

UNIVERSIDAD SAN MARCOS



LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

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

**ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL INTERNO Y
GESTIÓN CONTABLE DEL INVENTARIO DE LA CRUZ ROJA
COSTARRICENSE**

**NOMBRE DEL AUTOR
MARICELA ALFARO CASTRO**

**NOMBRE DEL TUTOR
TATIANA ZAMORA BADILLA
RODOLFO CALDERÓN**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA
ENERO, 2020**



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

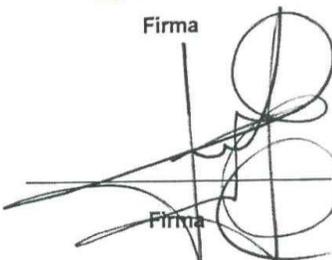
Miembros del Tribunal Examinador

Licda. Nancy Mora Salas
Presidente del Tribunal



Lic. Rodolfo Calderón Zamora
Tutor Asesor

Firma



Firma

Maricela Alfaro Castro
Sustentante

MARICELA
ALFARO
CASTRO

Firmado digitalmente
por MARICELA ALFARO
CASTRO
Fecha: 2020.06.16
18:39:12 -06'00'

Firma

Martes 16 de junio 2020

Anexo No. 2
DECLARACION JURADA

Yo, **Maricela Alfaro Castro**, mayor, (Soltera), estudiante de la Carrera de (Licenciatura en Contaduría Pública), de la Universidad San Marcos, domiciliado en (Alajuela guatuso San Rafel 300 mts al norte del hogar de ancianos), portador de la cédula de identidad número (206790002), en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en (Contaduría pública), juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: (*Estrategia para el mejoramiento del control interno y gestión contable del inventario de la cruz roja costarricense*) es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 16 del mes de junio del año dos mil veinte.

**MARICEL
A ALFARO
CASTRO** Firmado digitalmente por
MARICELA ALFARO
CASTRO
Fecha: 2020.06.16
18:46:01 -06'00'

Maricela Alfaro Castro
Ced:206790002

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
Tema de investigación.	10
Planteamiento del Problema.	10
Justificación del tema de investigación.	12
Antecedentes o estado de la cuestión.	13
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.	18
Marco Situacional	19
Organigrama Institucional.	27
Marco Conceptual	27
Normas Internacionales de Auditoría	30
Selección del Sistema de Valuación	36
Principales Métodos de Valuación de Inventarios.	39
Costos de Inventarios	42
Control Interno	44
Manejo de inventarios	47
Cruz Roja Costarricense no cuenta con una política general de ventas documentada y no todos los procedimientos se encuentran por escrito.	52
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.	59
Instrumentos y técnicas de recolección de datos.	61
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	62
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.	66
Hallazgos Ciclo de Ingresos	69

Detalle de los hallazgos	92
CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.	93
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	100
Conclusiones.	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Estructura organizacional Cruz Roja Costarricense.....	24
<i>Figura 2.</i> Traslados de viajes Caja Costarricense del Seguro Social. (CCSS, 2018)	50
<i>Figura .3</i> Cálculos de los días efectivos	50
<i>Figura .4</i> Logística ciclo de efectivo... ..	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1.FODA.institucionalde laCruzRojaCostarricens.....	23
Tabla2.Divisióndel inventario.....	44
Tabla3.Divisióndelapartado Reportes.....	45
Tabla4.Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.....	58
Tabla.5MatrizRiesgoyControles.....	64
Tabla.5MatrizRiesgoyControles.....	65
Tabla.6.Guía de control interno.	66
Tabla.6guía de control interno.	67
Tabla.7Ciclosde producción.....	70
Tabla.7Ciclosde producción.....	71
Tabla.8CuestionarioCiclodeProducción.....	72
Tabla.8CuestionarioCiclodeProducción.....	73

Tabla.9Matrizderiesgoycontroles.....	77
Tabla.9Matrizderiesgoycontroles.....	78
Tabla.10Matrizderiesgoycontroles:Ciclodetesorería.....	81
Tabla.11.Matrizderiesgoycontroles:Ciclodetesorería.....	87

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

La Cruz Roja Costarricense en conjunto con el Comité Auxiliar Guatuso, mantiene productos médicos, de higiene y químicos especializados, que conllevan a mejorar el sistema de salud operativo local para la prevención, diagnóstico que permiten dar atención a la región de Guatuso los productos médicos adquiridos manejando las cantidades necesarias para la atención de calidad, que las regulaciones sean de carácter obligatorio y de satisfacción para los pacientes.

En Costa Rica, algunas empresas adoptan estrategias para el crecimiento basados en perspectivas teóricas, asesorías profesionales, talleres de formación, capacitaciones al personal y aprendizaje empírico, las cuales aplican los conocimientos que sus dirigentes han adquirido a lo largo del tiempo, para generar cambios en todos los niveles de la organización.

Las diversas variables en las operaciones de las empresas requieren una mejora continua, exigente revisión de procesos, gestión más eficiente, eficaz y económica, con enfoques orientados a satisfacer las necesidades de los pacientes (internos y externos) y la implementación de nuevos controles.

Por lo tanto, los modelos contables y el control interno son herramientas fundamentales y obligatorias para estos logros, dadas las limitaciones de recursos y la necesidad de aprovecharlos al máximo.

Para la Cruz Roja, el Modelo de Gestión Contable y el Control Interno, funcionan como sistemas integrales y trascendentales que proporcionan el rumbo marcado para la realización de las operaciones, a través de un marco de eficiencia, acorde a la naturaleza de la empresa, que favorece el alcance de las metas y objetivos planteados por la administración.

La estrategia para el mejoramiento del Modelo de Gestión Contable y el Control Interno de la empresa Cruz Roja Comité Auxiliar Guatuso orientada al inventario, implica

que cada una de sus áreas a estudiar permita consolidar diferentes departamentos de la organización para el logro sus objetivos, puesto que el Control Interno permitirá dar un panorama actual de la gestión de las actividades de la empresa.

El presente estudio se enfoca en brindar una estrategia dirigida a la Gestión Contable y el Control Interno del inventario de la empresa Cruz Roja Comité Auxiliar Guatuso que contribuya en la mejora de registros, movimientos y controles contables, para ayudar al logro de sus objetivos organizacionales.

Se describe los enfoques y conceptos del control interno y la mención de las principales leyes, reglamentos y normas de auditoría que servirán de parámetro para la formulación de la propuesta, así como, puntos generales de la empresa Cruz Roja Comité Auxiliar Guatuso tales como inicio y crecimiento de esta, su gestión administrativa y estructura organizacional, además se detalla el manejo contable y operativo del inventario. El diagnóstico y análisis de la situación de la entidad, incluyendo deficiencias de Control Interno y las posibles causas, así como efectos.

Finalmente, se realizará la propuesta de estrategias para el mejoramiento de la Gestión Contable y el Control Interno y control de inventarios de la empresa Cruz Roja Comité Auxiliar Guatuso la cual representa un instructivo de implementación práctica para la administración.

Tema de investigación.

Mejoramiento del control interno y gestión contable en el inventario de Cruz Roja Costarricense, principalmente desarrollado en el área operativa y contable

Planteamiento del Problema.

La empresa en la cual se pretende desarrollar el proyecto de investigación es la Cruz Roja Costarricense, es una empresa dedicada a la atención prehospitalaria ubicada en zapote 75 m norte de la casa presidencial, San José. Conociendo lo anterior, el problema detectado es fue la causa de un acontecimiento que sucedió hace unos meses, el mismo se describe a continuación, se realiza un estudio de la empresa donde se encuentra que todos los artículos primarios de la institución son implementos médicos, artículos que se demoran 4 días después de haber realizado el pedido, al llegar estos a la empresa son almacenados en un cuarto, a medida que los trabajadores vayan necesitando los insumos los van tomando del cuarto, el problema es que no hay ningún tipo de control en el inventario de salida ni entrada, con este problema sucedió un acontecimiento que perjudicó a la empresa donde se contabilizaba con un inventario que no estaba en físico, por lo tanto en el momento de un rescate masivo se detectó que los artículos no eran suficientes y realizar otro pedido duraría 4 días, al detectar ese problema es donde se decide realizar el mejoramiento del control interno y gestión contable del inventario

Objetivos de la investigación.

Objetivo General.

Mejorar un modelo de gestión contable y control de inventario de la Cruz Roja Costarricense, mediante el estudio de procesos contables del inventario de las diversas actividades que desarrolla la compañía, con la finalidad de mejorar el modelo actual.

Objetivos específicos.

1. Puntualizar y evaluar las actividades desarrolladas por la empresa, el modelo contable y los procedimientos de control interno aplicados al inventario, que permiten diagnosticar su operación actual.
2. Proponer una estrategia para el modelo de gestión contable y control interno del inventario mediante un programa de mejoramiento con base en la normativa vigente.
3. Corregir el modelo actual de gestión contable y control de inventario, mediante el desarrollo de una aplicación tecnológica.

Justificación del tema de investigación.

Este proyecto surgió como respuesta a una necesidad de la Gerencia y del Departamento de Contabilidad de Cruz Roja y Comité Auxiliar Guatuso por encontrar una estrategia para el mejoramiento del modelo de Gestión Contable y Control Interno para el inventario.

Es importante conocer que la Cruz Roja tiene 133 años de operar en el mercado nacional, en la promoción, atención prehospitalaria, venta de servicios y distribución de productos médicos descartables, limpieza, higiene y aseo. Ofreciendo productos de primera calidad, a precios competitivos, respaldados por un servicio con valor agregado que le han permitido alcanzar un nivel de crecimiento aceptable para cubrir las necesidades de la gerencia y de sus colaboradores.

Además, posee talento humano capacitado para brindar un servicio esmerado, mismo que ha llevado a la empresa en invertir en este recurso tan importante desde sus inicios hasta la actualidad. Como resultado de su desempeño, ha conseguido establecer diferentes canales de venta servicios, así como capacitaciones. Parte de los logros de Cruz Roja, es que se ha enfocado en atraer y satisfacer las necesidades de instituciones gubernamentales, educativas, salud, hospitales privados, hogares de ancianos y clientes en general.

Lo anterior le permite satisfacer de una forma eficiente y eficaz las necesidades que ellos requieran; la gerencia se ha planteado colaborar con la mayor cantidad de organizaciones de este tipo. Desde sus inicios, el modelo de Gestión Contable e Inventarios ha sufrido cambios que han debilitado la estructura general que la gerencia ha construido.

Por lo tanto, el Departamento de Contabilidad plantea como una de las principales debilidades, que las decisiones que se han generado de acuerdo con las operaciones no cuentan con suficientes perspectivas teóricas que respaldan a la gerencia para la toma de decisiones.

Finalmente, la Cruz Roja no cuenta con suficientes recursos económicos, ni humanos para ejecutar un estudio de las necesidades básicas que permita describir, diagnosticar y analizar sus estrategias referentes a la Gestión Contable y Control Interno de su inventario, por lo tanto, se conoce que esta compañía, permanece consolidadamente en el mercado nacional, lo que despierta el interés por encontrar una estrategia de mejora al modelo contable y control interno del inventario para que le permita un crecimiento en general de la organización.

Antecedentes o estado de la cuestión.

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

El primero estudio es de Facpce-cecyt, escrito por Dante Orlando Málica (2013), titulado *El sistema de control interno y la importancia en la auditoría*, el mismo posee como busca, aportar los conocimientos necesarios para que el auditor utilice el sistema de control interno desarrollado por la empresa, como un procedimiento de auditoría para el cumplimiento de los objetivos del trabajo, y ello le permita la ejecución de una auditoría más eficiente. (p. 4)

Conociendo el tema anterior, se determina que los proyectos tienen como fin realizar un proyecto para mejorar el control interno y gestión contable presupuestales de la Cruz Roja empresa en la cual se realizar el trabajo de investigación, por ende, este tipo de documentos es sumamente relevante e importante para este proyecto.

Como segunda investigación, se encuentra la desarrollada por Milena Elizabeth Ramos (2015), titulado *Diseño del sistema de control interno en la empresa ab optical de la ciudad de Loja Ecuador*, este proyecto menciona lo siguiente;

Analizar el Sistema de Control Interno es una tarea que cobra especial relevancia en todas las organizaciones no solo para el fortalecimiento de la gestión sino para la identificación de posibles puntos que necesiten mejora. (p.8)

Por lo tanto, se conoce que para cualquier institución es preciso contar con un Control Interno que se genere a nivel institucional tal como lo sugiere el proyecto mencionado anteriormente, sin embargo, el trabajo elaborado en la Cruz Roja es con la visión de lograr mejorar los controles internos y la gestión contable del inventario. La similitud entre ambos trabajos es que cuentan con el objetivo de crear una mejora en el control del inventario el cual este bien ejecutado durante el año.

Como último estudio internacional, se analiza el estudio titulado *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieto*, elaborado por Shirley Layme Mamani (2015), en el mismo se destaca que busca,

Evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas. (p.15)

Con respecto a lo mencionado se visualiza que este proyecto es a fin completamente con lo que se pretende lograr en la Cruz Roja, logrando disminuir un impacto negativo a través del desarrollo de un eficiente Control Interno, y un impacto positivo a la vez con el perfeccionamiento de herramientas que faciliten la realización de este.

En el ámbito nacional, se da inicio con el estudio de la autora Irene Rodríguez Murillo (2011), titulado *Propuesta de Sistema de Control Interno para el Colegio Científico de Costa Rica Sede San Carlos*, el cual pretende “Generar una propuesta de un sistema de control interno que cumpla con la normativa nacional vigente y las necesidades institucionales”. (p. 17)

Por lo tanto, una de las grandes diferencias entre ambos proyectos es que uno es desarrollado en una Universidad Pública, y la otra en una institución con apoyo del Gobierno la cual es privada, ambos proyectos buscan el control de los inventarios y de la institución para contar con una sostenibilidad financiera adecuada.

Como segundo proyecto, se encuentra el autor Mirella Ugalde (2015) con su título *Marco Orientador del Sistema de Control Interno del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria Costa Rica*, este estudio procura

Lograr que todas las dependencias del INTA implementen acciones objetivas de control interno mediante la elaboración y ejecución de un plan de acción anual y un plan estratégico a mediano plazo en cumplimiento de los objetivos de cada Dependencia. (p.11)

Por lo tanto, este proyecto busca implementar acciones, objetivas de control interno en la cual se puedan implementar tal como se describe el presente proyecto, cuyo objetivo es lograrlo mediante una herramienta digital.

Con base a lo anterior, se puede visualizar la diferencia entre ambos proyectos ya que en el Tecnología Agropecuaria Costa Rica se destaca que es para el Gobierno de Costa Rica, por el contrario, este proyecto se basa en una entidad privada y su presupuesto de proyección son diferentes por que la Cruz Roja solo recibe un porcentaje de Dinero del Gobierno.

Finalmente, el último proyecto titulado *Análisis del modelo de autoevaluación del sistema de control interno en el Ministerio de Cultura y Juventud de Costa Rica* realizado por el autor Alonso Chacón Meza (2014) busca “Diseñar un modelo de autoevaluación del sistema de control interno en el ministerio de cultura y juventud”.

Este tipo de estudio es importante para el presente proyecto ya que presenta acciones que se deben de tomar en cuenta en este proyecto en el momento de proponer el mejoramiento del control interno, aunque son trabajos con diferencias entre ambos, esto no quiere decir que la información en el mismo no sea pertinente en lo que se desea desarrollar en la Cruz Roja.

Alcances de la investigación.

El propósito de esta investigación es desarrollar una estrategia para el mejoramiento de la gestión contable y control de inventario para la empresa Cruz Roja Costarricense para lo que se toma en cuenta las distintas operaciones que forman parte del manejo del inventario, para lograrlo se tomará como base las Normas Internacionales de Información Financiera y Normas Internacionales de Auditoría relacionadas con el registro contable y control de inventarios.

La información recopilada y que se presentará en esta investigación, será facilitada por las jefaturas de los distintos departamentos involucrados en los procesos de gestión contable y sistema de control interno relacionado con el inventario, éstos, se reservarán todos aquellos datos que consideren de carácter estrictamente confidencial.

La investigación será una propuesta para la empresa Cruz Roja Costarricense, por lo tanto, la implementación queda bajo la responsabilidad de la Gerencia. Conociendo lo anterior se desglosan los alcances y las limitaciones.

Alcances.

Los alcances previstos para este proyecto de investigación son los puntualizados a continuación,

1. Implementación de la estrategia Mejoramiento del control interno y gestión contable del inventario Cruz Roja
2. Cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera, en el área Financiero Contable
3. Reducir la brecha de control interno, en las pérdidas de inventarios
4. Obtener estados financieros reales de la organización.
5. Análisis financieros más confiables para la organización.

Limitaciones.

