegan al correo, se descarga y se carga a Quickbooks y estados de cuentas del banco, se clasifica, se presenta la declaración, se informa al cliente para que cancele impuestos”</p>
<p>8. Describa brevemente los pasos se siguen desde la recopilación de la información hasta la presentación final de las declaraciones.</p>	<p>Participante 1: “Se habla con el cliente. Se hace una lista con los acordado. Se envía a contabilidad. El auxiliar realiza lo necesario para presentar la declaración”</p> <p>Participante 2: “Se recibe la información al correo. El contador realiza el Excel para presentar la declaración.”</p>

	<p>Participante 3: “La información llega al correo, se carga al Excel, si existen facturas de papel se incluyen manualmente, se hace la presentación de la declaración”</p> <p>Participante 4: “Se recibe la información, se carga al Excel, se clasifica, se presenta la declaración”</p> <p>Participante 5: “Se recibe al correo la información, se carga a Quickbooks, se clasifica, se revisa la información, se presenta la declaración.”</p>
<p>9. ¿Qué herramientas o software se utilizan para agilizar o automatizar algunos procesos contables?</p>	<p>Participante 1: “Sí, es un Excel interno de la empresa.”</p> <p>Participante 2: “Sí, es un Excel interno de la empresa.”</p> <p>Participante 3: “Sí, es un Excel interno de la empresa.”</p> <p>Participante 4: “Sí, es un Excel interno de la empresa.”</p> <p>Participante 5: “Sí, es un Excel interno de la empresa, algunos clientes se les lleva Quickbooks”</p>

Fuente: Elaboración propia, Vargas, 2023

### 4.3.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado

Los resultados de la entrevista revelan que en la oficina de contabilidad actualmente carecemos de un sistema de procedimientos estandarizado y de machotes específicos, generando una falta de uniformidad en los procesos contables. Durante el análisis, se evidenció que existen diferencias en los procesos aplicados por algunos contadores, lo cual se relaciona directamente con la diversidad de la cartera de clientes y los servicios que estos contratan.

### 4.4 Variable IV. Comunicación de los Procedimientos

El objetivo de la entrevista es obtener una comprensión detallada del proceso de comunicación y capacitación dentro de la oficina de contabilidad. Para lograr esto, se aplicó una entrevista a los contadores empleados. A través de esta entrevista, se buscó identificar cómo se lleva a cabo la comunicación interna en la oficina, incluyendo la transmisión de información relevante sobre procedimientos contables, actualizaciones normativas y otros aspectos clave del trabajo.

#### 4.4.1 Detalle de los Resultados

**Tabla N°5**

#### **Entrevista Semiestructurada sobre Comunicación de los Procedimientos**

Ítem	Respuesta
1. ¿Qué opinión tienes sobre el programa de capacitación y formación que ofrece la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN para el personal contable?	Participante 1: "Bueno." Participante 2: "Bueno." Participante 3: "Bueno." Participante 4: "Regular." Participante 5: "Bueno."
2. ¿Consideras que la capacitación que has recibido ha sido relevante y útil para tus funciones contables en la empresa?	Participante 1: "Sí." Participante 2: "Sí." Participante 3: "Sí." Participante 4: "Sí."



	Participante 5: "Sí."
3. ¿Considera que podría mejorar las habilidades contables y conocimientos en capacitaciones proporcionadas por la empresa?	Participante 1: "Sí." Participante 2: "Sí." Participante 3: "Sí." Participante 4: "Sí." Participante 5: "Sí."
4. ¿Qué aspectos de la capacitación consideras que se podrían mejorar para que sea aún más efectiva y beneficiosa para el desempeño laboral?	Participante 1: "Ser más estructurados." Participante 2: "Mejor planificadas." Participante 3: "Más constantes." Participante 4: "Más planeadas." Participante 5: "Ser más centralizada y planeada."
5. ¿Sientes que la empresa valora y apoya tu desarrollo profesional a través de la capacitación y la adquisición de nuevos conocimientos?	Participante 1: "No." Participante 2: "No." Participante 3: "No." Participante 4: "No." Participante 5: "No."
6. ¿Cuánto consideras que la capacitación podría impactar positivamente en los procedimientos contables que realizas diariamente?	Participante 1: "En un 100%." Participante 2: "Mayor al 50%." Participante 3: "En un 100%." Participante 4: "Mayor al 50%."

	Participante 5: "Mayor al 50%."
7. ¿Consideras que contar con un procedimiento y ser capacitado mejoraría la elaboración de informes contables?	Participante 1: "Sí." Participante 2: "Sí." Participante 3: "Sí." Participante 4: "Sí." Participante 5: "Sí."
8. ¿Crees que la empresa brinda suficientes oportunidades de actualización y formación continua en temas contables y fiscales?	Participante 1: "No." Participante 2: "No." Participante 3: "No." Participante 4: "No." Participante 5: "No."
9. ¿Consideras que un buen sistema de capacitación influiría en la tasa de retención del personal contable en la empresa? ¿En qué medida?	Participante 1: "Mayor al 50%." Participante 2: "Mayor al 50%." Participante 3: "Mayor al 50%." Participante 4: "Mayor al 50%." Participante 5: "Mayor al 50%."
10. En general, ¿cómo calificarías tu nivel de satisfacción con la capacitación y el apoyo brindado por la empresa para mejorar tus habilidades contables?	Participante 1: "Bueno." Participante 2: "Regular." Participante 3: "Regular." Participante 4: "Regular." Participante 5: "Bueno."

Fuente: Elaboración propia, Vargas, 2023

#### 4.4.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado

Los resultados de la entrevista revelan que la oficina de contabilidad carece de un sistema de capacitación estructurado y consistente. Aunque ocasionalmente se han realizado capacitaciones, la caracterizan una falta de una periodicidad y constancia.

#### 4.5 Variable V. Mantenimiento y Actualización de los Procedimientos

Para garantizar la permanencia en el tiempo de un sistema de procedimientos efectivo, es crucial establecer un proceso sólido para el seguimiento y actualización periódica. Con este fin, se realizará una entrevista con el contador propietario de la oficina de contabilidad donde se buscó comprender la visión que tiene con respecto a la eficacia y relevancia de los procedimientos.

