

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Sede Atenas

Contaduría Pública

Propuesta de un plan de acción para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en firmas contables independientes: Un modelo basado en la NIGC 1

Trabajo de grado para optar por el grado de
Licenciatura en Contaduría Pública

Tutor:

MBA. German Picado García

Sustentante:

Rodrigo Jiménez Quesada

Atenas, 2025

Dedicatoria

A mis padres, por ser el pilar firme sobre el que he construido este camino.

Gracias a su amor incondicional, a su integridad y valores.

Su amor infinito ha sido la fuerza que me

*impulsa a dar siempre lo mejor,
con humildad, disciplina y cariño.*

Este trabajo también es suyo.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a quienes han sido parte esencial de este proceso académico y personal. A mis padres, por su amor, paciencia y ejemplo constante de esfuerzo y rectitud. A mis profesores y mentores, por compartir su conocimiento con generosidad y exigirme siempre con una mirada crítica y rigurosa. A mis colegas y amigos, por las conversaciones, el apoyo y la complicidad que hicieron más llevadero este camino. A la institución que me acogió, por brindarme las herramientas y el espacio para crecer profesionalmente. Y a todos aquellos que, de forma directa o indirecta, contribuyeron a que este trabajo fuera posible.

Gracias por creer en mí.

Índice general

Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Resumen Ejecutivo	XII
1. Marco Conceptual	1
1.1. Introducción	2
1.2. Marco Conceptual	2
1.3. Área de Estudio	3
1.3.1. Delimitación del Problema	3
1.4. Justificación	3
1.5. Aspectos Cronológicos y Espaciales	5
1.5.1. Políticos	5
1.5.2. Económicos	5
1.5.3. Sociales	6
1.5.4. Tecnológicos	6
1.5.5. Culturales	7
1.6. Planteamiento del Problema	7
1.7. Enunciado del Problema	8
1.8. Delimitación	9
1.8.1. Alcance	9
1.8.2. Limitaciones	10
1.9. Estado del Arte	11
1.10. Objetivos de la Investigación	13

1.10.1. Objetivo General	13
1.10.2. Objetivos Específicos	13
2. Marco Teórico	14
2.1. Introducción	15
2.2. Marco Teórico	15
2.3. Antecedentes	16
2.4. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) .	17
2.5. Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA)	18
2.6. Colegio Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA)	18
2.7. Colegio de Contadores Privados de Costa Rica	19
2.7.1. Funciones del Colegio Contadores Privados de Costa Rica	19
2.7.2. Funciones de los agremiados	19
2.8. Norma Internacional de Gestión de la Calidad NIGC 1	20
2.8.1. Aplicación General la NIGC 1 en las firmas de auditoria	21
2.8.2. Adaptación de la NIGC 1 en los procesos operativos de las firmas Contables Independientes	21
2.9. Código de Ética	22
2.9.1. Experiencia	22
2.9.2. Transparencia	23
2.9.3. Independencia	23
2.9.4. Credibilidad	23
2.9.5. Actualización	23
2.10. Circulares promulgadas por el CCPA	24
2.10.1. Circular 02-2022	24
2.10.2. Circular N.º 03-2022R	24
2.10.3. Circular N.º 07-2022R	25
2.10.4. Circular N.º 10-2022	25

2.10.5. Circular 16-2022R	26
2.11. Firmas Contables y sus productos	27
2.11.1. Firma Contable	27
2.11.2. Productos de las firmas contables	27
2.12. Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.13. Elementos Clave de un SGC	32
2.14. Evaluación de los SGC por parte del CCPA	32
2.15. Planes de Acción	38
2.16. Riesgos de la calidad	38
2.16.1. ¿Cómo identificar y evaluar los riesgos de calidad?	40
2.17. Indicadores de Desempeño (KPI's)	41
3. Marco Metodológico	42
3.1. Marco Metodológico	43
3.2. Tipo de Investigación	43
3.2.1. Investigación Descriptiva	44
3.2.2. Investigación Explicativa	45
3.2.3. Investigación Exploratoria	45
3.3. Enfoque de la Investigación	46
3.3.1. Enfoque Mixto	46
3.4. Variables	47
3.4.1. Optimización de las variables de la investigación	47
3.5. Población y Muestra	51
3.5.1. Población	51
3.5.2. Muestra	51
3.5.3. Muestreo	52
3.5.4. Muestreo por estratos	52
3.5.5. Tamaño de la muestra	53

3.6.	Descripción de los instrumentos y técnicas de recopilación de la información	54
3.6.1.	Entrevistas	54
3.6.2.	Cuestionarios	55
3.6.3.	Plataforma Windows Forms	55
3.6.4.	Análisis de documentos	55
3.6.5.	Fuentes de Información	56
4.	Análisis y Resultados	57
4.1.	Introducción	58
4.2.	Análisis de Factores que afectan una implementación eficiente de Sistemas de Gestión de Calidad en firmas contables independientes	58
4.2.1.	Metodología	59
4.2.2.	Resultados y Análisis	59
4.3.	Análisis de Costos para Implementar NIGC 1 en un Despacho Contable Pequeño en Costa Rica (2025)	76
4.3.1.	Componentes Clave y Costos Ajustados	77
4.3.2.	Factores Clave que Impactan el Costo Real	79
4.4.	Análisis de cumplimiento de la NIGC 1 aplicada en elaboración de certificaciones de ingresos con base en las Circulares 02-2022 y 16-2022R del CCPA	80
4.4.1.	Metodología	80
4.4.2.	Análisis y Resultados	81
4.4.3.	Aplicación de procedimientos de verificación	84
4.4.4.	Recopilación y verificación de documentos de soporte	86
4.4.5.	Evaluación final y Control de la Calidad	88
4.5.	Análisis de cumplimiento de la NIGC 1 aplicada al ciclo contable	89
4.5.1.	Metodología	90
4.5.2.	Análisis y Resultados	90

4.5.3. Análisis de Componentes del SGC	91
4.6. Plan de Acción para el Cierre de Brechas en el Proceso del Ciclo Contable . .	99
5. Conclusiones y Recomendaciones	104
5.1. Introducción	105
5.2. Conclusiones	105
5.3. Recomendaciones	109
Anexos	112
A. Entrevista: Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en firmas contables inde- pendientes	112
A.1. Introducción	113
A.1.1. Sección 1: Conocimiento y Estado de Implementación (Preguntas Cerradas y Abiertas)	113
A.1.2. Sección 2: Obstáculos a la Implementación (Preguntas Abiertas y Cerradas)	114
A.1.3. Sección 3: Recursos Necesarios (Preguntas Abiertas y Cerradas) . . .	115
A.1.4. Sección 4: Entendimiento del Propósito del SGC (Preguntas Abiertas y Cerradas)	115
A.1.5. Agradecimiento	116
Bibliografía	117
Hoja de Aprobación	120
Certificación lingüística	121
Autorización para uso y Manejo de los Trabajos Finales	122

Índice de Figuras

1.1. Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad	4
2.1. Organigrama general firma Servicios Contables Independientes	17
2.2. Diagrama de flujo proceso de revisión de un SGC	37
2.3. Proceso identificación Riesgos de Calidad	40
4.1. Familiaridad de firmas contables con la Circular 07-2022	60
4.2. Conocimiento de la adopción de la NIGC1 en firmas contables según CCPA .	61
4.3. Inicio del proceso de implementación del SGC	62
4.4. Motivos principales por los que no se ha implementado el SGC en las firmas .	64
4.5. Elementos del SGC implementados por las firmas contables	65
4.6. Obstáculos para la implementación del SGC en firmas contables	67
4.7. Estratificación de principales obstáculos percibidos por firmas contables al implementar un SGC.	67
4.8. Disponibilidad de elementos de SGC en firmas contables	69
4.9. Percepción de las firmas contables acerca de la adopción de la NIGC1 como un obstáculo	70
4.10. Recursos considerados necesarios para implementar el SGC por las firmas contables	72
4.11. Evaluación de perfiles del personal clave para el SGC en firmas contables . .	73
4.12. Principales beneficios o propósitos del SGC identificados por las firmas contables	74
4.13. Comentarios adicionales aportados por las firmas contables	76
4.14. Cumplimiento Global de NIGC1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos .	81
4.15. Total Cumplimiento de NIGC 1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos .	83
4.16. Total No Cumplimiento de NIGC 1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos	83

4.17. Aplicación de procedimientos de verificación	86
4.18. Recopilación y verificación de documentación de soporte	87
4.19. Verificación y cumplimiento de la calidad	89
4.20. Avance Total de Cumplimiento de la Firma en Proceso del Ciclo Contable . .	91
4.21. Categoría Recolección y Validación de la Información	92
4.22. Categoría Liderazgo y Compromiso	93
4.23. Componente Monitoreo y Evaluación	95
4.24. Componente Planificación y Gestión del Riesgo	96
4.25. Componente Gestión del Recurso	97
5.1. Representación gráfica de costos para las firmas contables independientes . .	109

Índice de Tablas

2.1. Elementos requeridos en sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con NIGC 1	29
2.2. Proceso evaluación de los sistemas de gestión de la calidad	33
3.1. Variables Investigación	48
3.2. Distribución de la población y muestra por estrato	53
4.1. Familiaridad de firmas contables con la Circular 07-2022	59
4.2. Conocimiento de la adopción de la NIGC 1 en firmas contables según CCPA	61
4.3. Inicio del proceso de implementación del SGC	62
4.4. Motivos principales por los que no se ha implementado el SGC en las firmas	63
4.5. Elementos del SGC implementados por las firmas contables	65
4.6. Obstáculos para la implementación del SGC en firmas contables	66
4.7. Disponibilidad de elementos de SGC en firmas contables	68
4.8. Percepción de las firmas contables de la adopción de la NIGC 1 como obstáculo	70
4.9. Recursos considerados necesarios para implementar el SGC por las firmas contables	71
4.10. Evaluación de perfiles del personal clave para el SGC en firmas contables	73
4.11. Principales beneficios o propósitos del SGC identificados por las firmas contables	74
4.12. Comentarios adicionales aportados por las firmas contables	75
4.13. Total estimado implementación de NIGC 1 en firma contable independiente	78
4.14. Cumplimiento Global de NIGC1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos	81
4.15. Total Cumplimiento de NIGC1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos	82
4.16. Aplicación de procedimientos de validación	85
4.17. Recopilación y verificación de documentación de soporte	87

4.18. Verificación y Cumplimiento de la Calidad	88
4.19. Avance total de cumplimiento de la firma en proceso del ciclo contable . . .	91
4.20. Categoría Recolección y Validación de la Información	92
4.21. Evaluación de Categoría Liderazgo y Compromiso	93
4.22. Evaluación de Componente Monitoreo y Evaluación	94
4.23. Categoría Planificación de Riesgo	96
4.24. Categoría Gestión del Recurso	97
4.25. Plan de acción para solventar brechas en el proceso del ciclo contable	99

Resumen Ejecutivo

La presente investigación tiene como propósito proponer un plan de acción que permita implementar un modelo de gestión de calidad basado en la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1) aplicado a firmas contables independientes, considerando aspectos como el tamaño de la firma, recurso humano y tecnológico, estructura organizativa, todo ello regulado bajo las directrices de los Colegios Profesionales Públicos y Privados de Costa Rica.

De acuerdo con Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) (2021), se define como Sistema de Gestión de la Calidad como: “un mecanismo que crea un entorno que permite y ayuda a los equipos de los encargos a realizar encargos de calidad” (p.3).

El objetivo general es *“Proponer un plan de acción para implementar un sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1) que permita garantizar el cumplimiento normativo en los procesos operativos y optimizar los procesos contables en la firma “Servicios Contables Independientes” ubicada en el cantón de Atenas”*.

Esta investigación resalta la obligación de las firmas contables de implementar Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), según lo indica la circular 03-2022R emitida por el Colegio Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA).

A continuación, se presenta una breve explicación de cada uno de los capítulos y secciones principales de la tesis, tal como se describen en las fuentes proporcionadas:

1. **Capítulo 1: Marco Conceptual:** Este capítulo propone las bases en que se sustenta la investigación. Define el concepto de Marco Conceptual, citando autores como Sampieri y Mendoza y Torres (2018) y Tafur (2008).

2. **Capítulo 2: Marco Teórico:** Este capítulo recopila los principales conceptos relacionados con la NIGC 1 y sistemas de gestión de la calidad. Además, se abordan los lineamientos emitidos por el CCPA.
3. **Capítulo 3: Marco Metodológico:** En este apartado se describe el enfoque metodológico aplicado a la investigación, se define las técnicas de recolección de datos, variables y se define la población de estudio.
4. **Capítulo 4: Análisis y Resultados:** Este capítulo se divide en tres secciones, la primera parte lo compone un análisis detallado de aplicación de la NIGC 1 en las firmas del cantón del Atenas, mientras que las siguientes lo integran un caso de estudio de la aplicación de la norma en los procesos de elaboración de Informes de Certificación de Ingresos y ciclo contable de la firma Servicios Contables Independientes.
5. **Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones:** Finalmente, se presentan las conclusiones generales de la investigación, destacando la importancia de solventar las brechas detectadas durante el proceso de implementación del SGC. Se formulan recomendaciones específicas para cada conclusión presentada, a fin de mejorar el cumplimiento operativo y normativo de la firma.

En resumen, esta investigación pretende servir como una herramienta de ayuda para las firmas contables independientes, que buscan cumplir con el cumplimiento de normas y estándares internacionales establecido por los organismos reguladores. Con ello se pretende fortalecer el ejercicio profesional y garantizar que los servicios brindados por las firmas cumplan con los más altos estándares de calidad.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1. Introducción

En este capítulo se abordan los elementos que permitan sustentar conceptos teóricos necesarios para la elaboración de esta propuesta, tales como: área de estudio correspondiente, la justificación y delimitación del problema, objetivos que se buscan con la investigación. Además, se abarcan aspectos cronológicos y espaciales y una descripción detallada de la problemática que se desea abordar.

1.2. Marco Conceptual

El marco conceptual constituye el fundamento sobre la cual se sustentará la investigación, relaciona los conceptos con las variables a estudiar y orientando la investigación.

Hernández-Sampieri y Torres (2018) citan:

El marco conceptual o ideológico es más importante para orientar la investigación que el propio método, ya que determina la dirección en la que debe enfocarse el investigador al explorar el problema de interés, crea sensibilidad para recabar datos de grupos marginales o no representados y hace un llamado a la acción (p.557).

Tafur (2008) define: “El marco conceptual es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación” (p.229).

Así mismo, Reidl-Martínez (2012) menciona:

El plan inicial del desarrollo de un marco conceptual que sustente la investigación a realizar incluye no sólo los supuestos teóricos de los que parte el investigador, sino también conforma la manera en la que el investigador recoge sus datos, lo que a su vez determina o establece los límites de las clases de análisis que pueden emplearse. (párr.6)

El marco conceptual define la ruta de los conceptos que se desarrollarán en los próximos capítulos de forma más detallada durante la investigación.

1.3. Área de Estudio

1.3.1. Delimitación del Problema

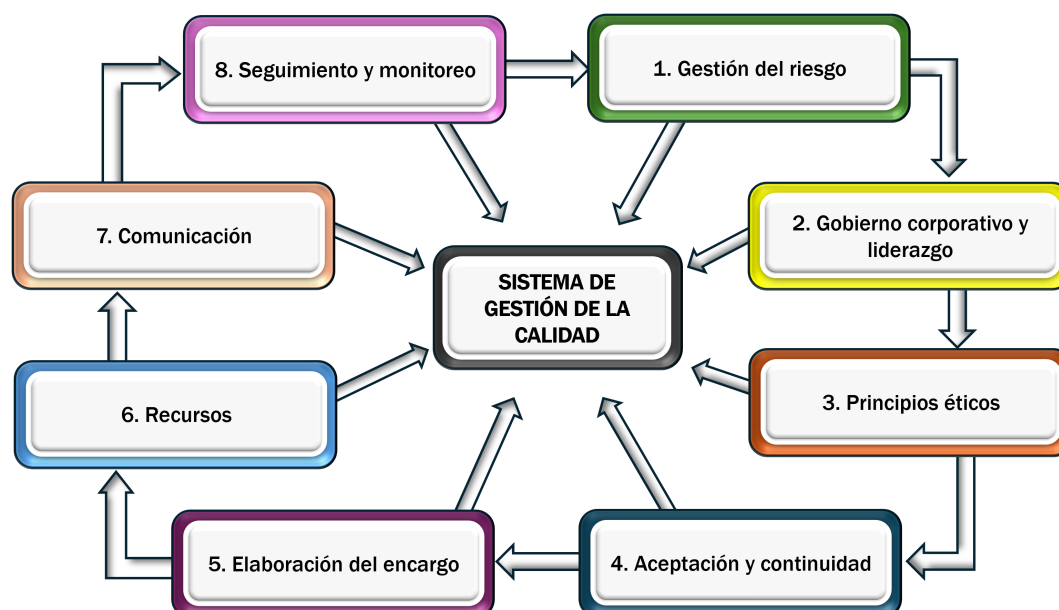
Siendo el tema para desarrollar: *“Propuesta de un plan de acción para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en firmas contables independientes: Un modelo basado en la NIGC 1”*, se limita en el ámbito de la NIGC 1 específicamente en la utilización y el manejo de esta norma en el desarrollo y diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) para la firma “Servicios Contables Independientes”, ubicada en el cantón central de Atenas. En este entendido, el diseño consistirá en una propuesta para su implementación, por cuanto implica integrar todos los procesos como un único sistema donde se pueda visualizar la trazabilidad de los procedimientos, tareas y sus productos, que permita la evaluación frecuente y su mejora continua.

1.4. Justificación

Se pretende evaluar la gestión de las funciones de la firma “Servicios Contables Independientes”, para valorar con el cumplimiento de la Norma Internacional de Gestión de Calidad (NIGC 1), y por consiguiente elaborar un plan de acción en aquellas áreas de no cumplimiento, teniendo como meta la aplicación de la norma en un 100 %, de ahí esta investigación viene a apoyar mediante una propuesta para la implementación de dicha norma en sus elementos más relevantes, a saber:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Gestión del Riesgo | 5. Realización del encargo |
| 2. Gobierno Corporativo y Liderazgo | 6. Recurso humano |
| 3. Principios éticos | 7. Comunicación |
| 4. Aceptación y continuidad | 8. Seguimiento y corrección |

Figura 1.1: Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)



Nota: La figura anterior, es una ilustración con el fin de sensibilizar desde este capítulo los componentes que integran un SGC.

Fuente: Elaboración propia

En una primera etapa y como insumo relevante se debe realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de la firma contable y a partir de este la definición de los objetivos y actividades a realizar.

La presente investigación permitiría mostrar los beneficios de contar con la aplicación de la NIGC 1, tanto a nivel contable, como en la presentación de la información financiera, destinada al uso usuarios finales para la toma de decisiones, no menos importante el cumplimiento de la firma con la normativa vigente.

1.5. Aspectos Cronológicos y Espaciales

1.5.1. Políticos

Desde la perspectiva política, la adopción de la NIGC 1 en Costa Rica tiene una serie de implicaciones. En primer lugar, esta norma establece los estándares de calidad tanto para el sector público como el privado, busca mejorar los productos ofrecidos (Estados financieros, auditorias, informes de certificación, asesoramiento financiero y tributarios, etc.) los cuales serán destinados a un cliente final para la toma de decisiones.

En segundo lugar, la NIGC 1 como una herramienta que ayude a la transparencia de la información, esto se debe a que la norma puede cambiar la forma en las firmas se relacionan con sus clientes (mayor conocimiento sobre el giro del negocio), debido a que es necesario mejorar los canales de comunicación tanto a lo interna como externamente de la firma al momento de aceptar o continuar con un encargo.

Así mismo, la aplicación de la NIGC 1 asegura que las firmas mantengan una constante evaluación de riesgos y cumplimiento normativo, lo cual conlleva a mejorar la credibilidad ante los entes reguladores, tanto nacionales como internacionales.

Según Ward (2006), presidente del IFAC durante el periodo 2004 - 2006, menciona: “Una información financiera creíble y fiable es fundamental para la inversión. Genera confianza en los inversores, lo que, a su vez, facilita el desarrollo empresarial, contribuye al crecimiento del empleo y conduce a la prosperidad financiera individual.” (par.15)

1.5.2. Económicos

La adopción de la Norma Internacional de Gestión de Calidad (NIGC1) promueve la confiabilidad de la información financiera, generan mayor confianza para los inversores y permite a las firmas la optimización de recursos de forma eficiente.

Además, ayuda a los usuarios finales a una fácil comprensión de la información, ya sea, con propósitos fiscales o bien en la toma de decisiones de importancia para sus empresas (inversión, compra materiales, venta de productos, etc.) o simplemente conocer la situación actual de la empresa.

1.5.3. Sociales

A medida que las economías se han venido transformando, de igual manera la contabilidad ha experimentado un proceso de evolución; la profesión del contador ya no se trata únicamente del enfoque financiero, tributario o administrativo, si no que en los últimos años ha adquirido un tinte de responsabilidad social.

La calidad en los servicios contables se convierte en la base para mejorar la percepción acerca de la integridad de la información financiera. El apego a principios éticos asociados a la NIGC 1, reafirman la percepción de la sociedad de los contadores como garantes de transparencia.

Así como lo mencionan Gil, Mejía Soto, Montilla Galvis y Montes Salazar (2017, p.1):

El hombre es un ser social y sociable integrado a un cuerpo orgánico. Lo que pase con uno de sus miembros pasará con la sociedad. En tal sentido, el hombre vela solidariamente por sí mismo, por su propio bienestar en colectivo, como una forma de velar por el bien común.

1.5.4. Tecnológicos

La adopción de la NIGC 1 en las firmas contables requiere adaptarse a nuevos sistemas y procesos enfocados a la gestión y evaluación de riesgos, lo cual permite su pronta identificación y por consiguiente permita un plan de acción que lleve a la minimizando del riesgo, mejorando los procesos y por consiguiente el producto final.

La automatización y digitalización de los procesos permite a los usuarios una pronta y rápida respuesta a los imprevistos surgidos durante los procesos. Además, si a esto le

sumamos una metodología de capacitación constante al personal en el manejo de herramientas de contabilidad y auditoría, nos dará como resultado, mejoras visibles en la calidad de los productos que ofrece la firma.

1.5.5. Culturales

Con la implementación de la NIGC 1, se busca fomentar una cultura de mejora continua, y así, lograr alcanzar a profesionalizar lo procesos por medio de la gestión de la calidad y que estos a su vez sean un reflejo fehaciente de los principios éticos de la firma.

1.6. Planteamiento del Problema

En Costa Rica todas las firmas contables están en la obligados a implementar sistemas de gestión de la calidad (SGC), según lo indicado en la Circular N.º 03-2022R: “Adopción del Manual de Pronunciamos Internacionales de Gestión de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados” emitida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2022a, p.7)

- a) ¿Cumple la firma Servicios Contables Independientes con la implementación de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1) en la operación de sus procesos, conforme con los ocho elementos establecidos por la norma?
- b) ¿Cuáles son los beneficios de la implementación de un SGC en los procesos utilizados por las firmas contables?

1.7. Enunciado del Problema

En la sociedad actual el término calidad es cada vez más relevante, evoluciona con el tiempo, se transformó de un enfoque centrado en el producto terminado, hacia el proceso en sí mismo.

Es así como el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (en adelante, IAASB) tiene como objetivo que las Normas Internacionales constituyan la base para el desarrollo de los encargos en un marco de alta calidad. Por esta razón, hoy más que nunca los sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) toman importancia en la revisión de los procesos para la elaboración de encargos en las firmas contables.

En Costa Rica, el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (en adelante, CCPA),

(...) acordó ratificar la adopción plena que se efectuó desde el año 2002, de los siguientes estándares profesionales: (...) y Normas Internacionales de Gestión de Calidad contenidas en el “Manual de Pronunciamientos Internacionales de Gestión de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados” Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2022a, p.3)

En este contexto, la firma “Servicios Contables Independientes” debe de efectuar un diagnóstico detallado de sus normas y políticas contables, adaptándolas a lo establecido por la NIGC 1. Es imperativo identificar los puntos de mejora y establecer mecanismos para subsanar las brechas existentes en la gestión de calidad de los procesos.

1.8. Delimitación

Esta investigación está enfocada en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma Internacional de Gestión de Calidad (NIGC 1), para la firma “Servicios Contables Independientes”, ubicada en el cantón de Atenas, provincia de Alajuela.

1.8.1. Alcance

El alcance de una investigación muestra el resultado de lo que se pretende alcanzar a partir de ella. Como expone Sampieri, Collado, Lucio, Valencia y Torres (2014, p.90), “del alcance del estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso”.

Esta investigación determinará el efecto que tiene la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la NIGC 1, para la firma “Servicios Contables Independientes”, ubicada en el cantón central de Atenas, con el fin de:

1. Determinar si la firma “Servicios Contables Independientes”, cumple con la normativa vigente del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
2. Analizar las normas y políticas internas, para determinar si estas se basan en la prevención del riesgo o si por el contrario deben de ser modificadas para lograr alcanzar esta meta.
3. Proveer material bibliográfico futuros trabajos de investigación en la Universidad Técnica Nacional.