Las limitaciones previstas para este proyecto de investigación son los puntualizados a continuación,

1. No ser aceptada la implementación de la estrategia para el mejoramiento del control interno y gestión contable del inventario de la Cruz Roja.
2. La Institución no cuenta con el recurso económico para la implementación de sistema informático actualizado.
3. La institución no posee personal capacitado para la implementación de las acciones propuestas.
4. La institución tomo la decisión de solamente trabajadores permanentes, serán incluidos en el proceso de implementación de la estrategia
5. No podrá ser aplicado a otra organización de este sector a menos que se lleven a cabo las modificaciones adecuadas para ello.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

En general el marco teórico permite la fundamentación teórica del objeto de estudio e identificar las diferentes estructuras de conocimiento que han sido organizadas y han otorgado significado al mismo por lo que se debe tener claridad en recopilación de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustenta un proyecto de investigación, análisis, hipótesis o experimento, permitiendo la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones. Según Hernández (2006) menciona sobre el marco teórico lo siguiente

Ayuda a prevenir errores que se han cometido en otros estudios. Orienta sobre cómo habrá de realizarse el estudio (al acudir a los antecedentes, nos podemos dar cuenta de cómo ha sido tratado un problema específico de investigación, qué tipos de estudios se han efectuado, con qué tipo de sujetos, cómo se han recolectado los datos, en qué lugares se han llevado a cabo, qué diseños se han utilizado). Amplía el horizonte del estudio y guía al investigador para que se centre en su problema, evitando desviaciones del planteamiento original. Conduce al establecimiento de hipótesis o afirmaciones que más tarde habrán de someterse a prueba en la realidad. Inspira nuevas líneas y áreas de investigación. Provee de un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio. Describe el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio (p.64)

El marco teórico, también llamado marco de referencia, es el soporte teórico, contextual o legal de los conceptos que se utilizaron para el planteamiento del problema en la investigación. Con esta recopilación de información también se intenta demostrar cuál es el aporte novedoso que el proyecto de investigación va a aportar a su área de conocimiento respectiva. El marco teórico se caracteriza por definir la disciplina a la cual pertenece el campo de estudio escogido, los conceptos relevantes y el fenómeno que se quiere profundizar o estudiar. Una teoría es un conjunto de proposiciones vinculadas sistemáticamente que especifican relaciones causales entre variables. Se desarrollan tanto los aspectos conceptuales

como contextuales del sector comercial de Costa Rica, su definición, orígenes y características. Además, se explican ampliamente las bases teóricas que servirán como pilares en la elaboración de la propuesta de estrategia para el mejoramiento del modelo de control interno y gestión contable del inventario de la empresa Cruz Roja Costarricense

Finalmente, se detallan las normas relacionadas con el proyecto, con el objetivo de facilitar al lector la comprensión de los aspectos evaluados y los procedimientos que se plantearán.

Marco Situacional

El marco contextual o situacional de un proyecto de investigación describe el contexto y/o la situación en la que la investigación se va a realizar. Cuando el trabajo de investigación consiste en la formulación de un proyecto o en el diseño de un programa, el marco contextual o situacional es fundamental. Según Reyes (2016) indica que

en este tipo de investigaciones, el propósito es el de resolver no un problema asociado con la teoría, sino un problema social real. Por otro lado, cuando el trabajo de investigación consiste en la prueba de hipótesis, el marco contextual representa un ejemplo, una “muestra”, que se utiliza para probar la hipótesis. En este último tipo de investigaciones, el propósito es el de resolver un problema asociado con la teoría, mientras que el contexto en el que se realiza la prueba puede pasar a un segundo término. (p. 12)

Cruz Roja Costarricense

En este apartado se procede a conocer la historia y la evolución de la Cruz Roja Costarricense (2016 - 2019) información tomada de la página web de la empresa.

El presidente y militar guatemalteco Justo Rufino Barrios en su intento por consolidar la República Federal de Centro América y de constituirse en su presidente, inició una campaña militar invasiva en 1885, aliado con el entonces presidente de Honduras, en contra de la alianza conformada entre El Salvador, Nicaragua y Costa Rica que aprobaban la idea de la federación.

El entonces presidente costarricense, General Bernardo Soto Alfaro, como parte de sus preparativos para la guerra, creo la Cruz Roja Costarricense por medio del decreto No. 35 del 4 de abril de 1885. Sin embargo, el cuerpo de sanidad militar que amparaba dicho decreto nunca fue requerido porque el General Barrios fue abatido el 2 de abril en la ciudad salvadoreña de Chalchuapa, lo cual significó el fin de la guerra. El objetivo principal de su creación; una organización nacida para la guerra pierde vigencia una vez desmovilizada la maquinaria bélica costarricense y porque según Ledesma (2005) citando a Blanco (1990), a ese momento la cuestión del auxilio mutuo y la atención de las víctimas de catástrofes se realizaba a través de Juntas de Socorro que se convocaban en particular por el Ejecutivo. En 1898, menciona Blanco (1990), con los intentos del presidente y militar nicaragüense José Santos Zelaya y sus aliados salvadoreños y hondureños por lograr la unión de los estados centroamericanos en la gran Patria Mayor, Costa Rica vuelve a prepararse para la guerra, reactiva la idea de la Cruz Roja como cuerpo de sanidad militar pero igual se desiste al fracasar la nueva iniciativa integracionista.

A pesar de que ya se hablaba de la necesidad de poseer sistemas de respuesta permanentes para abordar estas cuestiones y no organismos ad-hoc, la idea de participación de la Cruz Roja como auxiliar de los poderes del estado en caso de catástrofes no fue posible sino hasta avanzado el siguiente siglo

Después de varios intentos, de diversificar y consolidar un mandato más permanente y civil de la Organización no fue sino hasta 1917 en que las circunstancias históricas abrieron una ventana de oportunidad. El 23 de octubre de 1917 estalló la Casa de la Pólvora, almacén del arsenal del ejército costarricense, ubicado junto a la Penitenciaría General (actual Museo de los Niños), hecho considerado como ataque rebelde contra la dictadura de los hermanos Tinoco. A consecuencia de la gran explosión, más de 75 víctimas, entre reclusos del presidio y militares en el cuartel resultaron heridos o muertos.

El profesor Macabeo Vargas Castro, el reconocido líder y reformador institucional, atestiguó desde su tienda comercial llamada «El Cometa» la explosión y sus efectos. Movido al igual que Dunant por la necesidad de prestar auxilio a las víctimas se aprestó a organizarse con los vecinos y atender a las víctimas.

Pasada la emergencia, don Macabeo reunió a un selecto grupo de ciudadanos de la sociedad josefina del momento y constituyó una sociedad de beneficencia denominada Cruz Roja Costarricense, el 4 de noviembre de 1917, la cual fue reconocidas por el estado costarricense el 16 de febrero de 1918.

El primer presidente de esta emergente institución lo fue el insigne galeno, investigador y educador universitario, el Dr. Roberto Fonseca Calvo. La Guerra de Coto de febrero y marzo de 1921, consecuencia del diferendo limítrofe entre Costa Rica y Panamá, movilizó tropas en la que los destacamentos de sanidad militar nuevamente fueron activados, identificándose con el respectivo emblema.

Nuevamente por iniciativa de Macabeo Vargas, se reorganiza la Cruz Roja Costarricense. El 15 de abril de 1921 el presidente de la República, Julio Acosta, mediante el Decreto Ejecutivo N°114, acoge la propuesta de reorganización, deroga la sociedad conformada en 1918 y autoriza el funcionamiento de la institución en tiempos de paz y en tiempos de guerra, tal y como se estipula en el artículo 1 del mencionado documento (Gobierno de Costa Rica, 1921).

Se establece en Costa Rica la institución de la Cruz Roja con el nombre de CRUZ ROJA COSTARRICENSE y con el objeto de promover y practicar la beneficencia pública en todas sus manifestaciones, prestando auxilio a los menesterosos, combatiendo las enfermedades y vicios sociales y estando preparada para hacer frente a cualquier epidemia o calamidad que ocurra tanto en tiempo de paz como de guerra.

El 16 de marzo de 1922, la Sociedad Nacional fue reconocida como Sociedad Nacional por el Movimiento Internacional de la Cruz Roja. Paralelamente, la ciudad desde Alajuela, Puntarenas y Moravia solicitaron autorización para conformar comités auxiliares en sus comunidades. De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica

(SINALEVI), mediante el acuerdo 3 del 22 de enero de 1942, a solicitud de la Cartera de Salubridad Pública y Protección Social se aprobaron un nuevo set de estatutos.

El 16 de diciembre de 1951, mediante el decreto ejecutivo 16 firmado por el entonces Presidente de la República, Otilio Ulate Blanco, se autoriza legalizar el Comité Nacional de la Cruz Roja Costarricense para que inicie el proceso de inscripción de la institución como una Asociación al amparo de los alcances de la Ley de Asociaciones de 1939, adquiera su personería jurídica y atienda a las regulaciones del emergente sistema nacional de salud pública de 1950, hasta que redacte los nuevos estatutos y se adapte al nuevo marco legal. Esta condición fue regulada con el decreto ejecutivo 018 del 06 de diciembre de 1952, dejando sin efecto el decreto de 1942 e iniciando un nuevo capítulo en su historia organizacional.

El 03 de noviembre de 1989, por medio de la Ley 7136, la Asamblea Legislativa de Costa Rica, concedió el título de Institución Benemérita de la Patria a la Cruz Roja Costarricense. La Constitución Política de la República le asigna a la Asamblea Legislativa la facultad y obligación de rendir homenaje a aquellos ciudadanos que, por sus méritos o sus obras, se hubieren hecho acreedores al reconocimiento de la Patria. El texto de la ley justifica este reconocimiento por su meritoria labor desarrollada por más de 100 años en beneficio del país.

En el año 2000, la Asamblea Legislativa de la República aprobó la Ley 8031 para el Uso y Protección de los Emblemas de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así dispuesto y comunicado en el alcance 75 del diario oficial La Gaceta 210 del 19/12/2000. Nuestros mártires de 1948 y de 1955 Según narra don Carlos Revilla en un artículo publicado en la página web Cambio Político (Revilla, 2016); el 11 de diciembre de 1948, fuerzas armadas lideradas por el expresidente Rafael Ángel Calderón Guardia procedentes de Nicaragua, ocuparon la guarnición del Resguardo Fiscal en La Cruz, Guanacaste, en un intento contra revolucionario por dar atrás con la conocida Guerra de Liberación Nacional o Revolución del 48, liderada por don José Figueres, quien a ese momento ostentaba el puesto de Presidente de la Junta Fundadora de la Segunda República. Continuando con el relato de Revilla (2016), con Páez (2016) y Sáenz (2013), los invasores fueron derrotados y en su escape hacia el mar a través de la Hacienda Murciélagos, el 20 de diciembre tropiezan y matan a los miembros de

una brigada de la Cruz Roja Costarricense, quienes se dirigían a montar un puesto de asistencia en la casa del Ing. Jaime Gutiérrez Braun.

Los mártires cruzrojistas eran el Presbítero Jorge Quesada; el Dr. Antonio Facio Castro, el Ing. Jaime Gutiérrez Braun, su guía; el Lic. Óscar Mainieri Ybarra; Jorge Manuel Delgado Flores y Edgar Ardón Brenes. Estos últimos, voluntarios de primeros auxilios. Los asesinatos y sus funerales congregaron a una doliente ciudadanía en San José. En honor a los caídos, el Hospital de Limón fue bautizado con el nombre del Dr. Antonio (Tony) Facio, el Comité Auxiliar en Guadalupe con el del socorrista Edgar Ardón Brenes y la Escuela del distrito de Tierras Morenas del cantón de Tilarán, el nombre del Ing. Gutiérrez Braun.

La Cruz Roja Costarricense tuvo una participación y relevante como unidad de Sanidad Militar en los conflictos armados que la nueva invasión del 07 de enero de 1955 por parte del Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, desde Nicaragua, nuevamente con el objetivo de derrocar a don José Figueres Ferrer, invasión que contaba con el apoyo de los presidentes Anastasio Somoza, Marco Pérez de Venezuela y Rafael Trujillo de República Dominicana.

Accionar de la Cruz Roja Costarricense en emergencias y desastres emblemáticos La historia no documentada de la institución conocida a través de las anécdotas y remembranzas de muchos de insignes miembros como Manuel Salazar Álvarez, Alberto Li Chan, Guillermo Arroyo Chacón y Mario Meneses, entre otros, dan cuenta de múltiples acciones heroicas acontecidas en auxilio de los más necesitados con motivo de desastres naturales y guerras.

Vienen rápidamente a la memoria las acciones de socorro y auxilio emprendidas con motivo de las erupciones del Volcán Irazú en marzo de 1963 y las del Volcán Arenal el 29 de julio de 1968 que destruyó los pueblos de Tabacón y Pueblo Nuevo, mató a 87 personas, y creó 3 cráteres, así como de las avalanchas que produjeron en diciembre de 1963 la tragedia de Taras en el cauce del Río Reventado, el terremoto de Buena Vista en Pérez Zeledón de 1983, el Huracán Juana en 1988 que en su caótica ruta se esperaba azotara con violencia la provincia de Limón, terminó afectando toda la zona sur, el terremoto de Limón de 199, el terremoto de Cinchona (2009), entre muchos otros. En 1951, según la Ley 1370, el Congreso de la República da autorización al Poder Ejecutivo para destinar de la partida remanente de bonos de la Serie A, la suma de cuarenta mil colones, para auxiliar por medio de la Cruz Roja

Costarricense, a los damnificados de las últimas inundaciones en Cartago. Así también, por medio de la Ley 3755 del 24-09-66, se autoriza a las municipalidades, instituciones autónomas y semiautónomas del Estado para que puedan hacer donaciones, o prestar servicios gratuitos a la Municipalidad, la Cruz Roja de Cartago y a la Dirección de Defensa Civil, para ayudar a la defensa de esa ciudad y poblaciones circunvecinas, con motivo de los riesgos de inundación con las avalanchas del río Reventado que las amenazan. (Asamblea Legislativa, 2013)

La Cruz Roja de hoy, tiene un lugar destacado en la atención de emergencias y desastres, en el sistema de salud pública, la prevención de los desastres y es líder en la atención prehospitalaria y el servicio de ambulancia. Además, se considera que su labor influye significativamente en la calidad de vida de los costarricenses (Cruz Roja Costarricense, 2016)

Valores y estrategias establecidas por la Cruz Roja Costarricense.

Según la página web de la Cruz Roja Costarricense (2016 - 2019), los valores y las estrategias que rigen esta compañía se desglosan a continuación,

1. *Integridad:* Renovamos de forma constante la voluntad y la capacidad para actuar en pos de nuestros objetivos declarados, políticas y normas, de plena conformidad con los Principios Fundamentales del Movimiento y el ordenamiento legal.
2. *Ayuda mutua:* Somos una organización amalgamada como una gran unidad operativo-administrativa de alcance nacional, consciente de su mandato humanitario y entendida de que la eficiencia, escala y alcance operacional de nuestras acciones, requiere del trabajo conjunto y coordinado de cada uno de sus componentes, al igual del valor agregado que mutuamente nos brindamos con las alianzas que maduramos entre los organismos de primera respuesta y otros socios estratégicos.
3. *Complementariedad:* Somos auxiliares de los poderes del Estado en materia humanitaria; entendemos que nuestras actividades son complementarias y contribuyentes a apoyar las responsabilidades primarias de este.
4. *Calidad:* De forma proactiva y constante, revisamos nuestros servicios para garantizar su pertinencia, efectividad, eficiencia e impacto, en la búsqueda de una

mejora continua que nos permita un entorno de gestión más productivo y propositivo, así como, satisfacción de las personas a las que servimos.

5. *Participación:* Procuramos el involucramiento activo de las personas beneficiadas de nuestros servicios, en las decisiones que afectan sus vidas y sus modos de vida, especialmente aquellas afectadas por los desastres.
6. *Proporcionalidad:* Brindamos asistencia humanitaria neutral, independiente e imparcial en proporción a las necesidades y prioridades de los beneficiarios y capacidades instaladas.
7. *Transparencia:* Rendimos cuentas a quienes ayudamos, a quienes nos ayudan y a nosotros mismos a través de mecanismos de comunicación transparentes, así como de la atención y realimentación de sus quejas e inquietudes.
8. *Visión científica:* El abordaje de la realidad y de sus derivaciones se realizan basadas en evidencia, analizadas con rigor, concatenando método, pragmatismo y holismo para generar y renovar conocimiento.
9. *Voluntariado:* Fomentamos el servicio voluntario inclusivo y diverso, como fuente de capacidades para apoyar el portafolio de servicios institucional y el abordaje innovador de nuevas áreas de acción institucional, potenciando el valor transformador de la juventud, las mujeres, los pueblos originarios, los jubilados y el voluntariado social como fuentes de adaptación e innovación en la era del conocimiento y en la difusión de los principios y valores humanitarios.

Análisis FODA.