##### 4.5.1 Detalle de los Resultados

Tabla N°6

#### Entrevista Semiestructurada Sobre el Mantenimiento y Actualización de los Procedimientos Contables

Ítem	Respuesta
1. ¿Qué métodos sugieres para monitorear la eficiencia de los nuevos procedimientos contables implementados en la oficina?	Participante 6: “Realizar revisiones periódicas.”
2. ¿Cuál sería la frecuencia ideal para llevar a cabo evaluaciones o revisiones de los procedimientos contables y detectar posibles áreas de mejora?	Participante 6: “Cada 6 meses”
3. ¿Qué indicadores o métricas consideras más relevantes para medir el desempeño y la precisión de los procedimientos contables?	Participante 6: “Realizar revisiones periódicas de las contabilidades

	presentadas, y aplicación correcta de los procedimientos.”
4. ¿Propones la implementación de sesiones de retroalimentación con el personal contable para identificar posibles obstáculos o dificultades en la aplicación de los nuevos procedimientos?	Participante 6: “Sí.”
5. ¿Cuál sería la mejor manera de incentivar y fomentar la participación del personal contable en la detección y propuesta de mejoras en los procesos?	Participante 6: “Capacitación en temas varios, que el empleado sienta que es parte importante del servicio que se brinda.”
6. ¿Qué políticas de comunicación interna consideras necesarias para mantener un flujo constante de retroalimentación y sugerencias de mejora en el área contable?	Participante 6: “Los cambios o mejoras se comenten y expliquen antes implementarse”
7. ¿Sugieres la creación de un sistema de sugerencias o un buzón de ideas para que el personal pueda compartir posibles ajustes o mejoras en los procedimientos?	Participante 6: “Sí.”
8. ¿Qué acciones propondrías para realizar seguimiento a las propuestas de mejora y asegurar su implementación oportuna?	Participante 6: “Una vez al mes comentar las propuestas recibidas.”

9. ¿Cuál es tu opinión sobre la participación del personal contable en el proceso de identificación de posibles riesgos o deficiencias en los procedimientos?	Participante 6: “Regular.”
10. ¿Consideras relevante realizar comparativas con prácticas de otras empresas o estándares de la industria para identificar oportunidades de mejora?	Participante 6: “Sí.”
11. ¿Qué importancia le das a la documentación y registro de las sugerencias de mejora y los resultados obtenidos a partir de las evaluaciones de los procedimientos contables?	Participante 6: “Es importante.”
12. ¿Propones la realización de capacitaciones o talleres específicos para mantener actualizado al personal contable sobre las mejoras implementadas y nuevos procedimientos que se adopten?	Participante 6: “Totalmente de acuerdo.”

#### **4.5.2 Análisis de la Variable con el Instrumento Aplicado**

La aplicación de la entrevista reveló que el contador propietario de la oficina de contabilidad se muestra dispuesto y favorable hacia la implementación del sistema de contabilidad propuesto, así como hacia la realización del seguimiento necesario. Además, expresó su apoyo y reconocimiento a la importancia de contar con un sistema de contabilidad eficiente y actualizado.

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Se concluye que la existencia de una amplia gama de normativa contable, de auditoría y tributaria representa un desafío significativo para la redacción de procedimientos en la oficina de contabilidad. La implementación de procedimientos basados en toda esta información puede llevar a la creación de algunos que nunca se aplicarán de manera efectiva en la empresa.</p>	<p>Para mejorar el levantamiento de los procedimientos contables, se sugiere realizar una categorización de la cartera de clientes basada en dos variables: el estado tributario y el régimen registrado ante el Ministerio de Hacienda. Al identificar a los clientes de esta manera, será posible enfocar la confección de procedimientos en función de las necesidades específicas de cada grupo en la oficina de contabilidad.</p>
<p>Mantener estándares de calidad en los procesos es de suma importancia para garantizar la excelencia de los trabajos realizados de manera equitativa y estandarizada, sin que ello implique un alto costo para la oficina de contabilidad.</p>	<p>Se recomienda utilizar como base los estándares de calidad relacionados con la Normativa Legal y Fiscal, así como contemplar la organización y estructura de los archivos. Además, se sugiere llevar a cabo un adecuado registro y análisis de las transacciones, complementado con acciones de Control Interno.</p>
<p>La implementación de un flujo de proceso que integre los pasos principales es fundamental para establecer un estándar sólido en nuestros procedimientos. Esta estructura brindará una guía clara y coherente para la creación y ejecución de cada procedimiento, lo que, a su vez, contribuirá a mejorar la eficiencia y calidad de nuestras operaciones. Al contar con una base organizada y estandarizada,</p>	<p>Con el objetivo de garantizar un estándar en los procesos y lograr una clara línea de acción en el levantamiento de los procedimientos, es altamente recomendable implementar un flujo de proceso que englobe los principales pasos. Estos procesos fundamentales abarcarían:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de documentos</li> </ol> <p>Clasificación y registro</p>

<p>estaremos en una posición óptima para optimizar el rendimiento de nuestra oficina de contabilidad y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Procesamiento de transacciones</li> <li>3. Revisión y verificación</li> <li>4. Elaboración de Estados Financieros (EEFF)</li> <li>5. Cumplimiento fiscal</li> <li>6. Comunicación con el cliente</li> <li>7. Archivo y almacenamiento de datos</li> <li>8. Seguimiento y mejora continua</li> </ol> <p>Al contar con este flujo de proceso integrado, se establecerá una guía clara en torno a la cual girarán cada uno de los procedimientos que debemos crear. Esto nos permitirá estandarizar nuestras operaciones, mejorando la eficiencia y coherencia en el desempeño de la oficina de contabilidad. Además, facilitará la adaptación a los cambios normativos y la identificación de áreas de mejora continua, fortaleciendo así nuestro servicio y el valor que brindamos a nuestros clientes.</p>
<p>En la oficina de contabilidad, se ha identificado que algunos procedimientos existen, pero carecen de una estructura establecida y estandarizada. Esta situación plantea oportunidades de mejora significativas en la eficiencia y calidad de los trabajos realizados.</p>	<p>Para mejorar la eficiencia y la coherencia en la realización de los procedimientos, se sugiere implementar un machote estandarizado que contenga todos los elementos necesarios. Este machote deberá incluir un encabezado claro, los pasos detallados que conforman cada procedimiento, el responsable de su ejecución, una descripción completa de cada paso, los controles a aplicar y los documentos de referencia pertinentes. Además, se recomienda añadir apartados complementarios que faciliten la</p>

	<p>comprensión y seguimiento de cada procedimiento.</p> <p>La incorporación de un flujo de proceso y la estandarización de cada procedimiento serán fundamentales para cimentar las bases de una oficina de contabilidad más organizada, colaborativa y preparada para enfrentar los desafíos presentes y futuros. Al contar con procedimientos claros y uniformes, se promoverá una mayor eficiencia en las operaciones, se minimizarán los riesgos de errores y se fomentará un ambiente de trabajo más cohesivo y colaborativo.</p> <p>La implementación de este machote estandarizado y el enfoque en la estandarización contribuirán a optimizar el desempeño de la oficina, permitiendo una adaptación más ágil a los cambios y mejoras, y garantizando una mayor calidad en los servicios brindados. Esta medida representa una inversión en la excelencia operativa, lo que a su vez impactará positivamente en la satisfacción de nuestros clientes y en el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p>
<p>La oficina de contabilidad se beneficia de relaciones cercanas y un grupo pequeño de empleados, lo que facilita la comunicación verbal para resolver dudas rápidas. Sin embargo, se ha identificado la falta de un proceso establecido para la comunicación</p>	<p>Con el propósito de establecer un sistema formal de comunicación de normativas y lograr una mejora sustancial en la eficiencia, se sugiere implementar las siguientes estrategias:</p>