1.8.2. Limitaciones

Son aquellos obstáculos del diseño y técnicas de la investigación utilizadas para la ejecución, recaudación y determinación de los datos, así como los inconvenientes encontrados en el procedimiento del estudio. Dentro de las situaciones que pueden llegar a presentar en el desarrollo de la investigación se pueden mencionar:

1. Fuentes de información locales secundarias limitadas que puedan aportar a la investigación.
2. Que la información suministrada por la empresa sea inexacta, lo que derive en un proceso de investigación que requiera una mayor complejidad.
3. Resistencia por parte de la gerencia por los cambios planteados con la implementación de la NIGC 1.
4. Al ser la Norma Internacional de Gestión de la Calidad de reciente emisión, las fuentes de consulta son limitadas.
5. Formalizar los canales de comunicación con la gerencia, al realizar giras para la inspección de sus proyectos.
6. Cese de operaciones de la empresa.

1.9. Estado del Arte

Boned y Bagur (2006) en su artículo titulado “Contabilidad y control de gestión. Una perspectiva histórica”, nos habla sobre los cambios que han experimentado los sistemas de control y del concepto de organización:

La evolución de la contabilidad y el control de gestión está estrechamente ligada a las mejoras e innovaciones que se han ido produciendo en la estructura y funcionamiento de las organizaciones, así como en sus sistemas de gestión. Una de las principales causas por las que las organizaciones se han ido haciendo más sensibles a la necesidad de sistemas de información, es que éstas deben convivir con otras organizaciones en un entorno que se encuentra en cambio permanente. La necesidad de adaptarse a estos cambios provoca que las organizaciones requieran de una gran cantidad de información oportuna, fiable y continua que les permita planificar, controlar y gestionar eficientemente. (p.104)

Así mismo, Ishikawa (1994) en su obra “Introducción al Control de Calidad”, nos brinda una definición que engloba los componentes que debe de poseer un Sistema de Gestión de Calidad para su correcto funcionamiento:

El control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción. Para alcanzar estos fines, todas las partes de una empresa (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como producción, diseño, técnico, investigación, planificación, investigación de mercado, administración, contabilidad, materiales, almacenes, ventas, servicio, personal, relaciones laborales y asuntos generales) tienen que trabajar juntos. Todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas. (p.24)

Por su parte, Hidalgo (2022) menciona en el informe del III Encuentro de Cumplimiento Tributario 2022: “ARTICULACIÓN DE LA CALIDAD Y EL PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS EN UNA FIRMA DE AUDITORÍA.”

La NIGC 1 requiere que las firmas personalicen el diseño, implementación y funcionamiento de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en función de la naturaleza y circunstancias de la firma de auditoría y de los encargos que realiza (International Auditing and Assurance Standards Board, septiembre 2021). Para la NIGC 1 la gestión de la calidad no es una función separada de la firma de auditoría.

(...) El sistema de gestión de la calidad de una firma de auditoría debe incorporar directrices, políticas y procedimientos que salvaguarden o reduzcan a un nivel aceptable las amenazas o riesgos que están presentes en la aceptación y retención de clientes; la contratación y designación del personal de auditoría que realizará el mandato de auditoría; las que tienen que ver con el desempeño del trabajo; la realización de consultas y la revisión de control de calidad, además de incorporar el enfoque de pensamiento basado en riesgos y para ello es necesario una herramienta de análisis sistemático que lleve a la identificación de riesgos en los diferentes componentes del sistema.

Por consiguiente, las firmas contables deben de sentar sus bases en la gestión de la calidad, identificando los riesgos que afectan los procesos, y brindando respuestas que busquen minimizar el impacto de estos en el producto final.

1.10. Objetivos de la Investigación

1.10.1. Objetivo General

Proponer un plan de acción para implementar un sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1) que permita garantizar el cumplimiento normativo en los procesos operativos y optimizar los procesos contables en la firma “Servicios Contables Independientes” ubicada en el cantón de Atenas.

1.10.2. Objetivos Específicos

- a) Identificar cuáles son los factores que han imposibilitado la implementación de un sistema de gestión de calidad en las firmas contables.
- b) Evaluar el grado de cumplimiento de la norma internacional de gestión de calidad (NIGC 1) en los procesos de la firma “Servicios Contables Independientes”, de manera que permita la elaboración de un plan de acción para atender los no cumplimientos.
- c) Proponer un plan de acción a partir de los resultados de la autoevaluación de cumplimiento de la NIGC 1 en la firma Servicios Contables Independientes.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1. Introducción

Este marco teórico busca abordar los conceptos básicos que se utilizarán para el desarrollo de un Sistema de gestión de la calidad y que permitan adaptarlo a las necesidades de las firmas contables, se analizan los principios y directrices propuestas por la NIGC 1, además de la normativa vigente en el país.

Se busca alcanzar una base sólida que permita la adopción de mejores prácticas en la profesión contable, por medio procesos eficientes que garanticen una cultura organizacional orientada hacia la excelencia, transparencia y confianza, elementos esenciales entre las firmas y sus clientes.

2.2. Marco Teórico

Según Barrantes Echeverría (2018), el marco teórico “responde a la pregunta ¿Cómo se hará la investigación? ¿Qué técnicas utilizará en el proceso? ¿Con qué recursos se contará?” (p.123).

Hernández-Sampieri y Torres (2018) indican que el marco teórico “es una etapa y un producto. Una etapa que implica un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que debe estar relacionado con el planteamiento del problema, y un producto, que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte o informe de investigación.” (p.70).

Así mismo, Pimienta Prieto y De la Orden Hoz (2012) mencionan: “La teoría es absolutamente imprescindible para definir el marco teórico de un proyecto de investigación. La teoría es un sistema de conceptos abstractos interrelacionados y reglas que condicionan el estudio de hechos observados.” (p.105).

En este capítulo ampliaremos la base de conceptos fundamentados; recopilando información con el objetivo de adquirir el conocimiento necesario que se consideran pertinente para el desarrollo de la investigación en curso.

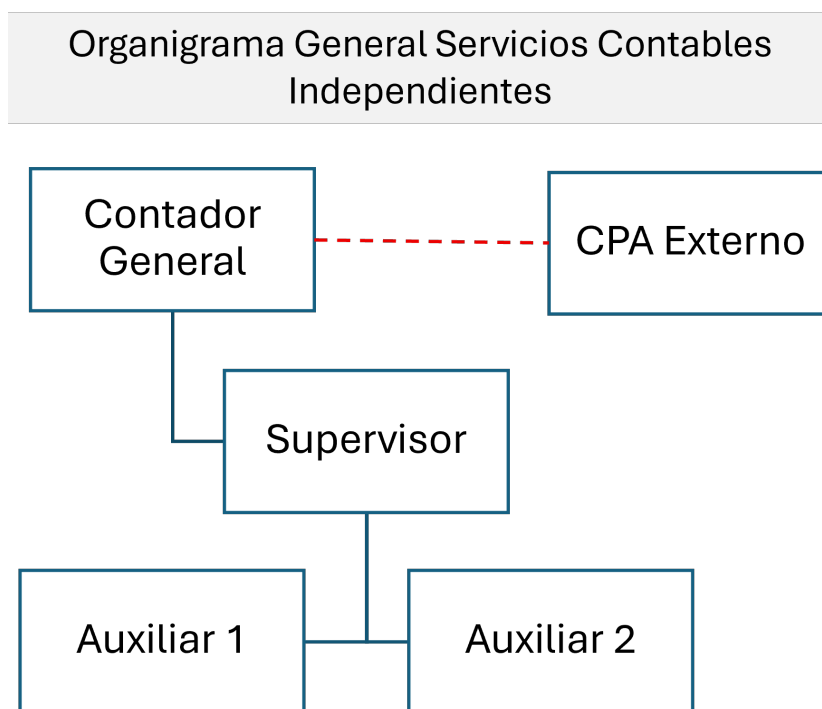
2.3. Antecedentes

Servicios Contables Independientes es una firma que presta servicios contables integrales, ubicada en el cantón de Atenas, provincia de Alajuela, cuenta con una trayectoria de más de 15 años de experiencia en el mercado, y su cartera de clientes abarca diferentes sectores del mercado costarricense (industria, servicios, construcción, restaurantes, producción agrícola, entre otros); la firma se ha consolidado como un referente local en el manejo técnico y ético de la contabilidad en general, brindando soluciones que se adaptan a las necesidades únicas de sus clientes.

Actualmente la firma cuenta con un equipo de 4 colaboradores: Un contador general, un supervisor y dos auxiliares contables, adicionalmente cuenta con la ayuda de un CPA externo para la emisión de informes de certificación de ingresos y otros productos que necesiten la aprobación de un CPA. La conformación de esta estructura les ha permitido atender de forma personalizada y eficiente, manteniendo altos estándares de calidad en el registro, análisis y presentación de la información financiera.

La actividad principal de la firma es la ejecución del ciclo contable completo, que va desde la recepción de la información hasta la generación de los estados financieros del cliente, además de conciliación bancaria, cuentas por cobrar y pagar, cumplimiento de obligaciones fiscales y laborales entre otras.

Figura 2.1: Organigrama general firma Servicios Contables Independientes



Fuente: Elaboración propia

2.4. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB)

El Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés) es un organismo independiente de normalización que sirve al interés público mediante el establecimiento de normas internacionales de alta calidad para la auditoría, la gestión de la calidad, la revisión, otros servicios de aseguramiento y servicios relacionados. Su objetivo principal es el fortalecimiento la confianza pública en de la profesión de auditoría y el aseguramiento de la información.

El IAASB fue fundado en marzo de 1978 como el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC) bajo los auspicios de la Federación Internacional de Contadores. Su trabajo inicial se centró en tres áreas: objeto y alcance de las auditorías de estados financieros, cartas

de encargo y directrices generales de auditoría. En 1991, las directrices de la IAPC fueron recodificadas como Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

2.5. Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA)

El Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés) es un organismo independiente que desarrolla y emite normas de ética de alta calidad para los profesionales de la contabilidad en todo el mundo.

La misión de la IESBA es servir al interés público mediante el establecimiento de normas éticas (incluida la independencia) como piedra angular del comportamiento ético en las empresas y las organizaciones, y de la confianza pública en la información financiera y no financiera, que es fundamental para el buen funcionamiento y la sostenibilidad de las organizaciones, los mercados financieros y las economías de todo el mundo.

2.6. Colegio Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA)

El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (en adelante CCPA) es una institución pública no estatal, cuya misión es la fiscalización oportuna, desarrollo continuo y promoción del ejercicio profesional de los servicios que ofrece el Contador Público Autorizado (CPA).

Creado bajo la Ley e Regulación de la Profesión de Contadores Públicos y Creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica N.º 1038, del 19 de agosto de 1947.

Es responsable de regular el cumplimiento de las normas y estándares promulgados por organismos internacionales para el correcto ejercicio de la profesión. Dentro de los servicios ofrecidos por el CCPA se incluyen: capacitación continua, b) fiscalización del ejercicio profesional, c) soporte en la facturación electrónica y d) plataforma e-learning para el desarrollo profesional.

2.7. Colegio de Contadores Privados de Costa Rica

El Colegio de Contadores Privados de Costa Rica es una institución de carácter profesional, establecida legalmente para agrupar y regular los profesionales de la contabilidad privada en el país. Fue fundado mediante la Ley Orgánica número 1269, aunque la ley fue reformulada en diciembre de 1969 (Ley N°4472), esta institución representa los intereses de los contadores privados y velar por el desarrollo de la profesión contable en el territorio costarricense, sigue manteniendo su esencia como organismo rector de la profesión.

2.7.1. Funciones del Colegio Contadores Privados de Costa Rica

Dentro de las funciones que se atribuyen al Colegio se encuentran:

1. Regulación y supervisión profesional:
2. Desarrollo Personal y Capacitación.
3. Representación y defensa profesional.
4. Servicios de asesoría y consultoría.

2.7.2. Funciones de los agremiados

Dentro de las funciones y responsabilidades que debe de acatar los miembros del Colegio se encuentran:

1. **Ámbito del ejercicio profesional:**
 - Planteamiento y formulación de presupuestos para entidades privadas.
 - Organización de Sistemas Contables en empresas privadas.
 - Prestación de servicios contables internos.
 - Verificación de cuentas para efectos internos en la empresa privada.

- Asesoramiento técnico en aspectos desde el punto de vista empresarial, fiscal o financiero.
- Otras actividades de la contabilidad privada.

2. Responsabilidades y deberes profesionales:

- **Cumplimiento normativo:** Los agremiados deben de cumplir con la normativa y reglamentos estipulados por el Colegio.
- **Actualización permanente:** Es responsabilidad de los miembros del Colegio mantenerse al tanto de las nuevas tendencias técnicas y normativas establecidas por los organismos internacionales.
- **Comportamiento ético:** Se deben de observar los más altos estándares de conducta ética en el ejercicio de la profesión contable.

2.8. Norma Internacional de Gestión de la Calidad NIGC 1

Esta norma se basa en la gestión de la calidad de los encargos de auditoría y demás servicios brindados por las firmas contables, basado un enfoque de la gestión del riesgos de calidad, la información y comunicación y la integración de los recursos tecnológicos e intelectuales, con el propósito de dinamizar los estándares de forma integral.

A diferencia de su predecesora la NICC1 (Norma Internacional de Control de Calidad) que se centraba en elementos tales como: responsabilidades y liderazgo, requerimientos éticos, realización del encargo y la gestión del recurso humano, de una forma más lineal y directa.

De acuerdo con el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) (2021) se define como:

La NIGC 1 trata la responsabilidad de la firma de auditoría de tener un sistema de gestión de la calidad (en adelante SGC).

La NIGC1 sustituye a la norma actual NICC1, “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”.

La NIGC 1 tiene por objetivo mejorar la solidez del SGC de la firma de auditoría. Requiere se personalice el diseño, implementación y funcionamiento de su SGC en función de la naturaleza y circunstancias de la firma y de los encargos que realiza. (p.3)

2.8.1. Aplicación General la NIGC 1 en las firmas de auditoria

La NIGC 1 ha sido desarrollada por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) un organismo que establece los estándares de a seguir en los trabajos de auditoría, gestión de la calidad y otros servicios de aseguramiento y encargos relacionados.

Por lo tanto, la NIGC 1 trata de la obligación que tienen las firmas de auditoría de contar con un SGC que garantice el cumplimiento de los más altos estándares de calidad.

2.8.2. Adaptación de la NIGC 1 en los procesos operativos de las firmas Contables Independientes

Aunque como se menciona anteriormente, la NIGC 1 se enfoca tradicionalmente en trabajos de aseguramiento y auditoría, la presente investigación propone desarrollar un plan de acción para implementar un SGC basado en esta norma, específicamente que pueda ser aplicado a las firmas contables independientes.

El objetivo principal de la investigación propone que las firmas puedan ser capaces de desarrollar un modelo de SGC que se adapte a sus necesidades y que les permita garantizar el cumplimiento normativo en su modelo operativo y optimizar los procesos contables de la firma Servicios Contables Independientes y a partir de ahí subsanar las brechas que se puedan presentar en sus procesos.

Es importante subrayar, que la NIGC 1 requiere que el diseño del SGC se adapte en función de la naturaleza y circunstancias únicas de la firma y de los encargos que esta realiza. Por lo tanto, debido a su característica de escalabilidad, la NIGC 1 es aplicable a todas las firmas, independientemente de su tamaño (grandes o pequeñas) ya que le permite adaptarse a estas condiciones, lo que la hace sumamente valiosas para las firmas contables en la búsqueda de mejorar su funcionamiento.

2.9. Código de Ética

Así mismo el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2022b) menciona en su código de ética profesional:

El código establece los principios fundamentales de ética para las personas contadoras públicas autorizadas (CPA), por el solo hecho de serlo, sin importar la índole de su actividad o especialidad a la que se dedique, tanto en el ejercicio liberal de la profesión o cuando actúen desempeñando funciones de la disciplina en el sector privado o público; y determina los pilares fundamentales que deben ser observados y respetados para el logro de los objetivos comunes. Los colegiados tienen la obligación ineludible de ajustar su conducta a las normas dictadas en este Código en el desempeño profesional.

De esta manera, el código de ética profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica se fundamenta en cinco pilares: experiencia, transparencia, independencia, credibilidad y actualización.

2.9.1. Experiencia

El profesional de la contabilidad debe poseer la suficiente pericia, idoneidad, criterio profesional, conocimiento y la capacidad adecuada para la realización de los encargos en que participe.

2.9.2. Transparencia

El profesional de la contabilidad debe caracterizarse por la honradez, franqueza, responsabilidad, sinceridad, la justicia, honestidad, confidencialidad, la objetividad e integridad, a nivel profesional en el cumplimiento de los encargos (por medio de su informe u opinión) lo acordado en su propuesta de servicios, basado en las normas técnicas y éticas.

2.9.3. Independencia

No importa la situación, el profesional de la contabilidad debe ser justo, sin dejarse persuadir o intimidar bajo ningún motivo; debe tener libre criterio; y evitar que la influencia de terceras partes obstaculice su objetividad. Esta se vincula con los principios de objetividad e integridad.

2.9.4. Credibilidad

Las actuaciones del profesional de la contabilidad deben ser creíbles, ciertas y dignas de confianza, tanto como profesional en el ejercicio liberal o como subordinada, y que prevalezcan siempre los más altos valores éticos y morales, apegados a la práctica profesional técnica-legal actual reconocida local e internacionalmente.

2.9.5. Actualización

El profesional de la contabilidad está obligado a una continua formación y capacitación, con el propósito de suministrar a sus clientes servicios de calidad, basados en estándares técnicos y que sean soluciones para los negocios, estando este principio fundamental apegado a las normas de calidad.

2.10. Circulares promulgadas por el CCPA

Como parte de la función de fiscalización del CCPA, se han emitido una serie de circulares con el propósito de servir como guía a las firmas contables durante el proceso de implementación de la NIGC 1 y que deben de ser acatadas de índole obligatorio. Estas circulares se detallan a continuación:

2.10.1. Circular 02-2022

La circular 02-2022: “*Requisitos Mínimos Para la Elaboración de un Informe de Certificación*”, establece los requerimientos mínimos para que un CPA emita un informe de certificación de ingresos, el cual se cataloga como un documento de interés público, puesto que da fe de la certeza de un hecho o materia en concreto.

Esta circular, aprobada por la Junta Directiva del CCPA, mediante Acuerdo N.º: SO-295-7-2022, Sesión N.º: SO-14-2022, del 05 de julio de 2022, unifica criterios que garantizan la calidad y ética en la elaboración de estos encargos, especialmente porque la normativa internacional no cubre la elaboración de Informes de Certificación de Ingresos como si lo permite la normativa costarricense.

La circular abarca puntos clave desde la elaboración de una propuesta de servicios, planificación, hasta la estructura básica del informe. Además, hace énfasis en la puesta en práctica de elementos como la debida diligencia, el escepticismo y juicio profesional, como base de buenas prácticas en el ejercicio de la profesión contable.

2.10.2. Circular N.º 03-2022R

La circular N.º 03-2022R: “*Adopción del Manual de Pronunciamientos Internacionales de Gestión de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados*”, fue aprobada mediante acuerdo n.º 261-6-2022 de Junta Directiva, sesión n.º SO-12-2022, del 07 de junio del 2022.

Se centra en la implementación de la Norma Internacional de Gestión de Calidad (NIGC 1), incluye aspectos como:

1. Creación de un sistema robusto y eficiente de gestión de la calidad.
2. Evaluación de riesgos en los procesos de auditoría y servicios relacionados.
3. Garantizar el cumplimiento normativo.
4. Evaluación y mejora continua de los servicios brindados por los profesionales de la contabilidad.

2.10.3. Circular N.º 07-2022R

La circular N.º 03-2022R: “*Guía Mínima de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para Firmas o Despachos de Contadores Públicos y Profesionales Independientes*”, fue aprobada mediante acuerdo n.º 2-6-2022-SO.20 de Junta Directiva, sesión n.º SO-20-2022, del 07 de octubre del 2022.

Tiene como propósito brindar a las firmas contables y profesionales independientes una guía para que puedan apoyarse con los requisitos mínimos en el desarrollo de un SGC, principalmente para los encargos de aseguramiento: auditorías, revisiones de información financiera, encargos de aseguramiento, certificaciones, otros.

2.10.4. Circular N.º 10-2022

La circular N.º 10-2022: “*Manual de Revisión de Gestión de la Calidad Según los Aspectos Indicados por la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1 y NIGC 2)*”, fue aprobada mediante acuerdo n.º 461-10-2022-SO.20 de Junta Directiva, sesión n.º SO-20-2022, del 04 de octubre del 2022.

Establece los procedimientos esenciales mínimos a considerar por la Unidad de Gestión de Calidad del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica en el proceso de revisión, según lo establecido en las normas:

1. Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1)
2. Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 2)
3. NIA 220 Norma Internacional de Auditoría: *“Gestión de calidad para una auditoría de estados financieros”*.

2.10.5. Circular 16-2022R

La Circular 16-2022R *“Guía Mínima para la Emisión de un Informe de Certificación de Ingresos”* emitida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA), fue aprobada mediante acuerdo N.º 315-7-2022-SO.15 de Junta Directiva, sesión N.º SO-15-2022, del 19 de julio del 2022.

Su objetivo principal es el de servir al “Interés Público” al proporcionar los lineamientos y definir el alcance de los Informes de Certificación de Ingresos Brutos/Netos, tanto para actividades económicas formales como no formales.

Establece las responsabilidades del CPA durante la elaboración del informe de certificación para lo cual debe: mitigar el riesgos de ilegalidad, aplicar la diligencia debida y escepticismo profesional y realizar una documentación rigurosa.

Esta guía busca contribuir a que los CPA implementen buenas prácticas en la emisión de informes de calidad, enfatizando los pilares éticos promulgados por el CCPA en el ejercicio de la profesión contable (experiencia, transparencia, independencia, credibilidad, actualización profesional).

2.11. Firmas Contables y sus productos

2.11.1. Firma Contable

Una firma contable es una empresa especializada en brindar servicios profesionales orientados a la gestión financiera y contable de las personas jurídicas y físicas que desarrollen una actividad lucrativa.

Su objetivo es asegurar una correcta administración financiera, buscar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y maximizar los recursos económicos de sus clientes.

2.11.2. Productos de las firmas contables

Dentro de los servicios brindados por las firmas contables podemos mencionar:

i. Registro de operaciones financieras: El profesional en contabilidad lleva un registro detallado de las operaciones realizadas por la entidad, mediante el uso de auxiliares contables, que posteriormente serán anotados en los libros de diario, mayor e inventarios. Estos registros incluyen ingresos, gastos, compras, inversiones, ventas de activos y todas las operaciones que se realicen mientras se mantenga la actividad económica. Este servicio es fundamental, porque permite conocer las entradas y salidas de efectivo una empresa.

ii. Elaboración de estados financieros: De acuerdo con la NIC 1 Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera de una entidad. IASB (2023, p.A1293)

El juego completo de estados financieros lo constituyen:

1. Una declaración (o declaraciones) de desempeño financiero para el período sobre el que se informa.
2. Un estado de situación financiera al final del período sobre el que se informa.

3. Un estado de cambios en el patrimonio para el período sobre el que se informa.
4. Un estado de flujos de efectivo para el período sobre el que se informa
5. Notas para el período del informe

La preparación de los informes financieros permite a las empresas tomar decisiones acerca del rumbo a seguir al evaluar las perspectivas futuras de entrada de efectivo a la empresa.

iii. Asesoría financiera: Proporciona asesoramiento y orientación en la gestión de las finanzas personales y empresariales. Además, permite entender y controlar los gastos, ahorrar, gestionar las deudas y logre alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo. Propone estrategias para el manejo de su capital y aumente la rentabilidad de la empresa.

iv. Asesoría fiscal: Tiene como propósito el cumplimiento de las empresas o personas físicas con sus obligaciones fiscales de acuerdo con la normativa vigente. Busca identificar los beneficios fiscales y evitar las sanciones derivadas de incumplimiento tributario. Abarca la planificación fiscal, presentación de impuestos, asesoría ante las autoridades fiscales, otros.

v. Gestión de nóminas: Consiste en el cálculo y pago de los salarios de la nómina, también aplica las deducciones e impuestos correspondientes. Este servicio requiere de una gran organización y precisión en la elaboración de los cálculos.

vi. Auditorías internas y externas: Se evalúan las políticas, normas, procedimientos, de la empresa para asegurar el cumplimiento normativo tanto a lo interno de la organización como para garantizar el aseguramiento de la información financiera para clientes o agentes externos, por medio de un informe de opinión elaborado por un Contador Público Autorizado.