Tabla 1. *FODA institucional de la Cruz Roja Costarricense.*

Fortalezas	Debilidades
Se cuenta con sistema ERP Se tiene profesionales en contabilidad por registros PGA para compra Activos fijos Adaptación al cambio	Control inadecuado de la salida de los activos No se puede asignar activos a los funcionarios Distribución inadecuada de los activos Al no contar con los activos fijos Actualizados se tiene información financiera contable errónea
Oportunidades	Amenazas
Contratación de asesoría externa Cliente Satisfechos Aplicación tecnología más eficaces Influencias Globales	Dejar de percibir los fondos públicos por mal control de los activos Respaldos financieros insostenible Falta de armonización en la normativa Capacidad de inversiones

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa)

Organigrama Institucional.

La siguiente figura muestra el organigrama institucional

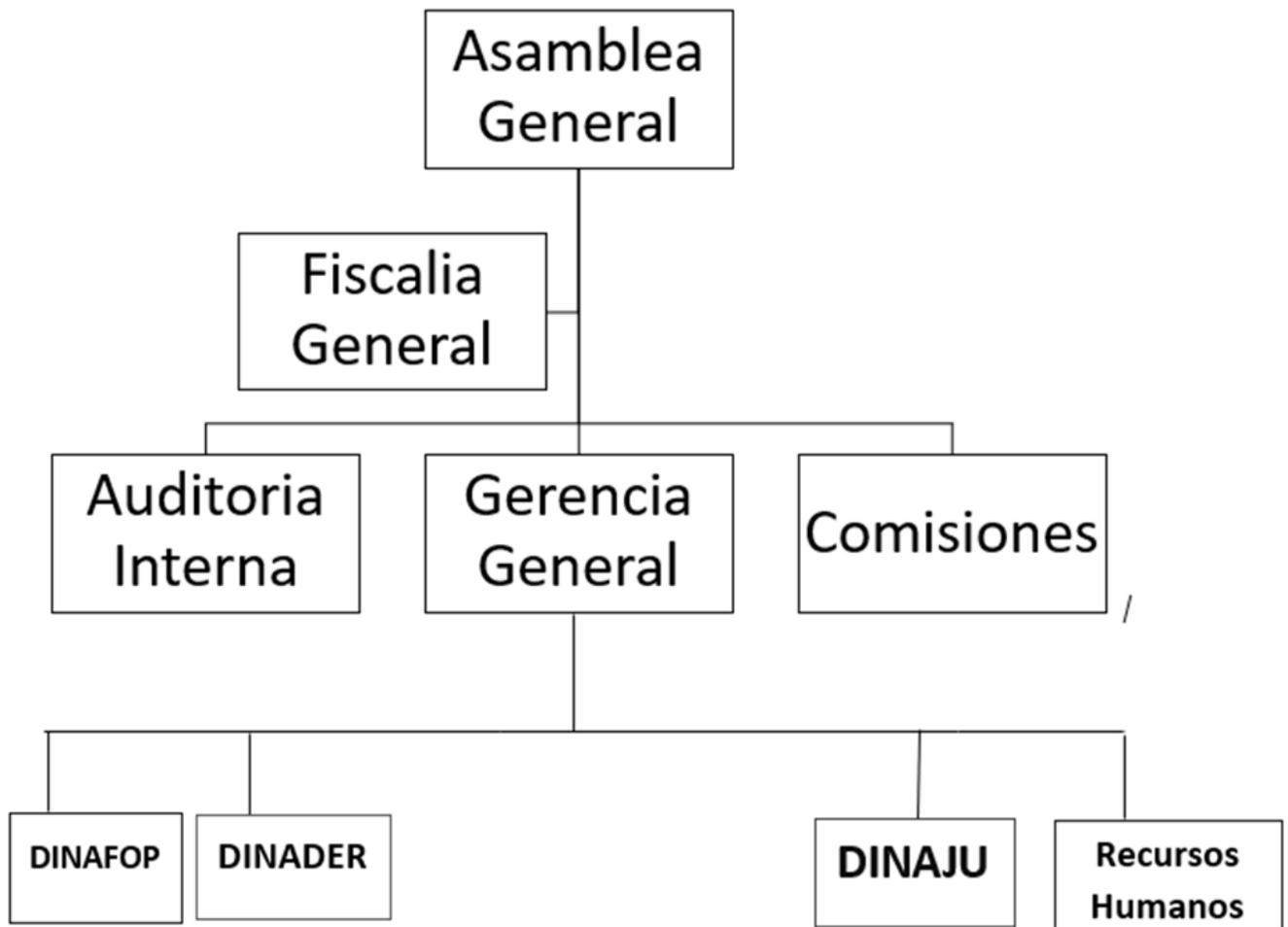


Figura 1. Estructura organizacional Cruz Roja Costarricense.

Fuente: Elaboración propia. (2020, basado en información brindada por la empresa)

Marco Conceptual

En este apartado es relevante mencionar que el Marco Conceptual de una investigación se entiende como un sistema de conceptos básicos, que constituye los

fundamentos de los procesos epistemológicos que buscan plantear los problemas específicos del estudio, según la problemática planteada, en efecto a largo plazo, resolverlos mediante el desarrollo de las bases metodológicas, que generalmente lo complementan, proporcionando los métodos y procedimientos pertinentes. Según Martínez de Sousa (1993), indica que el Marco Conceptual;

Constituye una etapa esencial en el desarrollo de un trabajo científico y académico. Implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios, etc.) y recuperar documentos en distintos formatos. Este proceso también es conocido como búsqueda documental, revisión de antecedentes o investigación bibliográfica o documental. Para José Martínez de Sousa la investigación bibliográfica es considerada como la búsqueda sistemática y exhaustiva de material editado sobre una materia determinada. (p. 473)

Modelo contable

Según el libro de Contabilidad Financiera escrito por Antonio Socias Salva en donde menciona los reglamentos a seguir para los libros y registros de contabilidad los cuales indican puntos importantes con respecto a sus libros legales, libros auxiliares, comprobantes, respaldos y custodia de documentos;

También cuenta con un apartado de razones financieras que se deben aplicar y explicar, acá, se documenta la importancia de las razones de actividad, liquidez, endeudamiento, rentabilidad ya que proporcionan una medida del grado de efectividad y eficiencia con que se administran los recursos de la empresa (Socias, 2007 p.14)

Sistema contable

Los registros contables pueden llevarse en forma manual o en forma electrónica. Lo importante es que el sistema utilizado sea práctico, funcional y confiable. Los programas de cómputo son herramientas para mantener un adecuado registro y control de los inventarios.

Sin embargo, no garantiza proporcionar la información adecuada a menos que se alimente con los datos reales. El sistema es una herramienta que puede ser utilizada por varios usuarios de una manera ágil y muy sencilla. Permite trabajar ordenadamente manteniendo un control de todos los movimientos contables de la organización. Actualmente no se ha efectuado una evaluación técnica y operativa sobre el sistema para medir su confiabilidad.

El sistema incluye los siguientes módulos: inventarios, facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, proceso de liquidación, nómina y recursos humanos, activos fijos, bancos, contabilidad general y seguridad. Sólo hace uso de los módulos de inventarios, facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, nómina y recursos humanos, activo fijo, bancos y contabilidad general. (Socias, 2007 p.25)

Registro contable

Los registros contables sirven de apoyo para mantener un orden y un control adecuado de los recursos utilizados en las operaciones. Son de suma importancia ya que permiten obtener datos sobre la situación real de la empresa.

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

Parte de los beneficios de llevar un control apropiado de los artículos existentes en el inventario son: lograr que la compañía sea más eficiente para la toma de decisiones, mantener

un nivel de inventario óptimo, proyectar sus compras, controlar sus gastos y costos operativos y mejorar la rentabilidad.

De no llevarse un registro adecuado del inventario se podrían ocasionar los siguientes riesgos: exceso de inventario en algunos artículos, falta de inventario debido a que la existencia real es inferior al registrado, aumento de horas extra del personal, compras urgentes para obtener con rapidez las unidades faltantes, pérdidas o ganancias imprevistas manifiestas una vez que se realiza el recuento físico.

Utiliza el método de registro de inventario permanente, ya que se acopla al seguimiento necesario de su actividad del inventario. Este método permite al departamento contable establecer un esquema de control para dar un seguimiento a las cantidades y costos de los artículos en el inventario.

También facilita la aplicación de las revisiones aleatorias realizadas al inventario ya que los datos de inventarios están actualizados de acuerdo a las transacciones diarias.

El método del costeo del inventario que se utiliza es el promedio ponderado, que determina un promedio, sumando los valores existentes en el inventario con los valores de las nuevas compras; para luego dividirlos entre el número de unidades existentes en el inventario incluyendo tanto los iniciales, como los de la nueva compra. (Socias, 2007 p.23)

Normas Internacionales de Auditoría

De conformidad con la primera norma general de Auditoría, el estudio y evaluación del control interno debe ser efectuado por una persona o personas que tengan entrenamiento técnico adecuado y experiencia como auditores. El auditor necesita entender el sistema entero de manera que pueda identificar y evaluar las características esenciales de control contable. Para lograr este cometido se tiene que contar con una constante capacitación para mantenerse informado de los nuevos productos, procesos y habilidades.

Se seleccionaron las siguientes normas de auditoría como un marco normativo de referencia para el desarrollo del trabajo final de graduación, se ubican las siguientes normas relacionadas;

Normas Internacionales de Auditoría, NIA 315.

Entendimiento de la entidad y su entorno evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa. Esta norma tiene como su fin principal el establecimiento de normas y guías que le permitan al auditor obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, que sea suficiente para identificar y evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, es decir de los errores significativos, ya sea debido a fraude o error y el criterio y la capacidad necesarias para diseñar y llevar a cabo procedimientos apropiados de auditoría.

En cuanto al proceso de evaluación del riesgo por la entidad, el auditor deberá obtener un entendimiento del sistema de información, incluyendo los procesos de negocio relacionados, relevante para la información financiera, incluyendo las áreas siguientes:

1. Las clases de transacciones en las operaciones de la entidad que sean importantes para los estados financieros.
2. Los procedimientos, tanto en sistemas de tecnologías de información (TI) como manuales, por los que se inician, registran, procesan e informan dichas transacciones en los estados financieros.
3. Los registros contables relacionados, ya sea electrónicos o manuales, que soportan información y cuentas específicas en los estados financieros, respecto de iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones.
4. Cómo captura el sistema de información los hechos y condiciones, distintos de clases de transacciones, que son importantes para los estados financieros.
5. El proceso de información financiera utilizado para preparar los estados financieros de la entidad, incluyendo estimaciones contables y revelaciones importantes.

Entre los procedimientos que el auditor debería ejecutar para obtener el conocimiento de la entidad se encuentran los siguientes:

1. La indagación oral a la dirección y otros funcionarios del ente.
2. La revisión analítica preliminar.
3. La observación e inspección.

Además, estos procedimientos de conocimiento de la entidad comprenden los siguientes aspectos:

1. Factores de la industria, de regulación y otros factores externos
2. Naturaleza de la entidad, tomando en cuenta la selección y aplicación de políticas contables de la entidad
3. Objetivos y estrategias y los riesgos de negocio
4. La medición y revisión del desempeño de la entidad
5. El control interno

Todos los aspectos mencionados deben ser discutidos por el auditor con su equipo de trabajo. Esta norma se refiere muy detalladamente a todos los pasos que debe dar el auditor para cumplir con el cometido de obtener un entendimiento suficiente de la entidad y del entorno en el que se desenvuelve. El auditor deberá de acuerdo con los riesgos observados y detectados determinar los controles que tiene que establecer la entidad para reducir esos riesgos y diseñar los procedimientos de auditoría que le permitan obtener suficiente seguridad y confiabilidad en su opinión sobre los estados financieros en estudio.

Normas Internacionales de Auditoría, NIA 330: Procedimiento del auditor en respuesta de los riesgos evaluados.

La norma establece las guías para responder en forma global a la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados contables a mediante la aplicación de los procedimientos de auditoría. Estos procedimientos de auditoría están dirigidos para responder a los riesgos en el nivel de las afirmaciones contenidas en los estados contables.

Incluyen pruebas de controles que mitiguen los riesgos evaluados y la determinación de naturaleza, extensión y oportunidad de la aplicación de los procedimientos sustantivos adecuados. Finalmente, la norma incluye elementos para evaluar la suficiencia de los elementos de juicio obtenidos y expresa la manera en que deben documentarse en papeles de trabajo los resultados de los procedimientos aplicados.

De acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoría, el auditor debe diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría cuya naturaleza, oportunidad y

Extensión respondan a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa al nivel de aseveración. El propósito es proporcionar un vínculo claro entre la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de auditoría del auditor y la evaluación del riesgo.

Al diseñar procedimientos adicionales de auditoría, el auditor considera asuntos como los siguientes:

1. La importancia del riesgo: el auditor debe determinar repuestas generales para enfrentar los riesgos importantes.
2. La probabilidad de que ocurra una representación errónea de importancia relativa: el auditor debe diseñar y realizar procedimientos de auditoría adicionales, incluyendo pruebas de controles, cuando sea relevante y procedimientos sustantivos, cuya naturaleza, oportunidad y extensión respondan a los riesgos valorados de declaración importante con respecto a la información.
3. Las características de la clase de transacciones: saldo de la cuenta o revelación implicadas. La naturaleza de los controles específicos usados por la entidad.
4. Si el auditor espera obtener evidencia de auditoría para determinar si los controles de la entidad son efectivos para prevenir, o detectar y corregir, representaciones erróneas de importancia relativa.
5. La naturaleza de los procedimientos de auditoría es de la mayor importancia para responder a los riesgos evaluados. La evaluación del auditor de los riesgos identificados al nivel de aseveración proporciona una base para considerar el enfoque apropiado de auditoría para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría.

6. Documentación: el auditor establece los requisitos de documentación relacionados.

Normas Internacionales de Auditoría, NIA 500: Evidencia de auditoría.

El objetivo es diseñar y desempeñar procedimientos que permitan obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada que proporcione una base con conclusiones razonables para que el auditor pueda emitir su opinión de auditoría.

Para obtener la evidencia de auditoría es necesario contar con una mezcla adecuada de pruebas de control y de procedimientos sustantivos.

Las “pruebas de control” se refieren a pruebas realizadas con el propósito de obtener evidencia de auditoría que permita determinar el funcionamiento adecuado del diseño y la operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno.

Los “procedimientos sustantivos” consisten en realizar pruebas para obtener evidencia de auditoría con miras a detectar errores de gran importancia en los estados financieros y se dividen en dos tipos:

1. Pruebas de detalles de transacciones y balances
2. Procedimientos analíticos

Esta norma establece los siguientes requerimientos:

1. Evidencia de auditoría suficiente y apropiada.
2. Información para ser usada como evidencia de auditoría.
3. Selección de partidas para pruebas con el propósito de obtener evidencia de auditoría.
4. Inconsistencia en, o dudas sobre la confiabilidad de, evidencia de auditoría.

Normas Internacionales de Auditoría, NIA 520: Procedimientos analíticos

Los procedimientos analíticos tienen como objetivos principales obtener evidencia de auditoría relevante y confiable y diseñar e implementar procedimientos analíticos, previamente a la conclusión de la auditoría que le permitan al auditor llegar a una conclusión.

General de modo que los estados financieros son consistentes con el entendimiento del auditor sobre la entidad.

Los procedimientos analíticos consisten en evaluaciones de información financiera a través de relaciones razonables entre datos, tanto financieros como no financieros, variaciones o relaciones identificadas que sean inconsistentes con otra información relevante, o que difieran de manera significativa de los valores esperados. Al diseñar y llevar a cabo procedimientos analíticos sustantivos, ya sean independientes o con pruebas de detalle, el auditor debe:

1. Determinar adecuados procedimientos analíticos sustantivos y las pruebas de detalle.
2. Evaluar la confiabilidad de la información con la que el auditor forma la expectativa sobre los importes registrados y los porcentajes.
3. Desarrollar una expectativa sobre los importes registrados o los porcentajes.
4. Determinar el importe aceptable de diferencia.
5. Diseñar y llevar a cabo procedimientos analíticos, próximo al final de la auditoría para evaluar si los Estados Financieros son consistentes con el entendimiento de la entidad.
6. Investigación de resultados de los procedimientos analíticos.
7. Se identifican variaciones o relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que difieran de manera importante de los valores esperados, el auditor debe:
8. Investigar con la administración.

Normas Internacionales de Auditoría, NIA 530: Muestreo de la auditoría y otros medios de pruebas

El muestro de la auditoría tiene como objetivo obtener una base razonable para lograr una conclusión sobre la población de la cual, se seleccionó la muestra que fue sujeta a examen o prueba.

Implica la aplicación de procedimientos de auditoría a menos del 100% de las partidas que integran el saldo de una cuenta o clase de transacciones de modo que todas las unidades

de muestreo tengan igual oportunidad de selección con el propósito de ayudar al auditor a obtener y evaluar la evidencia de auditoría sobre algunas características de las partidas seleccionadas para lograr establecer una conclusión sobre el panorama del que se extrae la muestra. El muestreo en la auditoría puede utilizar un enfoque estadístico o no estadístico.