<p>de normativas, tanto internas como externas.</p>	<p><b>Comunicación Proactiva:</b> Establecer un canal de comunicación proactivo donde se informen y discutan los cambios y mejoras en los procedimientos antes de su implementación. Esto permitirá anticipar posibles problemas y garantizar una transición más fluida.</p> <p><b>Sesiones de Introducción:</b> Organizar sesiones de introducción para presentar y explicar en detalle los nuevos procedimientos. Estas sesiones brindarán la oportunidad de aclarar dudas y asegurarse de que todos los miembros del equipo comprendan adecuadamente los cambios propuestos.</p> <p><b>Mentores o Entrenadores:</b> Asignar mentores o entrenadores a los empleados para brindar apoyo individualizado en la implementación de los nuevos procedimientos. Los mentores pueden ofrecer orientación y acompañamiento durante el proceso de adaptación.</p> <p><b>Sesiones de Actualización Periódicas:</b> Realizar sesiones periódicas de actualización para mantener al equipo informado sobre posibles ajustes o modificaciones en los procedimientos existentes. Esto garantizará que todos estén al tanto de los cambios y se mantengan actualizados.</p>
---	---

	<p>Reconocimiento: Reconocer y recompensar los esfuerzos y logros de aquellos empleados que se destaquen en la correcta implementación y adopción de los nuevos procedimientos. El reconocimiento positivo incentivará la adhesión y promoverá una cultura de mejora continua.</p> <p>Al adoptar estas estrategias, la oficina de contabilidad podrá establecer un sistema de comunicación de normativas efectivo y fortalecer su capacidad para implementar cambios y mejoras de manera coherente, mejorando así el desempeño general y la calidad de los servicios prestados</p>
<p>La oficina de contabilidad presenta una carencia significativa al no contar con un sistema de procedimientos establecido. Asimismo, se identifica la ausencia de una política de actualización de procedimientos. Estas deficiencias han generado dificultades en la eficiencia y organización del trabajo.</p>	<p>Para garantizar la actualización y funcionalidad de los procedimientos, se sugiere implementar una matriz de seguimiento que contenga la información clave de cada procedimiento. Esta matriz deberá incluir el número de procedimiento, su descripción, la fecha de la última actualización y la fecha estimada para la próxima actualización, así como el responsable de cada procedimiento. Además, se recomienda designar a una persona encargada de dar seguimiento con cada uno de los responsables para asegurar que las actualizaciones se realicen de manera oportuna y efectiva. Con esta medida, se fortalecerá la organización interna y se facilitará la adaptación a los cambios normativos y</p>

	operativos, mejorando la eficiencia y la calidad del trabajo en la oficina de contabilidad
--	--

## Capítulo VI Implementación de Soluciones

### 6.1 Plan de Implementación para la Estandarización de Procedimientos Contables para CRC ACCOUNTING GROUP, S.R.L., de Mollejones de Pérez Zeledón.

El presente plan de implementación tiene como objetivo establecer una guía para la estandarización de los procedimientos contables, con el principal fin de mejorar la eficiencia, la calidad de los resultados y la satisfacción de los clientes. En la investigación realizada se determinó que la oficina carece de procedimientos estructurados, lo que ha llevado a resultados finales inconsistentes y no óptimos. A continuación, se detallan los pasos necesarios para implementar un sistema de procedimientos contables efectivo.

#### 6.1.1 Variable I. Procesos Contables

**Análisis de los procesos existentes:** Para realizar una adecuada clasificación de los procesos contables, se deberá clasificar la cartera de clientes según las siguientes características:

1. Estado tributario: se va a trabajar solamente con los clientes que su estado sea inscrito o obligado tributario.
2. Régimen registrado en el Ministerio de Hacienda: de acuerdo a la actividad económica registrada en el Ministerio de Hacienda, se pueden clasificar en el tipo de régimen que corresponde, ya que, será la guía determinar la normativa que le aplica.

Utilizando la siguiente guía:

Figura 3. Guía para Análisis de Procesos Contables

N°	Condición	Tipo	Descripción
1	Inactivo		Sin actividad económica registrada
2	Activo		Con actividad económica registrada
2.1		RU	Renta utilidad
2.2		RCI	Renta capital inmobiliario
2.3		RCM	Renta capital mobiliario
2.4		REA	Régimen agropecuario
2.5		SIMPLIFICADO	Régimen simplificado
2.6		PREOPERATIVO	Con actividad económica sin iniciar

**Fuente:** Elaboración propia, Vargas, (2023)

1. Inactivo: aplica obligatoriedad en la Administración Tributaria únicamente a personas jurídicas, quien debe presentar una declaración anual.
2. Activo: aplica obligatoriedad a personas físicas y jurídicas quienes debe realizar la respectiva liquidación del IVA y declarar sus utilidades.

**Determinación de los estándares necesarios:** Se establecerán los estándares y las mejores prácticas contables que deben guiar los procedimientos de la oficina, asegurando la consistencia y la calidad en la ejecución de los servicios.

Cada vez que se realice un procedimiento se deben asegurar de la consistencia y calidad en la ejecución de los servicios y la normativa competente, contemplando como ejes principales los que se detallan a continuación:

- a. **Normativa Legal y Fiscal:** Es fundamental asegurarse de que todos los procedimientos se ajusten a las leyes y regulaciones fiscales vigentes en el país. Esto incluye conocer las disposiciones específicas relacionadas con las declaraciones de impuesto de ventas y utilidades, así como otros aspectos contables relevantes, debiendo hacer referencia a la Norma Internacional de Contabilidad, o Legislación Tributaria sobre la cual se basa el procedimiento que estarán realizando.
- b. **Organización y Estructura de Archivos:** Establecer una estructura de archivos organizada y bien definida ayudará a mantener un registro adecuado de la información financiera de cada cliente.
- c. **Registro y Análisis de Transacciones:** Establecer pautas claras para el registro preciso y oportuno de todas las transacciones financieras es esencial para garantizar la integridad de los datos contables.
- d. **Control Interno:** Implementar controles internos sólidos para minimizar el riesgo de errores y fraudes. De acuerdo a la estructura de la oficina se va implementar la rotación periódica de la cartera asignada a cada contador, con el fin, de revisión entre ellos. Además, cada 3 meses el contador a cargo, deberá realizar aleatoriamente revisiones de las contabilidades, para la exploración de la adecuada aplicación de los procedimientos.

### **6.1.2 Variable II. Problemas y Debilidades en la Gestión Contable**

Para optimizar la gestión contable y reducir problemas y debilidades, es fundamental contar con un flujo del proceso contable bien definido, que integre los principales pasos que lo componen. Este flujo tiene como objetivo establecer una estructura clara y organizada que guíe todas las actividades contables, desde la recepción de documentos hasta la consolidación de la información financiera. Implica mapear de manera detallada los procesos esenciales involucrados en el procesamiento de transacciones financieras, así como la presentación de informes, almacenamiento de datos y la implementación de seguimientos y controles

#### **Flujograma del Proceso Contable en CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN**

##### **Descripción del Flujo de Trabajo:**

###### **1. Recepción de Documentos:**

El proceso contable inicia con la recepción de documentos financieros, como facturas de proveedores, comprobantes de gastos, registros de ventas, compras, entre otros.