2.12. Sistema de Gestión de la Calidad

Según Heras, Arana, Camisón, Casadesús y Martiarena (2008, p.19) los sistemas de gestión se definen como: “El conjunto interrelacionado de elementos (métodos, procedimientos, instrucciones, etc.), mediante los que organización planifica, ejecuta y controla determinadas actividades relacionados con los objetivos que se desea alcanzar”.

Los sistemas de gestión de la calidad (SGC), tienen el objetivo que las firmas y su personal cumplan con sus responsabilidades de conformidad con los estándares profesionales, requerimientos legales y reglamentos aplicables en la elaboración productos ofrecidos.

Según la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1), los sistemas de gestión de la calidad deben de abarcar (ver cuadro 2.1):

Tabla 2.1: Elementos requeridos en sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con NIGC 1

N.º	Elemento	Descripción
1.	Proceso de valoración del riesgo	Consiste en el establecimiento de objetivos de calidad, identificar y valorar riesgos de calidad. Además del diseño e implementación de respuestas para responder a los riesgos valorados.
2.	Gobierno y Liderazgo	Trata aspectos como la cultura, responsabilidad y rendición de cuentas de los dirigentes o estructura organizacional, además de la asignación de responsabilidades, planificación y asignación de los recursos.

Continúa en la siguiente página

Tabla 2.1: Elementos requeridos en sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con NIGC 1 (continuación)

N.º	Elemento	Descripción
3.	Requerimiento de ética aplicables	Se refiere al cumplimiento de los valores éticos por parte de la firma y del personal que la conforma. También trata los requerimientos éticos que deben cumplir los elementos externos a la firma.
4.	Aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes	Evalúa la idoneidad de los clientes y también la capacidad de la firma en el cumplimiento de los encargos.
5.	Realización del encargo	Incluye el modo en que la firma ayuda a los equipos de los encargos a aplicar el juicio profesional, además del escepticismo profesional, según la naturaleza y circunstancias del encargo.
6.	Recursos	Trata la obtención, desarrollo, uso, mantenimiento, distribución y asignación de los recursos, de manera que permita el diseño, implementación y funcionamiento del SGC. Incluye los recursos tecnológicos, humanos, intelectuales y proveedores de servicios.
7.	Información y comunicación	Se refiere a la obtención, generación o utilización de la información con respecto al SGC y de su comunicación dentro de la firma de auditoría y terceros de manera oportuna para permitir el diseño, implementación y funcionamiento del SGC.

Continúa en la siguiente página

Tabla 2.1: Elementos requeridos en sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con NIGC 1 (continuación)

N.º	Elemento	Descripción
8.	Proceso de seguimiento y corrección	Sigue un proceso que proporciona información relevante, fiable y oportuna sobre el diseño, implementación y funcionamiento del SGC. Adicionalmente, se toman las medidas adecuadas para responder a las deficiencias detectadas, con el propósito de que estas sean corregidas en el menor tiempo posible.

Fuente: Elaboración propia

2.13. Elementos Clave de un SGC

Para lograr un adecuado funcionamiento y operación de un SGC dentro de una firma contable, estos deben de cumplir con 4 elementos clave los cuales se detallan a continuación:

1. **Dirección y estructura organizativa:** La firma debe de establecer políticas claras alineadas a las NIGC, así como, designar a los responsables del SGC, buscando asegurar un liderazgo proactivo y una supervisión eficiente en el cumplimiento de las obligaciones asignadas a cada colaborador.
2. **Capacitación y desarrollo profesional:** La firma debe ser capaz de garantizar que el personal este capacitado en el cumplimiento de las NIGC, además de los estándares éticos y profesionales que promuevan una cultura de calidad en la firma.
3. **Cultura y documentación de la Calidad:** Debe fomentarse una mentalidad organizacional enfocada hacia la excelencia, la cual debe de ser respaldada por el registro detallado de las políticas y procedimientos, resultados de las revisiones de controles de calidad, así como, las acciones correctivas a tomar definidas con previamente por la firma.
4. **Control y monitoreo de la calidad:** La firma debe de establecer procesos de supervisión y revisión para controlar la calidad de los encargos, estos deben poder aplicarse antes y después de la emisión de los informes, además del uso de indicadores que permitan evaluar la eficiencia del sistema.

2.14. Evaluación de los SGC por parte del CCPA

De acuerdo con el manual de Lineamientos para el Sistema de Gestión de la Calidad elaborado por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2024), la evaluación de los SGC será ejecutada por la Unidad de Gestión de la Calidad del Departamento de Fiscalía del

CCPA. De igual manera, los despachos o profesionales independientes deben de entregar al 31 de julio de cada año como fecha límite, cuyo periodo va de mayo a abril de cada año, de forma escrita una declaración de que ejercen y cumplen con la normativa de calidad y demás regulaciones del colegio.

Es importante acotar que las revisiones realizadas por la unidad de gestión de la calidad deben de cumplir con los principios de confidencialidad, independencia y cuidado y diligencia profesional.

Tabla 2.2: Proceso evaluación de los sistemas de gestión de la calidad

Fase	Descripción	Apartado
1. Planificación	La Unidad de Gestión de Calidad, en forma conjunta con la Jefatura de Fiscalía, desarrollaran un plan general anual de revisiones, que incluyan naturaleza, oportunidad y extensión de las pruebas a realizar en cada una de las visitas; dichas pruebas incluyen: revisión de papeles de trabajo, entrevistas con el personal profesional del despacho y obtención de otra evidencia apropiada.	Décimo Cuarto

Continúa en la siguiente página

Tabla 2.2: Elementos requeridos en sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con NIGC 1 (continuación)

Fase	Descripción	Apartado
2. Notificación	La Unidad de Gestión de Calidad comunicará a los despachos y profesionales independientes sobre el inicio de la revisión con al menos 10 días hábiles de anticipación, y enviará los siguientes documentos: carta de notificación, manifestación de independencia y carta de requerimientos. Aquellas notificaciones que no sean respondidas en un plazo máximo de 3 días hábiles serán consideradas aceptadas y se realizara la visita en las fechas programadas.	Décimo Octavo
3. Recolección de evidencia	La Unidad de Gestión de la Calidad seleccionara del libro de Servicios Profesionales de forma aleatoria, aquellos encargos que se encuentran completados. Para ello utilizará distintos métodos para evaluar el SGC, tales como: revisión de papeles de trabajo, entrevistas con personal, verificación de cumplimiento normativo y análisis de archivos administrativos.	Décimo Noveno

Continúa en la siguiente página

Tabla 2.2: Elementos requeridos en sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con NIGC 1 (continuación)

Fase	Descripción	Apartado
4. Análisis y Clasificación Recolección de evidencia	El equipo de trabajo deberá desarrollar el programa de trabajo, cuestionarios y listas de revisión y verificación que sirva de guía en el proceso de revisión. La falta de cumplimiento de algún punto o puntos contenidos en los programas, cuestionarios y listas mencionadas, deben estar muy bien justificados, para que pueda fundamentar la conclusión y se categoriza en: cumplimiento total, parcial o Incumplimiento.	Vigésimo
5. Reunión de Cierre	Se presentan los hallazgos, recomendaciones y el contenido del informe que se presentara al Fiscal y a la Comisión de Gestión Calidad al responsable del despacho o profesional independiente, discutiendo las observaciones y posibles mejoras. El informe final será el aprobado por la Junta Directiva.	Décimo Octavo, inciso c)
6. Informe Final	Se elabora un informe detallado, el cual deberá indicar el alcance de la revisión, incluyendo cualquier limitación en esta, una conclusión sobre si el Sistema de Gestión de Calidad de la práctica revisada está de acuerdo con los objetivos establecidos por la normativa y si esta fue cumplida satisfactoriamente durante el periodo revisado.	Vigésimo Primero, Vigésimo Segundo

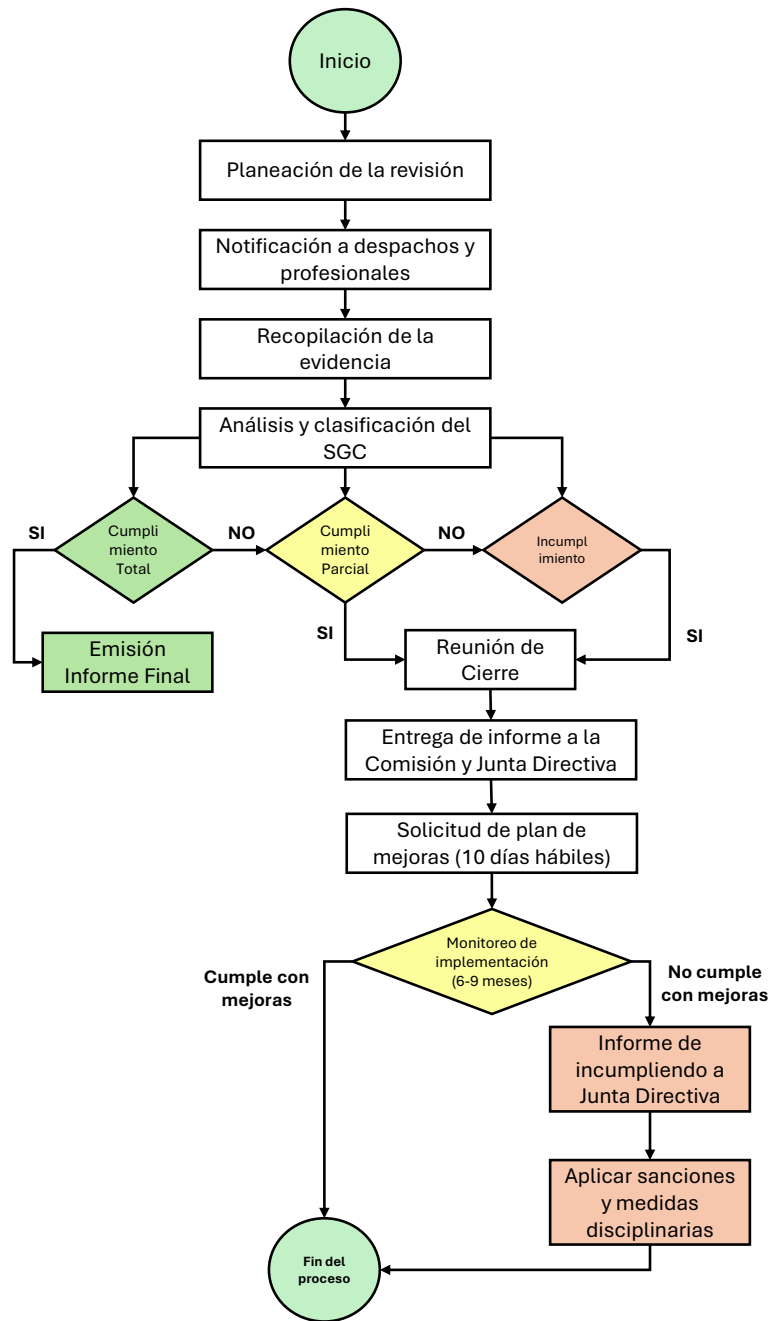
Continúa en la siguiente página

Tabla 2.2: Elementos requeridos en sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con NIGC 1 (continuación)

Fase	Descripción	Apartado
7. Plan de Mejora	Los Despachos y Profesionales Independientes revisados, deberán enviar a la Unidad de Gestión de Calidad, de acuerdo con el informe aprobado por la Junta Directiva, un plan de acción, con la respuesta a todos los puntos de mejora señalados en el informe, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que haya recibido dicho documento.	Vigésimo Quinto
8. Monitoreo y Seguimiento	Se verifica la implementación de las correcciones dentro del plazo establecido. Si no se cumplen, se informa a la Junta Directiva para que tome medidas disciplinarias.	Vigésimo Tercero, Vigésimo Cuarto

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.2: Diagrama de flujo proceso de revisión de un SGC - Unidad de Gestión de Calidad



Fuente: Elaboración Propia

2.15. Planes de Acción

Un plan de acción prioriza los puntos más importantes para el alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas de una organización. Puede involucrar distintas áreas o departamentos y establece quienes serán los responsables de su cumplimiento en tiempo y forma. Incluyen métodos o mecanismos de seguimiento y monitoreo para garantizar el cumplimiento de las acciones previstas en el tiempo establecido.

Así mismo, podemos determinar que todo plan de acción debe contener los siguientes elementos para alcanzar con los objetivos establecidos por la organización:

- Estrategias a seguir.
- Programas a emplear.
- Acciones inmediatas a ejecutar.
- Recursos (humanos, técnicos, logísticos, etc.)
- Establecimiento de periodos (fecha inicio y final)
- Asignación de responsabilidades.

2.16. Riesgos de la calidad

De acuerdo con la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC 1), un riesgo queda calificado como riesgo de calidad cuando se cumple los siguientes criterios:

1. El riesgo tiene una posibilidad cercana de ocurrir.
2. El riesgo tiene una posibilidad razonable de, individualmente o en combinación con otros riesgos, de afectar negativamente a uno o varios objetivos de calidad.

De tal manera, la NIGC 1 establece que las firmas deben de adoptar un enfoque basado en el riesgo para la gestión de la calidad.

La NIGC 1 requiere que la firma cuente con un proceso de valoración del riesgo cuyo propósito es establecer los objetivos de calidad, identificar y valorar los riesgos de calidad y diseñar e implementar repuestas para responder a esos riesgos. La NIGC 1 establece requerimientos acerca del modo en que se deben aplicar estos procesos de la siguiente forma: 1) Establecer objetivos de calidad, 2) Identificar y valorar riesgos de calidad, 3) Diseñar e implementar respuestas y 4) Identificar información indicativa de añadir o modificar objetivos de calidad, riesgos de calidad o respuestas. (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), 2021, p.18)

El modo en que una firma realiza los procesos de valoración del riesgo, varía de una firma a otra dependiendo de su naturaleza y de las circunstancias que la rodea, incluyendo su estructura y organización. Por lo que él es un proceso que se vuelve interactivo y evoluciona con el tiempo.

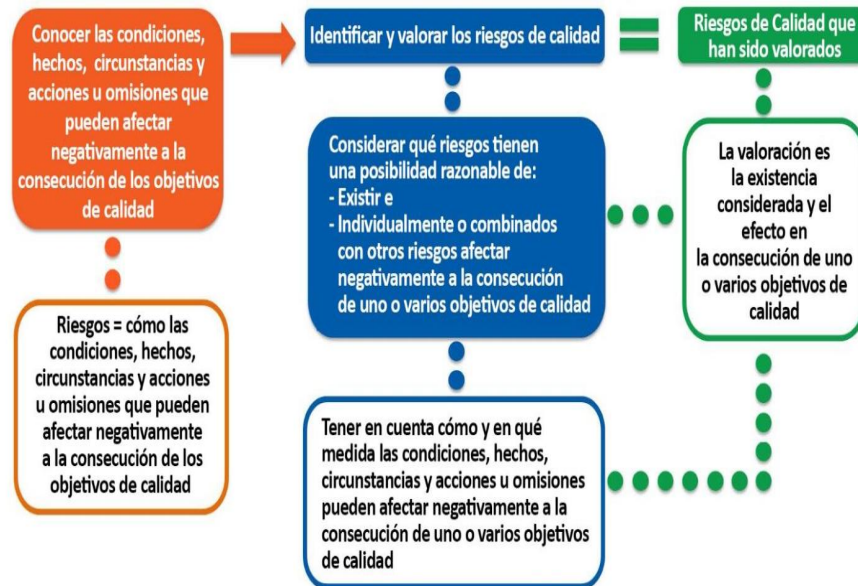
Evaluar y valorar los riesgos de calidad hace que permita enfocarnos en los elementos que puedan ir mal durante el desarrollo de los procesos ejecutados por la firma. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) (2021, p.23)

Por tanto, queda a criterio de la firma, la aplicación del juicio profesional en determinar si un riesgo puede ser clasificado dentro de los parámetros establecidos en la definición de riesgo de calidad.

2.16.1. ¿Cómo identificar y evaluar los riesgos de calidad?

La NIGC 1 establece los pasos a seguir por parte de las firmas para la identificación y evaluación de los riesgos de calidad, los cuales se detallan en la figura 2.3:

Figura 2.3: Proceso identificación Riesgos de Calidad según NIGC 1



Fuente: Guía de implementación por primera vez de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad NIGC1 (2021)

Este proceso se basa en el entendimiento del entorno de la firma, así como las condiciones, hechos, acciones u omisiones que puedan impactar negativamente la consecución de los objetivos de calidad. Para identificar los riesgos de calidad, la NIGC 1 nos señala puntos a tener en consideración:

1. El modo en que el entorno de la firma puede afectar la consecución de los objetivos de calidad.
2. La posibilidad de que existan los riesgos de calidad. necesario para determinar si este se ajusta a los criterios de clasificación de riesgos de calidad.

La valoración de los riesgos de calidad también se ve afectada por el modo y grado en que las condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones afectan a los objetivos de calidad, y la posibilidad de que existan. Como resultado, la identificación y valoración de los riesgos de calidad se pueden realizar de manera simultánea. Una firma de auditoría puede elegir identificar y valorar los riesgos de calidad como dos pasos separados, sin embargo, no se requiere ni espera que se haga así. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) (2021, pp.24-25)

2.17. Indicadores de Desempeño (KPI's)

La medición es fundamental para el desempeño de las organizaciones, tiene un efecto directo en el desarrollo del como los colaboradores en la realizan sus tareas, ***LO QUE NO SE MIDE NO SE PUEDE MEJORAR.***

Un KPI, sigla que proviene de la frase en inglés *Key Performance Indicator* (indicador clave de rendimiento), es una métrica cuantitativa que muestra cómo tu equipo o empresa progresa hacia tus objetivos empresariales más importantes. (Asana, 2024, pár.1)

Por consiguiente, si no somos capaces de medir el rendimiento de un proceso mediante datos, ¿cómo sabremos que existe una mejora, retroceso o permanece igual? ¿cómo podremos conocer si se han producido cambios significativos o es únicamente variantes al azar?

La importancia del uso de herramientas como los KPI radica en el gran impacto en los procesos de la empresa, “porque se mide el desempeño y rendimiento que estos tienen para que la empresa tenga la capacidad de ofrecer un mejor servicio o producto, ayudando a consolidarla y a que sus finanzas sean estables” Custodio Badillo, Martínez Prats, Guzmán Fernández y Morales Cárdenas (2021, p.3).

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1. Marco Metodológico

Según Ruíz Olabuenaga y Ispizua (2012), el marco metodológico se define como la “descripción detallada, sistemática y rigurosa de los métodos y técnicas que se utilizarán en una investigación o proyecto” (p.52).

Por tanto, “hace referencia al camino que se sigue para lograr algo y que hoy podríamos concretar como proceso ordenado y sistemático, para alcanzar una meta”. (Pimienta Prieto y De la Orden Hoz, 2012, p.47)

Este marco incluye la justificación de la elección de los métodos, el diseño de la investigación, la forma en que se recopilarán y analizarán los datos, y la población y muestra a estudiar, entre otros aspectos. El marco metodológico es fundamental para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos y proporciona una guía para la realización de la investigación.

En este capítulo, se definirá el método científico para la recopilación de información, así como los instrumentos que se utilizaran para este fin, permitiéndonos la aplicación de las variables y definiciones planteadas en el problema de investigación.

3.2. Tipo de Investigación

La investigación científica es un proceso que puede ser sistemático, empírico o crítico, basada en la aplicación del método científico. Busca generar conocimiento sobre un tema en concreto, de forma tal que pueda ser demostrable, verificable o refutable y que ayude a generar nuevas ideas o teorías, y también que esta pueda ser autocrítica de sí misma, ya que siempre está en un constante proceso de cambio y mejoramiento continuo.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Torres (2018),” la investigación científica busca dar respuesta a las preguntas y problemas del mundo natural y social. Hay preguntas que son

más generales y abstractas, y otras que son más específicas y situadas en un contexto único”.
(p.20)

La indagación debe integrar métodos que ayuden al investigador al desarrollo sus ideas de forma coherente, concisa y oportuna, facilitando al lector la comprensión y análisis, de forma tal, que este logre deducir sus propias conclusiones, compararlas o refutarlas.

La elección del tipo de investigación determinara los pasos a seguir y, por consiguiente, “su plan de trabajo y nivel de detalle, el tipo de técnicas por utilizar, y otros aspectos que han de considerarse”. Barrantes Echeverría (2018, p.123)

3.2.1. Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación especifica las propiedades y características importantes de las variables en estudio, además, busca describir tendencias que se producidas en un grupo o población.

Según Hernández-Sampieri y Torres (2018),

Las investigaciones descriptivas, por lo general, son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales, a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos, que ahondan en el entendimiento de su tema y que están muy estructurados. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas. (p.74)

3.2.2. Investigación Explicativa

Barrantes Echeverría (2018, p.87) menciona, “este tipo de investigación busca explicar los fenómenos y el estudio de las relaciones para conocer su estructura y los aspectos que intervienen en su dinámica”.

Por su parte, Hernández-Sampieri y Torres (2018, p.112) mencionan: “Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al que hacen referencia”.

3.2.3. Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación busca ahondar en temas que no han sido estudiados o bien de aquellos en los cuales existe muy poca referencia literaria. Se realiza para obtener un primer conocimiento del tema y posteriormente ser investigado más a fondo. Este tipo de investigación, por lo general, es de tipo descriptiva, pero puede llegar a ser explicativa.

Este estudio contempla los tipos de investigación anteriormente mencionados, es descriptiva por que busca describir el proceso de desarrollo de un Sistema de gestión de la calidad en las firmas contables pequeñas o independientes.

Es explicativa por que, mediante la consulta a distintos autores, se pueden definir conceptos de importancia relevante en la investigación permitiendo a terceras personas la comprensión del problema en estudio.

Y finalmente es exploratoria, porque, al ser la Norma Internacional de Gestión de la Calidad de reciente promulgación, se cuenta con pocas fuentes de referencia que brinden datos acerca del proceso de desarrollo de los SGC.

3.3. Enfoque de la Investigación

Determina la forma en que actuamos ante una situación y se vincula con las técnicas que se utilizan. Hernández-Sampieri y Torres (2018) mencionan:

Las tres rutas esenciales (cuantitativa, cualitativa y mixta) nos han conducido por el camino del conocimiento y han proporcionado notables aportaciones en todas las ciencias y el desarrollo tecnológico, así como a la práctica de todas las profesiones. Ninguna es intrínsecamente mejor que la otra, solo constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno. (p.16)

Esta investigación estará basada en el enfoque mixto, por medio del cual se logra unificar los datos obtenidos, tanto, cuantitativos como cualitativos, recopilados de los instrumentos, métodos y técnicas de recolección información, que ayuda al desarrollo del SGC en la firma “Servicios Contables Independientes”.

3.3.1. Enfoque Mixto

Esta investigación utilizará el enfoque Mixto, el cual permite la recolección, medición y análisis de datos cuantitativos y cualitativos de forma simultánea. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Torres (2018, p.612), este enfoque se define como:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y cuantitativos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Por su parte, Torres (2016, p.59), sostiene que “la elección que se haga de un enfoque o concepto de ciencia determinará también el tipo de problemas que vayan a investigarse, las

teorías que se construyan y la naturaleza y el valor de las contribuciones que el investigador haga para la promoción y el bienestar humanos”’.

3.4. Variables

Se entiende como variable a una propiedad que puede cambiar y a su vez puede ser observable o medible. Cada variable debe tener un nombre, que se describe por una frase breve. En una investigación basada en objetivos, estas se originan de los objetivos específicos. Según Hernández-Sampieri y Torres (2018, p.125) “una variable es una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse (capaz de adquirir diferentes valores que pueden ser registrados por un instrumento de medición)”’.

3.4.1. Optimización de las variables de la investigación

Consiste en la definición de los componentes que integran las variables de investigación, nombre, definición conceptual, definición operacional y su instrumentalización. La definición de las variables no depende propiamente del investigador, si no, que es el objeto de estudio quien lo hace.

A continuación, se va a definir las variables que se consideran pertinentes para el desarrollo de esta investigación.

Tabla 3.1: Definición Variables Investigación

Variable	Definición		
	Conceptual	Operativa	Instrumental
Norma Interna- cional de Ges- tión de Calidad (NIGC)	Estándar internacional emitido por el IAASB, define los lineamientos para la gestión de control de calidad para los profesionales que realizan auditorías y otros servicios relacionados.	Implementación de la Norma Internacional de Gestión de Calidad N°.1, según circular N°. 07-2022 y 10-2022, emitida por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.	Se verificará mediante la aplicación de un cuestionario de cumplimiento de la NIGC 1 al personal y a los procesos de la firma contable.
Plan de Acción	Conjunto de pasos a seguir para alcanzar un objetivo concreto dentro de un sistema de gestión de calidad, considerando tiempo, recursos y responsabilidades asignadas.	Desarrollo de tareas basadas en cronogramas, creación de roles y gestión de recursos.	Entrevistas, reuniones, cronogramas de trabajo, asignación de roles y recursos.