Se debe de tomar en cuenta el Riesgo de muestreo (RM): que consiste en el riesgo de que la conclusión a que llegue el auditor, basada en una muestra, pueda ser diferente de la conclusión que obtendrá si la población entera se sujetara al mismo procedimiento de auditoría.

Selección del Sistema de Valuación

Cada empresa debe seleccionar el sistema de valuación más adecuado a sus características, y aplicarlos en forma consistente, a no ser que se presenten cambios en las condiciones originales, en cuyo caso deben hacerse la revelación de las reglas particulares. Para la modificación del sistema de valuación hay que tomar en cuenta que los inventarios pueden sufrir variaciones importantes por los cambios en los precios de mercado, obsolescencia y lento movimiento de los artículos que forman parte de este, es indispensable, para cumplir con el principio de realización.

El valor de los inventarios, el cual incluye todas las erogaciones y los cargos directos e indirectos necesarios para ponerlos en condiciones de utilización o venta, pueden calcularse utilizando el método PEPS (primeras en entrar, primeras en salir), UEPS (últimas en entrar, últimas en salir), el de identificación específica o el promedio ponderado. Así mismo, se podrán emplear sistemas de inventario permanente o periódico, con las restricciones que, en este último caso, se encuentran en la legislación fiscal del país y, puesto que los inventarios son partidas no monetarias del balance, deben ser ajustadas por inflación de tal manera que el inventario final y el costo de ventas reflejen adecuadamente los ajustes por inflación correspondientes.

Por ser los inventarios una parte importante de los activos de muchas empresas, debido a que su valuación y presentación tiene un efecto significativo para determinar e informar la posición financiera y los resultados operativos de la compañía.

Sistemas de valuación de inventarios.

Existen, para tal propósito, dos sistemas de valuación de inventarios:

1. Sistema permanente o perpetuo.
2. Sistema periódico.

Con este sistema permanente o perpetuo se logra que los inventarios se mantengan siempre al día, pero requiere llevar un juego completo para el registro de entradas, salidas y saldos de inventarios. Aunque, bajo este parámetro, no se necesitaría practicar inventarios físicos, normalmente ellos se realizan para verificar y conciliar los saldos contenidos en las tarjetas.

El ajuste por inflación de los inventarios llevados por el sistema perpetuo o permanente se aplica a los saldos iniciales de cada mes, si se emplea el método mensual de ajustes y al inventario inicial del año y a las compras si se utiliza el método anual. Parte de estos ajustes se traslada al costo de ventas, en la medida en que dichos inventarios se consuman o se vendan.

El Sistema periódico a diferencia del sistema permanente, para poder valuar los inventarios por el sistema periódico se debe realizar un conteo físico y valorizar su resultado, por cualquiera de los modelos explicados más adelante. Por este método, también conocido el costo de ventas se determina como el cambio neto entre el inventario inicial y el final.

Para dar aplicación al sistema integral de ajustes por inflación, por este método, es indiferente emplear el método anual o mensual por cuanto, de todas maneras, se tendrá que

ajustar tanto los inventarios iniciales como las compras produciendo resultados iguales de una u otra parte, contrario a lo que ocurre con el sistema permanente, en el cuál bajo el método mensual no se ajustan las compras.

Selección del Método de Valuación.

Existen numerosas bases aceptables para la valuación de los inventarios; algunas de ellas se consideran aceptables solamente en circunstancias especiales, en tanto que otras son de aplicación general. Entre las cuestiones relativas a la valuación de los inventarios, la de principal importancia es la consistencia;

La información contable debe ser obtenida mediante la aplicación de los mismos principios durante todo el periodo contable y durante diferentes periodos contables de manera que resulte factible comparar los Estados Financieros de diferentes periodos y conocer la evolución de la entidad económica; así como también comparar con Estados Financieros de otras entidades económicas. Las principales bases de valuación para los inventarios son las siguientes:

- a. *Base de Costo para la valuación de los inventarios:* El Costo incluye cualquier costo adicional necesario para colocar los artículos para la venta. Los costos incidentales comprenden el derecho de importación, fletes u otros gastos de transporte, almacenamiento, y seguros, mientras los artículos y/o materias primas son transportados o están en almacén, y los gastos ocasionales por cualquier periodo de añejamiento.
- b. *Base de Costo o Mercado, el más bajo:* El precio de mercado puede determinarse sobre cualquiera de las siguientes bases, según sea el tipo de inventario de que se trate:
- c. *Base de compra o reposición:* Esta base se aplica a las mercancías o materiales comprados.

- d. *Base de Costo de reposición:* Se aplica a los artículos en proceso, se determina con base a los precios del mercado para los materiales, en los costos prevalecientes de salarios y en los gastos de fabricación corrientes.
- e. *Base de realización:* Para ciertas partidas de Inventario, tales como las mercancías o materias primas desactualizadas, o las recogidas a clientes, puede no ser determinable un valor de compra o reposición en el mercado y tal vez sea necesario aceptar, como un valor estimado de mercado el probable precio de venta, menos todos los posibles costos en que ha de incurrirse para reacondicionar las mercancías o materia prima y venderlas con un margen de utilidad razonable.

Principales Métodos de Valuación de Inventarios.

Identificación Específica.

Este método puede arrojar los importes más exactos debido a que las unidades en existencia si pueden identificarse como pertenecientes a determinadas adquisiciones. Cada artículo vendido y cada unidad que queda en el inventario están individualmente identificados. Algunas empresas tratan con artículos de inventario que pueden identificarse de manera individual, como los automóviles, joyas y bienes raíces. Estas empresas costean, por lo general, sus inventarios al costo unitario específico de la unidad en particular.

Costo Promedio.

Tal y como su nombre lo indica la forma de determinarse es sobre la base de dividir el importe acumulado de las erogaciones aplicables entre el número de artículos adquiridos o producidos. Este método consiste en calcular el costo promedio unitario de los artículos, es el método más utilizado por las empresas. El costo de los artículos disponibles para la venta se divide entre el total de las unidades disponibles también para la venta. El promedio resultante se emplea entonces para valorizar el inventario final.

Los costos determinados por el método de promedio ponderados son afectados por las compras, al principio del periodo; así como al final de este; por lo tanto, en un mercado que tiende al alza, el costo unitario será menor que el costo unitario calculado corriente, y en un mercado que tiende a la baja, dicho costo unitario excederá al costo corriente. Para poder crear una valuación de inventarios a través del costo promedio se calcula el costo unitario del inventario final. Si el costo de la unidad baja o sube durante el periodo, se utiliza el promedio de estos costos. El costo promedio se determina de la manera siguiente: divida el costo de las mercancías disponibles para la venta (inventario inicial + compras) entre el número de unidades disponibles.

Método Primero en Entrar, Primero en Salir: Este método es conocido también como "PEPS", se basa en el supuesto de que los primeros artículos y/o materias primas en entrar al almacén o a la producción son los primeros en salir. Se ha considerado conveniente este método porque da lugar a una valuación del inventario concordante con la tendencia de los precios; puesto que se presume que el inventario está integrado por las compras más recientes y esta valorizado a los costos también más recientes, la valorización sigue entonces la tendencia del mercado. Los primeros artículos en entrar al inventario son los primeros en ser vendidos (costo de ventas) o consumidos (costo de producción).

Bajo este método, la compañía debe llevar un registro del costo de cada unidad comprada del inventario. El costo de la unidad utilizado para calcular el inventario final puede ser diferente de los costos unitarios utilizados para calcular el costo de las mercancías vendidas. Bajo PEPS, los primeros costos que entran al inventario son los primeros costos que salen al costo de las mercancías vendidas, a eso se debe el nombre de Primeras Entradas, Primeras Salidas.

El inventario final está formado por los últimos artículos que entraron a formar parte de los inventarios. El inventario final se basa en los costos de las compras más recientes. En caso de que existieran devoluciones de compras, deben tomar en cuenta el valor que se compró al momento de la operación, es decir el valor cuando salió el inventario por el valor

pagado en la compra. Si la devolución es un producto vendido a un cliente, se ingresa de nuevo al inventario por el valor de venta.

Método Último en Entrar, Primero en Salir o "UEPS": Este método parte de la suposición de que las últimas entradas en el almacén o al proceso de producción, son los primeros artículos o materias primas en salir.

El método U.E.P.S. asigna los costos a los inventarios bajo el supuesto que las mercancías que se adquieren de último son las primeras en utilizarse o venderse, por lo tanto, el costo de la mercadería vendida quedara valuado a los últimos precios de compra con que fueron adquiridos los artículos; y el inventario final es valorado a los precios de compra de cada artículo en el momento que se dio la misma. Cabe resaltar que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en su edición del 2005 eliminan como estimación de inventarios el método UEPS. Sin embargo, sigue siendo un método importante y una alternativa para el manejo de los inventarios.

Los últimos artículos que entraron a formar parte del inventario son los primeros en venderse o consumirse. En este método no debe costearse un material a un precio diferente sino hasta que la partida más reciente de artículos se haya agotado y así sucesivamente. Si se recibe en el almacén una nueva partida, automáticamente el costo de esa partida se vuelve el que se utiliza en las nuevas salidas.

El método últimas entradas, primeras salidas dependen también de los costos por compras de un inventario en particular. Bajo este método, los últimos costos que entran al inventario son los primeros costos que salen al costo de mercancías vendidas. Este método deja los costos más antiguos (aquellos del inventario inicial y las compras primeras del periodo) en el inventario final. Entre los beneficios que ofrece este método para efectos fiscales podemos citar los siguientes.

- a. El reconocimiento de los costos más recientes de los artículos vendidos. Esto implica que cuando se valúa el costo de la mercadería vendida se aplicarán los últimos precios

de compra, y en economías como la nuestra, se ha demostrado que los precios tienden a subir, lo que provoca que el costo de la mercadería vendida sea mayor que si es valuado a precios menos recientes, por tal motivo las utilidades tienden a disminuirse y por ende en el pago de impuestos sobre la renta será menor.

- b. La valuación del inventario final de cada periodo genera un monto menor al que resultaría de aplicar cualquier otro método de valuación, pues se utilizan los precios más viejos de compra según el extracto a que se refiere.

Este método tiene como propósito cargar el costo de la mercadería vendida con mayores valores y de este modo se disminuye la base para el cálculo del impuesto sobre la renta. De este modo, muchas empresas utilizaban el método PEPS o Promedio Ponderado para sus informes contables y UEPS para las declaraciones de renta, provocando una diferencia entre el valor fiscal y el valor contable, que luego cerraban por medio de una partida llamada “Provisión UEPS”.

Actualmente en nuestro país el uso de esta partida está expresamente prohibido con la justificación de que para el caso de los inventarios no pueden existir ningún tipo de diferencias entre los valores declarados y los valores contabilizados.

Costos de Inventarios

Los inventarios son un puente de unión entre la producción y las ventas. La buena administración de los inventarios puede hacer una contribución importante a las utilidades mostradas por la compañía. Con un buen sistema de inventarios la empresa puede realizar sus tareas de producción y de compra de manera que se economicen recursos, y también atender a sus clientes con más rapidez, al optimizar todas las actividades de la empresa.

El inventario, debe incrementarse hasta donde el resultado de ahorro sea mayor que el costo total de mantener un inventario adicional. La eficiencia del proceso de un sistema de inventarios es el resultado de la buena coordinación entre las diferentes áreas de la empresa,

teniendo como premisas sus objetivos generales. Los costos más relevantes involucrados en la administración de inventarios son:

1. Costo de Adquisición o Compra

Es la cantidad total invertida en la compra de la mercancía, o el valor contable del producto cuando se trata de material en curso o productos terminados. En el caso de materias primas o componentes, el costo de adquisición incorporará los conceptos no recuperables que el proveedor vaya a incluir en su factura. Se debe tener en cuenta que muchos proveedores aplican descuentos por volumen, por lo que unas veces el costo de adquisición de un pedido tendrá un componente de costo evitable y otras veces será en su totalidad un costo no evitable.

En el segundo caso (material en curso o productos terminados), la determinación del costo de adquisición es más compleja, y depende de las prácticas contables de la empresa.

2. Costo de Pedido

Se le llama costo de pedido al costo generado por las actividades efectuadas en una solicitud de reaprovisionamiento de existencias, que pueden comprender por ejemplo el costo del papel, costo del teléfono, costo de preparación, entre otros.

3. Costos de Almacenamiento

Se le llama costo de almacenaje a todos los procesos y actividades efectuadas para mantener el orden, buen estado y existencia del inventario dentro de la planta, incluyendo el costo de inmovilizado del producto, costo de limpieza, costo de espacio.

Los costos de almacenamiento, de mantenimiento o de posesión del Stock, incluyen todos los costos directamente relacionados con la titularidad de los inventarios tales como: costos Financieros de las existencias, gastos del almacén, seguros y deterioros, pérdidas y degradación de mercancía. Los costos de almacenamiento se clasifican por actividad

(almacenaje y manutención), por imputabilidades (fijas y variables) y finalmente por orígenes directos e indirectos.

Control Interno

El Control Interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios. Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

1. Cuento físico de los inventarios por lo menos una vez al año, sin importar cual sistema se utilice
2. Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
3. Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
4. Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
5. Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
6. Comprar el inventario en cantidades económicas.
7. Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
8. No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, de este modo se evita el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

Funciones del Sistema de Control Interno de inventarios.

Las funciones generales de un sistema de control interno de inventarios son las siguientes:

1. *Planeamiento*: El presupuesto o pronóstico de ventas es la base para el proceso de planeación de la producción y para estimar las necesidades de inventario.

Normalmente es desarrollado por el departamento de ventas. Los programas de producción, presupuestos de inventarios y los detalles de la materia prima y de mano de obra necesaria se preparan basándose en el pronóstico de ventas. Aunque normalmente dichos planes están basados en estimaciones y van a tener algunas variaciones normales con los resultados reales, son útiles para realizar un buen control de las actividades de producción, niveles de inventarios y permiten obtener una base para medir la eficiencia y eficacia de las actividades normales de operación de la empresa.

2. *Recepción:* Este proceso debe ser responsable de lo siguiente:
 - a. Aceptar los materiales recibidos, después de que estos hayan sido debidamente contados, inspeccionados en cuanto a su calidad y comparados con una copia aprobada de la orden de compra.
 - b. Crear informes de recepción para registrar y notificar la recepción y aceptación.
 - c. La entrega o envío de las partidas recibidas, a los almacenes (depósitos) u otros lugares determinados, como precaución contra la apropiación indebida de activos.
3. *Almacenaje:* El departamento de almacenamiento tiene la custodia de las materias primas disponibles para ser procesadas o armadas (ensambladas), así como de los productos terminados. La responsabilidad sobre los inventarios en los almacenes incluye las siguientes actividades:
 - a. Comprobar las cantidades que se reciben para determinar que sean las correctas.
 - b. Facilitar el almacenaje adecuado, como medida de protección contra los elementos y las extracciones no autorizadas.
 - c. Extraer los de materiales contra la presentación de autorizaciones de salida para producción o embarque.
4. *Producción:* Los materiales en proceso se encuentran, generalmente bajo control físico, control interno de los inventarios, incluye lo siguiente:
 - a. La información adecuada sobre el movimiento de la producción y los inventarios.
 - b. Notificación rápida sobre desperdicios producidos, materiales dañados, etc., con el propósito de que las cantidades y costos correspondientes de los inventarios se puedan ajustar debidamente en los registros.

5. *Embarques*: Todos los embarques incluyen aquellas partidas que no forman parte de los inventarios, deben efectuarse, preferiblemente, con base en las órdenes de embarque, con su debida aprobación y ser preparadas independientemente.
6. *Contabilidad*: Con respecto a los inventarios, se trata de mantener control contable sobre los costos de los inventarios, conforme los materiales se mueven a través de los procesos de adquisición, producción y venta. Es decir, la administración del inventario consiste en determinar la cantidad de inventario que se debería mantener, la fecha en que se deberán colocar las órdenes y la cantidad de unidades que se deberá ordenar cada vez. Los inventarios son esenciales para las ventas, y las ventas son primordiales para las utilidades. El control de inventarios es de suma importancia porque se basa en cumplir con el principal objetivo y meta de toda empresa, que es obtener ganancias o utilidades. El logro de estas utilidades se basa principalmente en las ventas, ya que estas últimas son el motor de la empresa. Si el control del inventario no es llevado con efectividad y de la manera correcta, el departamento de ventas no podrá contar con el material necesario para lograr trabajar, lo que puede provocar dos efectos inmediatos que son, la inconformidad del cliente, y una reducción en la oportunidad de obtener utilidades. Por lo tanto, el cliente inconforme no compra y más bien se corre el riesgo de perderlo como cliente y provoca que el objetivo de generar utilidades se reduzca y se corra el riesgo de no cumplir con las expectativas propuestas por la gerencia. Es decir, sin inventarios, no hay ventas y sin ventas no hay utilidades. En las micros y pequeñas empresas normalmente el control del inventario es uno de los aspectos de la administración que es poco atendido, sin contar con registros fidedignos o confiables, una persona responsable, políticas o sistemas que le ayuden y faciliten esta tediosa tarea. En la mayoría de los giros de negocios es de suma importancia el control de inventarios. El no contar con un buen control provoca varios efectos contra productores para la empresa, como son los robos de mercadería, las mermas y desperdicios, causando como consecuencia un efecto negativo sobre las utilidades.