###### **2. Clasificación y Registro:**

Los documentos recibidos se clasifican según su naturaleza y se registran en el sistema contable.

Las transacciones se clasifican adecuadamente en las cuentas correspondientes: ingresos, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, gastos, hipotecas, entre otros.

###### **3. Procesamiento de Transacciones:**

Las transacciones registradas se procesan en el sistema contable para generar los asientos contables.

###### **4. Revisión y Verificación de Información:**

Se realizaría una revisión exhaustiva de los asientos contables y la información financiera antes de proceder a la elaboración de los estados financieros. Esto ayudaría a detectar y corregir posibles errores o inconsistencias antes de ser enviados al cliente.

###### **5. Elaboración de Estados Financieros:**

A partir de los asientos contables, se preparan los estados financieros, como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo.

###### **6. Cumplimiento Fiscal:**

Se realiza la preparación y presentación de declaraciones fiscales y otros informes requeridos por la Administración Tributaria.

#### 7. **Comunicación al cliente:**

Se realiza el envío al cliente de los reportes contratados.

Se enviará las declaraciones correspondientes, para que realicen el pago respectivo, cuando aplique

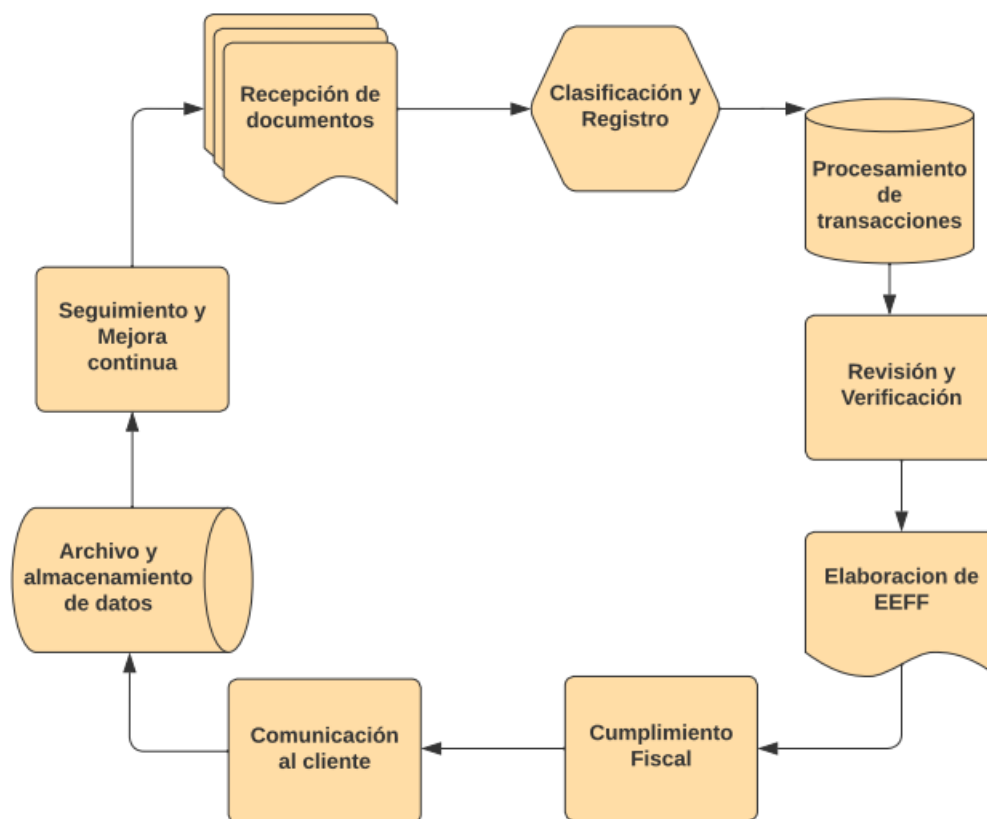
#### 8. **Archivado y Respaldo de Documentos:**

Todos los documentos y registros contables se archivan y respaldan adecuadamente para garantizar la integridad y seguridad de la información financiera.

#### 9. **Seguimiento y Mejora Continua:**

Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño contable, identificar oportunidades de mejora y proponer ajustes en los procedimientos.

Figura 4. *Flujograma*



**Fuente:** Elaboración propia, Vargas, (2023)

### 6.1.3 III Variable Conjunto de Procedimientos Contables Estandarizados

Una vez que se ha identificado y clasificado la cartera de clientes y siguiendo los estándares de calidad establecidos y guiados con el flujo del proceso, el siguiente paso consistirá en elaborar los procedimientos para cada uno de los procesos esenciales.

Para la elaboración de estos procedimientos se debe implementar el machote, (ver anexo 6) y para su implementación se debe seguir la siguiente guía:

#### **Encabezado:**

El encabezado debe ser colocado en la parte superior del procedimiento antes de entrar en los detalles del contenido. Esto asegura que cualquier lector pueda entender rápidamente qué trata el documento y bajo qué contexto se aplica, y esta conformado por:

- a. **Nombre del Proceso:** Se refiere al nombre del proceso principal, tal como está definido en el flujo de proceso. Este es el proceso general que engloba y define las etapas clave para alcanzar un objetivo o resultado específico dentro de la organización.
- b. **Nombre del Subproceso:** Hace referencia a los procesos secundarios o subordinados que forman parte del proceso principal al que pertenecen. Estos subprocesos son tareas más específicas y detalladas que contribuyen al desarrollo exitoso del proceso principal y ayudan a lograr sus objetivos específicos.
- c. **Título del Procedimiento:** Especifica el nombre del procedimiento de manera clara y descriptiva para que los lectores puedan identificar de qué trata el documento.
- d. **Número de Procedimiento:** Asigna un número único al procedimiento. Esto facilita su identificación y seguimiento, especialmente en organizaciones con muchos procedimientos. El número de procedimiento debe contener las dos primeras letras del tipo de documento, en este caso de Procedimiento, luego, las dos primeras letras del área, para este caso Contabilidad, y por último el número consecutivo, ejemplo: PR-CO-001.
- e. **Versión y Fecha de Revisión:** Indica la versión actual del procedimiento y la fecha en que fue revisado o actualizado por última vez. Esto garantiza que todos tengan acceso a la versión más reciente. Objetivo: Explica el propósito del procedimiento y qué se busca lograr al implementarlo.
- f. **El objetivo:** debe ser claro y conciso para que todos comprendan su importancia.



- g. **Alcance:** Describe el alcance del procedimiento, es decir, las áreas o procesos específicos a los que se aplica. Esto evita confusiones sobre su aplicación y asegura que se utilice en el contexto adecuado.
- h. **Definiciones:** En caso de utilizar términos técnicos o específicos, es útil incluir un glosario o definiciones para asegurarse de que todos tengan una comprensión común.