Continúa en la siguiente página...

Variable	Definición		
	Conceptual	Operativa	Instrumental
Diagnóstico	Mecanismo de análisis que permite a la organización identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, que permitan establecer puntos de mejora en los procesos.	Revisión de procesos implementados por la firma que permitan evaluar la eficiencia operativa, cumplimiento normativo y las brechas de calidad.	Aplicación de listas de comprobación, encuestas y entrevistas.
Indicador de desempeño	Permiten obtener información objetiva de cómo se comporta un proceso. Están diseñados para medir y cuantificar el éxito de la ejecución de actividades dentro de la firma.	Implementación de KPIs específicos para medir calidad, eficiencia operativa y cumplimiento normativo.	Recolección y análisis de datos mediante herramientas de monitoreo.

Continúa en la siguiente página...

Variable	Definición		
	Conceptual	Operativa	Instrumental
Riesgos en el proceso contable	<p>Son aquellos elementos que pueden afectar negativamente la calidad de un bien o servicio durante su proceso de desarrollo o entrega y que puede materializarse en momento en el tiempo.</p>	<p>Aplicación de Norma Internacional Gestión de Calidad (NIGC 1) - “El proceso de valoración del Riesgo” Apartado 39 al 54</p>	<p>Creación de matriz de riesgos en procesos contables, diseño de respuestas, aplicación de cuestionarios y herramientas de evaluación.</p>
Sistema de gestión de calidad	<p>Mecanismo que crea un entorno que permite y ayuda a la firma a realizar encargos de calidad de manera congruente, porque se centra en la forma que se gestiona la calidad en los encargos que se realizan.</p>	<p>Desarrollo e implementación de un sistema de control de calidad el cual incluye mecanismos como: revisiones periódicas, auditorías internas y evaluaciones de desempeño.</p>	<p>Revisión de casos aplicados exitosamente, documentación y capacitación periódica</p>

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Para esta investigación se determinará a la firma contable “Servicios Contables Independientes”, ubicada en el cantón central de Atenas, como el sujeto de aplicación del estudio.

Gorgas García, Cardiel López y Zamorano Calvo (2011), definen población como, “un conjunto completo de elementos, con alguna característica común, que es el objeto de nuestro estudio. Esta definición incluye, por ejemplo, a todos los sucesos en que podría concretarse un fenómeno o experimento cualesquiera. Una población puede ser finita o infinita” (p.11).

Levin y Rubin (2004), definen: “población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones. Debemos definir esa población de modo que quede claro cuándo cierto elemento pertenece o no a la población”. (p.10)

Esta investigación se delimitará a una población finita, conformada por la firma contable “Servicios Contables Independientes”, por lo que se enfocará en los servicios brindados por la firma, específicamente el proceso contable de los clientes y la elaboración de certificaciones de ingresos, las cuales suman el 75 % de los trabajos realizados por la firma.

3.5.2. Muestra

La muestra es la porción de la población que se tomara para obtener los datos de la investigación. La presente investigación se llevará a cabo mediante una muestra representativa ya que sus características son similares a las del conjunto.

Gorgas García, Cardiel López y Zamorano Calvo (2011) indican “cuando, aunque la población sea finita, su número de elementos es elevado, es necesario trabajar con solo una

parte de dicha población. A un subconjunto de elementos de la población se le conoce como muestra”. (p.11)

Levin y Rubin (2004), mencionan que “una muestra es una colección de algunos elementos de la población, no de todos”. (p.10). De igual manera hacen referencia al termino de muestra representativa, mismo que definen como “aquella que contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones en que están incluidas en tal población”. (p.10)

Descripción de la Muestra

Este trabajo se basa en el análisis de los procesos contables y elaboración de certificaciones de ingresos realizados por la firma Servicios Contables Independientes durante el periodo contable 2024-2025. La muestra comprende los procesos que detallan las operaciones contables, financieras y fiscales de las empresas y personas físicas que comprenden el catálogo de clientes de la firma. Este conjunto de datos se seleccionó por su importancia relativa, que permite una evaluación exhaustiva de los procesos contables y la calidad de las certificaciones emitidas dentro del contexto de estudio.

3.5.3. Muestreo

Se denomina muestreo al proceso de obtener las muestras. Es fundamental que la muestra sea bien escogida y sea una parte representativa de la población. Una forma de lograr esto es haciendo que todos los elementos de la muestra tengan la misma posibilidad de ser elegidos.

3.5.4. Muestreo por estratos

Consiste en la división de la población en grupos relativamente homogéneos llamados “estratos”. Posteriormente se utiliza uno de dos métodos; se selecciona aleatoriamente, en cada estrato, un número específico de elementos en relación con la población completa o extraemos

un mismo número de elementos de cada estrato y después ponderamos los resultados con respecto a la población total.

El muestreo estratificado resulta apropiado cuando la población ya está dividida en grupos de diferentes tamaños y deseamos tomar en cuenta esta condición. Levin y Rubin (2004, p.241)

3.5.5. Tamaño de la muestra

Para obtener una muestra significativa, se ha empleado el método de muestreo estratificado, el cual garantiza que cada elemento se encuentre representado dentro de la muestra. La población total se detalla a continuación:

- 30 contabilidades de personas jurídicas.
- 60 contabilidades de personas físicas.
- 23 certificaciones de Ingresos mensuales, lo que implica 276 anuales (aproximadamente)

Se decidió tomar el 10 % de cada estrato, por lo que el resultado de la muestra se detalla de la siguiente manera:

Tabla 3.2: Distribución de la población y muestra por estrato

Estrato	Población	Muestra (10 %)
Contabilidades de empresas	30	3
Contabilidades de personas físicas	60	6
Certificaciones mensuales	276	27
Total	366	36

Fuente: Elaboración Propia

3.6. Descripción de los instrumentos y técnicas de recopilación de la información

Un instrumento es un recurso que utiliza el investigador para la recolección de información y datos, que serán utilizados para la definición de las variables y conceptos necesarios para el desarrollo del estudio.

3.6.1. Entrevistas

La entrevista es el instrumento que consiste en una conversación entre dos personas, el entrevistador, quien realiza las preguntas y el entrevistado quien responde las preguntas, gracias ello se puede realizar el cambio de información relevante para la investigación.

Según lo explica Hernández-Sampieri y Torres (2018, p.508), la entrevista se define como:

Una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otras (entrevistado u entrevistados). Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o abiertas. En las estructuradas, el entrevistador realiza su labor basándose en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué ítems se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

3.6.2. Cuestionarios

Se define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar información de un encuestado. Éstas son típicamente una mezcla de preguntas cerradas y abiertas. Esta herramienta se utiliza con fines de investigación que pueden ser tanto cualitativas como cuantitativa.

Según el diccionario de la lengua española cuestionario es una lista de preguntas que se proponen con cualquier fin.

3.6.3. Plataforma Windows Forms

Windows Forms es una tecnología de .NET que permite desarrollar aplicaciones de cliente enriquecidas para recolección de datos mediante el uso de formularios en computadoras de escritorio o teléfono celular.

“Con Windows Forms, puede desarrollar aplicaciones enriquecidas gráficamente que son fáciles de implementar, y actualizar, y con las que se puede trabajar sin conexión o mientras están conectadas a Internet”. Microsoft Learn (2025), por lo que se convierte en la herramienta ideal para la recolección y análisis de datos.

3.6.4. Análisis de documentos

Según la real academia es la distinción y separación de las partes para conocer su composición. Barrantes Echeverría (2018) indica,

Es una técnica para estudiar la comunicación objetiva, sistemática y cuantitativamente. Con este análisis se pueden hacer inferencias válidas y confiables de datos dentro de un contexto. Los procesos de comunicación están inmersos dentro de diversos contextos, por eso, este análisis se puede dar a cualquier forma de comunicación. (p.282)

3.6.5. Fuentes de Información

En este caso serán los diferentes tipos de documentos bibliográficos que contengan información y datos estadísticos importantes que puedan aportar al desarrollo de la investigación.

Fuentes Primarias

Para esta investigación se utilizarán fuentes de información primarias, o sea directas o de primera mano. Además de fuentes de información secundarias como compilaciones, resúmenes y listados de publicaciones relacionados con un área de conocimiento en específico. Finalmente, fuentes terciarias compuestas por publicaciones en periódicos, boletines, circulares, entre otras.

Sujeto de Estudio

Los sujetos en estudio de la presente investigación estarán conformados por la firma contable “Servicios Contables Independientes”, ubicada en el cantón de Atenas, provincia de Alajuela; cuya actividad principal es brindar servicios contables a empresas del sector privado, además de asesoría financiera y fiscal.

Capítulo 4

Análisis y Resultados

4.1. Introducción

En este capítulo se muestran el análisis y los resultados de la investigación realizada, a partir de la utilización de métodos y herramientas descritos en el marco metodológico. El objetivo principal es interpretar los datos recopilados, identificar patrones relevantes y lograr la evaluación de los objetivos propuestos. Mediante la utilización de gráficos y tablas se busca brindar una perspectiva clara y objetiva del comportamiento de las variables de estudio, lo que nos permite extraer conclusiones fundamentales y brindar las recomendaciones pertinentes. La primera consiste en la aplicación de una encuesta que busca determinar el nivel de cumplimiento en la implementación de la norma NIGC 1 y por consiguiente los SGC en las firmas contables independientes del cantón de Atenas y sus alrededores.

4.2. Análisis de Factores que afectan una implementación eficiente de Sistemas de Gestión de Calidad en firmas contables independientes

A continuación se presentan los resultados de una Encuesta denominada: “*Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en firmas contables independientes*”, aplicada a 10 firmas contables del cantón de Atenas y sus alrededores, este estudio busca ilustrar el conocimiento de las firmas locales sobre los Sistemas de Gestión de Calidad y así identificar factores que inciden en una eficiente implementación de un SGC en sus respectivas firmas, tal como lo requiere la aplicación de la NIGC 1, adoptada por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA). Se incluyen tablas con frecuencia absoluta, gráficos ilustrativos y un análisis cuantitativo y cualitativo por pregunta. Se utiliza un enfoque técnico dirigido a unidades académicas y profesionales de la contabilidad y gestión de la calidad.

4.2.1. Metodología

La muestra consistió en 10 firmas contables del cantón de Atenas y sus alrededores. Cada pregunta fue analizada y tabulada para generar frecuencias absolutas. Las preguntas incluyen opciones cerradas (Si/No), opción múltiple y preguntas abiertas (preguntas cualitativas). Las respuestas cualitativas fueron agrupadas en grupos cuando fue posible.

4.2.2. Resultados y Análisis

Pregunta 1: Familiaridad con la Circular 07-2022

Se pregunto a las firmas: *¿Está usted o su firma familiarizado(a) con la Circular N.º 07-2022 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, “Guía Mínima de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad”?*

La tabla 4.1 muestra que 6 (60 %) de las firmas respondieron “Sí”, mientras que las restantes 4 (40 %) lo hicieron negativamente. La figura 4.1 ilustra estas frecuencias en términos cuantitativos. Podemos observar que el 60 % de las firmas afirma tener conocimiento acerca de la Circular 07-2022 promulgada por el CCPA, aunque el restante 40 % admite omisión o desconocimiento sobre la existencia de la circular.

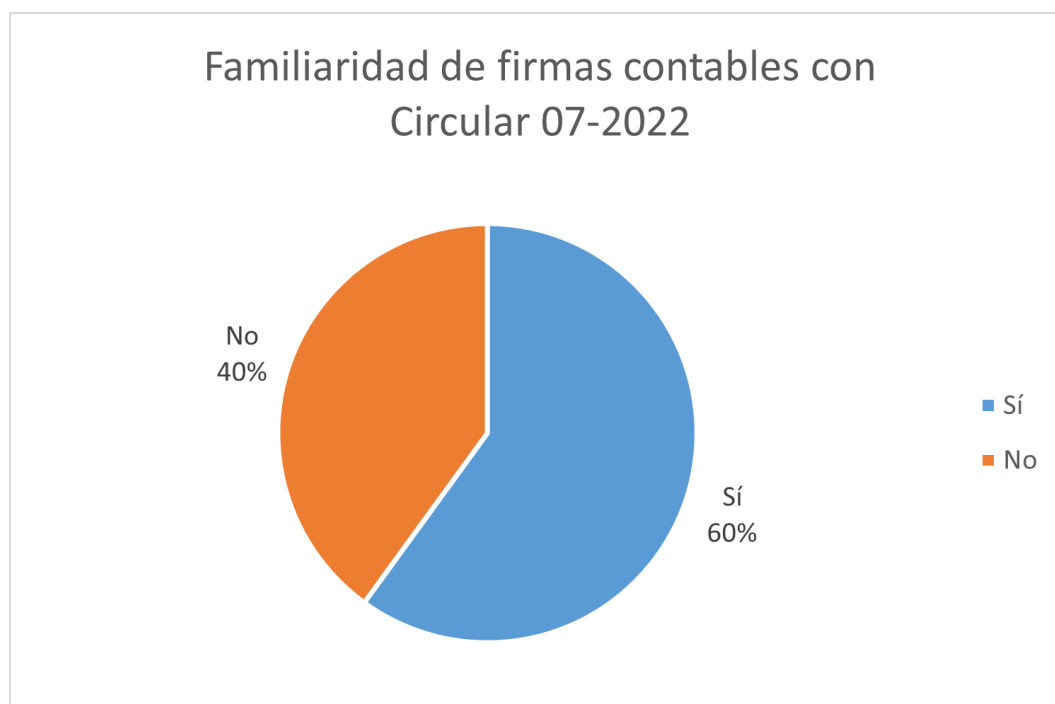
Esto sugiere la necesidad de mejora en los procesos de fiscalización y también en los medios de difusión (correo electrónico, página web, mensajería, otros) por parte del CCPA, que permitan alcanzar a más firmas, en la búsqueda de dar a conocer la circular.

Tabla 4.1: Familiaridad de firmas contables con la Circular 07-2022

Respuesta	Frecuencia
Sí	6
No	4

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.1: Familiaridad de firmas contables con la Circular 07-2022



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 2: Conocimiento de la adopción de normas IAABS

Se pregunto a las firmas: *¿Está al tanto de que esta circular ratifica la adopción de las Normas Internacionales de Gestión de Calidad (NIGC 1) como base para el desarrollo de trabajos y la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad?*

En esta oportunidad 6 firmas (60 %) respondieron que eran conscientes de la obligatoriedad de implementar la NIGC 1, mientras que 4 firmas (40 %) respondieron no estar al tanto de la norma; como se muestra en la tabla 4.2.

Con base en los datos anteriores, el 40 % no es un dato menor, implica aspectos como el debilitamiento de la ética profesional y que se exponga al usuario final a tomar decisiones basadas en información poco fiable. Por esta razón, se considera que la aplicación de la norma NIGC 1, constituye la base para garantizar una metodología uniforme en la realización de los

encargos contratados por cada firma contable, por lo que es importante el subrayar que esta circular no es una simple recomendación; es una ratificación vinculante.

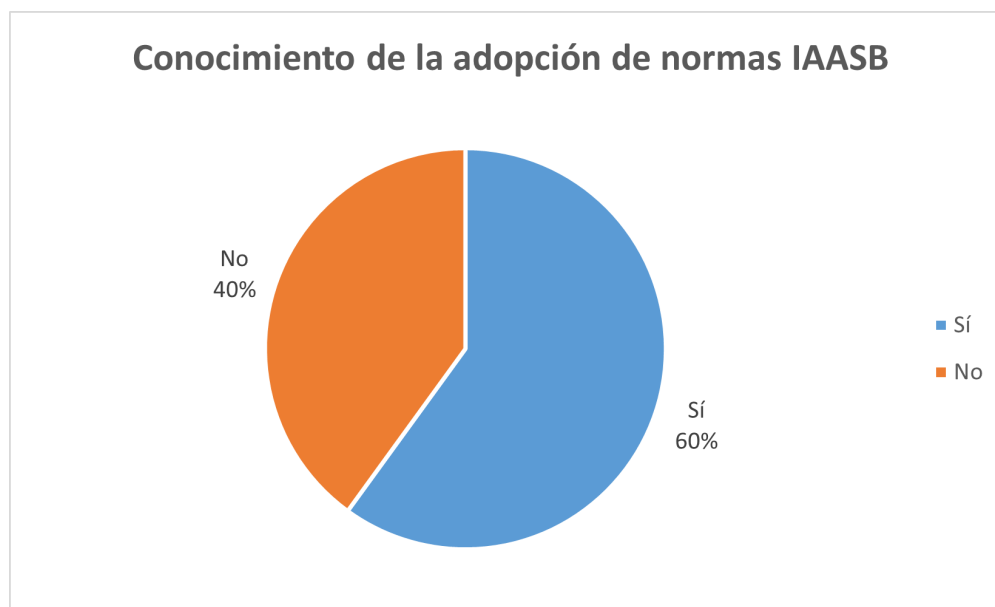
Su incumplimiento puede tener repercusiones de orden regulatorio (sanciones, suspensión de licencia), operacionales (encargos con deficiencias, aumento de la carga de trabajo, pérdida de eficiencia), reputacional (pérdida de clientes, desacreditación ante el mercado) y competitivo (exclusión de licitaciones que exigen acreditación de calidad)

Tabla 4.2: Conocimiento de la adopción de la NIGC 1 en firmas contables según CCPA

Respuesta	Frecuencia
Sí	6
No	4

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.2: Conocimiento de la adopción de la NIGC1 en firmas contables según CCPA



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 3: Inicio del proceso de implementación del SGC

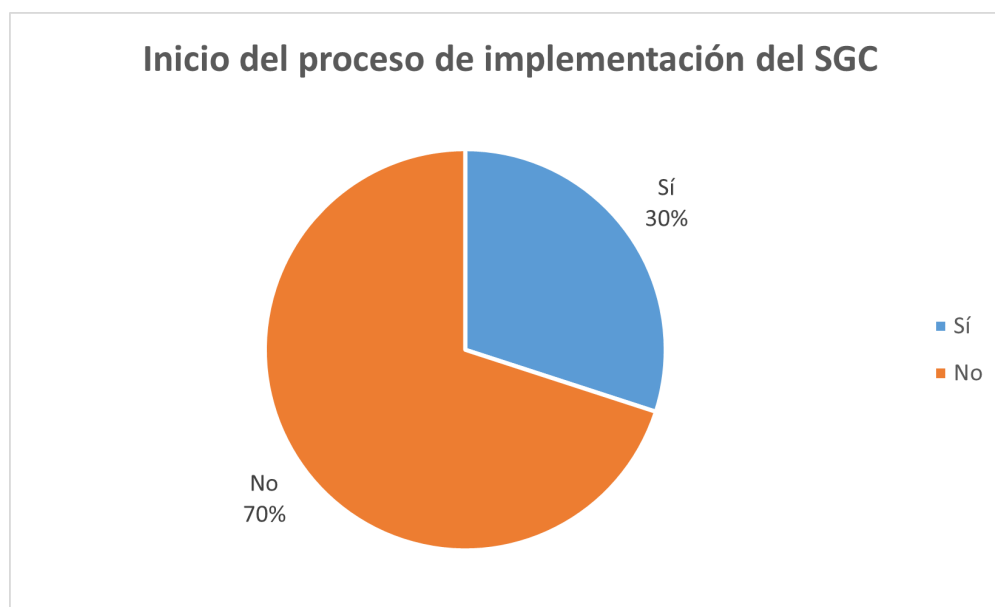
Se pregunto si la firma ha iniciado con el proceso de implementación de la NIGC, del total de encuestados 3 (30 %) respondieron afirmativamente, mientras que 7 (70 %) aún no han iniciado el proceso de implementación (Tabla 4.3). La figura 4.3 ilustra que a pesar de la existencia de la circular, la puesta en práctica de la NIGC 1 es mínima, por lo que podemos inferir que la razón va más allá del desconocimiento o bien a un grado bajo de fiscalización. Las causas de esta baja implementación del SGC pueden deberse a diferentes factores, los cuales serán explorados más adelante.

Tabla 4.3: Inicio del proceso de implementación del SGC

Respuesta	Frecuencia
Sí	3
No	7

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.3: Inicio del proceso de implementación del SGC



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 4: Motivos para no implementar el SGC

Para las 7 firmas que aún no iniciado el proceso de implementación, se les consulto acerca del motivo que les ha imposibilitado el arrancan con el proceso (ver tabla 4.4); el análisis de la evidencia indica que la no implementación del SGC responde a la influencia de factores críticos, donde se destacan restricciones financieras, el desconocimiento técnico y limitantes de tiempo de entrega en los encargos.

Estos hallazgos se hacen más evidentes en las firmas emergentes las cuales no cuentan aún con un posicionamiento en el mercado y quienes tienden a priorizar los procesos operativos sobre los estratégicos.

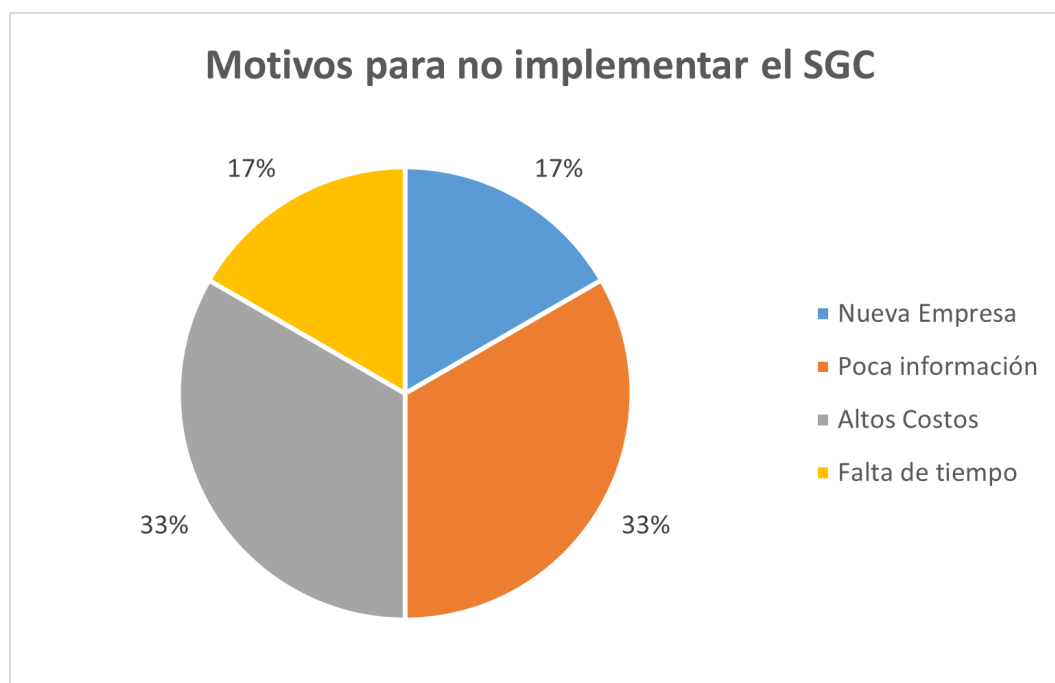
La figura 4.4, ilustra como las carencias de recursos económicos, técnicos y humanos, combinados costo inicial del proceso de implementación del SGC, se complementan en un escenario adverso a la gestión de la calidad en las nuevas firmas contables.

Tabla 4.4: Motivos principales por los que no se ha implementado el SGC en las firmas

Motivo	Frecuencia
Nueva Empresa	1
Falta información o desconocimiento	2
Altos Costos	2
Falta de tiempo	1

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.4: Motivos principales por los que no se ha implementado el SGC en las firmas



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 5: Elementos del SGC implementados hasta ahora

Entre las 3 firmas que han iniciado con el proceso de implementación del SGC, se les solicito enumerar los elementos que han logrado desarrollar. Los resultados muestran los componentes más mencionados (ver Tabla 4.5). “Evaluación y gestión del riesgo” y “Información y comunicación” (3 respuestas), “Requisitos de ética aplicables” (2), “Aceptación y continuidad con clientes” (2), y “Monitoreo y seguimiento” (2).