Manejo de inventarios

El manejo de inventarios es una parte clave para el éxito de la gestión empresarial.

Se entiende por inventario los recursos materiales que tiene la empresa almacenados ya sea para ser utilizados en el proceso de producción compra de producto terminado. Pueden incluir: materias primas, partes, producto parcialmente terminado, producto terminado, partes de reemplazo, herramientas, consumibles y bienes en tránsito a empresas o clientes.

Compras: Por compra se entiende a la acción de adquirir u obtener algo a cambio de un precio establecido. Analiza el proceso de compras con las solicitudes de los agentes vendedores, un sugerido del sistema y el abastecimiento del stock mínimo. Del inventario para realizar el pedido a sus proveedores. Luego, se recibe la mercadería, se cumple con las medidas establecidas para el control interno, se ingresan los datos en el sistema, y se genera una cuenta por pagar. Los involucrados en el proceso son el departamento de bodega, los departamentos de ventas, departamento de contabilidad bajo la dirección de la gerencia. Este proceso, será descrito de una manera amplia en el siguiente capítulo.

Almacenamiento y bodegaje: Una vez que la mercadería es despachada por el proveedor el auxiliar de bodega revisa la factura contra la mercadería para verificar que no exista ninguna diferencia y se procede a realizar el acomodo de la mercadería. El jefe de bodega se asegura de ingresar la factura en el sistema y el departamento de contabilidad revisa que no exista ninguna diferencia entre la cantidad y precio por artículo registrado en el sistema y lo establecido en la factura. Finalizada esta revisión se le comunica al jefe de bodega que el proceso fue exitoso. Se cuenta con una bodega física y varias bodegas virtuales contenidas en el sistema contable. Virtualmente el inventario se encuentra dividido de la siguiente manera:

Tabla 2. *División del inventario.*

Apartado	Descripción
Bodega principal	Contiene la mayor parte de los productos, estos se encuentran disponibles para la venta general.
Gobierno	Cuenta con la mercadería vendida a las instituciones del gobierno. Esta se categoriza con un código específico debido a su costo diferenciado por el proveedor. El acceso para poder facturar los artículos de esta bodega lo tiene el departamento de ventas a gobierno.
Dispensadores en concesión	Para llevar un control de los dispensadores otorgados por Kimberly Clark y que son beneficios para los clientes, tienen un costo significativo para poder ingresarlos en el sistema.
Stock Cima	Se utiliza para abastecer a uno de los principales clientes que compra productos específicos y que existe un compromiso de entregar justo a tiempo cuando lo solicite.
Muestras	Se cargan todos los artículos para muestras otorgadas a clientes con un costo significativo.
Reportes	Se utiliza reportes desde el sistema contable que le permiten corroborar información para la toma de decisiones, para la presentación de declaraciones de ventas y renta requeridas por el Ministerio de Hacienda, y para respaldar los movimientos en el inventario. El acceso para la opción de reportes de inventario se encuentra restringido para que lo utilice solamente el personal de contabilidad, bodega y gerencia, el sistema permite imprimir o exportar los reportes a diferentes formatos como de archivos de MS Excel o MS Word.

Fuente: Elaboración propia. (2019, basado en Manual operativo Cruz Roja)

Finalmente, el apartado Reportes, se divide de la siguiente manera

Tabla 3. *División del apartado Reportes.*

Reporte	Descripción
Reporte de Inventario Valuado	<p>La valuación de inventarios es el proceso en que se selecciona y se aplica una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios se utiliza el método de costo promedio en donde el sistema multiplica el costo inicial por las cantidades adquiridas, para así obtener un costo total de todos los movimientos como compras, notas de crédito y ventas efectuados para el artículo durante el periodo establecido, y así sacar un promedio.</p>
El departamento de contabilidad	<p>Se basa en el inventario valuado para realizar los aleatorios al inventario. Además, la gerencia toma decisiones de acuerdo con los análisis de los movimientos de los artículos, rotación de productos, y estadísticas de compras.</p>
Reporte de listado de precios y para conteo:	<p>El listado de precios verifica los precios de venta establecidos por contabilidad de acuerdo con los márgenes de rentabilidad para cada proveedor, se utiliza para controlar la rentabilidad de los productos.</p> <p>El listado de conteo se utiliza para realizar la toma física mensual y cierre de periodo fiscal de la compañía. Este listado se basa en los artículos que poseen existencias.</p>
Reporte de resumen de compras por proveedor y compras gravadas y exentas	<p>Se usa para la elaboración de las declaraciones mensuales de venta, para presentarlas digitalmente en el Ministerio de Hacienda, son la documentación soporte de los movimientos del inventario.</p> <p>Contempla las notas de crédito o débito para las devoluciones de producto o adelanto de mercadería. Además, es útil para las revisiones de factoraje ya que proporciona información sobre las unidades de empaque compra y venta.</p>
Reporte de trazabilidad de costos	<p>Reporte que permite analizar los movimientos de los costos promedios de los artículos en un determinado rango de fechas, generalmente se detectan errores de ingreso de facturas de compra, ajustes de inventarios que afectan los costos.</p>
Reporte de gastos por centro de costos	<p>Permite realizar un reporte de los gastos ingresados en el módulo de inventarios y que al final de periodo se posee la información para la elaboración de la declaración informativa D-151, clientes, proveedores y gastos específicos.</p>
Reporte de recálculo de costos	<p>Se utiliza para controlar los costos promedios de los productos, se toman en cuenta todos los movimientos del inventario, ajustes de inventario y se corrigen aquellos costos erróneos que generen diferencias significativas. El proceso se hace semanalmente y lo realiza el jefe de contabilidad.</p>

Reporte de recálculo y consulta de existencias El reporte consiste en llevar un mejor control de las existencias y los movimientos de los artículos, además para cotejar las ventas versus compras, realizar pedidos y consulta de para los aleatorios y conteos físicos.

Fuente: Elaboración propia. (2019, basado en Manual operativo Cruz Roja)

Ciclo de Ingresos

El ciclo de ingresos de una empresa es de suma importancia porque incluye todas las funciones requeridas para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el aliste de los productos terminados, facturación, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, otorgamiento de créditos, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes, y recibir de estos el efectivo. A continuación, se realiza una descripción del ciclo de ingresos.

1. Órdenes de pedidos: El proceso inicia cuando se reciben los pedidos por parte de los clientes. Durante este proceso se genera un documento llamado Boleta de creación de pedido para documentar la orden solicitada por el cliente. Si el cliente no se encuentra registrado en el sistema, se procede a llenar una boleta de creación del cliente, ver anexo “Boleta de creación de cliente”, donde el encargado de cuentas por cobrar define la parte general de rutas y el jefe de contabilidad posee el permiso para definir el agente y las respectivas cuentas; así como la parte financiera, donde se aprueba el límite de crédito y el plazo para pagar en caso de que fuese una venta de crédito. Para la creación de clientes primero se define la categoría, sea de contado o de crédito. Para los de contado solamente se requiere información básica como cédula de identidad o jurídica, dirección, entre otros Una vez creado el cliente en el sistema se emite una factura proforma o un pedido de productos, con el fin de minimizar el riesgo de emitir erróneamente una factura de venta. Esto garantiza que el cliente está aceptando las condiciones del contrato compraventa.

2. Ventas de Contado: Existen dos formas para la cancelación de las facturas. Una de ellas consiste en una previa coordinación con el cliente para que realicen una transferencia en las cuentas bancaria de cruz roja costarricense; se recibe una confirmación del cliente y se revisa la cuenta bancaria de manera electrónica para confirmar si se acredita el monto de la factura, una vez confirmada la transferencia se procede a despachar el producto. Hay clientes que prefieren pagar en efectivo, con cheque o por medio de tarjetas de débito o crédito, el producto se traslada donde el cliente lo solicita y el repartidor recibe el pago directamente.

Ventas de crédito

El encargado de crédito y cobro completa la boleta de trámite cobro, la cual, indica la factura, fecha de vencimiento, montos y espacio para la firma de recibido del cliente.

Los blocks de boletas de trámite de cobro son custodiados por el departamento contable. Cada repartidor es responsable de portar uno y completarlos con la información del cliente. Una vez entregada la mercadería se solicita la firma del cliente, se le da el documento original y se entrega la copia en cuentas por cobrar para su respectiva gestión de cobro.

Gestión de cobro

Se ha definido dentro de sus políticas una Gestión de cobro, un trato personalizado y diferenciado con los clientes; de acuerdo con información suministrada por el departamento de contabilidad, el 80% de la cartera de clientes es a crédito y el 20% es de contado.

La gestión de cobro se inicia con un reporte desde el sistema, llamado antigüedad de saldos detallado por cliente, donde se indican todos los documentos pendientes de vencimiento, morosidad en rangos de 0 a 30 días, de 31 a 60, de 61 a 90 y de 90 a más.

Una vez identificados los clientes con facturas pendientes de pago, se procede a realizar llamadas, recordando el pago vencido o por vencer, o bien, se envía un estado de cuenta por correo electrónico

La alta gerencia puede verificar que se está cumpliendo con todos los controles, quienes están a cargo de dichas verificaciones, cuando fue la última vez que realizaron los controles para cada punto y la frecuencia. La matriz contempla ampliamente los factores de riesgo por lo que resulta un medio importante para evitar o corregir defectos que puedan perjudicar patrimonial y económicamente a una entidad.

Cruz Roja Costarricense no cuenta con una política general de ventas documentada y no todos los procedimientos se encuentran por escrito.

Si bien la Gerencia cuenta con un conocimiento amplio de las funciones de los agentes vendedores, y se establecen directrices a seguir que se encuentran documentados en el instructivo para el colaborador, los mismos no se actualizan cuando ocurren cambios significativos en las estrategias para la consecución de los objetivos.

Al mismo tiempo no existe una política general de ventas establecida ni documentada. Además, no se tiene definido un responsable de actualizar los mismos, esto ocasiona fallos en el procedimiento de ventas incurriendo la compañía en gastos que afectan la rentabilidad neta.

No existe una metodología para el seguimiento de las variaciones de las ventas reales y las proyectadas.

La Gerencia define las metas de ventas mensualmente, de acuerdo al presupuesto anual y con base en las condiciones cambiantes del mercado, sin embargo, no están definidos indicadores clave para el departamento de ventas. No se mide el progreso hacia las metas definidas para las ventas totales, las ventas por subárea.

Esta información los líderes de la organización pierden visibilidad del progreso tanto para la toma de decisiones como para definir nuevas metas.

La compañía no cuenta con un manual para la preparación de los depósitos, donde se detalle paso a paso las instrucciones a seguir por la persona responsable o bien para un sustituto en caso de ausencia del colaborador.

Se detecta que no se cuenta con una guía detallada de los pasos a seguir para la preparación de los depósitos, así como las prohibiciones para la persona responsable y de la información a recopilar en los comprobantes de depósitos. La boleta de entrega de depósitos al departamento de distribución cuenta con el detalle de la entidad bancaria, valores de efectivo y equivalentes, montos totales y fecha. Sin embargo, no se lleva un consecutivo de las mismas, aumentando el riesgo de pérdida de información y de documentación soporte para los procedimientos de depósitos.

Por medio de una entrevista con el departamento de contabilidad se determina que se cumple efectivamente con los controles establecidos en la Matriz de riesgos y controles: Ciclo de Tesorería al realizar las actividades identificadas. Al mismo tiempo se considera que el personal involucrado tiene conocimiento del proceso.

Ciclo del efectivo

El ciclo de efectivo es la cantidad de días que transcurren desde el ingreso de la factura de compra del proveedor, hasta la fecha máxima del pago del cliente, o hasta la fecha límite del pago al proveedor. Se considera una manera para controlar el efectivo y sus equivalentes. De acuerdo con la relación que existe entre los pagos y los cobros.

Es decir, mide el tiempo en que el dinero invertido en materia prima e inventarios es recuperado

Cruz roja costarricense toma en cuenta el período de tiempo requerido para adquirir inventario de mercadería, venderlo, cobrarlo y pagar los compromisos adquiridos con los proveedores de acuerdo con los plazos establecidos para la compraventa de los productos terminados. Para ilustrar mejor lo anterior se elaboró la siguiente figura:

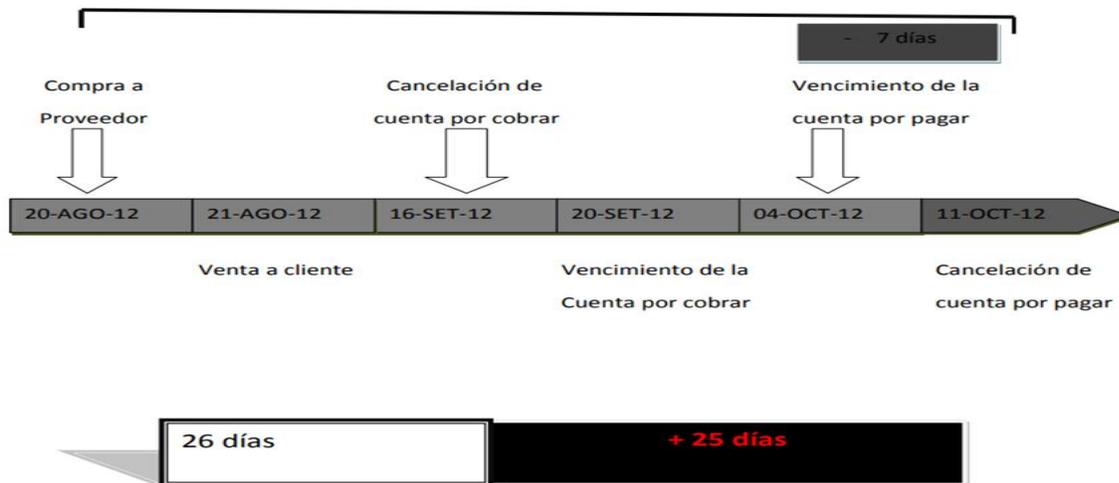


Figura 2. Traslados de viajes Caja Costarricense del Seguro Social. (CCSS, 2018)

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base a la facturación de la Caja Costarricense del Seguro Social)

Cálculo del días efectivos:

Cálculo de días efectivos Hospital San Carlos

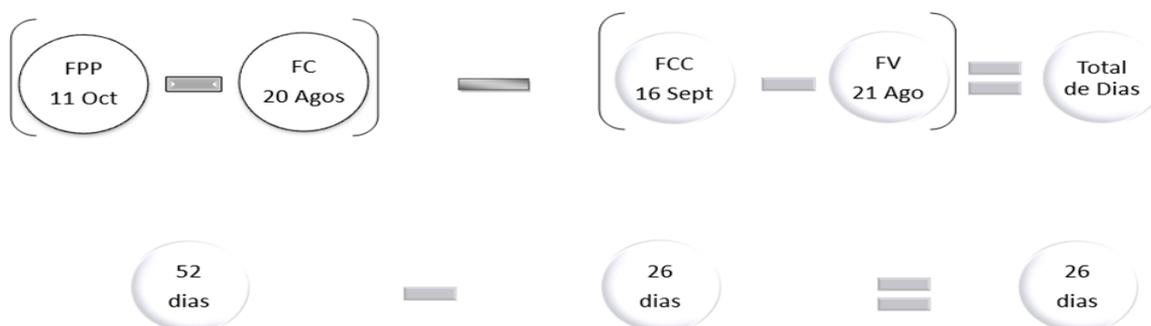


Figura .3 Cálculos de los días efectivos.

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa).

De acuerdo con los resultados anteriores se establece que el balance de recuperación del dinero corresponde a 26 días, esto significa que Cruz roja costarricense dura 26 días efectivos en recuperar el dinero invertido en esta compra al proveedor.

Luego del análisis expuesto anteriormente se determina que para este producto Cruz roja costarricense cumple el ciclo transaccional de manera óptima y los recursos invertidos se utilizan de manera efectiva, debido a que recupera el dinero en menos tiempo del plazo establecido por el proveedor para realizar el pago, es decir, el dinero ingresa en menos de 30 días.

Período de cobranza y pago

El análisis de las razones o indicadores financieros es una de las primeras técnicas desarrolladas del análisis financiero, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras que permiten medir y comparar la relación entre dos o más datos financieros y analizar el estado actual o pasado de una organización, con el fin de tomar decisiones.

Con el fin de determinar la cantidad de días efectivos que tarda la compañía en recuperar el efectivo invertido en la adquisición del inventario se utilizan dos razones de liquidez conocidas como periodo medio de cobro y periodo medio de pago para los periodos 2018

Período medio de cobro

El período medio de cobro a los clientes consiste en el tiempo que transcurre desde la venta de un producto hasta que se le cobra al cliente. Indica el tiempo que tarda la empresa en cobrar a sus clientes.