**Procedimiento:**

- a. **N° (Número):** Esta es una numeración única asignada a los pasos que conforman el procedimiento, permitiendo seguir una secuencia lógica en su aplicación.
- b. **Responsable:** En esta sección, se debe especificar el cargo o puesto que tiene la responsabilidad de ejecutar el paso descrito en el procedimiento. Nombrar al responsable garantiza una asignación clara de responsabilidades y ayuda a que los empleados sepan a quién dirigirse en cada etapa del proceso.
- c. **Descripción:** En esta parte del procedimiento, se proporciona una explicación detallada y precisa de las acciones que deben llevarse a cabo en el paso que se está describiendo. La descripción debe ser lo suficientemente clara para que cualquier persona pueda comprender y realizar las tareas requeridas con exactitud y consistencia.
- d. **Control:** En esta sección, se deben especificar las medidas de control necesarias e indispensables que deben aplicarse en el paso detallado del procedimiento. Estas medidas de control tienen como objetivo garantizar que las actividades se realicen de acuerdo con las políticas y estándares establecidos, asegurando la calidad, precisión y cumplimiento normativo en el proceso. La inclusión de controles adecuados ayuda a prevenir errores, identificar desviaciones y promover la integridad de los datos y resultados obtenidos.
- e. **Referencias:** Si el procedimiento se basa en políticas, normas, reglamentos u otros documentos, se deben proporcionar las referencias para que los usuarios puedan acceder a ellos si es necesario.

**Complementarios:**

- a. **Control de cambios:** El control de cambios es esencial para asegurar la vigencia y confiabilidad del procedimiento, así como para garantizar que todos los involucrados estén al tanto de cualquier modificación relevante.
- b. **Persona quien lo elaboró:** persona a cargo de elaboración o actualización del procedimiento.
- c. **Persona quien lo revisó:** persona a cargo de la revisión del procedimiento.
- d. **Anexos:** corresponde la sección del procedimiento donde se incluyen material adicional o complementario que es relevante para entender y aplicar el procedimiento de manera efectiva.

Con esta guía, el levantamiento de procedimientos en la oficina de contabilidad se vuelve mucho más práctico y eficiente. Permite a los contadores del departamento llevar a cabo un levantamiento detallado de cada una de las actividades que realizan en los diversos procesos relacionados con la contabilidad de los clientes asignados.

La implementación de esta plantilla estandarizada facilita la unificación de los diferentes procesos contables, lo que resulta en una mayor coherencia y consistencia en la forma en que se llevan a cabo las tareas. Además, al mantener un formato común en todos los procedimientos, cualquier persona dentro del equipo puede entenderlos sin importar quién los haya creado.

En definitiva, esta guía optimiza el flujo de trabajo en la oficina de contabilidad, brindando una visión clara y sistemática de cada proceso, lo que mejora la calidad de los servicios prestados y contribuye a una gestión contable más eficiente y confiable. Al estandarizar los procedimientos, se fomenta la precisión, se reducen los errores y se garantiza una mejor coordinación entre los miembros del equipo, lo que resulta en un desempeño más efectivo y orientado hacia los objetivos de la organización y sus clientes.

**6.1.4 Variable IV. Comunicación de los Procedimientos**

Se establecerá una estrategia de comunicación efectiva para informar a todo el personal de la oficina sobre los nuevos procedimientos contables estandarizados y sus actualizaciones. Asimismo, se proporcionará capacitación adecuada a todo el personal de la oficina sobre los nuevos procedimientos contables.

Los métodos sugeridos para implementar serían:

- a. **Comunicación Proactiva:** En lugar de esperar que los empleados busquen la información, implementa una estrategia proactiva de comunicación se recomienda enviar un correo electrónicos para comunicar los nuevos procedimientos y las actualizaciones de manera oportuna.
- b. **Sesiones de Introducción:** para los nuevos procedimientos contables que involucra a todo el personal contable, se recomienda realizar sesiones para permitir una interacción más cercana y brindar a los empleados la oportunidad de hacer preguntas y aclarar dudas.
- c. **Mentores o Entrenadores:** Asigna mentores o entrenadores dentro del equipo que puedan guiar a los nuevos empleados en la implementación de los procedimientos y proporcionar retroalimentación constante.
- d. **Sesiones de Actualización Periódicas:** Programa sesiones periódicas de actualización para informar al personal sobre cualquier cambio o mejora en los procedimientos. Mantener al equipo informado fomentará el cumplimiento continuo de los nuevos procesos.
- e. **Reconocimiento:** Reconoce y recompensa a los empleados que demuestren un excelente cumplimiento y aplicación de los procedimientos. Esto puede motivar al equipo a adoptar los cambios con entusiasmo.

Al combinar estos métodos puedes asegurarte de que el personal de la oficina esté debidamente informado y capacitado para implementar los nuevos procedimientos contables de manera efectiva y exitosa, y actualizaciones. La variedad de enfoques puede ayudar a abordar diferentes estilos de aprendizaje y necesidades individuales, lo que mejora la comprensión y adopción de los procedimientos en toda la organización.

#### **6.1.5 Variable V. Mantenimiento y Actualización de los Procedimientos**

Para el mantenimiento y actualización de los procedimientos contables, se recomienda utilizar una matriz o herramienta de registro que permita llevar un seguimiento detallado de los cambios realizados en cada procedimiento. Esta matriz debe incluir información relevante, como la fecha de la última revisión, el responsable de la revisión y los cambios efectuados. Esta práctica asegura que los procedimientos estén siempre actualizados y en conformidad con los estándares establecidos.

La matriz de control de actualización de procedimientos es una herramienta esencial para gestionar y monitorear los cambios en la oficina contable. Su uso proporciona una visión clara del historial de revisiones y permite identificar rápidamente qué procedimientos han sido actualizados y cuándo. Además, facilita la identificación del responsable de cada revisión, lo que promueve la rendición de cuentas y una adecuada supervisión del proceso de actualización.

Al mantener una matriz de control de actualización de procedimientos actualizada y bien organizada, la oficina contable garantiza que todos los cambios necesarios se realicen oportunamente y que los procedimientos estén siempre al día. Esto contribuye a una gestión contable eficiente, precisa y en línea con las mejores prácticas, fortaleciendo así la calidad de los servicios ofrecidos y el cumplimiento de los objetivos contables de la empresa.

Pueden ver la matriz recomendada para la aplicación en el anexo 7

Recomendaciones adicionales:

- a. Se debe mantener un registro detallado de los cambios realizados en cada procedimiento, incluyendo las modificaciones específicas y la justificación para dichas actualizaciones.
- b. Es importante establecer un flujo de trabajo claro para que los responsables de los procedimientos informen y actualicen la matriz de control de manera oportuna.
- c. Se puede utilizar un sistema de notificaciones o alertas para recordar a los responsables la próxima fecha de revisión de cada procedimiento.
- d. La matriz de control debe ser accesible y compartida con todos los miembros del equipo contable para que estén al tanto de las actualizaciones y cambios realizados en los procedimientos.