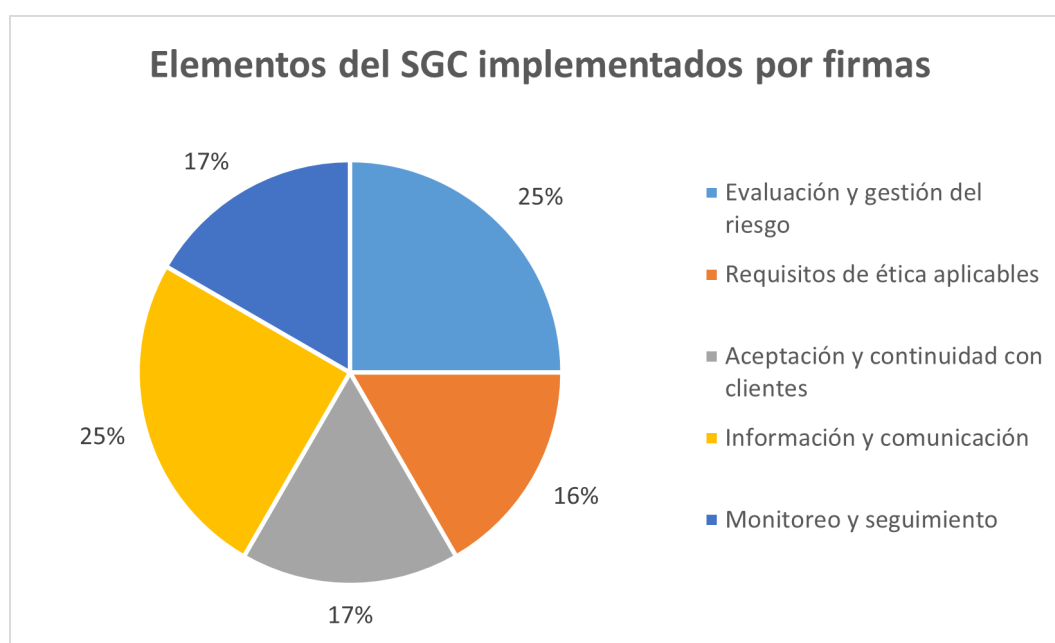
La figura 4.5 ilustra una implementación fragmentada del SGC, mientras que elementos como la evaluación del riesgo y la información y comunicación se han completado al 100 %, componentes claves como el gobierno corporativo, la gestión de recursos y el seguimiento de los encargos presentan un desarrollo nulo o inexistente, dando lugar a un sistema desbalanceado, donde la efectividad de este se compromete a largo plazo por omisiones críticas, volviéndolo poco sostenible a través del tiempo.

Tabla 4.5: Elementos del SGC implementados por las firmas contables

Motivo	Frecuencia
Evaluación y gestión del riesgo	3
Requisitos de ética aplicables	2
Aceptación y continuidad con clientes	2
Información y comunicación	3
Monitoreo y seguimiento	2

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.5: Elementos del SGC implementados por las firmas contables



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 6: Obstáculos para la implementación del SGC

Se consultó a las firmas sobre los principales obstáculos que anticipan en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Los principales obstáculos identificados fueron: “Complejidad normativa” (4 menciones), “Costos asociados” (2), “Resistencia al cambio” (1), “Falta de tiempo” (1) y “Falta de recursos humanos” (1). La figura 4.6 muestra que la principal barrera percibida por las firmas es la complejidad de integrar los requisitos

de las normas internacionales (NIGC 1 y NIA 320); esto refleja que existen en las firmas dificultades técnicas en cuanto a la interpretación, adaptación y aplicación práctica de la normativa.

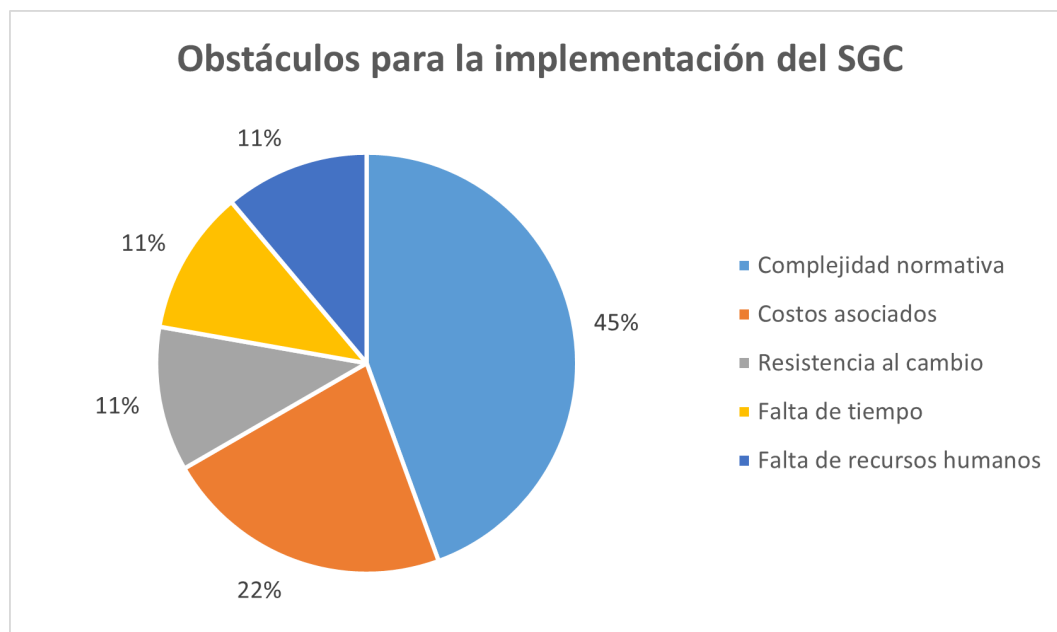
Además, podemos dimensionar la existencia de brechas de índole económico (costos asociados) que pueden limitar aspectos como la inversión en capacitación, recurso humano especializado o el acceso a recursos tecnológicos adecuados y finalmente, organizacional (recurso humano/tiempo) el cual representa una sobrecarga en las labores desempeñadas por el personal, dando paso a priorizar el desarrollo de las actividades diarias sobre el establecimiento y cumplimiento de los procesos estratégicos. La figura 4.7 ilustra la estratificación de las barreras percibidas por las firmas contables al momento de implementar la NIGC dentro de sus despachos.

Tabla 4.6: Obstáculos para la implementación del SGC en firmas contables

Obstáculo	Frecuencia
Complejidad normativa	4
Costos asociados	2
Resistencia al cambio	1
Falta de tiempo	1
Falta recurso humano	1

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.6: Obstáculos para la implementación del SGC en firmas contables



Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.7: Estratificación de principales obstáculos percibidos por firmas contables al implementar un SGC.



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 7: Elementos existentes (matriz de riesgos, etc.)

Se consulto a las firmas si cuentan con elementos como matrices de riesgo, manuales de políticas y procedimientos, acuerdos de confidencialidad, métricas de evaluación del personal, entre otros.

Los resultados indican una infraestructura de soporte documental deficiente, solo el 20 % de las firmas consultadas cuentan con herramientas de control y medición (matrices de riesgos, manuales, métricas), mientras que el restante 80 % opera sin el uso de ningún soporte documental (ver figura 4.8).

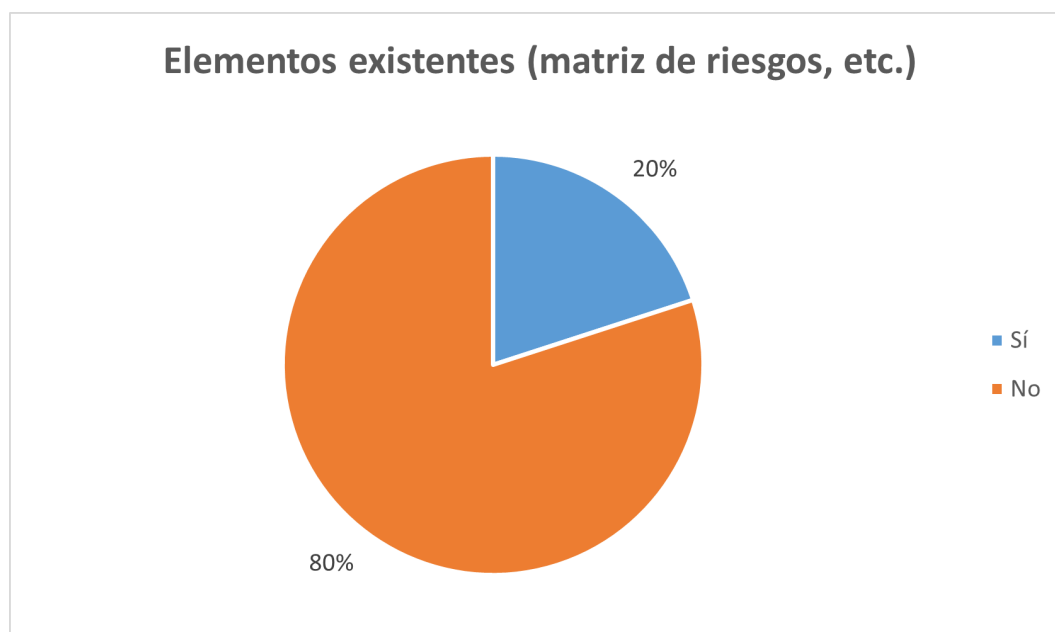
Esta ausencia de elementos de control evidencia el cumplimiento deficiente de las normas NICG 1 y NIA 320 mencionadas en preguntas anteriores. Por lo que podemos afirmar que sin la existencia de este soporte documental cualquier intento de implementar un SGC será vano y superficial.

Tabla 4.7: Disponibilidad de elementos de SGC en firmas contables

Respuesta	Frecuencia
Sí	2
No	8

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.8: Disponibilidad de elementos de SGC en firmas contables



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 8: Obstáculos por la complejidad de NIGC 1

Ante la consulta de si la adopción de la NIGC1 por parte del CCPA representa un obstáculo para el cumplimiento de las funciones cotidianas de las firmas contables, respondieron afirmativamente 6 (60 %). La figura 4.9 muestra como la mayor parte de las firmas contables consultadas perciben la implementación de la NIGC 1 como una barrera adicional en la ejecución del trabajo diario.

El análisis sugiere que los profesionales experimentan dificultades en el cumplimiento de los requerimientos, posiblemente por la brecha de conocimiento o recursos, lo que refuerza la resistencia a la implementación del SGC.

Esta percepción revela que las firmas consideran la adopción de esta norma como una carga burocrática que afecta su trabajo cotidiano, y no lo consideran como un medio facilitador de la calidad. El análisis sugiere que dicha resistencia ocurre en la incompreensión de la norma

al momento de interiorizarla en sus procesos operativos y el costo de oportunidad, reflejado en el tiempo dedicado al cumplimiento fuera de las actividades generadoras de ingreso.

Tabla 4.8: Percepción de las firmas contables de la adopción de la NIGC 1 como obstáculo

Respuesta	Frecuencia
Sí	6
No	4

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.9: Percepción de las firmas contables acerca de la adopción de la NIGC1 como un obstáculo



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 9: Recursos necesarios para la implementación

Se realizó la consulta **¿qué tipo de recursos cree que son sumamente importantes o útiles para facilitar el proceso de implementación en su firma?**

Las respuestas se agruparon en 3 categorías (Tabla 4.9): “Capacitación adicional” (5 menciones), “Modelos/plantillas de documentos” (4) y “Canal de consulta con el Colegio” (1).

La figura 4.10 muestra la mayoría de los entrevistados consideran que se necesita formación adicional en la normativa, además debe reforzarse con la aplicación ejemplos prácticos (documentos, talleres, charlas, entre otros)

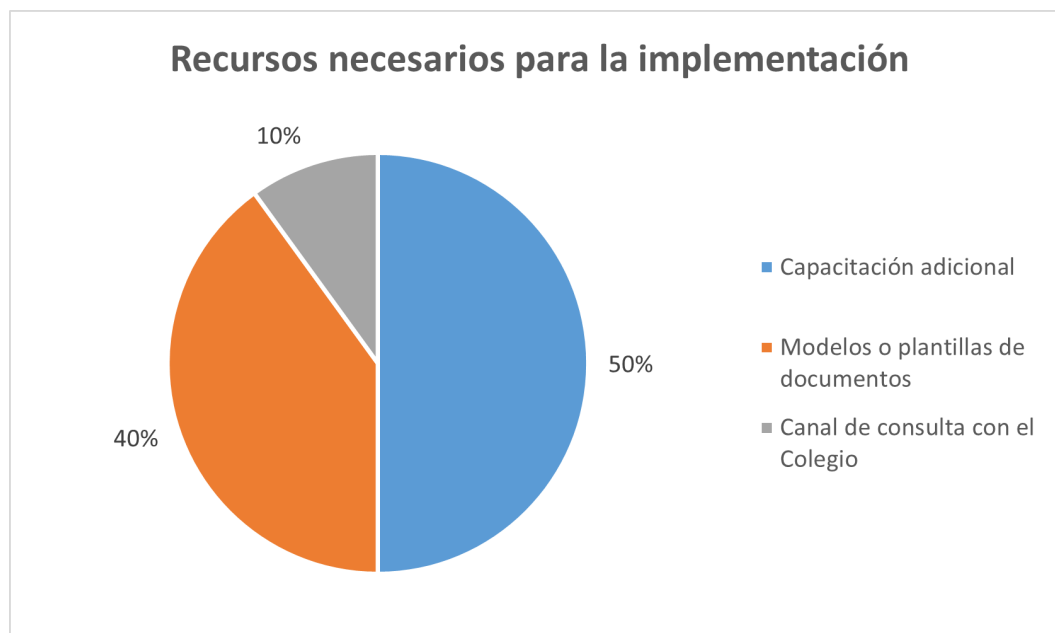
Es importante mencionar que aunque el 11 % de las firmas ven como un obstáculo la falta de tiempo para cumplir con la implementación del SGC (pregunta 6) ninguna solicitó una ampliación de los tiempos como recurso. Esto nos sugiere: Las firmas buscan soluciones que optimicen los procesos que faciliten el cumplimiento de los tiempos previamente establecidos.

Tabla 4.9: Recursos considerados necesarios para implementar el SGC por las firmas contables

Motivo	Frecuencia
Capacitación adicional	5
Modelos/plantillas de documentos	4
Canal de consulta con el Colegio	1

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.10: Recursos considerados necesarios para implementar el SGC por las firmas contables



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 10: Perfil de competencia del personal clave

Se realizó la consulta sobre la evaluación del recurso humano en la firma para el cumplimiento de la normativa. Las respuestas varían ampliamente (Tabla 4.10), las cuales se agruparon en 4 grupos: “Alta capacitación y actualización” (1 mención), “Experiencia e intuición” (2), “No capacitado” (2) y “Otros aspectos (3).

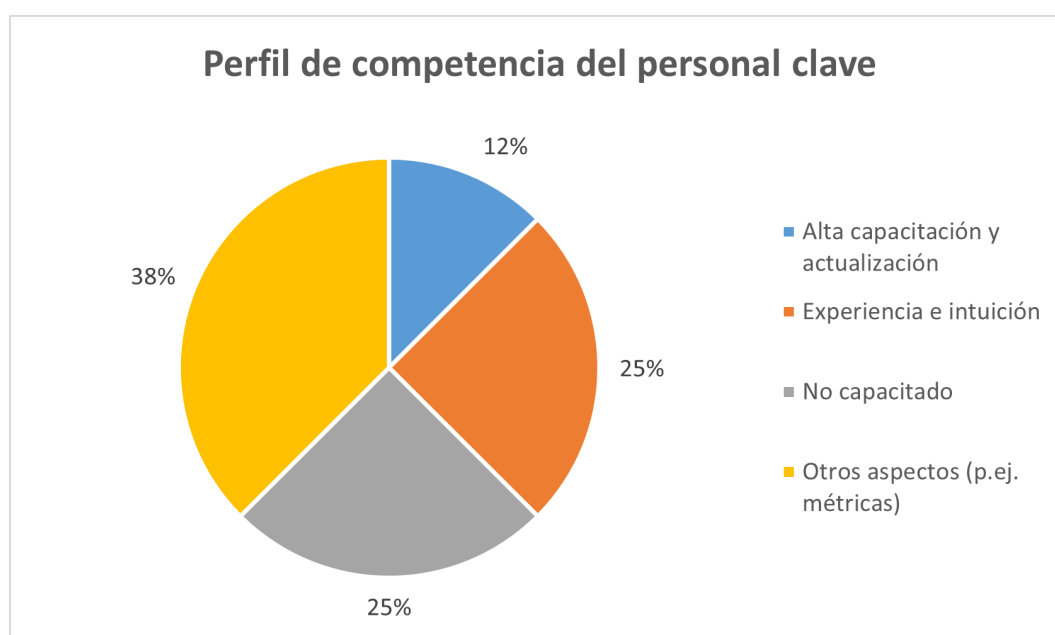
En el análisis se destaca que varias de las firmas consideran que la falta de personal capacitado en la NIGC1 representa un obstáculo para la implementación del SGC, adicionalmente, la ausencia de métricas de desempeño constituye una desventaja a nivel competitivo, por lo que se debe acudir directamente al criterio y juicio profesional para la evaluación del recurso humano.

Tabla 4.10: Evaluación de perfiles del personal clave para el SGC en firmas contables

Perfil de competencia	Frecuencia
Alta capacitación y actualización	1
Experiencia e intuición	2
No capacitado	2
Otros aspectos	3

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.11: Evaluación de perfiles del personal clave para el SGC en firmas contables



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 11: Beneficios principales del SGC

Se consultó a las firmas contables acerca de los beneficios percibidos en cuanto a implementar SGC. Las respuestas fueron múltiples (Tabla 4.11). Los beneficios más mencionados fueron: “Incremento de la confianza de clientes y terceros” (8 menciones), seguido de “Mejora en la calidad de los servicios” (7), “Mejora en la gestión de riesgos” (5) y “Cumplimiento de requisitos éticos” (3). La figura 4.12 muestra como un gran porcentaje

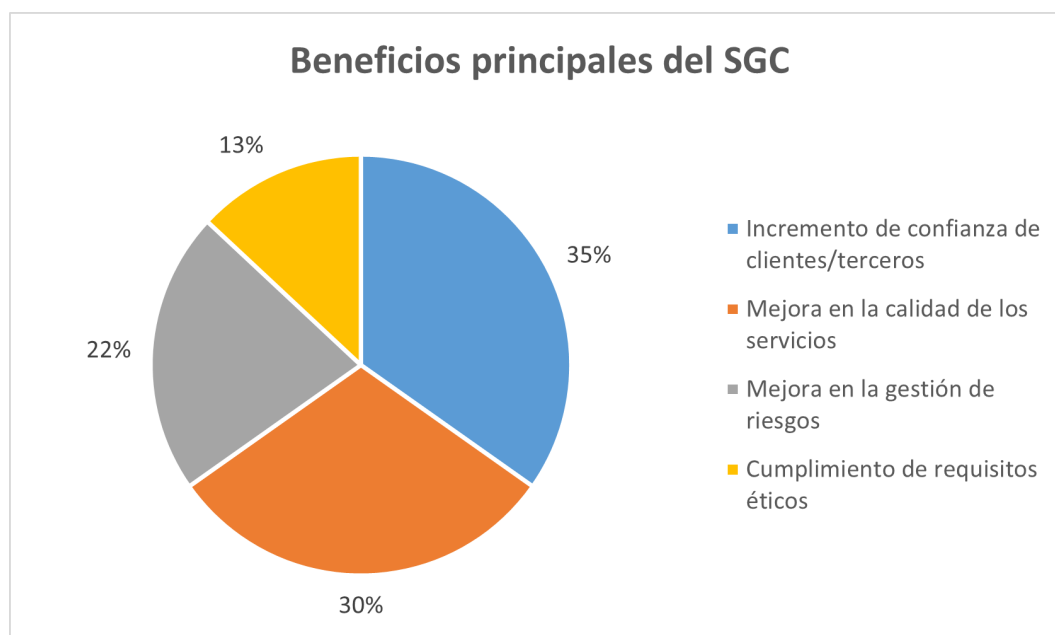
de los entrevistados coinciden que los SGC ayudan a aumentar la confianza de clientes y usuarios finales de la información contable, además incrementa la calidad del producto final (auditorías, informes financieros, contabilidad general, otros), claro está, este proceso debe ser acompañado de una adecuada gestión de riesgos y un correcto cumplimiento de las normas éticas y profesionales.

Tabla 4.11: Principales beneficios o propósitos del SGC identificados por las firmas contables

Beneficio	Frecuencia
Incremento de confianza de clientes/terceros	8
Mejora en la calidad de los servicios	7
Mejora en la gestión de riesgos	5
Cumplimiento de requisitos éticos	3

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.12: Principales beneficios o propósitos del SGC identificados por las firmas contables



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 12: Reflexiones adicionales sobre el SGC

La última pregunta recopiló comentarios u observaciones adicionales acerca de la implementación del SGC en las firmas contables. Los temas que presentaron una mayor incidencia fueron los costos elevados que implica la implementación del SGC (3), la complejidad de la aplicación de la norma y la generación de confianza y credibilidad. Además, se hace énfasis a la importancia de la actualización constante y mejora continua de los procesos (1 mención cada una)

Los comentarios libres confirman el objetivo del estudio: Las firmas son conscientes que el uso de un SGC es generador de confianza y credibilidad, mientras que elementos como los costos y la complejidad normativa se ven como barreras infranqueables.

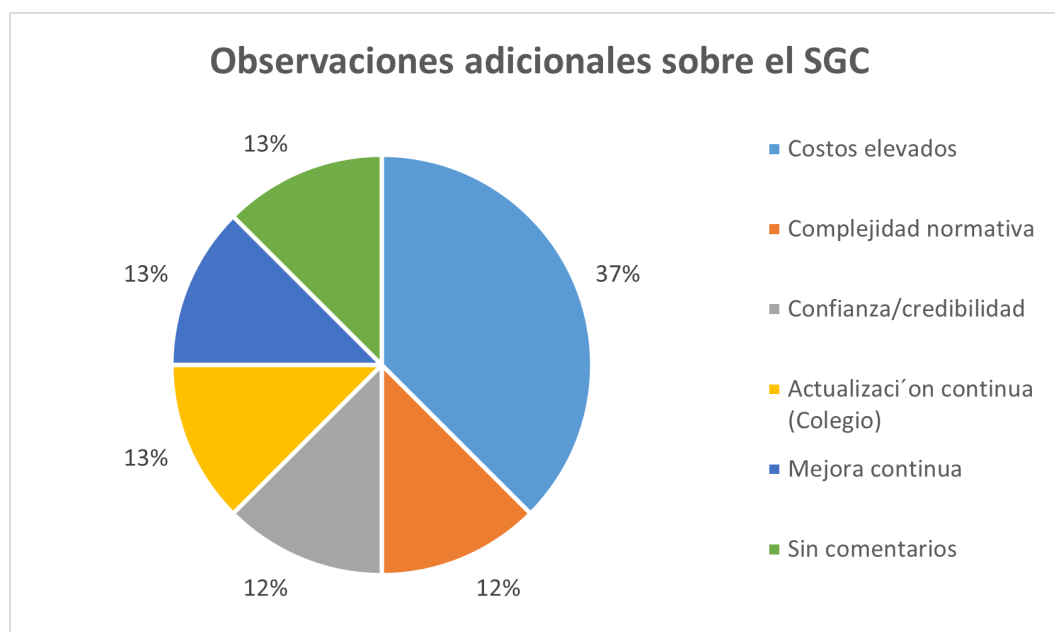
Es importante destacar que la solicitud de mejora continua plantea que las firmas consideran que los SGC no son considerados un proyecto a corto plazo, sino un proceso vivo, requiere ajustes y mejora continua, por lo que evoluciona con el tiempo.

Tabla 4.12: Comentarios adicionales aportados por las firmas contables

Tema	Frecuencia
Costos elevados	3
Complejidad normativa	1
Confianza/credibilidad	1
Actualización continua	1
Mejora continua	1
Sin comentarios	1

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.13: Comentarios adicionales aportados por las firmas contables



Fuente: Elaboración Propia

4.3. Análisis de Costos para Implementar NIGC 1 en un Despacho Contable Pequeño en Costa Rica (2025)

Basado en datos actualizados del mercado costarricense y referencias normativas del Colegio de Contadores Públicos (CCPA), este modelo ajusta los costos iniciales proyectados considerando:

- El tamaño del despacho (1-4 colaboradores).
- La ausencia de un SGC previo.
- El tipo de servicios ofrecidos (contabilidades, certificaciones, estados financieros).
- El plazo de implementación (1 año).

4.3.1. Componentes Clave y Costos Ajustados

1. Consultoría especializada (Opciones flexibles para PYMES)

Costo: ¢800.000 - ¢1.500.000

- Despachos pequeños pueden optar por consultores junior o paquetes básicos de implementación, con tarifas entre ¢15.000 – ¢35.000/hora
- El CCPA ofrece programas de mentoría y guías mínimas (Circular N.º 07-2022) que reducen la dependencia de consultoría externa.

2. Documentación del Sistema (Uso de plantillas y adaptación)

Costo: ¢300.000 - ¢600.000

- Manual de políticas y procedimientos basado en guías del CCPA.
- Matriz de riesgos adaptada a servicios de contabilidad (no auditoría compleja).
- Formatos digitales (Google Workspace o Trello para gestión inicial)

3. Capacitación (Enfoque en cursos virtuales y grupales)

Costo: ¢1.200.000 - ¢1.800.000

- Cursos oficiales de NIGC 1 en Costa Rica: ¢325,000 por persona (4 colaboradores = ¢1.300.000).
- Talleres prácticos del CCPA: ¢180.000 por participante.
- Cursos virtuales internacionales (alternativa económica): ¢150.000 por persona.