A continuación, la fórmula:

$$\text{Periodo medio de cobro (PMC)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

A continuación, se muestran los resultados de la fórmula con los datos proporcionados en los anexos mencionados anteriormente.

Cálculo período medio de cobro (PMC) año 2017

$$\text{PMC} = \frac{97,766,291.49}{\frac{1,087,142,700.88}{365}} = \frac{97,766,291.49}{2,978,473.15} = 33 \text{ días}$$

Cálculo Período medio de cobro (PMC) año 2018

$$\text{PMC} = \frac{77,312,374.61}{\frac{952,534,572.25}{365}} = \frac{77,312,374.61}{2,609,683.76} = 30 \text{ días}$$

De acuerdo con los datos anteriores se determina que en el año 2017 las cuentas por cobrar tardan 33 días para convertirse en efectivo, por otro lado, en el año 2018 tarda 30 días en cobrarles a sus clientes.

Período medio de pago.

El período medio de pago es el período que abarca desde la compra de las materias primas hasta que estas se pagan, indica el tiempo que tarda la empresa en realizar los pagos a sus proveedores.

A continuación, la fórmula:

$$\text{Periodo medio de pago (PMP)} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{365}}$$

A continuación, los resultados obtenidos con los del año 2017 y del 2018.

Cálculo período medio de pago (PMP) año 2017

$$\text{PMP} = \frac{149,412,306.40}{\frac{1,139,254,909.00}{365}} = \frac{149,412,306.40}{3,121,246.33} = 48 \text{ días}$$

Cálculo período medio de pago (PMP) año 2018.

$$\text{PMP} = \frac{133,837,732.20}{\frac{1,021,961,209.00}{365}} = \frac{133,837,732.20}{2,799,893.72} = 48 \text{ días}$$

Al observar los resultados obtenidos se determina que cruz roja costarricense paga a sus proveedores en promedio cada 48 días para los años 2017 y 2018, esto muestra un comportamiento muy estable.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.

El marco metodológico expone la metodología para el logro de objetivos, es una guía o esquema procedimental se establecen los pasos para realizar el estudio, sus componentes varían según el nivel y el diseño de la investigación. Según Balestrini (2006)

es el conjunto de procedimientos lógicos, técnico operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p. 25)

Tipo o enfoque de investigación.

A continuación, se puntualizan las técnicas y herramientas que se aplicarán para desarrollar la investigación utilizando un enfoque cualitativo, el cual se define como el que revela cuáles son las propiedades y características específicas de algo, así como su valor distintivo. Este tipo de análisis suele aplicarse en diferentes ámbitos, desde investigaciones sociales y científicas hasta la producción de objetos.

Alcance de investigación.

En el presente trabajo final de graduación se utilizará la investigación descriptiva. Consiste en conocer las situaciones, operaciones y actitudes predominantes por medio de la descripción exacta de las actividades procesos y personas de la empresa en estudio.

Sujetos y fuentes de información.

Se usarán fuentes primarias y secundarias, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

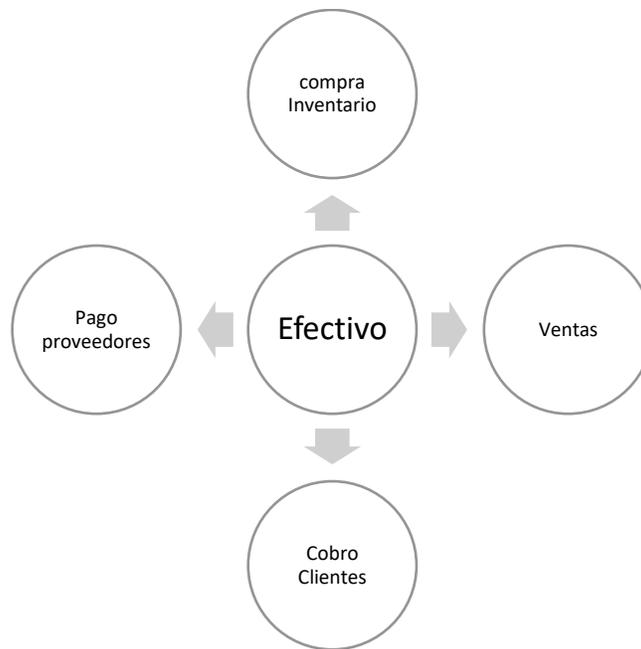


Figura .4 Logística ciclo de efectivo.

Fuente: Elaboración propia con base en la información brindada por la empresa

Para entender mejor los ciclos transaccionales se analiza el comportamiento del efectivo en el ciclo de ingresos, egresos, producción y tesorería, focalizado en 3 productos identificados como de mayor rotación de acuerdo con la información suministrada por el Departamento de Contabilidad.

Este análisis abarca desde el inicio del ciclo de ingresos, que es cuando se hace el pedido al proveedor, al cliente, el cobro del cliente y finaliza con el pago al proveedor. El motivo principal es calcular la cantidad de días efectivos que dura.

Se considera óptima la recuperación de dinero que de acuerdo con el resultado de la formula resulte positivo. El punto de comparación para que el flujo de dinero sea efectivo es de 30 días naturales y de un máximo de 45 días de acuerdo con las condiciones acordadas

previamente con el proveedor. En caso de resultar negativa la recuperación se considera poco efectiva.

Las fuentes secundarias se basan en información documental, donde se consulta libros de texto relacionados con la gestión contable y control interno del inventario, artículos referentes al tema en estudio, normas internacionales de auditoría, normas internacionales de información financiera, revisión de información financiera de la empresa, consulta de páginas de Internet, así como leyes y reglamentos que regulan la actividad.

Se usarán fuentes primarias y secundarias, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

Las fuentes secundarias se basan en información documental, donde se consulta libros de texto relacionados con la gestión contable y control interno del inventario, revistas especializadas, artículos de periódicos referentes al tema en estudio, normas internacionales de auditoría, normas internacionales de información financiera, revisión de información financiera de la empresa, consulta de páginas de Internet, así como leyes y reglamentos que regulan la actividad. Con respecto a las fuentes primarias se utilizarán técnicas de recopilación de información para cada una de las siguientes etapas:

Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

En el inicio de esta investigación, se recopilará toda aquella información suficiente y competente que permita conocer la situación actual del sector. Para tener un entendimiento de la entidad y su entorno se van a considerar los siguientes aspectos:

- a. Factores de la industria, regulación, y marco de referencia de la información financiera.
- b. La naturaleza de la entidad, así como la selección y aplicación de políticas contables en la cuenta del inventario.
- c. Misión, visión, objetivos, valores y estrategias establecidas por la empresa.

- d. Análisis del modelo de gestión contable de y control interno del inventario utilizado por la organización.

Conociendo lo anterior, se puntualizan las técnicas y herramientas que se aplicarán para desarrollar la investigación utilizando un enfoque cualitativo, en las siguientes etapas:

1. Investigación departamental: Es necesario investigar con los diferentes departamentos de la empresa, los desarrolladores del software y otras personas relacionadas con las actividades de esta, por medio de entrevistas, observaciones, inspecciones, que permitan identificar la efectividad y perspectivas de las operaciones de control interno y gestión contable del inventario de la entidad en estudio.
2. Entrevistas: Se realizarán entrevistas al gerente que puedan colaborar en la comprensión del modelo de gestión contable y control interno del inventario de la empresa en cita.

Variables de investigación

Variable 1: Se debe tomar en cuenta los diferenciadores niveles de riesgos al analizar los procesos de control interno aplicados a la Cruz Roja Costarricense en cuanto a su operatividad y control de sus transacciones.

Definición conceptual: El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

Definición operativa: En Cruz Roja Costarricense el control interno es de suma importancia ya que se tiene que aplicar en su operatividad día con día en los diferentes controles de sus transacciones.

Variable 2: Se debe contemplar a la hora de implementar la estrategia realizando un análisis del nivel de recurso, capacidades para medir el impacto en la cruz roja costarricense.

Definición conceptual: Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Definición operativa: En la Cruz Roja Costarricense el recurso humano es la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita, para poder realizar cualquier impacto en la compañía.

Variable 3: Considerar si las recomende la empresa está en la capacidad para poder implementar el proceso de cambio.

Definición conceptual: De acuerdo con (Del Toro, Fonteboa, Armada, Santos, 2005, p.3) el control interno, es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

1. Confiabilidad de la información.
2. Eficiencia y eficacia de las operaciones.
3. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
4. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Definición operativa: Para la Cruz Roja Costarricense, el control interno tiene que ver con el cumplimiento de los diferentes procesos que aseguren que los fondos que se administran sean utilizados de la mejor forma.

Definición instrumental: esta variable se realizará mediante la aplicación del siguiente instrumento, a los siguientes miembros:

1. Entrevista a cada uno de los siguientes miembros de la Cruz Roja Costarricense, Gerente, Auxiliar Contable, Bodeguero, Administradores.

Tabla 4. *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.*

Objetivo específico	VARIABLES DE ESTUDIO	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Puntualizar y evaluar las actividades desarrolladas por la empresa, el modelo contable y los procedimientos de control interno aplicados al inventario, que permiten diagnosticar su operación actual.	Se debe tomar en cuenta los niveles de riesgos al analizar los procesos de control interno aplicados a la Cruz Roja Costarricense en cuanto a su operatividad y control de sus transacciones.	El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumple con la Ley 8292 a nivel operativo y transaccional. 2. Se siguen las guías del manual para control interno a nivel operativo y transaccional. 3. Se siguen las guías del Manual para control interno a nivel operativo y transaccional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista a la totalidad de los miembros de la Junta Regional 2. Cuestionario a la totalidad de los miembros de la junta Regional
Proponer una estrategia para el modelo de gestión contable y control interno del inventario mediante un programa de mejoramiento con base en la normativa vigente.	Se debe contemplar a la hora de implementar la estrategia realizando un análisis del nivel de recurso, capacidades para medir el impacto en la cruz roja costarricense.	Para la Cruz Roja Costarricense El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumple con la Ley 8292 a nivel operativo y transaccional. 2. Se siguen las guías del manual para control interno a nivel operativo y transaccional. 3. Se siguen las guías del Manual para control interno a nivel operativo y transaccional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrevista a la totalidad de los miembros de la Junta Regional 2. Cuestionario a la totalidad de los miembros de la junta Regional
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios 2. Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos 3. Evita que dejen de realizarse 		

- ventas por falta de mercancías
4. Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios
 5. Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

<p>Corregir el modelo actual de gestión contable y control de inventario, mediante el desarrollo de una aplicación tecnológica.</p>	<p>Considerar si las recomende la empresa está en la capacidad para poder implementar el proceso de cambio.</p>	<p>Para la Cruz Roja Costarricense, el control interno tiene que ver con el cumplimiento de los diferentes procesos que aseguren que los fondos que se administran sean utilizados de la mejor forma.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumple con la Ley 8292 a nivel operativo y transaccional. 2. Se siguen las guías del manual para control interno a nivel operativo y transaccional. 3. Se siguen las guías del Manual para control interno a nivel operativo y transaccional. 	<p>Esta variable se realizará mediante la aplicación del siguiente instrumento, a los siguientes miembros: Entrevista a cada uno de los siguientes miembros de la Cruz Roja Costarricense, Gerente, Auxiliar Contable, Bodeguero, Administradores.</p>
---	---	---	---	--

Fuente: Elaboración propia. (2019)

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

En el presente capítulo se estudia la situación actual de la compañía con el objetivo de identificar deficiencias en el control interno y gestión administrativa contable, traducidas en oportunidades de mejora para la empresa. La información recopilada se utiliza como la base para la elaboración de la propuesta de mejora que se presentará en el siguiente capítulo.

Cuando se desarrolla una actividad comercial, se expone a una serie de riesgos que pueden influir de distintas maneras los resultados esperados. Desde el punto de vista del comercio, parte del éxito de los negocios se concentra en la capacidad de identificar estos riesgos y sus consecuencias negativas.

Para ello las organizaciones han implementado medidas de control interno que integran los procesos generales y detallados para que las mismas evolucionen, generen resultados positivos y fortalezcan los procedimientos utilizados para que se desarrollen competitivamente dentro del mercado donde se desarrollan.

La base para este capítulo, relacionado con el inventario y la gestión contable, se compone en el análisis de los ciclos de ingresos, producción, egresos, tesorería, e información financiera, por medio de instrumentos La investigación de procesos, cuestionarios de control interno, y entrevistas para detectar como resultado, las deficiencias de control interno.

La metodología utilizada es una guía de control interno basado en el informe COSO. Coso es un Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, que redacta un informe que orienta a las organizaciones y gobiernos sobre control interno, gestión del riesgo, fraudes, ética empresarial, entre otras. Es un documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que estos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes. Se realiza un mapeo de los procesos efectuados por los departamentos de la empresa, su respectiva descripción de procesos, los controles

existentes, riesgos y documentos generados. Para tal efecto, se efectuaron entrevistas a Gerencia y personal involucrado, visitas constantes a las instalaciones, observaciones de procesos, solicitud de información básica para analizar las medidas de control utilizadas y evaluación de estas. Con esto, se pretende alcanzar una comprensión y entendimiento de los sistemas utilizados para identificar las debilidades y fortalezas del Sistema de Control Interno para un mayor entendimiento de la compañía

Toma física de inventarios

Los recuentos periódicos del inventario consisten en detallar todas las existencias mercancías para la venta propiedad de la empresa en una fecha determinada. Es de suma importancia, una planificación detallada con antelación suficiente para que los equipos estén claros de su participación y de la función que llevarán a cabo. Los registros de inventario son documentos impresos en papel o en formato electrónico que reflejan cuánto y qué tipos de inventario posee una compañía.

El objetivo primordial de los conteos físicos es mantener las existencias y costos reales de inventarios, así como una sincronía con lo registrado en el sistema. Es relevante definir una estimación de inventarios obsoletos, una valoración del inventario definida y tomar en cuenta los inventarios registrados en dólares en comparación con los colones.¹

Dentro de las políticas financiero-contables, documentadas en el mes de febrero del año 2012, en el punto número cinco nombrado “Políticas de control interno departamento contable” se establece que se hará cada mes un inventario de mercaderías, respetando los lineamientos del instructivo respectivo.

Este procedimiento se realiza mensualmente el último día hábil del mes en cierre, procurando la realización el viernes. El día es definido por el jefe de contabilidad y es comunicado mediante un correo electrónico durante el mes a los involucrados en el proceso.

Para ello se definen grupos de trabajo que lo conforman el departamento de contabilidad y bodega, donde existe un control detallado a la hora de proceder con el conteo físico.

Gestión Contable

El análisis contempla un enfoque integral entre los departamentos de cruz roja costarricense, por medio de un análisis de los procesos, y una agrupación de los 5 ciclos básicos transaccionales: ingresos, producción, egresos, tesorería e información financiera, que son de vital importancia para el funcionamiento óptimo del inventario.

El ciclo de ingresos incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo los productos o servicios. En el ciclo de producción se manejan recursos tales como la administración efectiva de inventarios. El de egresos, involucra los desembolsos de efectivo por adquisición de bienes y pago a proveedores. Tesorería incluye aquellas funciones que tratan sobre el reconocimiento de las necesidades de efectivo, su distribución y el tiempo de recuperación. El ciclo de información financiera permite analizar toda la información referente a estados financieros con el fin de que la Gerencia tome decisiones

Las áreas de la compañía de mayor impacto para esta investigación son Gerencia General, Contabilidad, Bodega, Distribución, Ventas y Telemercadeo. Se contempla los procesos de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, compras, rutas de reparto y ventas en general, y contabilización de partidas referentes al inventario

Con el objetivo de describir los ciclos se elaboran diagramas de flujo, donde se mapean los procesos, se identifican los controles y la documentación requerida.

Para describir los ciclos se elaboran diagramas de flujo, donde se define la siguiente simbología:

Clasificación y ordenamiento de la información

Una vez recopilada la información se procesará y ordenará para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación;

1. *Análisis de la información:* Para cumplir con esta etapa, se analizarán los datos obtenidos mediante la descripción del modelo de gestión contable del inventario que se utiliza en la organización para determinar las posibles variaciones entre los procesos y procedimientos actuales y la normativa vigente.

Planteamiento de la propuesta: Una vez finalizado el proceso de recopilación, desarrollo e investigación de la información se elaborará la propuesta de un modelo de gestión contable y control interno para el inventario, de la empresa.

Hallazgos Ciclo de Ingresos

A continuación, se presentan los hallazgos encontrados en el ciclo de ingresos:

Ocasionalmente se presentan devoluciones de facturas y productos por emisión de pedidos incompletos.

A pesar de que existe una actividad de control para chequear la disponibilidad de los productos solicitados antes de generar una factura, el control no siempre se ejecuta con suficiente atención al detalle. Se han identificado casos en donde la factura física se genera sin haber detectado que alguno de los productos solicitados no estaba disponible.