## **6.2 Conclusión General del Capítulo**

La implementación de procedimientos contables estandarizados en la oficina de contabilidad es crucial para mejorar la calidad y la consistencia de los servicios ofrecidos a los clientes. A través de este plan de implementación, se establecerán los estándares necesarios, se proporcionarán machotes para los procedimientos, se definirá una forma adecuada de comunicación, se ofrecerán recomendaciones para el mantenimiento y se utilizará una matriz de actualización para mantener los procedimientos actualizados. Con

estos esfuerzos, se espera que la oficina de contabilidad logre resultados finales más adecuados y satisfactorios tanto para los clientes como para la organización en general.

### 6.3 Bibliografía

- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la Contabilidad*. Publicacions de la Universitat Jaume I. <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/46624/s66.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El Protocolo de Investigación III: La Población de Estudio, *Revista Alergia México*, vol. 63, (2), pp. 200 – 206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Asociación Centro de Predicción Económica (14 de diciembre de 2017). *¿Por qué es tan importante el Análisis Contable para una Empresa?* <https://n-economia.com/blogposts/por-que-es-tan-importante-el-analisis-contable-para-una-empresa/>
- Carrasco, J. (2009). *Gestión de Procesos (En Rol Facilitador)* Evolución S.A. [https://www.academia.edu/6236588/Gestion\\_de\\_Procesos\\_Juan\\_Bravo\\_Carrasco](https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco)
- Chiriguayo, P. (2020). *Gestión Contable y la Toma de Decisión en el Sector Hotelero*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5873/1/UPSE-TCA-2021-0064.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La Entrevista, Recurso Flexible y Dinámico. *Investigación en Educación Médica*, vol. 2, (7), pp. 162 – 167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- García, E. (lunes, 25 de febrero de 2013). Monitoreo, Seguimiento y Evaluación. Artículos Científicos. <http://edwingarcia1975.blogspot.com/2013/02/monitoreo-seguimiento-y-evaluacion.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. McGraw – Hill. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

- Illescas, E. y Pillajo, J. (2013). *Diseño de un Manual de Procedimientos Contable y Presentación de Estados Financieros Basados en Costos ABC y las NIIF / NIC para PYMES en la Empresa "Sherinas Cárdenas Factory" en el Cantón Gualaceo*. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6295/1/UPS-CT002855.pdf>
- Jaimes, J. (2015). *Estandarización de la Gestión Contable en el Proceso de Compras de la Empresa Quinta Generación*. Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/id/e289dc58-b398-4f92-b3b5-b271f8c6d841/CB-0525173.pdf>
- Londoño, P. (2013). *Qué es un Formulario, para que Sirve y Características*. Lectura de 9 min. <https://blog.hubspot.es/website/que-es-un-formulario>
- Maranto, M. y González, M. (2015). *Fuentes de Información*. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Martínez, V. (2013). *Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación*. [https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/629669/mod\\_resource/content/1/M%C3%A9todos%20t%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/629669/mod_resource/content/1/M%C3%A9todos%20t%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf)
- Ministerio de Hacienda (2023). *Información de Impuestos Administrados por DGT*. <https://www.hacienda.go.cr/docs/N2Impuestos.pdf>
- Ministerio de Hacienda (2023). *Sanciones, Infracciones y Recargos*. <https://www.hacienda.go.cr/docs/SNInfraccionesSancionesYRecargos.pdf>
- Miranda, U. y Acosta, Z. (2008). *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>

- NICC 1 (2014). *Norma Internacional de Control Calidad 1: Control de Calidad en las Firmas de Auditoría que Realizan Auditorías y Revisiones de Estados Financieros, así como otros Encargos que Proporcionan un Grado de Seguridad y Servicios Relacionados*. [http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/10-%20A007%202013%20IAASB%20Handbook%20ISQC%201%20ES\\_WM.pdf](http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/10-%20A007%202013%20IAASB%20Handbook%20ISQC%201%20ES_WM.pdf)
- NIIF. INFO. (2021). *Normas NIIF Vigentes*. <https://niif.info/normas-niif-vigentes/>
- Vargas, R. (2014). *Propuesta de Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público en la Municipalidad de Guácimo*. Universidad Estatal a Distancia. [https://aleph23.uned.ac.cr/media\\_aleph21/033858DOC1.pdf](https://aleph23.uned.ac.cr/media_aleph21/033858DOC1.pdf)
- Zafra, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, vol. 4, (2), pp. 13 – 14. <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>



**Anexos****Anexo 1****Instrumento Cuestionario Aplicado a Contadores de CRC ACCOUNTING GROUP  
S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN**

Universidad Latina de Costa Rica

Facultad de Ciencias Empresariales

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/

Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

El presente documento corresponde al cuestionario aplicado a los contadores que laboran para CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón. Este cuestionario fue elaborado por la estudiante Meilyn Vargas Badilla, de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Latina de Costa Rica, quien se encuentra realizando una investigación acerca del sistema de procedimientos contables estandarizados para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión contable de la empresa para proporcionar un mejor servicio a los clientes. Por lo tanto, su participación es fundamental para llevar a cabo dicha investigación.

La información recolectada será empleada única y exclusivamente para fines académicos e institucionales, por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos. Se agradece responder a todos los ítems.

1. ¿Cómo realizan la recolección de información de los clientes antes de elaborar las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y las declaraciones de utilidades?  
 Facturas electrónicas  
 Facturas físicas  
 Ambas
  
2. ¿Utilizan alguna herramienta o software para clasificar y registrar los datos contables de los clientes de manera estandarizada?  
 Sí  
 No
  
3. ¿Cómo verifican la exactitud de la información financiera incluida en las declaraciones fiscales de los clientes?  
 Sistema o software  
 Cálculos manuales
  
4. ¿Cómo se aseguran de que las declaraciones cumplen con la legislación tributaria vigente y las normativas específicas de cada cliente?  
 Sistema o software  
 Cálculos manuales
  
5. ¿Existe un proceso de revisión y aprobación de las declaraciones antes de presentarlas en el sistema ATV? En caso afirmativo, ¿quién es el responsable de esta revisión?  
 Sí  
 No

6. ¿Llevan un registro de las fechas límite para la presentación de las declaraciones fiscales?

( ) Sí

( ) No

7. ¿Existe un sistema de seguimiento para asegurar el cumplimiento de las fechas límites?

( ) Sí

( ) No

8. ¿Se aplican medidas de seguridad para proteger la confidencialidad y privacidad de la información financiera de los clientes?

( ) Sí

( ) No

9. ¿Se lleva a cabo alguna capacitación periódica para los contadores de planta con el objetivo de mantenerlos actualizados sobre cambios en regulaciones fiscales y procedimientos contables?

( ) Sí

( ) No

10. ¿Cómo se manejan las situaciones en las que surgen discrepancias o problemas con las declaraciones presentadas?