4. Tecnología (Soluciones escalables y de bajo costo)

Costo: ¢200.000 - ¢700.000

- Google Workspace (¢8.000/mes) + plantillas descargables del CCPA.
- Software básico de gestión de calidad (ej.: Softland ERP para PYMES, desde ¢50.000/mes).

- Postergar inversión en software especializado hasta el segundo año.

5. Tiempo Interno (Principal costo de oportunidad)

Costo: ¢3.600.000 - ¢4.800.000

- 1.800 – 2.000 horas totales (450 – 500 horas por colaborador en el año).
- Valor hora profesional (según CCPA): ¢22.695,71.
- Nota: En despachos pequeños, parte de este tiempo se absorbe en actividades normales (ej.: revisiones de calidad integradas en procesos existentes).

6. Auditoría Interna y Evaluación (Simplificada para microempresas)

Costo: ¢400.000 - ¢700.000

- Autoevaluación con checklist del CCPA.
- Auditoría externa básica (1–2 días de trabajo).

7. Total Estimado

Tabla 4.13: Total estimado implementación de NICG 1 en firma contable independiente

Componente	Rango de Costo (¢)	% del Total
<i>Consultoría</i>	800.000 – 1.500.000	12–18 %
<i>Documentación</i>	300.000 – 600.000	5–8 %
<i>Capacitación</i>	1.200.000 – 1.800.000	18–22 %
<i>Tecnología</i>	200.000 – 700.000	3–8 %
<i>Tiempo interno</i>	3.600.000 – 4.800.000	45–55 %
<i>Auditoría</i>	400.000 – 700.000	5–8 %
Total	6.500.000 – 10.100.000	100 %

Fuente: Elaboración Propia

4.3.2. Factores Clave que Impactan el Costo Real

1. **Tarifas profesionales en Costa Rica:** Los honorarios de consultores varían significativamente (¢15.000–¢35.000/hora). Despachos fuera del GAM podrían acceder a tarifas menores.
2. **Tecnología:** 45 % de PYMES en CR ya usan contabilidad en la nube, reduciendo costos iniciales
3. **Flexibilidad normativa:** La NIGC 1 permite sistemas simplificados para firmas pequeñas, evitando burocracia excesiva.
4. **Costos adicionales:** Tarifas de importación elevadas en software (hasta +30 % vs. precios internacionales).

4.4. Análisis de cumplimiento de la NIGC 1 aplicada en elaboración de certificaciones de ingresos con base en las Circulares 02-2022 y 16-2022R del CCPA

A continuación se presenta un análisis detallado de la documentación proporcionada por la firma “Servicios Contables Independientes”, centrándose en el cumplimiento de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1(NIGC1) y las circulares 02-2022 y 16-2022R del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, las ofrecen un marco normativo y los requisitos mínimos para que los Contadores Públicos Autorizados (CPA), emitan informes de certificación en Costa Rica. Ambas circulares enfatizan la importancia del juicio profesional, diligencia, independencia y escepticismo profesional, como los pilares en el aseguramiento de la calidad en la actuación del contador.

4.4.1. Metodología

Para el análisis de la documentación se procedieron a diseñar métricas (KPI's) basados en las circulares 02-2022 y 16-2022R, adaptando además principios de la NIGC 1 a los procesos de elaboración de los Informes de Certificación de Ingresos . Este enfoque permite evaluar el nivel de cumplimiento de las guías, tanto de manera individual como totalizada.

El uso de estos indicadores facilita a la firma el proceso de identificación de las brechas específicas, implementar acciones correctivas y asegurar que los procedimientos establecidos se alineen con la normativa establecida, dando como resultado un aumento en la calidad de los encargos.

4.4.2. Análisis y Resultados

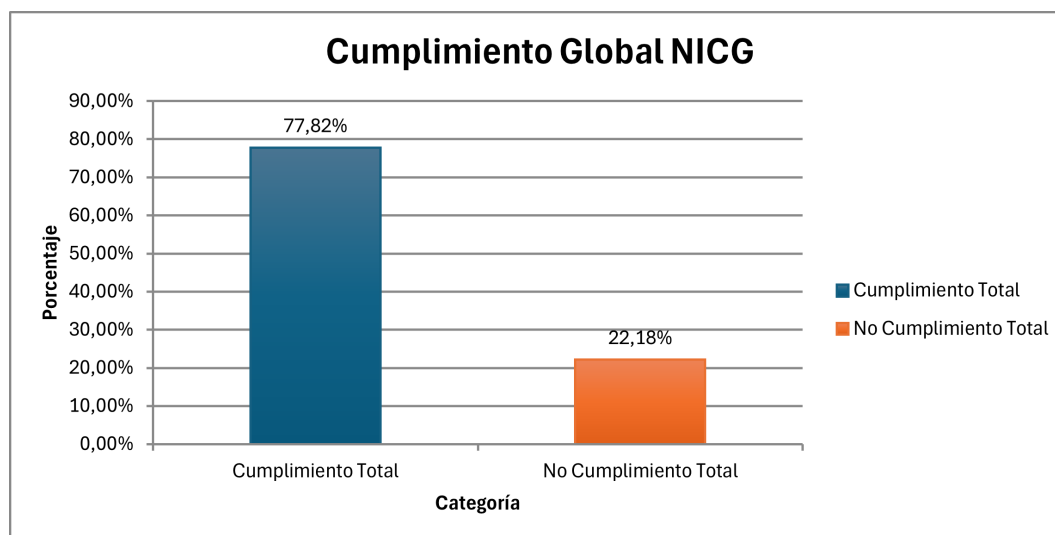
Los datos de la tabla 4.14, muestran un cumplimiento global del 77,82 %, así como un no cumplimiento del 22,18 % para los encargos de certificación evaluados durante el periodo comprendido de mayo del 2024 hasta abril del 2025. Si bien el grado de cumplimiento supera el 70 % y este puede ser considerado como un rango óptimo; el resultado del 22,18 % nos muestra un indicador significativo acerca de la inconsistencia en la aplicación de los estándares establecidos.

Tabla 4.14: Cumplimiento Global de NIGC1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos

Categoría	Porcentaje
Cumple	77,82
No Cumple	22,18

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.14: Cumplimiento Global de NIGC1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4.15: Total Cumplimiento de NIGC1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos

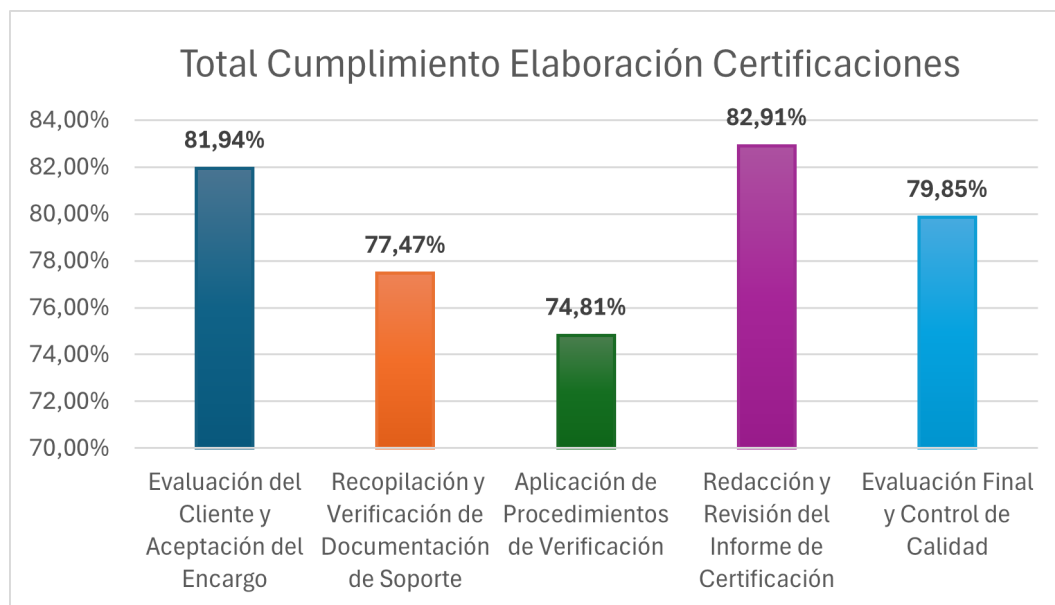
Elemento	% Cumplimiento	No Cumplimiento
Evaluación del Cliente y Aceptación del Encargo	81,94	18,06
Recopilación y Verificación de Documentación de Soporte	77,47	22,53
Aplicación de Procedimientos de Verificación	74,81	25,19
Redacción y Revisión del Informe de Certificación	82,91	17,09
Evaluación Final y Control de Calidad	79,85	20,15

Fuente: Elaboración Propia

Para la evaluación del proceso de elaboración de Certificaciones de Ingresos se clasifiqué el procedimiento en 5 categorías vinculadas a la NIGC: (1) Evaluación del Cliente y Aceptación del Encargo, (2) Recopilación y Verificación de Documentación de Soporte, (3) Aplicación de Procedimientos de Verificación, (4) Redacción y Revisión del Informe de Certificación y (5) Evaluación Final y Control de Calidad.

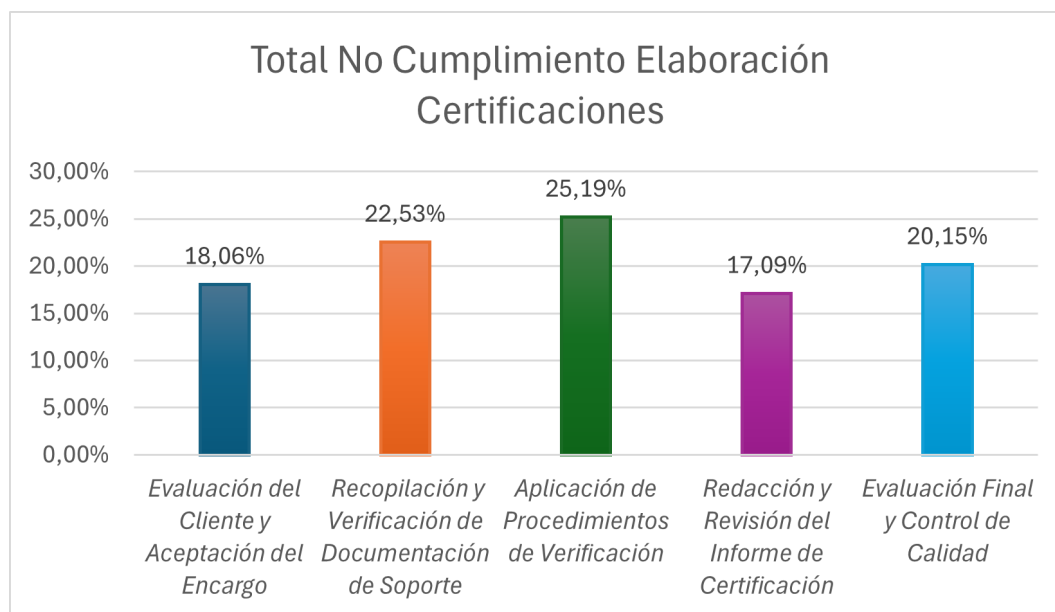
La tabla 4.15 muestra el grado de cumplimiento de los CPA conforme a los requisitos establecidos en las circulares, segmentados en categorías claves. Estos datos son fundamentales para la identificación de fortalezas y áreas de mejora en la implementación de las prácticas de gestión de la calidad en los despachos independientes, generando la base de elaboración de un plan de acción enfocado en el cumplimiento de la NIGC 1.

Figura 4.15: Total Cumplimiento de NIGC 1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos



Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.16: Total No Cumplimiento de NIGC 1 Elaboración de Certificaciones de Ingresos



Fuente: Elaboración Propia

Con base en la información presentada en la tabla 4.15, podemos identificar 3 categorías que presentan un mayor grado de *No Cumplimiento* de forma global, estas serán analizadas en orden de mayor a menor:

1. Aplicación de procedimientos de verificación (25,19 %)
2. Recopilación y verificación de documentos de soporte (22,53 %)
3. Evaluación y control de calidad (20,15 %)

4.4.3. Aplicación de procedimientos de verificación

Esta categoría representa el nivel de no cumplimiento más alto (25,19 %). Esto sugiere la existencia de una brecha en la ejecución de los procesos de verificación de la información.

Los procedimientos de verificación representan el eje central del encargo de certificación, permiten al CPA dar fe de la certeza y confiabilidad de la información que se está validando.

Los ítems que integran esta categoría se basan en la verificación directa de la información suministrada por el cliente y la obtención de confirmaciones externas. Una alta incidencia en este apartado indica que el contador está omitiendo las pruebas necesarias, comprometiendo gravemente la fiabilidad y veracidad del informe de certificación.

Ítems comprendidos en esta categoría

Dentro de los ítems que presentaron una mayor incidencia de omisión se encuentran:

1. **Validaciones documentales:** cotejo de ingresos vs registros contables, verificación de totales en documentos de respaldo, revisión de notas de crédito y débito para medir su impacto en los ingresos netos, aplicación de pruebas sustanciales para medir la veracidad de los ingresos.
2. **Confirmaciones con terceros:** se contactó con clientes o proveedores cuando la situación lo amerita, confirmación con entidades bancarias de depósitos relacionados

con los ingresos, confirmación que el cliente se encuentre debidamente inscrito ante la Oficina de Tributación Directa.

3. **Aplicación de procedimientos alternativos para actividades informales:** solicitud al cliente de registros de sus ventas y cobros en efectivo (libretas, cuadernos u otro medio de registro), aplicación de entrevistas o cuestionarios para documentar dicha actividad económica.

Es importante recalcar que la circular 02-2022 nos especifica acerca de la aplicación de la debida diligencia en este tipo de encargos: “El CPA debe tener el extremo cuidado requerido para identificar, prevenir, mitigar y determinar todos los detalles en el análisis en un encargo fundamentalmente en el aseguramiento” Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica [CCPCR], 2022 .

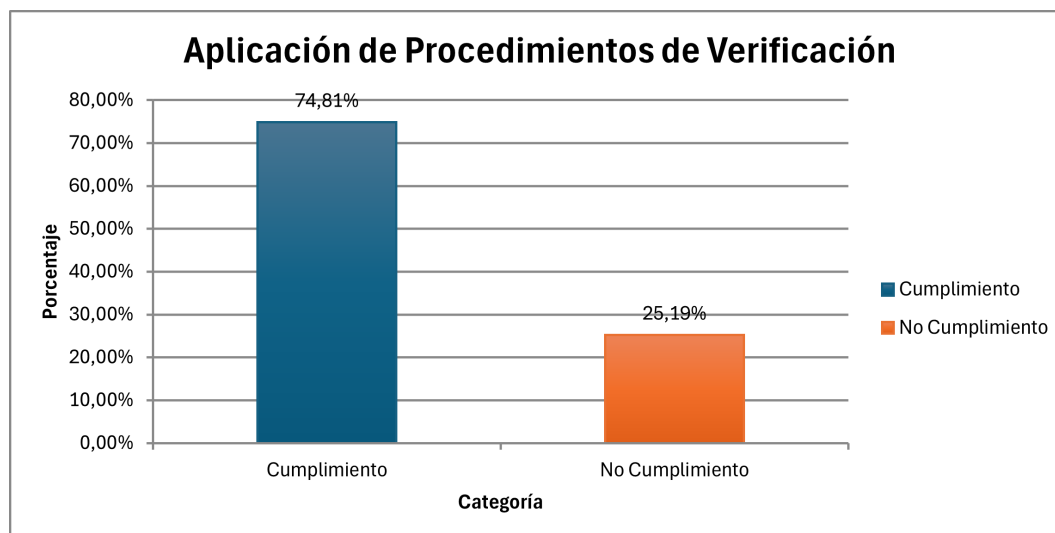
La figura 4.17 nos ilustra este comportamiento.

Tabla 4.16: Aplicación de procedimientos de validación

Categoría	Porcentaje
Cumple	74,81
No Cumple	25,19

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.17: Aplicación de procedimientos de verificación



Fuente: Elaboración Propia

4.4.4. Recopilación y verificación de documentos de soporte

Esta categoría ocupa el segundo lugar dentro del nivel de no cumplimiento (22,53 %), lo que plantea que elementos fundamentales como la obtención y escrutinio de la documentación de soporte representa un desafío significativo para la firma.

El cumplimiento deficiente en esta etapa puede dar lugar a que el informe emitido contenga información incompleta o que no se encuentra debidamente validada.

La información recopilada por el contador debe ser competente, suficiente y pertinente, por lo que se debe buscar supervisar que el cliente suministre información fiable y con una base de certeza, tal como se indica en la Circular 16-2022R.

Los ítems de esta categoría buscan que la documentación recabada sirva de soporte para el informe emitido por el CPA y que esta a su vez garanticen la relevancia, integridad, fiabilidad y comprensión de la información, tal como se establece en la Circular N.º 02-2022.

Ítems comprendidos en esta categoría

Dentro de los ítems que presentaron una mayor incidencia de omisión se encuentran:

1. **Documentación contable y fiscal:** solicitud y recibo de facturación del periodo a certificar, verificación de ingresos vs declaraciones impuestos, revisión registros contables (diario, mayor, balances, etc.), revisión estados financieros, declaraciones del periodo.
2. **Ingresos adicionales:** identificación de ingresos provenientes de salarios, alquileres, dividendos, intereses u otras fuentes, ingresos del exterior, revisión de estados bancarios para verificar dichos ingresos.

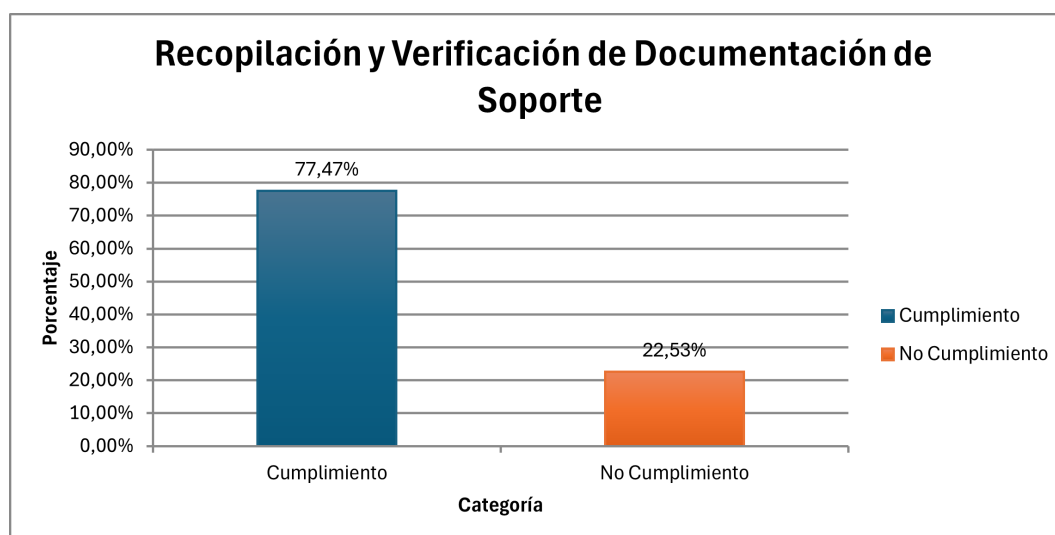
La figura 4.18 nos ilustra este comportamiento.

Tabla 4.17: Recopilación y verificación de documentación de soporte

Categoría	Porcentaje
Cumple	77,47
No Cumple	22,53

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.18: Recopilación y verificación de documentación de soporte



Fuente: Elaboración Propia

4.4.5. Evaluación final y Control de la Calidad

Finalmente tenemos la categoría de evaluación final y cumplimiento de la calidad (20,15 %). Esta se asocia directamente al funcionamiento del SGC según los lineamientos establecidos por la NIGC 1. Evaluar y cumplir con los estándares de calidad implica asegurar que se cumplan los requerimientos éticos y profesionales durante el desarrollo del encargo.

Una gestión de la calidad ineficiente al final de proceso minara la confianza del usuario en el producto final (certificación emitida), por tanto, esto sugiere la necesidad de fortalecer o replantear los controles internos y de supervisión por parte de la firma.

Un modelo basado en la NIGC 1 busca garantizar que todos los encargos cumplan con los más altos criterios de calidad logrando la satisfacción del cliente.

Ítems comprendidos en esta categoría

Dentro de los ítems que presentaron una mayor incidencia de omisión se encuentran:

1. **Documentación y evidencia del encargo:** documentación de procedimientos aplicados a papeles de trabajo, identificación y mitigación de riesgos, conservación de documentos de soporte física o digitalmente.
2. **Evaluación y cumplimiento normativo:** aplicación de controles de calidad adecuados al encargo, supervisión y revisión del trabajo.

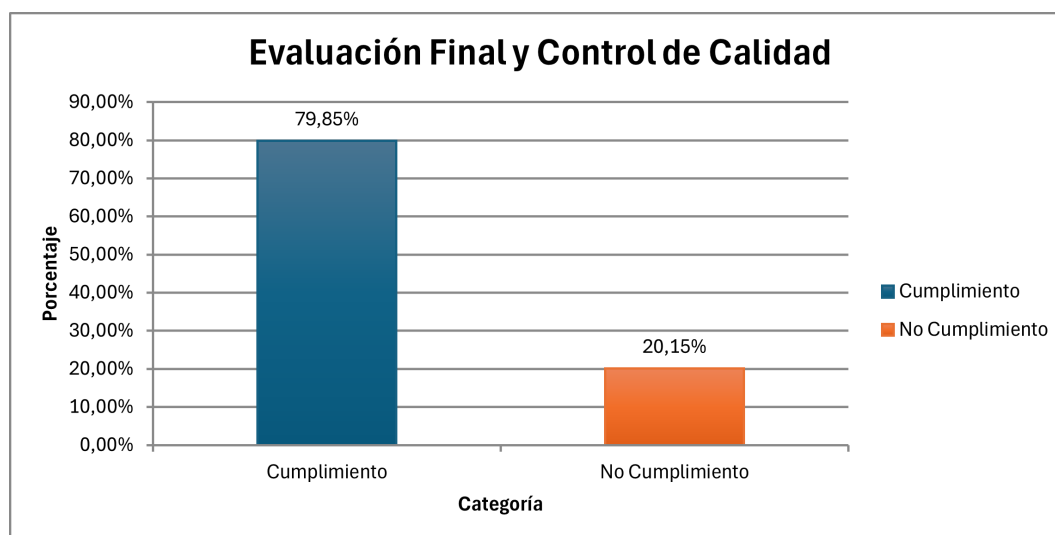
La figura 4.19 nos ilustra este comportamiento.

Tabla 4.18: Verificación y Cumplimiento de la Calidad

Categoría	Porcentaje
Cumple	79,85
No Cumple	20,15

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.19: Verificación y cumplimiento de la calidad



Fuente: Elaboración Propia

4.5. Análisis de cumplimiento de la NIGC 1 aplicada al ciclo contable

A continuación se presenta un análisis del proceso de evaluación de gestión de la calidad por parte de la firma “Servicios Contables Independientes”, aplicado al desarrollo del ciclo contable, (personas físicas con actividad económica o personas jurídicas), el cual abarca desde la recepción de documentación de soporte hasta culminar con la elaboración y entrega de los estados financieros como producto final.

La NIGC 1, es una herramienta práctica que permite implementar, seguir, monitorear y evaluar un SGC. Su objetivo es asegurar que las firmas tengan una seguridad razonable que se están cumpliendo con los más altos estándares profesionales y éticos en la elaboración de los encargos.

Es importante destacar que la NIGC 1 es aplicable a todas las firmas contables, independientemente de su tamaño (grandes o pequeñas firmas), y permite la adaptabilidad a

las condiciones únicas de cada una de ellas, lo que es realmente relevante para las firmas de contadores independientes.

4.5.1. Metodología

Para el análisis de los datos se diseñó una herramienta de medición que evalúa el grado de cumplimiento por medio de 8 categorías: **1) Planificación y Gestión del Riesgo, 2) Liderazgo y Compromiso, 3) Gestión de Recursos, 4) Recolección y Validación de la Información, 5) Ejecución del Ciclo Contable, 6) Elaboración y Revisión de los Estados Financieros, 7) Monitoreo y Evaluación del SGC, 8) Mejora Continua.**

Esta herramienta ha sido adaptada para cumplir con los lineamientos establecidos por la NIGC 1 de acuerdo con la naturaleza y condiciones únicas que presenta la firma contable, garantizando que el producto final cumpla con los principios éticos y profesionales esperados por el usuario final.

La firma atiende actualmente alrededor de 90 clientes, todos de diferentes grupos económicos (agricultura, servicios, construcción, educación, alimentación, transporte, entre otros), las cuales se dividen en 30 personas jurídicas y 60 personas físicas con actividad lucrativa. Para lo cual se seleccionó una muestra del 10 % de la población, mediante el uso del método de estratificación, tal como se mencionó en el capítulo anterior.