En otras ocasiones hay devoluciones del cliente por envío de facturas y pedidos incompletos, en donde no todos los productos solicitados fueron incluidos.

La Matriz de Control

Esta está compuesta por los siguientes componentes:

1. *Actividad:* es la actividad o paso de control ejecutado en la empresa para el desarrollo del proceso.
2. *Código de control:* Es el código alfanumérico asignado a la actividad de control
3. *Descripción del control:* Consiste en describir el tipo de control existente en la actividad mencionada.

4. *Dueño del control:* Es la persona responsable de velar por el cumplimiento de ese control.
5. *Tipo de control:* Se define si el control se categoriza como: Preventivo: cuando se anticipan eventos no deseados antes de que sucedan; Correctivo: el cual asegura tomar acciones para revertir eventos no deseados; o Detectivo: el cual identifica eventos en el momento en el que presentan.
6. *Naturaleza de control:* Se determina si la actividad llevada a cabo es manual: cuando una persona ejecuta manualmente el proceso; o si es automática: cuando la actividad se lleva a cabo automáticamente por una herramienta o sistema.
7. *Descripción del riesgo:* Consiste en definir y determinar el tipo de riesgo que la empresa pueda incurrir en el caso de que el control de la actividad no se cumpla.
8. *Código del riesgo:* Es el código alfanumérico asignado al riesgo, el cual también está incluido en el diagrama de flujo del ciclo de egresos.

Tabla .5 Matriz Riesgo y Controles.

Actividades de Control			Riesgo						
Actividad	Cod. De Control	Descripción del Control	Dueño del Control	del	Tipo de Control	de	Naturaleza del Control	Descripción del Riesgo	Código del Riesgo
Verificación de la información para la creación del cliente	C2-1	Revisar y definir información completa de cliente.	Jefe de contabilidad		Correctivo		Manual	Creación de clientes inexistentes.	R2-1
Chequeo de la disponibilidad del producto en bodega	C2-2	Revisar en el sistema que todos los artículos y cantidades solicitadas estén disponibles.	Agente de ventas		Preventivo		Manual	Brindar información errónea al cliente. Emitir una factura errónea.	R2-2

Revisión de antigüedad de saldos	C2-3	Se realiza una revisión aplicando un reporte de antigüedad de saldos para verificar que el cliente no tenga deudas pendientes vencidas con la empresa.	Auxiliar de contabilidad Preventivo Manual		Impacto en la liquidez.	R2-3
Análisis adicional de clientes	C2-4	Si contabilidad no autoriza una venta se realizar un análisis adicional para determinar si se debe continuar con la venta o no.	Gerencia General	Preventivo Manual	Impacto en la liquidez.	R2-4

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa).

Con base en una visita realizada al departamento contable se verifica que las actividades C2-1, C2-3, C2-4, C2-5, C2-6 de la matriz de riesgos y controles del ciclo de ingresos anteriormente presentada se realizan de manera correcta y cuentan con los controles respectivos. Además, los involucrados cuentan con conocimiento del proceso.

De acuerdo con la entrevista realizada al departamento contable, se determina que para la actividad C2-2 chequeo de la disponibilidad del producto en bodega, el control existe, pero no es suficiente ya que se presentan muchas devoluciones de facturas y productos por pedidos incompletos.

Para continuar con el análisis se aplica la siguiente guía de control interno con la colaboración del personal de Gerencia y Contabilidad.

Tabla. 6 guía de control interno.

Control	Efectividad
Se cumple	Si
No se cumple	No
No Aplica	N/A

Puntos por considera	N/A	Si	No	Observaciones
¿Existen políticas y procedimientos por escrito para las ventas?		X		No cuenta con políticas por escrito. Sin embargo, algunos procedimientos se encuentran documentados
¿Se han establecido proyecciones de ventas mensuales y cuotas para vendedores		X		
¿Se informa regularmente a la gerencia de las variaciones de las ventas reales y las proyectadas			x	
¿Está disponible una lista de precios actualizada?			X	No se realizan los cambios en las listas cuando ocurren variaciones en los precios, solamente se informa por correo electrónico
¿Para crear las facturas de ventas se utilizan órdenes de compra			X	No se tiene como políticas de ventas el uso obligatorio

aprobada por el cliente?

¿Existe un manual de procedimientos para la creación de clientes?

x

¿El acceso ala caja fuerte se encuentra restringido y rotulado para los demás colaboradores?

X

No se encuentra Rotulado

¿Existe un procedimiento para la elaboración de los depósitos?

X

No lo tienen por escrito

¿Existe una bitácora para el control de la entrega de los depósitos?

X

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa).

Ciclo de Producción

Se refiere al período que se extiende desde la planeación de las compras hasta el almacenamiento de las mercancías en el inventario. La compañía mide los costos e ingresos de acuerdo con las frecuencias establecidas en el ciclo, pueden ser semanales, quincenales, mensuales o anuales.

Procedimiento de compras

El proceso de compras inicia cuando el Departamento Contable define dentro del presupuesto anual las compras proyectadas, de acuerdo con el volumen de ventas definidas por Gerencia. La experiencia del Gerente, apoyado en estadísticas de períodos anteriores, el comportamiento del mercado nacional y los proyectos de ventas en conjunto con los proveedores, son aspectos relevantes para lograr un presupuesto adecuado. El jefe de bodega realiza un análisis de las solicitudes recibidas por correo electrónico, donde verifica la fecha de entrega de los productos, las cantidades solicitadas y el costo de la mercadería con el fin de no afectar el presupuesto de la empresa. Después de este análisis, se elige al proveedor, cuyas variables se basan en el precio, calidad, las condiciones de crédito y garantías.

Los proveedores se seleccionan de acuerdo con las negociaciones previas con los mismos, desde el plazo para pagar, hasta los precios y descuentos fijos y variables, las características técnicas de los productos, embalajes especiales y fechas de caducidad

Sugerido de compras

El jefe de bodega se encarga de realizar un sugerido, que consiste en un análisis de los pedidos de los últimos 15 días transcurridos. Este proceso se realiza dos veces por semana, generalmente los lunes y jueves.

El sugerido proporciona un histórico de lo solicitado al proveedor anteriormente. Existe una proyección de 3 ó 4 días dependiendo del día que se realice el pedido, tomando en cuenta si hay feriados y utilizando sábado y domingo como días no hábiles.

La proyección de 4 días cubre de lunes a jueves y la de 3 días se utiliza para cubrir los jueves, viernes y lunes, con el fin de tener la mercadería suficiente para cumplir a cabalidad con los pedidos de los clientes, y asegurarse que la entrega de los mismos sea de la manera más pronta posible y para cumplir el objetivo de ayudar a la compañía con sus metas de venta mensuales.

El rango de escogencia para los pedidos es de 15 días. Con este rango el sistema hace una revisión por cada proveedor y por cada categoría de producto de los pedidos de los

últimos 15 días transcurridos y la cantidad disponible por cada producto con el propósito de determinar una proyección de la cantidad de artículos requeridos dependiendo de los días seleccionados, ya sean 3 ó 4 días.

La siguiente matriz de controles y riesgos se ha desarrollado para comprender los controles y riesgos dentro del proceso del ciclo de producción

Tabla .7 Ciclos de producción.

Actividades de control					Riesgo		
Actividades	Cod. Control	Descripción del control	Dueño del control	Tipo de Control	Naturaleza del control	Descripción del Riesgo	Código del Riesgo
Recepción de orden	C3-1	Cuando ingresa la mercadería a bodega se revisa se las cantidades están correctas, antes de acomodar los artículos en la bodega	Jefe de Bodega	Preventivo	Manual	Ingreso de mercadería erróneamente en el inventario	R3-1
Ingreso de la factura al sistema	C3-2	Una vez acomodada la mercadería en la bodega se hace el ingreso de la factura en el sistema, se revisa el precio contra la factura antes de hacer entrega de la factura a contabilidad	Jefe de Bodega	Detectivo	Manual	Aumento o disminución de los costos de los productos	R3-2

Revisión de la factura	C3-3	El departamento de bodega hace entrega de la factura a contabilidad para que realice su respectiva revisión y asegurarse que el registro se hizo correctamente	Auxiliar de Contabilidad	Detectivo	Manual	Perdida del documento contable. Impacto en los costos registrados, impacto en el inventario registrado	R3-3
------------------------	------	--	--------------------------	-----------	--------	--	------

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base al Manual)

Con base en una entrevista realizada al departamento contable se verificó que todas las actividades de la matriz de riesgos y controles del Ciclo de Producción se realizan de manera correcta y cuentan con sus controles respectivos. Además, los involucrados tienen una idea clara del proceso.

Para continuar con el análisis se aplica la siguiente guía de control interno con la colaboración del personal de Gerencia, Bodega y Contabilidad.

Tabla .8 *Cuestionario Ciclo de Producción.*

Control	Efectividad
Se cumple	Si
No se cumple	No
No aplica	N/A

Puntos por considera	N/A	SI	NO	Observaciones
Existen políticas procedimientos y manuales por escrito para el departamento de bodega	X	X	X	No todos los procesos se encuentran por escrito
¿Existe una revisión del sugerido realizado por el supervisor de Bodega?			X	
¿Existe un horario límite establecido en el departamento de bodega para la recepción de correos electrónicos con solicitudes			X	

de pedidos?			
Existen mínimos y máximos de inventario para satisfacer la demanda de los clientes?			
¿Existe un listado definido de los mínimos y máximos establecidos para cada producto?		X	
El departamento de bodega tiene límites establecidos para realizar compras?		X	
¿Se utiliza las órdenes de compra para ingresar la mercadería?		X	
¿Las políticas y acuerdos con los proveedores se revisan periódicamente?		X	
¿El departamento de Contabilidad recibe un detalle de los pedidos para analizar con base en el presupuesto de compras?			
¿Existe una planificación para la toma física de inventarios?	X		
¿Se toman inventarios físicos o conteos cíclicos en forma periódica y se ajusta de acuerdo al tipo de inventario?		X	
¿Se investigan los ajustes significativos o recurrentes para determinar su razón y se toman las acciones apropiadas para tratar estas razones?	X		Se realizan mensualmente
¿Está restringido el acceso a las bodegas donde se almacena la mercadería?	X		Contabilidad en conjunto con Gerencia
¿Cuentan con alguna póliza para salvaguardar el inventario?	X		
¿Se cuenta con condiciones óptimas para almacenar la mercadería?	X		
¿Se encuentra la bodega debidamente rotulada con los códigos de productos y su ubicación física?	X		
¿El costo de adquisición de los inventarios comprende los	X	X	Se encuentra parcialmente rotulada

transportes relacionados con la mercadería?			
¿El costo de adquisición de los inventarios comprende el almacenamiento del producto?		X	
¿El personal involucrado en el manejo de inventarios tiene el conocimiento del sistema de inventarios utilizado?			
¿Los sistemas de información dan el soporte suficiente para identificar movimientos irregulares dentro del inventario de mercaderías?	X		
¿El departamento de bodega presenta informes regularmente sobre productos obsoletos que registren poco movimiento o cuya existencia sea excesiva?	X	X	

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa)

Hallazgos Ciclo De Producción

A continuación, se detallan los hallazgos detectados en el ciclo de producción:

1. El sugerido de compras efectuado por el Departamento de Bodega no cuenta con una metodología definida y una política de compras para determinar con precisión las cantidades a comprar y controlar eficientemente del inventario.
2. El proceso de elaboración del sugerido es complejo y variable de acuerdo al pedido y proveedor a utilizar. Las cantidades mínimas y máximas por producto no se encuentran definidas por lo que se utiliza el criterio del jefe de bodega. No se ha establecido una hora como tiempo límite para las solicitudes de pedidos de mercadería de otros departamentos.
3. El proceso no se encuentra documentado con manuales de procedimiento ni por medio de una política establecida. El jefe de bodega es el único que tiene conocimiento total del proceso. No existe un esquema de autorizaciones definido para los límites de compras.
4. La compañía no cuenta con un procedimiento de ingreso de la mercadería con base en órdenes de compra.

5. Si bien es cierto la compañía cuenta con listados de costos proporcionados por los proveedores, en ocasiones, se detectan diferencias de costeo por parte de la facturación de los proveedores y se ingresan los mismos de acuerdo a las facturas, lo que modifica los precios de costos del inventario. Además, se detectan errores comunes del ingreso en las cantidades de la mercadería solicitadas y las entregadas por el proveedor.
6. Las revisiones de los acuerdos comerciales, montos máximos de créditos, días de pago y políticas de pago a los proveedores no se hacen periódicamente. Se detecta que no existe un procedimiento de documentación de los acuerdos con los proveedores ni para revisiones periódicas de los acuerdos con los proveedores. Lo anterior ocasiona un desconocimiento de los proveedores ya que se pueden realizar pedidos que no estén acordes a esas políticas y provocar un gasto innecesario de los recursos de la compañía.

El departamento de Contabilidad no recibe un detalle de los pedidos para analizar con base en el presupuesto de compras.

Ocasionalmente el departamento de bodega comparte con contabilidad el documento impreso del pedido realizado, sin embargo, esta medida no siempre es consistente ni suficiente para lograr cotejar la compra realizada en comparación con el presupuesto establecido. Al mismo tiempo la documentación soporte no se archiva en contabilidad.

La bodega no se encuentra debidamente rotulada, de acuerdo con los códigos actuales de los productos.

De acuerdo con una visita a la bodega, se detecta que la misma se encuentra parcialmente rotulada, y que algunas entregas a los clientes son erróneas, ya que existen productos similares y no se ubican de forma correcta, esto ocasiona diferencias de inventarios, tanto físicas como de costeo

Cruz Roja Costarricense no cuenta con una política para el área de ventas.

La compañía no cuenta con una política de ventas que contemple el establecimiento de precios. Por ejemplo, en algunos casos asume el costo por el flete incurrido sin tomarlo en cuenta en el precio final. Esto provoca un incremento en los costos de distribución y una disminución de la utilidad neta.

La Gerencia no recibe informes regularmente por parte del departamento de bodega.

Se detecta que el departamento de bodega no cuenta con métricas establecidas, ni brinda información relevante por escrito acerca de diferencias encontradas o proyectos que no se llevan a cabo. Existe una deficiencia para detectar productos con fechas de expiración caducadas, ya que los bodegueros los identifican hasta el momento de la venta

Los excesos de inventario no son controlados en el momento pertinente, lo que ocasiona que la rotación de inventarios sea lenta.

Ciclo de egresos.

El ciclo de egresos comprende la definición de un proceso claro entre los departamentos de Gerencia y Contabilidad donde incluye la planificación de los desembolsos por gastos, costos e inversiones, la verificación de los fondos para los pagos y las autorizaciones de Gerencia, el registro al sistema de pago y el archivo de la documentación soporte.

Cruz roja costarricense necesita controlar sus ingresos y egresos para poder hacer frente a sus obligaciones operativas. Para ello, se prepara un flujo de efectivo mensual, que consiste en un estado contable que permite llevar el control de los movimientos de efectivo y sus equivalentes. Se trata de una manera de supervisar cuánto dinero egresa de la empresa y cuánto ingresa, lo que resulta indispensable durante las etapas de planificación.

Generar reporte de antigüedad de saldos

El jefe de Contabilidad genera un reporte de antigüedad de saldos, en el cual se identifica cuáles son las facturas que están más próximas a/por vencer “Reporte antigüedad de saldos cuentas por pagar”. Estas facturas se identifican y se guardan en un archivo calcular el monto total por pagar en la corrida de pagos.

Una vez revisadas estas facturas, el auxiliar de contabilidad procede a chequear las cuentas de bancos ingresando a las sucursales electrónicas de las entidades bancarias para verificar el monto disponible en el balance de las cuentas bancarias.

Plantilla de pagos

El jefe de contabilidad procede a realizar una plantilla de pagos en Excel, esta plantilla contiene el detalle de todas las facturas a ser canceladas y las cuentas bancarias que van a ser utilizados para ejecutar los pagos. La plantilla se envía a la Gerencia por medio de un correo electrónico, la gerencia ejecuta una revisión para confirmar que los cálculos y detalles estén correctos.

En el caso de que la Gerencia decida que la plantilla está incorrecta, se le devuelve a Contabilidad mediante un correo electrónico, para su corrección. Si la plantilla está correcta, la Gerencia accede a las sucursales electrónicas bancarias para ejecutar los pagos y envía el comprobante de pago a Contabilidad por medio de un correo electrónico, “Comprobante de pago”. Luego de recibir este correo el jefe de Contabilidad registra los pagos en el sistema.