( ) No se atiende

( ) Existe un procedimiento

( ) Sólo lo atiende la jefatura

11. ¿Cuál es el procedimiento para recopilar y registrar la información contable necesaria para la elaboración de los estados financieros de los clientes?

( ) Sistema o software

( ) Cálculos manuales

12. ¿Se implementan políticas para asegurar la precisión y la integridad de los datos utilizados en los estados financieros?

( ) Sí

( ) No

13. ¿Existe un proceso específico para el ajuste de las partidas contables al final del período contable, como depreciación, amortización u otras provisiones?

( ) Sí

( ) No

14. ¿Realizan conciliaciones bancarias para garantizar que los saldos concuerden con los registros contables?

( ) Sí

( ) No

15. ¿Se siguen algunos pasos para asegurar que los estados financieros cumplan con los principios contables y las normas contables aplicables en el país?

( ) Sí

( ) No

**Anexo 2****Instrumento Formulario Aplicado a Contadores de CRC ACCOUNTING GROUP  
S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN**

Universidad Latina de Costa Rica

Facultad de Ciencias Empresariales

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/

Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

El presente documento corresponde al formulario aplicado a los contadores que laboran para CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón Este cuestionario fue elaborado por la estudiante Meilyn Vargas Badilla, de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Latina de Costa Rica, quien se encuentra realizando una investigación acerca del sistema de procedimientos contables estandarizados para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión contable de la empresa para proporcionar un mejor servicio a los clientes. Por lo tanto, su participación es fundamental para llevar a cabo dicha investigación.

La información recolectada será empleada única y exclusivamente para fines académicos e institucionales, por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos. Se agradece responder a todos los ítems.

**Formulario**

**Nombre de la persona:**

---

**Fecha:** \_\_\_\_\_.

<p>1. ¿Consideras que los procedimientos actuales para recopilar y registrar la información contable son claros y efectivos?</p>	
<p>2. ¿Identificas algún cuello de botella o punto débil durante los procesos de preparación de la información para las declaraciones o estados financieros?</p>	
<p>3. ¿Has notado problemas en los datos utilizados para la preparación de la información para las declaraciones o estados financieros?</p>	
<p>4. ¿Existe alguna falta de estandarización en la clasificación o registro de datos contables que debamos abordar?</p>	
<p>5. ¿Crees que los ajustes contables al final del período se realizan de manera adecuada y oportuna?</p>	
<p>6. ¿Se llevan a cabo las conciliaciones bancarias de manera adecuada?</p>	

7. ¿Te sientes informado y actualizado acerca de las normas contables y cambios regulatorios relevantes para nuestra industria?	
¿Sientes que la comunicación entre los miembros del equipo es efectiva para resolver problemas contables y compartir información relevante?	
9. ¿Has recibido suficiente capacitación y formación para mejorar tus habilidades contables?	
10. ¿Tienes sugerencias para áreas específicas en las que te gustaría recibir más capacitación?	

**Anexo 3****Instrumento Entrevista Semiestructurada Aplicada a Contadores de CRC  
ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN**

Universidad Latina de Costa Rica

Facultad de Ciencias Empresariales

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/

Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

El presente documento corresponde a la guía de preguntas de la entrevista semiestructurada aplicada a los contadores que laboran para CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón Este cuestionario fue elaborado por la estudiante Meilyn Vargas Badilla, de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Latina de Costa Rica, quien se encuentra realizando una investigación acerca del sistema de procedimientos contables estandarizados para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión contable de la empresa para proporcionar un mejor servicio a los clientes. Por lo tanto, su participación es fundamental para llevar a cabo dicha investigación.

La información recolectada será empleada única y exclusivamente para fines académicos e institucionales, por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos. Se agradece responder a todos los ítems.



## Entrevista Semiestructurada

### Guía de Preguntas

1. ¿Cómo describirías los procedimientos que se utilizan en CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN para la preparación y presentación de los estados financieros de los clientes?

---

---

---

---

2. ¿Existe algún manual o documento que detalle los pasos a seguir para cada etapa del proceso contable?

---

---

---

---

3. ¿Qué controles se aplican para garantizar la precisión y veracidad de los datos financieros registrados en los sistemas contables?

---

---

---

---

4. ¿Se realizan revisiones o auditorías internas de los procedimientos contables, utilizados para realizar las declaraciones y/o estados financieros?

---

---

---

---

5. ¿Qué medidas se toman para asegurar que todos los contadores estén al tanto de las actualizaciones en las normativas contables y fiscales relevantes?

---

---

---

---

6. ¿Existe un procedimiento específico para los casos inusuales en los registros contables?

---

---

---

---

7. ¿Cuál es el flujo de trabajo típico para la preparación de las declaraciones fiscales y estados financieros?

---

---

---

---

8. Describa brevemente los pasos se siguen desde la recopilación de la información hasta la presentación final de las declaraciones.

---

---

---

---

9. ¿Qué herramientas o software se utilizan para agilizar o automatizar algunos procesos contables?

---

---

---

---

**Anexo 4****Instrumento Entrevista Semiestructurada Aplicada a Contadores de CRC  
ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN**

Universidad Latina de Costa Rica

Facultad de Ciencias Empresariales

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/

Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

El presente documento corresponde a la guía de preguntas de la entrevista semiestructurada aplicada a los contadores que laboran para CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón. Este cuestionario fue elaborado por la estudiante Meilyn Vargas Badilla, de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Latina de Costa Rica, quien se encuentra realizando una investigación acerca del sistema de procedimientos contables estandarizados para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión contable de la empresa para proporcionar un mejor servicio a los clientes. Por lo tanto, su participación es fundamental para llevar a cabo dicha investigación.

La información recolectada será empleada única y exclusivamente para fines académicos e institucionales, por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos. Se agradece responder a todos los ítems.

**Entrevista Semiestructurada**  
**Guía de Preguntas Satisfacción de Capacitación**

1. ¿Qué opinión tienes sobre el programa de capacitación y formación que ofrece la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN para el personal contable?

---

---

---

---

2. ¿Consideras que la capacitación que has recibido ha sido relevante y útil para tus funciones contables en la empresa?

---

---

---

---

3. ¿Considera que podría mejorar las habilidades contables y conocimientos en capacitaciones proporcionadas por la empresa?

---

---

---

---

4. ¿Qué aspectos de la capacitación consideras que podrían mejorarse para que sea aún más efectiva y beneficiosa para tu desempeño laboral?

---

---

---

---

5. ¿Sientes que la empresa valora y apoya tu desarrollo profesional a través de la capacitación y la adquisición de nuevos conocimientos?

---

---

---

---

6. ¿Cuánto consideras que la capacitación podría impactar positivamente en los procedimientos contables que realizas diariamente?

---

---

---

---

7. ¿Consideras que contar con un procedimiento y ser capacitado mejoraría la elaboración de informes contables?

---

---

---

---

8. ¿Crees que la empresa brinda suficientes oportunidades de actualización y formación continua en temas contables y fiscales?

---

---

---

---

9. ¿Consideras que un buen sistema de capacitación influiría en la tasa de retención del personal contable en la empresa? ¿En qué medida?