4.5.2. Análisis y Resultados

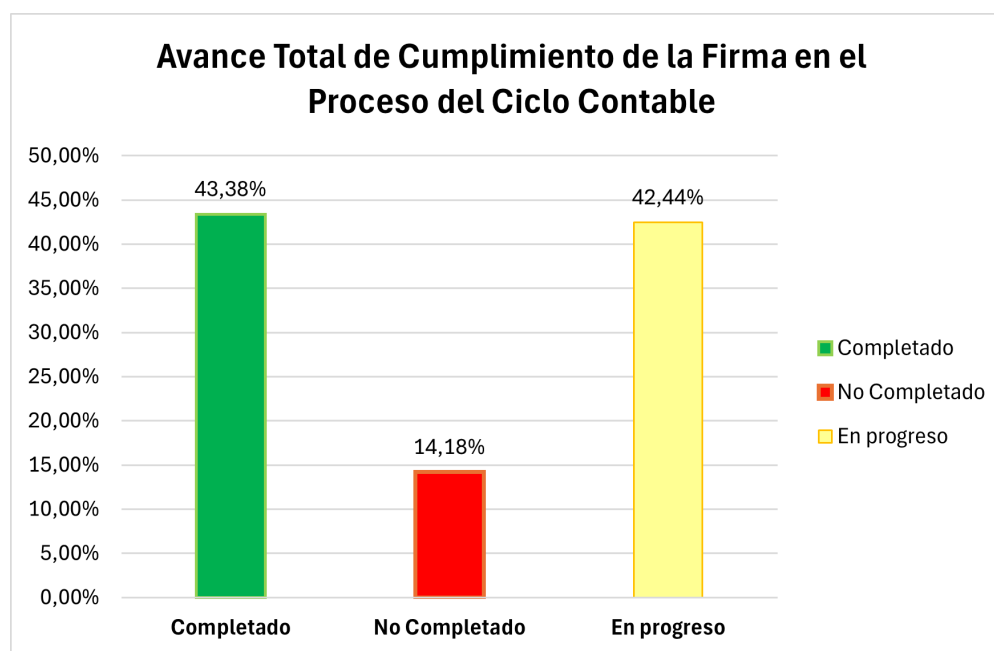
Según podemos observar en la tabla 4.19 el porcentaje de cumplimiento en el proceso de implementación del SGC en la firma Servicios Contables Independientes es del 43,38 %, de igual manera llama la atención que el 42.44 % de los procesos se encuentran en fase de progreso, lo que sugiere que se ha realizado un esfuerzo por parte de la firma en completar la implementación del SGC, mientras que un 14,18 % de los procesos aún no se han iniciado o cumplido, lo que indica que una parte significativa del SGC se encuentra en fase de desarrollo o requiere de acciones correctivas. La figura 4.20 nos ilustra este panorama.

Tabla 4.19: Avance total de cumplimiento de la firma en proceso del ciclo contable

Elemento	Cumplido	No cumplido	En progreso
Planificación y Gestión de Riesgos	37,50 %	12,50 %	50,00 %
Liderazgo y Compromiso	33,33 %	20,00 %	46,67 %
Gestión de Recursos	42,86 %	14,29 %	42,86 %
Recolección y Validación de la Información	53,33 %	13,33 %	33,33 %
Ejecución del Ciclo Contable	53,33 %	13,33 %	33,33 %
Elaboración y Revisión de los Estados Financieros	46,67 %	13,33 %	40,00 %
Monitoreo y Evaluación del Sistema de Calidad y Cumplimiento	33,33 %	13,33 %	53,33 %
Mejora Continua	46,67 %	13,33 %	40,00 %
% Total Cumplimiento	43,38 %	14,18 %	42,44 %

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.20: Avance Total de Cumplimiento de la Firma en Proceso del Ciclo Contable



Fuente: Elaboración Propia

4.5.3. Análisis de Componentes del SGC

La herramienta desarrollada para el análisis del Ciclo Contable, se encuentra estructurada en ocho categorías que evalúan el nivel de implementación del SGC, para el análisis de los

Tabla 4.20: Categoría Recolección y Validación de la Información

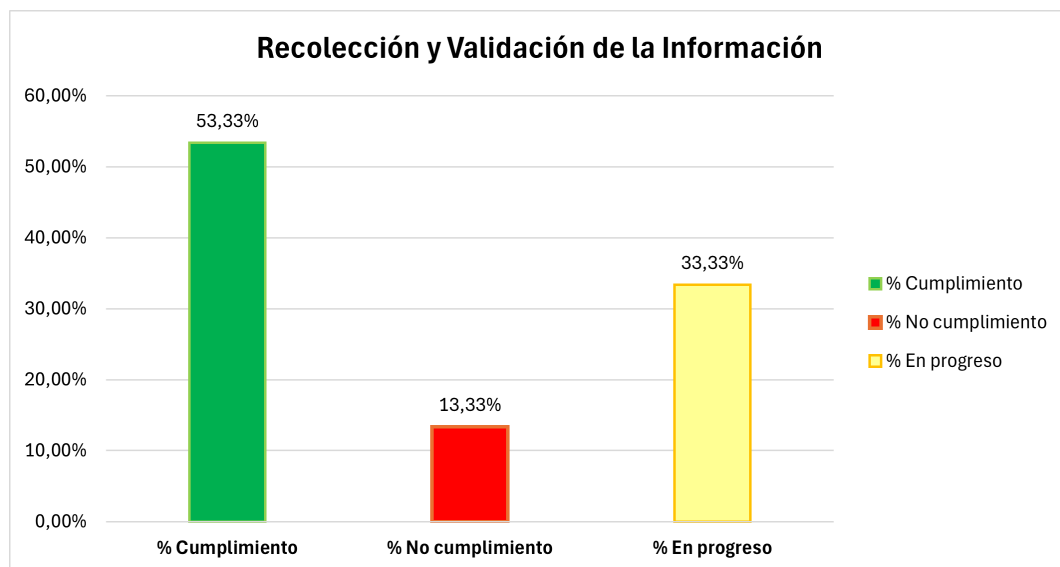
Categoría	Porcentaje
Cumple	53,33
No Cumple	13,33
En Progreso	33,33

Fuente: Elaboración Propia

datos suministrados **se presentarán las categorías que representan un mayor porcentaje de no cumplimiento**, haciendo una mención adicional en aquellos elementos que se encuentran cumplidos o realizados, así como en aquellos que se encuentran en proceso de ejecución.

La tabla 4.20 muestra los componentes con un mayor avance (53,3 %) dentro de los que se encuentran la **Recolección y Validación de Datos** y la **Ejecución del Ciclo Contable**, ambos componentes de índole operativo; lo que nos deja entrever, que procesos tales como: recepción de documentos, validación de facturas, registro de asientos y la clasificación de movimientos, se encuentran más estandarizados a lo interno de la firma.

Figura 4.21: Categoría Recolección y Validación de la Información



Fuente: Elaboración Propia

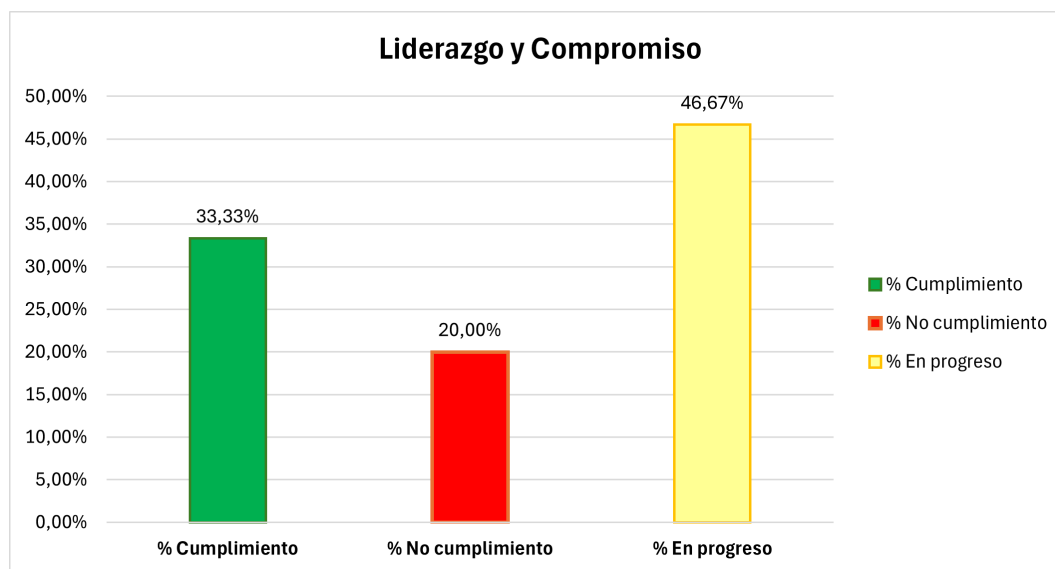
Tabla 4.21: Evaluación de Categoría Liderazgo y Compromiso

Categoría	Porcentaje
Cumple	33,33
No Cumple	20,00
En Progreso	46,67

Fuente: Elaboración Propia

Además, componentes como “**Liderazgo y Compromiso**” y “**Monitoreo y Evaluación del SGC**”, se presentan como puntos críticos con un 33,33 % de cumplimiento por parte de la dirección. De igual manera, el componente de monitoreo presenta un 53,33 % de trabajos en progreso. Las figuras 4.22 y 4.23 ilustran esta situación.

Figura 4.22: Categoría Liderazgo y Compromiso



Fuente: Elaboración Propia

Cabe resaltar que aspectos como la realización de reuniones diarias para determinar el grado de cumplimiento del SGC, la coordinación con otras áreas o la programación de auditorías internas son elementos que no están siendo cumplidos por parte de la firma y representan un punto crítico en los servicios brindados.

Debemos destacar que para una firma pequeña, que por sus características y naturaleza carece de *Otras Áreas* tan definidas como si sucede en las grandes firmas, este aspecto debe ser interpretado dentro del contexto de la interacción con las funciones de soporte o bien con los clientes o proveedores de servicios externos. Promover la integración de la gestión de la calidad dentro de la cultura de la firma, su estrategia y actividades operativas forma parte de la esencia de la NIGC 1, tomando en consideración funciones como T.I. o de recuso humano.

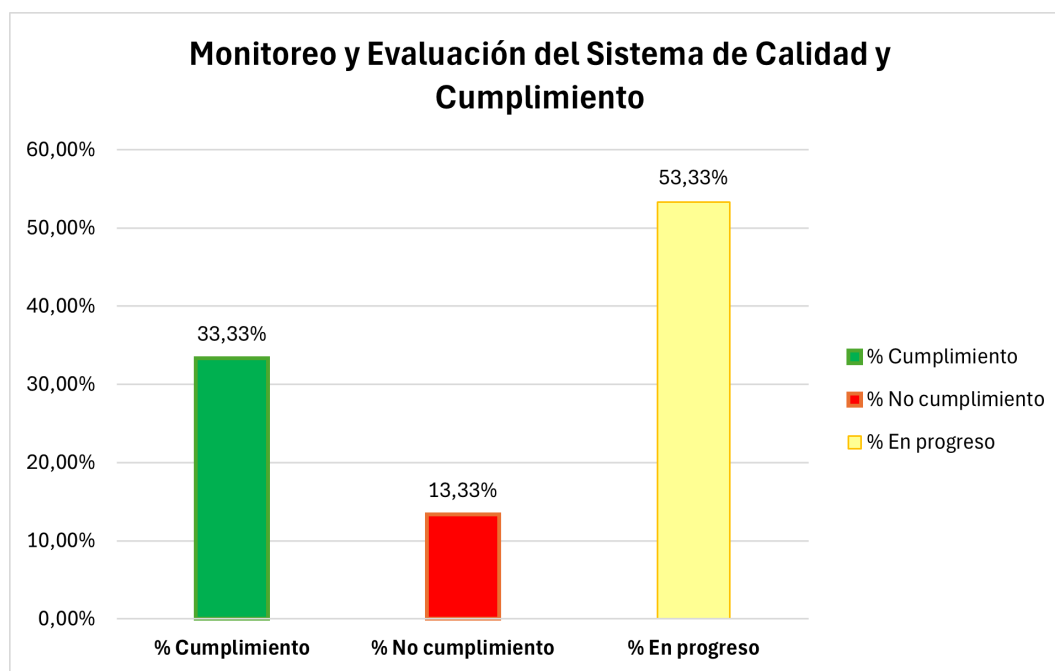
Contar con una coordinación formal o informal deficiente puede generar inconsistencias en la recolección de la información y afectar la fiabilidad de los datos, lo cual es fundamental dentro del proceso contable.

Tabla 4.22: Evaluación de Componente Monitoreo y Evaluación

Categoría	Porcentaje
Cumple	33,33
No Cumple	13,33
En Progreso	53,33

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.23: Componente Monitoreo y Evaluación



Fuente: Elaboración Propia

La figura 4.23 ilustra como en el componente de Monitoreo y Evaluación la problemática es similar, actualmente no se están realizando reuniones periódicas que permitan determinar si el funcionamiento del SGC es óptimo.

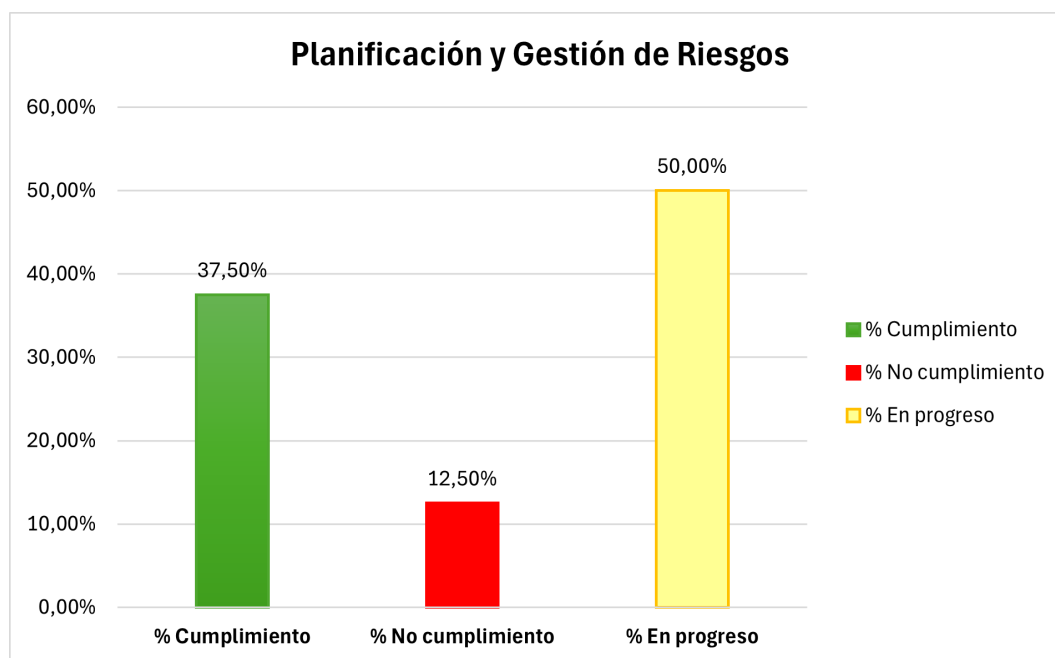
Aspectos como la aplicación de procesos de seguimiento y corrección, representan una debilidad dentro de la implementación del SGC; el no realizar el seguimiento sistemático de las mejoras y cambios realizados, impide a la firma verificar si las acciones correctivas son eficaces o si realmente están contribuyendo a la mejora de la calidad. La ausencia de este mecanismo de control puede afectar negativamente los esfuerzos de mejora del sistema, lo que supondría para la firma perder una valiosa oportunidad de retroalimentación de su experiencia al optimizar el SGC.

Tabla 4.23: Categoría Planificación de Riesgo

Categoría	Porcentaje
Cumple	37,50
No Cumple	12,50
En Progreso	50,00

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.24: Componente Planificación y Gestión del Riesgo



Fuente: Elaboración Propia

La figura 4.24 ilustra el grado de avance del componente de “**Planificación del Riesgo**”, el cual cuenta con 37,50 % de elementos completados, mientras que un 50,00 % de estos se encuentran en progreso; además falta el 12,50 % por iniciar.

Se enfatiza en la ausencia de elementos como la programación de auditorías internas que permitan a la firma la detección de fallos en los controles implementados, mientras que otros aspectos como la Elaboración de un plan de contingencia se encuentra aún en progreso.

La falta de auditorías internas programadas indica que la firma carece de un mecanismo proactivo para verificar la eficiencia de sus propios controles. Por tanto, es fundamental establecer actividades de seguimiento, tales como inspecciones para asegurar que los procedimientos y políticas establecidos funcionan tal como se ha planificado.

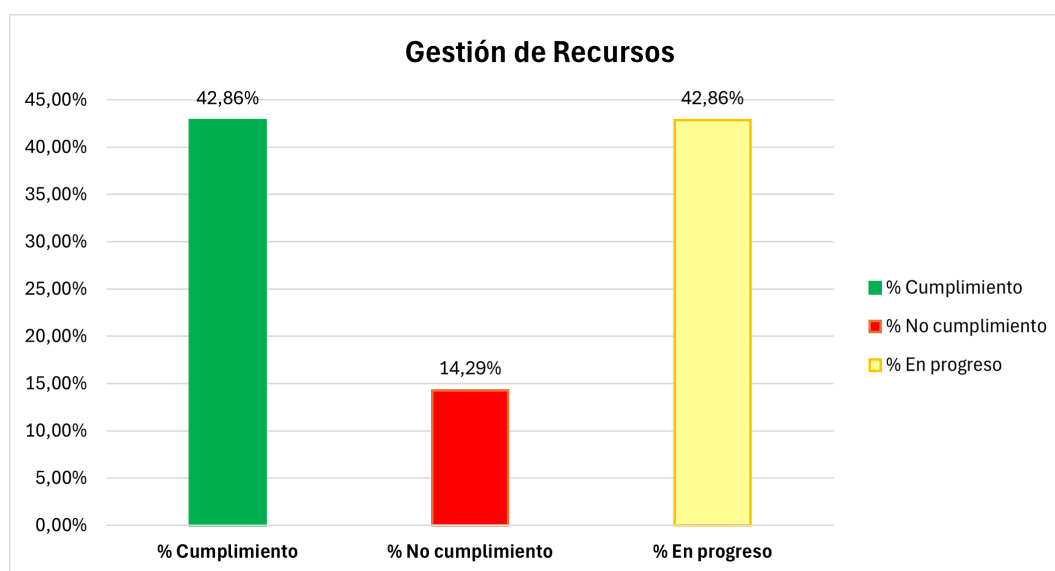
Debemos de considerar que para una firma pequeña (1 a 4 colaboradores), las auditorías internas pueden no ser tan formales o rigurosas como lo serían en las grandes firmas, sin embargo, la exigencia de revisiones periódicas y su respectiva documentación fundamentan el correcto funcionamiento del SGC dentro de la firma.

Tabla 4.24: Categoría Gestión del Recurso

Categoría	Porcentaje
Cumple	42,86
No Cumple	14,29
En Progreso	42,86

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.25: Componente Gestión del Recurso



Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, llama la atención el uso de herramientas tecnológicas obsoletas en la captación y procesamiento de la información. La NIGC ha ampliado los requisitos para incluir recursos tecnológicos, enfocado en el impacto dentro del entorno de la firma. El uso de herramientas desactualizadas para el control y registro contable puede llevar a la firma a incurrir en errores operativos, ineficiencia en los datos y comprometer la imagen de la firma.

En una firma contable pequeña, el uso de recursos tecnológicos actualizados se convierte en un factor clave en la optimización de tareas y gestión de la carga de trabajo, la NIGC 1 permite que los recursos tecnológicos se adapten a las capacidades y entorno de las firma, enfocándose en aquellos que permiten el funcionamiento correcto del SGC.

4.6. Plan de Acción para el Cierre de Brechas en el Proceso del Ciclo Contable

Como resultado del diagnóstico realizado en la firma contable “Servicios Contables Independientes”, se detectaron brechas que comprometen la eficiencia operativa, calidad de la información financiera y el cumplimiento normativo. El presente plan de acción está enfocado exclusivamente en el proceso del Ciclo Contable de la firma, por lo que las acciones recomendadas han sido consideradas únicamente para atender las necesidades de este proceso. Cada acción propuesta se basa en los hallazgos específicos y están orientados a la mejora de la implementación del SGC, por lo que se abordaran las categorías que representan un mayor grado de no cumplimiento por parte de la firma.

Tabla 4.25: Plan de acción para solventar brechas en el proceso del ciclo contable

Categoría	Estado	Brecha por atender	Acción a tomar
Evaluación de Riesgos	No Cumplimiento	Programación de auditorías internas para identificar deficiencias en los controles contables.	Programar auditorías internas trimestrales/semestrales para evaluar los controles de los procesos contables, documentar los hallazgos y definir acciones correctivas con responsables y plazos.
Gobierno y Liderazgo	No Cumplimiento	Ejecución de reuniones periódicas de revisión del sistema de calidad y desempeño contable.	Establecer un cronograma trimestral de reuniones de revisión del SGC, con participación de la alta dirección y responsables de áreas clave. Incluir seguimiento de acuerdos en actas.

Continúa en la siguiente página

Tabla 4.25: Plan de acción para solventar brechas en el proceso del ciclo contable (continuación)

Categoría	Estado	Brecha por atender	Acción a tomar
Gobierno y Liderazgo	No Cumplimiento	Coordinación de reuniones con otras áreas (por ejemplo, Finanzas, TI, Operaciones) para asegurar la coherencia en la información	Implementar reuniones bimensuales de alineación interáreas (Finanzas, TI, Operaciones), con agenda priorizada para estandarizar procesos y validar consistencia de datos.
Gobierno y Liderazgo	No Cumplimiento	Programación y ejecución de auditorías internas periódicas para verificar la aplicación y el cumplimiento de la NIGC1	Desarrollar plan trimestral, semestral o anual de ejecución de auditorías internas con enfoque en NIGC 1, asignando recursos, plazos y responsables. Incluir capacitación previa a auditores y protocolos de reporte.
Recursos	No Cumplimiento	Implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la eficiencia en el registro y control contable	Definir un cronograma de adquisición de recurso tecnológico (trimestral/semestral), con el propósito que en un periodo de un año se cuenten con las herramientas necesarias que permita al personal aumentar la eficiencia en los roles asignados.

Continúa en la siguiente página

Tabla 4.25: Plan de acción para solventar brechas en el proceso del ciclo contable (continuación)

Categoría	Estado	Brecha por atender	Acción a tomar
Recolección y Validación	No Cumplimiento	Protocolización para la corrección y actualización de datos cuando se detectan errores o inconsistencias	Diseñar y documentar un protocolo estándar de corrección y actualización de datos que incluya procesos claros para identificar, notificar y resolver las inconsistencias detectadas. Asignar las responsabilidades específicas a los equipos de trabajo. Además se capacitará al personal en el uso del protocolo de corrección y actualización de datos. Se implementará un sistema de seguimiento que registre las incidencias y las acciones correctivas en cada área.

Continúa en la siguiente página

Tabla 4.25: Plan de acción para solventar brechas en el proceso del ciclo contable (continuación)

Categoría	Estado	Brecha por atender	Acción a tomar
Recolección y Validación	No Cumplimiento	Aplican criterios de evaluación de la calidad para medir la relevancia y exactitud de la información recibida	Definir un conjunto de criterios tales como: antigüedad, integridad, coherencia, por ejemplo, que permitan valorar la exactitud y relevancia de la información recibida. Además se deben incorporar estos criterios en el proceso de recepción y validación de la información. Verificar el cumplimiento de los estándares mediante el uso de auditorías internas o muestreos. Adicionalmente, se generarán informes que identifiquen las desviaciones y recomienden las acciones de mejora continua a seguir.

Continúa en la siguiente página

Tabla 4.25: Plan de acción para solventar brechas en el proceso del ciclo contable (continuación)

Categoría	Estado	Brecha por atender	Acción a tomar
Ejecución del Ciclo Contable - Registro	No Cumplimiento	Automatización de sistemas que faciliten el registro y control de las transacciones	Evaluar soluciones de software contable y ERP disponibles en el mercado según el tamaño y condiciones financieras de la firma, mediante los criterios de usabilidad, integración y escalabilidad. Puede implementarse una versión de prueba que permita a la firma determinar si el software cubre las necesidades requeridas, por último capacitar al personal en el uso de la herramienta.
Ejecución del Ciclo Contable - Ajustes y Cierre	No Cumplimiento	Se respetan y documentan los plazos establecidos para la ejecución de ajustes y el cierre contable	Definir y aprobar un calendario con fechas límite para realizar ajustes y cierres contables. Se comunicará al personal los plazos establecidos en cada etapa. Realizar un registro de los cierres en actas, donde se incluya fecha, responsable y observaciones.

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 5

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Introducción

A partir de los resultados mostrados en el capítulo 4, se identificaron hallazgos claves que permiten establecer conclusiones relevantes para la mejora del proceso de implementación del SGC.

En este capítulo se presentan, en primer lugar, las conclusiones más significativas derivadas de este estudio, seguidas de una serie de recomendaciones orientadas a optimizar la toma de decisiones y mejorar las acciones futuras.

5.2. Conclusiones

El análisis de los resultados obtenidos en la investigación permite establecer las siguientes conclusiones y en consecuencia proponer recomendaciones específicas para la firma ‘‘Servicios Contables Independientes’’.

1. **Sobre la aplicación de la NIGC 1 en despachos contables distintos a los especializados en auditoría**

Es fundamental resaltar que la aplicación de la NIGC 1 trasciende el ámbito de los despachos de auditoría y encargos de aseguramiento. Las firmas contables, si bien se especializan en labores de contabilidad y gestión financiera, constituyen la base sobre la cual se sustenta las labores de auditoría. Bajo este paradigma, el fomentar la implementación de un SGC en estos despachos implica fortalecer los procesos de generación de información primaria, ya que el CPA emitirá su juicio profesional sobre datos y estados financieros elaborados previamente por el contador privado.

Por lo tanto, esta dinámica evidencia una relación que se complementa entre el Contador Privado y el CPA. Mientras que el primero es, por normativa, responsable de la preparación y firma de los estados financieros, el segundo verifica y confirma su veracidad. Esta relación de interdependencia exige que ambos apliquen estándares de

calidad que aseguren la integridad y confiabilidad de la información, aumentando la cadena de valor.

Además, se debe de considerar el modelo de negocio de las firmas que no cuentan con un CPA de planta, siendo este una figura externa a la que acuden las firmas para realizar trabajos de certificación o aseguramiento. En estos casos, la responsabilidad de la calidad de los encargos recae inherentemente sobre el despacho contable, por lo que la idea de implementar un SGC basado en la NIGC 1 toma relevancia al permitir a la firma supervisar, verificar y demostrar que sus productos y servicios cuentan con la calidad esperada, garantizando no solamente el cumplimiento normativo, sino incrementando la confianza de los clientes en sus procesos.

2. Sobre la familiaridad y conocimiento de la NIGC 1

En el diagnóstico elaborado a una muestra de las firmas contables pertenecientes al cantón de Atenas y zonas cercanas, se evidenció que un 60 % desconoce la existencia de la guía de implementación (Circular 07-2022) la cual había sido publicada por el CCPA, al mismo tiempo, el mismo porcentaje, un 60 % es consciente acerca de la obligatoriedad de la NIGC 1.

Por consiguiente, esta disparidad entre el conocimiento teórico y práctico, no sólo representa un riesgo en los procesos de operación de las firmas, sino también, constituye una brecha latente en la integridad y confiabilidad de la información que estas generan.

3. Sobre la implementación del SGC

A pesar que la NIGC 1 es carácter obligatorio desde el 2022, únicamente el 30 % de las firmas encuestadas admitió haber completado el proceso de desarrollo del SGC, tal como se ilustra en la figura 4.3, lo que implica un 70 % reconoció no haber dado ni un paso al respecto.

Entre las principales barreras que estas firmas subrayan se encuentran:

- a) **La complejidad normativa:** Consideran que la norma es densa y difícil de entender y adaptar a su realidad operativa.
- b) **El factor financiero:** Señalan la falta de recursos económicos para costear la implementación y continuar con sus actividades diarias.
- c) **El tiempo limitado (Costo de oportunidad):** Consideran que el tiempo y esfuerzo destinado al desarrollo del SGC es visto como un recurso que podría destinarse en actividades que generen un ingreso económico inmediato, lo que representa un costo enorme en el retorno de beneficios tangibles en un corto plazo.
- d) **La carga burocrática:** Consideran la NIGC 1 y el SGC como un trámite innecesario que entorpece su operación y resta valor a sus operaciones.

En conclusión, existe una brecha que debe ser solventada entre la obligatoriedad y puesta en práctica de la NIGC 1. Las firmas contables deben de tener un cambio de mentalidad y comprender que el SGC no debe ser considerado un gasto o como un simple requerimiento burocrático. La inacción puede privar a la firma de una poderosa herramienta de control y mejora continua: La implementación exitosa de un SGC debe ser considerada como una mejora estratégica que busca sumar valor a los servicios brindados por las firmas.

4. **Sobre los beneficios del SGC** Las firmas contables reconocen los aportes esenciales en la implementación del SGC, destacando el incremento de confianza por parte de los usuarios finales y la mejora en la calidad de los servicios brindados. No obstante, la gran inversión económica sigue siendo considerada como la mayor dificultad que enfrentan las firmas contables pequeñas, aún reconociendo su ventaja estratégica en la eficiencia operativa y mitigación de riesgos.

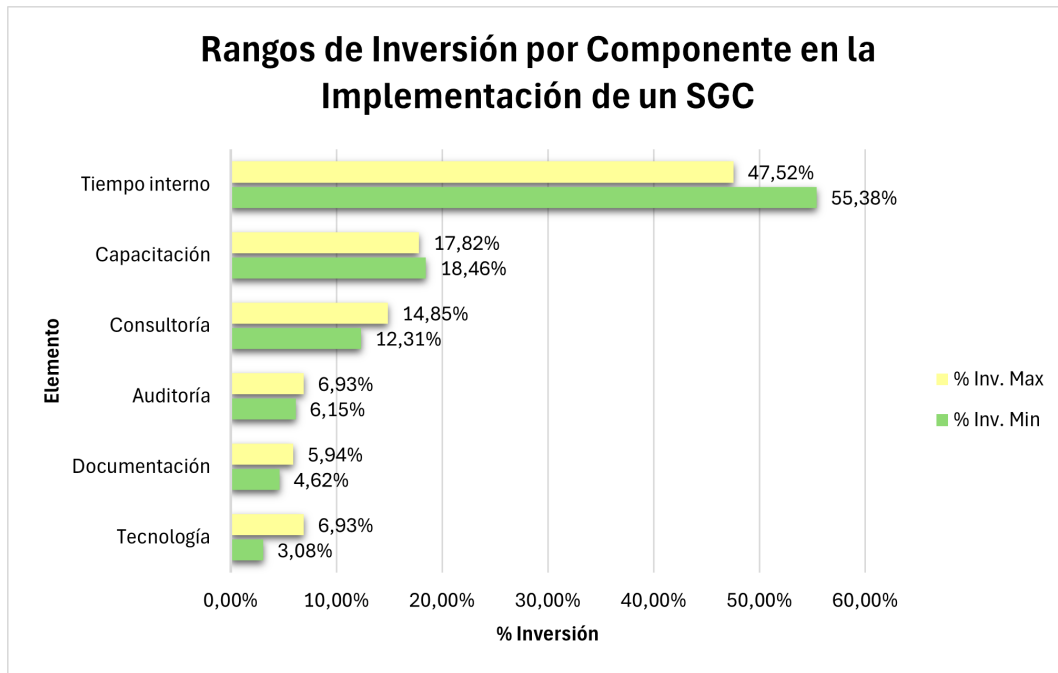
5. Sobre brechas críticas en componentes claves (certificaciones Ingresos y ciclo contable)

Tanto en el análisis efectuado en el proceso de elaboración de informes de certificación de ingresos, como en el proceso de análisis del ciclo contable, se identificaron deficiencias significativas en procesos como: validación de datos, recopilación de documentación de soporte, monitoreo y evaluación, gobierno y liderazgo y gestión del riesgo. Estas deficiencias comprometen la operatividad y sostenibilidad del SGC a lo largo del tiempo.

6. Sobre la responsabilidad el gobierno corporativo: Si bien en las firmas pequeñas el rol de gobierno corporativo suele ser asumido por el contador, quien tiene la responsabilidad directa de fomentar la cultura de calidad dentro de la firma. Los resultados de la investigación evidenciaron que alrededor del 33 % de los incumplimientos en el procesos como la elaboración de certificaciones como ciclo del contable, se derivan del componente de gobierno y liderazgo. Mientras que aspectos operativos como validación de datos o registro de la información obtuvieron un alto desempeño, se evidencio una omisión sistemática en elementos estratégicos clave como la medición del avance del sistema y la verificación de la funcionalidad de las características implementadas, lo que afecta directamente el desempeño y sostenibilidad del SGC a lo largo del tiempo, evidenciando la necesidad de fortalecer el rol del contador como agente de transformación organizacional.

7. Sobre los costos de implementación: La implementación del SGC demanda un alto compromiso operativo, siendo el recurso humano el rubro más significativo de este proceso (entre un 47.52 % y un 55.38 %), razón por la cual deben ser destinados aspectos como el tiempo del personal, capacitación continua y esfuerzos adicionales que las firmas pequeñas deben tomar de sus actividades cotidianas. Este aspecto se vincula directamente con la percepción del entendimiento de la norma. La figura 5.1 ilustra este escenario.

Figura 5.1: Representación gráfica de costos para las firmas contables independientes



Fuente: Elaboración Propia

5.3. Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones presentadas se encuentran las siguientes:

1. Se recomienda a las firmas que aún no han iniciado con el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), buscar un acercamiento con los Colegios Profesionales correspondientes, a fin de alcanzar el cumplimiento normativo esperado. Es responsabilidad de cada firma hacer el uso adecuado de las vías de comunicación previstas por los Colegios (correo electrónico, redes sociales, conferencias en su sitio web, otros) a fin de mantenerse actualizados en los cambios presentados por las diferentes regulaciones normativas.

En este contexto, el entendimiento de la naturaleza, el entorno y las condiciones únicas que posee cada firma se convierte en el pilar para diseñar e implementar un SGC

funcional y a la medida. Este autoanálisis asegura que los procedimientos y controles implementados cumplan con sus procesos operativos en relación al tamaño de la firma, y así, buscar que el SGC se convierta en una herramienta generadora de encargos de calidad.

2. La firma puede implementar un plan integral de mejora de procesos internos, debe incluir la estandarización de los procedimientos, creación de indicadores de desempeño (KPI's) que permitan medir la eficiencia y calidad, así como, la implementación de auditorías internas o monitoreo periódico que permita asegurar el cumplimiento y sostenibilidad del SGC.
3. Realizar una autoevaluación con base en los elementos de la norma, que permitan solventar y corregir las brechas detectadas y así lograr identificar el grado de cumplimiento de la norma, y con base en los resultados elaborar un plan de acción que se adapte a las necesidades de la firma, dando prioridad a los factores críticos, considerando la priorización de la identificación de riesgos de la calidad como la base que sustente la operación del SGC.

El uso de herramientas como matrices de cumplimiento, listas de verificación o evaluaciones guiadas por consultores externos, garantizan que las acciones correctivas sean sostenibles durante la fase de desarrollo.

4. Es necesario que el contador tome un rol activo durante, antes y después de la implementación del SGC, debe priorizar el establecimiento de una cultura de calidad en su accionar diario y que esta sea proyectada e inculcada en sus colaboradores.

El desarrollo de acciones estratégicas, tales como, la comunicación clara y continua sobre los objetivos, beneficios y responsabilidades del SGC, la capacitación en temas de calidad y ética profesional, el reconocimiento como herramienta para incentivar las buenas prácticas y fomentar la participación en la identificación de riesgos y puntos de

mejora, aumentarán el compromiso de los miembros de la firma hacia búsqueda de la calidad y la excelencia.

5. Como parte del aprovechamiento de recursos disponibles en las firmas contables independientes debemos considerar:

- **Capacitación y concientización:** El uso de recursos proporcionados por el CCPA, tales como la circular 07-2022R (Guía mínima de implementación), Serie de Gestión de la Calidad: Implementación en firmas pequeñas, publicada por la IFAC o el Manual de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, publicado por la Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC), constituyen una guía confiables para las pequeñas firmas independientes.
- **Implementación por fases:** se deben priorizar los componentes críticos en las etapas iniciales, como la evaluación del riesgo y la documentación del proceso, que permita concretar un avance realista.
- **Modernización de los sistemas tecnológicos:** puede iniciar con el uso inicial de herramientas gratuitas (Google Drive, Trello u otras plataformas colaborativas), con una migración hacia software especializado en un periodo de 1 a 2 años, según lo permitan las condiciones económicas de la firma.
- **Capacitación Continua:** Desarrollar un plan de capacitación continua que permita certificar al menos 1 o 2 colaboradores en la aplicación de NIGC 1 y herramientas de gestión de calidad, posteriormente esta persona será la encargada de capacitar al personal en la norma.

Anexo A

Entrevista: Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en firmas contables independientes

A.1. Introducción

El Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica ha emitido la Circular N.º 07-2022 “Guía mínima para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para firmas y profesionales independientes”, basándose en las Normas Internacionales de Gestión de Calidad (NIGC 1), el Colegio ha adoptado estas normas para servir al interés público y asegurar un desempeño de alta calidad por parte de los contadores públicos autorizados. El propósito de esta entrevista es comprender los desafíos que enfrentan aquellos que aún no han completado la implementación de su SGC, identificar los principales obstáculos y entender qué tipo de recursos consideran necesarios. La información que nos proporcione será utilizada única y exclusivamente para fines académicos, por lo que se garantiza una completa confidencialidad de la información suministrada. “

A.1.1. Sección 1: Conocimiento y Estado de Implementación (Preguntas Cerradas y Abiertas)

1. ¿Está usted o su firma familiarizado(a) con la Circular N.º 07-2022 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, “Guía Mínima de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad”?
 SI NO
2. ¿Está al tanto de que esta circular ratifica la adopción de las Normas Internacionales de Gestión de Calidad (NIGC 1) como base para el desarrollo de trabajos y la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad?
 SI NO
3. ¿Ha iniciado el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en su firma o práctica independiente basado en la NIGC 1?
 SI NO

4. Si la respuesta a la pregunta 4 es No: ¿Cuál es el motivo principal por el que aún no se ha logrado implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en su firma o práctica?
(Pregunta Abierta)
5. Si la respuesta a la pregunta 4 es Sí: ¿Cuáles elementos o componentes del Sistema de Gestión de la Calidad han logrado implementar hasta ahora? (opción múltiple)
- Evaluación y gestión del riesgo Gobierno Corporativo y liderazgo Requerimientos de ética aplicables Aceptación y continuidad de las relaciones con clientes y de encargos específicos Realización de los encargos Recursos: Recursos humanos, recursos intelectuales y recursos tecnológicos, incluidos los proveedores de servicios Información y comunicación Monitoreo y seguimiento Todos los componentes

A.1.2. Sección 2: Obstáculos a la Implementación (Preguntas Abiertas y Cerradas)

6. Conforme a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad basados en la NIGC 1 y la NIA 220 Revisada, ¿Cuáles han sido (o anticipa que serán) los mayores obstáculos para su implementación en su contexto específico? (opción múltiple)
- La complejidad de los requisitos normativos (NIGC 1) La falta de recursos humanos con el conocimiento o la experiencia necesaria La asignación de tiempo para diseñar y documentar políticas y procedimientos Los costos asociados con la implementación, capacitación o adquisición de tecnología La resistencia al cambio dentro de la firma o la práctica individual. Dificultades para adaptar la guía mínima a las circunstancias específicas de la práctica (escalabilidad) La implementación de procesos específicos como la valoración de riesgos o la debida diligencia del cliente Otras.
7. ¿Cuenta con elementos como la matriz de riesgos, manuales de políticas, acuerdos de confidencialidad, etc. y por consiguiente cumplir con la normativa.
- SI NO OTRAS

8. El Colegio adoptó la normas de IFAC (NIGC 1). ¿La complejidad o el entendimiento de estas normas internacionales representa un obstáculo significativo?

SI NO

A.1.3. Sección 3: Recursos Necesarios (Preguntas Abiertas y Cerradas)

9. Considerando la implementación del SGC, ¿qué tipo de recursos cree que son sumamente importantes o útiles para facilitar el proceso de implementación en su firma? (aparte de la guía mínima de la circular) [opción múltiple]

Modelos o plantillas de los documentos requeridos (ej: matriz de riesgos, manuales, formularios de aceptación, etc.) Capacitación adicional sobre los requisitos de la NIGC 1 Acceso a expertos o consultores que puedan brindar asesoramiento específico para la implementación. Herramientas tecnológicas (software) que ayuden a gestionar el sistema de calidad, los registros, la documentación, etc. Disponer de más tiempo asignado específicamente para la implementación. Contar con un canal de consulta más directo con el Colegio sobre dudas específicas de implementación. Otras

10. La circular destaca la importancia de contar con personal competente, revisar sus perfiles y desempeño laboral. ¿Cómo evalúa usted la competencia del personal clave de su firma según la normativa vigente? (Pregunta abierta)

A.1.4. Sección 4: Entendimiento del Propósito del SGC (Preguntas Abiertas y Cerradas)

11. ¿Cuál cree que es el principal beneficio o propósito de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una firma o práctica contable independiente? [Opción Múltiple]

Mejora en la calidad de los servicios. Mejora en la gestión de riesgos. Incremento

de la confianza de clientes y terceros (entes reguladores, etc. () Cumplimiento de requisitos éticos y de independencia. () Otros

12. ¿Tiene alguna otra reflexión, comentario o sugerencia sobre el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad que le gustaría compartir? [Pregunta Abierta]

A.1.5. Agradecimiento

En primer lugar, permítame expresarle mi más sincero agradecimiento por el tiempo y la atención brindados durante la realización de esta entrevista. Su participación ha sido de gran valor para nuestra investigación sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad en firmas contables independientes. Las perspectivas y experiencias compartidas resultan fundamentales para el análisis y desarrollo de este estudio, el cual busca contribuir al fortalecimiento de estándares profesionales en el sector. Reitero nuestro compromiso con la confidencialidad de la información proporcionada, la cual será utilizada exclusivamente con fines académicos. Quedo a su disposición para cualquier consulta adicional relacionada con esta investigación.

Bibliografía

- Asana. (2024). *Key Performance Indicator (KPI)* [Accedido: 21 de enero de 2025]. <https://asana.com/es/resources/key-performance-indicator-kpi>
- Barrantes Echeverría, R. (2018). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. EUNED.
- Boned, J., & Bagur, L. (2006). Contabilidad y control de gestión. Una perspectiva histórica. *Revista de contabilidad y dirección*, 3, 103-127.
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2022). *Circular N.º 02-2022: Requisitos Mínimos para Emitir un Informe de Certificación* [Aprobado en Sesión N.º SO-14-2022 (Acuerdo N.º SO-295-7-2022)]. Publicado en La Gaceta N.º 166 del 1 de setiembre de 2022]. <https://www.contadores.co.cr/normativa/circulares>
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2022a). *Circular N.º 03-2022-R: Adopción del Manual de Pronunciamientos Internacionales de Gestión de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados* [Junta Directiva, Sesión SO-12-2022, Acuerdo 261-6-2022, 07 de junio de 2022].
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2022b). *Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica* [Aprobado por Junta Directiva, Sesión N.º SO-22-2022, Acuerdo N.º 508-11-2022-SO.22, Fecha: 08/11/2022]. Ver. 1.
- Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). (2021, septiembre). *Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1: Gestión de la calidad en las firmas de auditoría que realizan auditorías o revisiones de estados financieros, así como otros encargos que proporcionan un grado de seguridad o servicios relacionados* (Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, Trad.) [Guía de implementación por primera vez. Sustituye la versión publicada en junio de 2021]. IAASB.

- Custodio Badillo, D. A., Martínez Prats, G., Guzmán Fernández, C., & Morales Cárdenas, T. F. (2021). Importancia de los KPI de logística en las PYMES. *Publicaciones E Investigación*, 15(2). <https://doi.org/10.22490/25394088.5548>
- Gil, G., Mejía Soto, E., Montilla Galvis, O. d. J., & Montes Salazar, C. A. (2017). *Ética del profesional contable*. Ecoe Ediciones.
- Gorgas García, J., Cardiel López, N., & Zamorano Calvo, J. (2011, febrero). *ESTADÍSTICA BÁSICA: PARA ESTUDIANTES DE CIENCIAS*. Ediciones de la Universidad Complutense de Madrid.
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad*. Orkestra, Instituto Vasco de Competitividad.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Hidalgo, R. E. I. (2022). ARTICULACIÓN DE LA CALIDAD Y EL PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS EN UNA FIRMA DE AUDITORÍA. *MEMORIA*, 41.
- IASB. (2023). *Normas de Contabilidad NIIF® 2023, Parte A: Normas requeridas e ilustradas* [Incluye el Marco Conceptual para la Información Financiera. Normas vigentes a partir del 1 de enero de 2023.]. IFRS Foundation.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Ediciones Díaz de Santos SA.
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). *Estadística para administración y economía* (Séptima). Pearson Educación.
- Microsoft Learn. (2025). Qué es Windows Forms - Windows Forms [Consultado el 16 de agosto de 2025]. <https://learn.microsoft.com/es-es/dotnet/desktop/winforms/overview/>
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2012). *Metodología de la Investigación: Competencias+Aprendizaje+Vida*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Reidl-Martínez, L. M. (2012). Marco conceptual en el proceso de investigación. *Investig. educ. médica*, 1(3), 146-151.

- Ruíz Olabuenaga, J. I., & Ispizua, M. A. (2012). *La descodificación de la vida cotidiana: Métodos de investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., Valencia, S. M., & Torres, C. P. M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Tafur, R. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Torres, C. A. B. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Ward, G. (2006, enero). *Enhancing Confidence in the Accountancy Profession to Promote Economic Growth* [Discurso presentado en la conferencia internacional “Role of Accountancy Profession in Anchoring Economic Growth”, Mumbai, India. Graham Ward fue presidente de la IFAC de noviembre de 2004 a noviembre de 2006]. International Federation of Accountants. <https://www.ifac.org/news-events/2006-01/enhancing-confidence-accountancy-profession-promote-economic-growth>

Hoja de Aprobación

iii

HOJA DE APROBACIÓN

Este Trabajo Final de Graduación fue aprobado por el Tribunal Evaluador como requisito parcial para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública



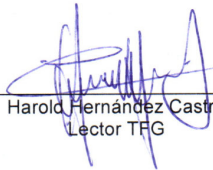
Oscar Mario Rojas Rodríguez
Director de Carrera



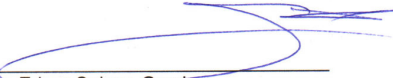
Geovanny Esquivel Alfaro
Representante del Sector Productivo



German Picado García
Profesor / Tutor TFG



Harold Hernández Castro
Lector TFG



Edgar Solano Gamboa
Lector TFG

Certificación lingüística

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San Ramón de Alajuela, 26 de agosto, 2025

Universidad Técnica Nacional (UTN).
Licenciatura en Contaduría Pública

A quien corresponda:

Por este medio yo, Yurien Vindas González, mayor, casada, docente de Castellano y la Literatura, incorporada al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes, con el número de carné **85873**, vecina de San Ramón de Alajuela, portadora de la cédula de identidad **2-0735-0765** hago constar lo siguiente:

1. Que he revisado el Proyecto de Graduación para optar por el grado de licenciatura en Contaduría Pública, titulado: "Propuesta de un plan de acción para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en firmas contables independientes: Un modelo basado en la NIGC 1".
2. Que el Proyecto de Graduación es sustentado por el estudiante: Rodrigo Jiménez Quesada, cédula 205690497
3. Que el proyecto asignado por el autor para su revisión, se les hicieron las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical, estilo y otras del campo filológico; **queda en responsabilidad del autor, haber hecho las recomendaciones pertinentes para tal caso.**

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Técnica Nacional, suscribe atentamente,



Yurien Vindas González
Licenciada en la Enseñanza del Castellano y Literatura
Carné
No. 85873
Filóloga

Autorización para uso y Manejo de los Trabajos Finales



Universidad Técnica Nacional

Anexo III

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES

DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

(Trabajo Individual)

Ciudad, Atenas

Fecha, 02 septiembre de 2025

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación. Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores/as:

Yo Rodrigo Jiménez Quesada portador (a) de la cédula de identidad número 205690497. En mi calidad de autor (a) del trabajo de graduación titulada:

Propuesta de un Plan de acción para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Firmas Contables Independientes: Un Modelo Basado en NISC!

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 02/09/2025, autorizo a la Universidad Técnica Nacional, sede Atenas, para que mi trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizo
Ver capítulo V, disposiciones finales, artículo 41 (O aquel que refiera a derechos patrimoniales)

Marque con una X o un ✓	
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca.	✓
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	✓
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	✓
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	✓
Consulta electrónica con texto protegido	✓
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	✓
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	✓
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN, con una cantidad de 200 a 500 palabras	✓

Página | 38

Por otra parte, declaro que el trabajo que aquí presento es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma personal, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizo que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Consciente de que las autorizaciones no reprimen mis derechos patrimoniales como autor del trabajo. Confío en la que Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar mis derechos de propiedad intelectual.

Firma del estudiante: 

Cédula: 205690497

Día: 02/09/2025