---

---

---

---

10. En general, ¿cómo calificarías tu nivel de satisfacción con la capacitación y el apoyo brindado por la empresa para mejorar tus habilidades contables?

---

---

---

---

**Anexo 5****Instrumento Guía de Preguntas Correspondiente a la Entrevista Semiestructurada  
Aplicada al Contador - Dueño de la Empresa de CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L.  
DE MOLLEJONES DE PÉREZ ZELEDÓN**

Universidad Latina de Costa Rica

Facultad de Ciencias Empresariales

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/

Hora: \_\_\_\_ : \_\_\_\_

El presente documento corresponde a la entrevista semiestructurada aplicada al dueño – contador de la empresa CRC ACCOUNTING GROUP S.R.L. de Mollejones de Pérez Zeledón Este cuestionario fue elaborado por la estudiante Meilyn Vargas Badilla, de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Latina de Costa Rica, quien se encuentra realizando una investigación acerca del sistema de procedimientos contables estandarizados para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión contable de la empresa para proporcionar un mejor servicio a los clientes. Por lo tanto, su participación es fundamental para llevar a cabo dicha investigación.

La información recolectada será empleada única y exclusivamente para fines académicos e institucionales, por lo que se garantiza la confidencialidad de los datos. Se agradece responder a todos los ítems.



## Entrevista Semiestructurada

### Mejoras y Seguimiento

1. ¿Qué métodos sugieres para monitorear la eficiencia de los nuevos procedimientos contables implementados en la oficina?

---

---

---

---

2. ¿Cuál sería la frecuencia ideal para llevar a cabo evaluaciones o revisiones de los procedimientos contables y detectar posibles áreas de mejora?

---

---

---

---

3. ¿Qué indicadores o métricas consideras más relevantes para medir el desempeño y la precisión de los procedimientos contables?

---

---

---

---

4. ¿Propones la implementación de sesiones de retroalimentación con el personal contable para identificar posibles obstáculos o dificultades en la aplicación de los nuevos procedimientos?

---

---

---

---

5. ¿Cuál sería la mejor manera de incentivar y fomentar la participación del personal contable en la detección y propuesta de mejoras en los procesos?

---

---

---

---

6. ¿Qué políticas de comunicación interna consideras necesarias para mantener un flujo constante de retroalimentación y sugerencias de mejora en el área contable?

---

---

---

---

7. ¿Sugieres la creación de un sistema de sugerencias o un buzón de ideas para que el personal pueda compartir posibles ajustes o mejoras en los procedimientos?

---

---

---

---

8. ¿Qué acciones propondrías para realizar seguimiento a las propuestas de mejora y asegurar su implementación oportuna?

---

---

---

---

9. ¿Cuál es tu opinión sobre la participación del personal contable en el proceso de identificación de posibles riesgos o deficiencias en los procedimientos?

---

---

---

---

10. ¿Consideras relevante realizar comparativas con prácticas de otras empresas o estándares de la industria para identificar oportunidades de mejora?

---

---

---

---

11. ¿Qué importancia le das a la documentación y registro de las sugerencias de mejora y los resultados obtenidos a partir de las evaluaciones de los procedimientos contables?

---

---

---

---

12. ¿Propones la realización de capacitaciones o talleres específicos para mantener actualizado al personal contable sobre las mejoras implementadas y nuevos procedimientos que se adopten?


---

---

---

---

## Anexo 6

 CRC CONTADORES	<b>Nombre del Proceso</b>	N°:
	<b>Nombre del Subproceso</b>	Versión:
	<b>Título del Procedimiento</b>	Fecha actualización:
		Páginas:

<b>Objetivo:</b>	
<b>Alcance:</b>	
<b>Condiciones Generales:</b>	
<b>Definiciones:</b>	

N°	Responsable	Descripción	Control	Doc. Referencia

Control de Cambios				
Versión	Fecha de Aprobación			Descripción del Cambio
	AAAA	MM	DD	

Persona quien lo elaboró	
Nombre y apellidos	Cargo

Persona quien lo revisó	
Nombre y apellidos	Cargo

## Anexo 7

 CRC CONTADORES	<b>MATRIZ DE CONTROL PROCEDIMIENTOS CONTABLES</b>
---	---

N° Procedimiento	Nombre del Procedimiento	Fecha última actualización	Fecha próxima actualización	Responsable de la revisión

## Anexo 8

10 de agosto del 2023

CRC Accounting Group, S.R.L.  
Mollejones, Pérez Zeledón

Asunto: Entrega de Propuesta de Formulación de Procedimientos en la Oficina de Contabilidad

Estimados contadores:

Es un placer para mí dirigirme a ustedes y a todo el equipo de CRC Accounting Group, S.R.L. con el propósito de hacer entrega oficial de la propuesta de formulación de procedimientos, desarrollada como parte de mi proyecto de graduación.

El objetivo principal de esta propuesta es optimizar y estandarizar los procesos contables, mejorar el flujo de trabajo y establecer una guía clara para la redacción de procedimientos en la empresa. Teniendo en cuenta la importancia de contar con procedimientos eficientes y efectivos, me complace presentarles las siguientes propuestas:

**Procesos Contables:** Se identificaron áreas de mejora en los procesos contables actuales. Se proponen soluciones para optimizar la eficiencia y precisión en cada etapa del proceso.

**Flujo de Proceso:** Se diseñó un flujo de trabajo más fluido y coherente, minimizando posibles cuellos de botella. Se propone una estructura de trabajo que facilite la colaboración y comunicación entre los equipos.

**Plantilla para la Redacción de Procedimientos:** Se presenta un formato estandarizado para la redacción de procedimientos, asegurando la consistencia y claridad en su elaboración.

**Propuestas para Capacitación y Comunicación de Procedimientos:** Se sugieren planes de capacitación para asegurar una adecuada implementación de los nuevos procedimientos. Se propone un enfoque de comunicación interna para asegurar que todos los miembros del equipo estén al tanto de los cambios.

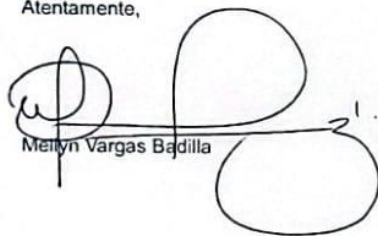
**Seguimiento de los Procedimientos:** Se crea una plantilla para realizar un seguimiento efectivo de la implementación y eficacia de los procedimientos. Confío en que estas

propuestas, de ser implementadas, contribuirán significativamente a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios.

Agradezco a ustedes y a todo el equipo de CRC Accounting Group, S.R.L., por la colaboración y la oportunidad de llevar a cabo este proyecto en sus instalaciones. Espero que esta propuesta sea de su agrado y que pueda ser considerada para su implementación.

Quedo a su disposición para cualquier aclaración o duda que puedan surgir respecto a la propuesta. Agradezco de antemano su tiempo y consideración.

Atentamente,

  
Mellyn Vargas Badilla

Recibe 