La siguiente matriz de controles y riesgos se ha desarrollado para comprender los controles y riesgos dentro del proceso del ciclo de producción

Tabla .9 *Matriz de riesgo y controles.*

Actividades de Control				Riesgo			
Actividad	Cod Control	Descripción del control	Dueño del Control	Tipo De Control	Naturaleza del Control	Descripción del Riesgo	Código del Riesgo
Chequeo de cuentas del banco	C1-1	Se realiza un chequeo en los balances de las cuentas bancarias	Jefe de Contabilidad	Preventivo	Manual	No contar con suficientes fondos para los pagos. No coordinar los pagos con las cuentas correctas	R1-1
Revisión de plantilla de pagos	C1-2	Antes de ejecutar los pagos se realiza una revisión del documento de Excel que indica el detalle de las cuentas por pagar y las cuentas bancarias a utilizar para el pago	Gerencia	Preventivo	Manual	Error en los montos por pagar. Error en las cuentas bancarias a utilizar	R1-2
Registros de pagos en el sistema	C1-3	Se revisa el comprobante de transferencia electrónica contra las cuentas pendientes por pagar registradas	Auxiliar Contabilidad	Detectivo	Manual	Diferencia entre las cuentas por pagar, Registradas y los pagos ejecutados por medio de la transferencia bancaria	R1-3

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa)

Hallazgos Ciclo de Egresos

Se verifica por medio de una entrevista con el departamento contable que las actividades mencionadas en la Matriz de riesgos y controles del Ciclo de Egresos se realizan de manera correcta y cumplen con los controles respectivos. También, los involucrados cuentan con el conocimiento necesario para realizar este proceso

Ciclo de Tesorería

La tesorería en una empresa es aquella área donde se gestionan y concretan todas las actividades relacionadas con las operaciones de tipo monetario. Es decir, en la tesorería se llevan a cabo los pagos a los proveedores, los cobros por las actividades que presta la compañía, las gestiones bancarias y todo cuanto tiene que ver con los movimientos de la caja de una empresa.

La función principal del ciclo de tesorería consiste en planear y controlar eficientemente los flujos de entrada y salida de efectivo y establecer estrategias para contribuir a lograr la óptima productividad en el manejo de los recursos financieros de la organización.

El ciclo de tesorería se enfocará en dos temas principales

1. Caja chica
2. El ciclo del efectivo

Caja chica

Cruz roja costarricense cuenta con dos fondos de caja chica. El primero es para el departamento de distribución y el segundo corresponde al departamento administrativo.

Su principal objetivo es pagar aquellos gastos menores de 25,000 colones incurridos por la compañía con el fin de agilizar las operaciones. El control de cada fondo lo ejerce el Departamento de contabilidad por medio de arqueos sorpresivos, que se realizan como mínimo dos veces al mes.

El responsable directo del fondo de distribución es el jefe del departamento de distribución, el responsable directo del fondo de administración es el auxiliar contable. Ambos deben velar por la custodia adecuada del fondo y por el cumplimiento del instructivo. Para ambos fondos se utilizan los siguientes documentos: los comprobantes de pago de caja chica, los vales de dinero de caja chica y de reintegro de caja chica.

Para poder hacer uso de los fondos, los gastos ejecutados deben ser menores a 25,000 colones.

En el caso del fondo de distribución, el chofer antes de salir a cumplir con su ruta le solicita al jefe de distribución efectivo para hacerle frente a los gastos que se producen en las rutas respectivas. El jefe de distribución le entrega el dinero y llena un comprobante de pago de caja chica el cual se custodia en una caja de seguridad con su respectiva llave.

En el caso del fondo de administración, el colaborador solicita al auxiliar de contabilidad el dinero respectivo utilizando el mismo comprobante de pago. Los pagos de este fondo son timbres y viáticos de administración, entre otros.

Al finalizar la jornada laboral el colaborador entrega el comprobante de pago de caja chica con la factura o tiquete junto con su respectivo sobrante. El control se ejecuta cuando el encargado revisa que dicho comprobante cumpla con los requisitos establecidos en el instructivo. El departamento de Contabilidad codifica los comprobantes de pago de acuerdo con su naturaleza y archiva la documentación de respaldo durante un período de 6 meses.

Uno de los controles establecidos para el proceso es el arqueo sorpresivo del fondo. Este consiste en la revisión de la documentación soporte de los gastos ejecutados en comparación con el efectivo disponible. Los responsables de realizar esta función son el jefe de contabilidad y el gerente general

En caso de existir un faltante se investiga con los involucrados. Si esta diferencia persiste la persona responsable de cada caja chica debe reintegrar el monto correspondiente. Si se detecta sobrantes el dinero se deposita en las cuentas bancarias.

Otro control en el proceso consiste en sellar los documentos cancelados con la leyenda “pagado caja chica” y la fecha en que se entrega el dinero. Esto con el propósito de evitar la duplicidad de pagos.

Cuando se requiera efectivo, se utilizan vales de dinero, estos son boletas que se llenan con la información del colaborador, el monto brindado y las firmas respectivas con el objetivo de dejar un respaldo del dinero entregado. Dicho monto no debe de exceder los quince mil colones, en caso de que se requiera un monto mayor debe estar autorizado mediante la firma del Gerente.

Para mejor comprensión del ciclo de tesorería se utiliza una matriz de control con el fin de determinar los controles de cada actividad, la persona responsable, el tipo de control y el riesgo en que se incurrirá si el control no se cumple de manera eficiente.

Tabla .10 *Matriz de riesgo y controles: Ciclo de tesorería.*

Actividades	Cod Control	Descripciones Control	Dueño del Control	Tipo de control	Naturaleza del Control	Descripción del Riesgo	Código del Riesgo
Revisión de comprobantes de la caja chica	C4-1	Se revisa que el comprobante cumpla con la información debida como nombre del funcionario, detalle, monto, fecha, que no tenga alteraciones con la firma autorizada y este a nombre de Cruz Roja costarricense	Auxiliar de Contabilidad	de Detectivo	Manual	Uso de fondos en gastos indebidos	R4-1
Depósito de sobrante de caja chica	C4-2	Todos los Sobrantes de caja chica se depositarán en la cuenta bancaria de la compañía	Auxiliar de Contabilidad	de Preventivo	Manual	Pérdida o Robo	R4-2
Revisión de facturas	C4-3	Se realiza Revisión de las facturas para comprobar que hacen referencia al emisor de la factura, indique las cantidades y cuenten con la firma de recibido	Auxiliar de Contabilidad	de Preventivo	Manual	Uso de fondos en gastos indebidos	R4-3
Autorización de pagos y reintegros de caja chica	C4-4	Se revisa que todo pago este autorizado por el jefe del departamento y que las sumas de los gastos transcurridos junto con el monto disponible en efectivo peguen con el monto de caja chica, además se solicita para los reintegros la autorización de la gerencia	Jefe de Contabilidad	de Preventivo	Manual	No cumplir con los controles establecidos para el proceso, reintegro de montos incorrectos	R4-4
Utilización de vale de dinero para caja chica	C4-5	Se verifica que los vales cumplan con la información solicitada: Nombre, detalle, monto, fecha, que y firma de autorización	Auxiliar de Contabilidad	de Preventivo	Manual	Falta de respaldo en la entrega de efectivo. Pérdida o robo	R4-5

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa)

Hallazgos Ciclo de Tesorería

En general se ha observado que el comportamiento de pago hacia los proveedores es consistente y va de acuerdo con los plazos establecidos, sin embargo, la recuperación de deuda varía de acuerdo con el tipo de cliente, ya que existen ventas de gobierno que cuentan con plazo prolongado y afectan la liquidez de la compañía.

Ciclo de información financiera.

La información financiera está compuesta por un conjunto de datos emitidos en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución o empresa en general. Esta, muestra la relación entre los derechos y las obligaciones de la compañía, así como la composición y variación de su patrimonio en un determinado período. Consiste en la información que produce la contabilidad y que es indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas, por lo tanto, es procesado y concentrado para uso de la gerencia y de las personas que trabajan en la empresa.

Los estados financieros nacen con la finalidad de aportar información contable sobre el desempeño de la compañía para la toma de decisiones y como interés para los diferentes usuarios de conocer las operaciones de la empresa.

La información financiera se ha convertido en un conjunto integrado de estados financieros y notas, que sirven para expresar cuál es la situación financiera, resultado de las operaciones y cambios en la situación financiera de una entidad.

Por medio de esta información y de otros elementos de juicio, el usuario general podrá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones de carácter económico de la misma. La información financiera producida por el departamento de Contabilidad es de suma importancia para la gerencia de cualquier empresa porque es la base para la toma de decisiones.

En Cruz roja costarricense el cierre mensual de la contabilidad se lleva a cabo del día 1 al 5 de cada mes, durante el cierre se recolecta información contable para conciliar, ajustar y reclasificar los registros contables de cierre, y se elaboran comprobantes de contabilidad.

Una vez concluido el cierre, los estados financieros son elaborados por el departamento de contabilidad.

Los estados financieros originalmente se elaboraban manualmente en Excel exportando la información del mayor general y la balanza de comprobación. Durante el período de la investigación logramos observar que los últimos estados financieros generados fueron los de Setiembre 2017. Fue hasta marzo del 2018 que se inició de nuevo el proceso y se presentaron oficialmente los estados actualizados en abril 2018 con una nueva metodología. El nuevo proceso para generar los estados fue automatizado exportando directamente del sistema contable los estados financieros.

El departamento de contabilidad genera un folder mensual con los estados financieros y documentación, todo impreso para archivar como soporte de los controles y revisiones que se llevan a cabo.

En el folder de cierre se pueden encontrar los siguientes documentos:

1. El Balance General
2. Estado de Resultados
3. Mayor General
4. Balance de Comprobación

Conciliaciones bancarias.

Esta revisión se realiza ingresando en el sistema manualmente todos los movimientos del estado de cuenta bancario, una vez ingresados el sistema se genera un documento que confirma los montos en libros contra los movimientos ingresados de estado y documenta las transacciones en tránsito y pendientes de cambiar en el banco.

Se realiza una revisión de todos los movimientos registrados en las cuentas de bancos. Si se encuentra alguna diferencia se identifica y se corrige en el sistema inmediatamente. Finalmente se confirma el monto de la conciliación con el balance general y el libro mayor.

Antigüedad de saldo de cuentas por cobrar.

Se realiza un arqueo a las cuentas por cobrar para verificar que todas las facturas estén debidamente archivadas. El ampo debe tener sólo facturas pendientes de cobro, sin embargo, ya se han encontrado facturas canceladas durante la revisión. También se realiza una revisión de recibos por dineros, donde se confirma que todos los cobros ejecutados estén debidamente soportados por el documento llamado recibo por dinero. En este chequeo se controla que los pagos registrados en el sistema tengan un documento soporte que comprueba que los cobros realizados. Esta revisión se hace con las cajas diarias, donde se guardan en un folder todos los documentos comprobantes de entradas de efectivo junto con las facturas canceladas durante el día. Como revisión final se confirma el monto del reporte de antigüedad de saldos con el monto lo registrado en el balance general y el libro mayor

Toma física de inventario.

Este control se lleva a cabo el primer día hábil del mes y se verifica que los reportes de conteos físicos generados del sistema coincidan con el conteo físico que se hace del al 100% de los artículos en bodega. De acuerdo a la entrevista con el Jefe de Contabilidad esta revisión mensual del 100% de los artículos se inició durante junio del 2018. Una vez concluido se completa la sinopsis de los resultados y se comparte con la Gerencia. El inventario final debe coincidir con los datos del libro mayor y el balance general.

Antigüedad de saldos de cuentas por pagar.

Para esta verificación se extrae del sistema el reporte de antigüedad de saldos y se hace un arqueo de ampo de documentos de cuentas por pagar, aquí se archivan todas las facturas del mes ordenadas por proveedor. También se revisa que la información por proveedor coincida con el monto en el balance general y libro del mayor

Comprobante de facturación de planillas

El proceso de facturación de planillas se lleva a cabo en línea para reportarlo al sistema de la Caja Costarricense de Seguro Social. En este caso se coteja el monto de la nómina reportada en línea, el monto en el balance general y la cuenta de gastos del estado de resultados. Es importante mencionar que toda esta documentación es impresa mensualmente y colocada en el folder del mes en cierre para luego ser archivado. Una vez generados los estados financieros el jefe de contabilidad elabora una presentación sobre la información considerada más importantes para documentar y presentar a la gerencia. Esta presentación se lleva a cabo una vez al mes con el fin de presentar la información financiera actual de la empresa y que la misma sirva como herramienta para la toma de decisiones. Esta presentación se divide en 4 secciones detalladas a continuación:

1. *Primera sección: Estado de Resultados mes en cierre.*

En la presentación lo primero que se muestra es el estado de resultados por el mes terminado y en la moneda de colones. Este reporte brinda un detalle del monto y del porcentaje de las ventas que representan los ingresos de la compañía, sus descuentos, el costo sobre ventas y los gastos de la compañía, con el propósito de mostrar la utilidad o pérdida del período.

2. *Segunda sección: Comparativo ventas y gastos*

En esta parte de la presentación se inicia con el detalle de ventas con el fin de mostrar la venta neta, el costo total y finalmente la utilidad. Se muestra un detalle de los diferentes tipos de gastos

3. *Tercera sección: Unidades totales vendidas por artículo*

Aquí se incluye un cuadro con el detalle de los 15 artículos con más rotación durante el mes

4. *Cuarta sección: Conclusiones y recomendaciones*

Esta última sección se incluye varios puntos sobre las conclusiones que salieron del análisis que llevó a cabo el jefe de contabilidad de la información presentada. Principalmente

están relacionados a las ventas y su comportamiento en los últimos meses. Sin embargo, también se incluyen las recomendaciones que se consideren más importantes y realizables.

Hallazgos Ciclo de Información Financiera

A continuación, se detallan los hallazgos detectados para el ciclo de Información Financiera:

Elaboración de los estados financieros no se llevó a cabo por varios meses durante el año 2017.

Como se mencionó al inicio, la elaboración de los estados financieros es de suma importancia para lograr evidenciar el estado de la compañía en un tiempo determinado, sin embargo, se observa que éstos no se generaron por aproximadamente cinco meses, desde setiembre del 2017 hasta marzo del 2018 con la nueva gestión del departamento de Contabilidad. Los registros contables se realizan una vez al mes.

A pesar de que la información de los auxiliares se actualiza de forma inmediata los registros contables de los movimientos para actualizar el libro mayor se realiza solamente una vez durante el cierre de mes.

Presentación a la gerencia sobre los estados financieros no incluye razones financieras y sólo se enfoca en el estado de resultados.

El jefe de contabilidad elabora una presentación sobre los datos considerados más importantes por la gerencia, no obstante, esta presentación está muy enfocada en las utilidades de la compañía tomando principalmente en cuenta los ingresos por ventas y los gastos de la compañía.

Sin embargo, no se revisan otros aspectos que también son importantes para la compañía como la rotación de inventario, los márgenes de utilidad o el proceso de compras. Además, no se realiza el cálculo de ninguna razón financiera para el análisis de la compañía.

Detalle de los hallazgos

Para la elaboración de la estrategia propuesta se definen los hallazgos más importantes de acuerdo con la siguiente categorización de riesgo según el grado de probabilidad e impacto

Tabla .11 *Matriz de riesgo y controles: Ciclo de tesorería.*

Valor	Probabilidad	Descripción
1	Muy Baja	Remota entre un 0% y un 10% de probabilidad Casi imposible posible que suceda. El evento puede suceder sólo en circunstancias excepcionales. No ha sucedido, sin embargo, puede ocurrir de manera remota o de manera inusual. No hay precedentes conocidos.
2	Baja	Poco Posible entre un 11% y un 40% de probabilidad El evento puede ocurrir en algún momento. Podría ocurrir de manera casual Improbable, pero podría ocurrir
3	Media	Posible entre un 41% y un 60% de probabilidad El evento ocurrirá en algún momento Ha ocurrido algunas veces en el pasado Es posible pero raro.
4	Alta	Muy Posible entre un 61% y un 90% de probabilidad Es muy probable que ocurra Ha ocurrido muchas veces en el pasado
5	Muy Alta	Casi Seguro entre un 91% y un 100% de probabilidad Se espera la ocurrencia del evento en la mayoría de las Es un riesgo identificado como inminente.

Fuente: Elaboración propia. (2019, con base en la información brindada por la empresa)

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

Introducción.

El presente estudio se enfoca en brindar una estrategia dirigida a la Gestión Contable y el Control Interno del inventario de la empresa Cruz Roja Comité Auxiliar Guatuso que contribuya en la mejora de registros, movimientos y controles contables, para ayudar al logro de sus objetivos organizacionales.

Se describe los enfoques y conceptos del control interno y la mención de las principales leyes, reglamentos y normas de auditoría que servirán de parámetro para la formulación de la propuesta, así como, puntos generales de la empresa Cruz Roja Comité Auxiliar Guatuso tales como inicio y crecimiento de esta, su gestión administrativa y estructura organizacional, además se detalla el manejo contable y operativo del inventario. El diagnóstico y análisis de la situación de la entidad, incluyendo deficiencias de Control Interno y las posibles causas, así como efectos.

Finalmente, se realizará la propuesta de estrategias para el mejoramiento de la Gestión Contable y el Control Interno y control de inventarios de la empresa Cruz Roja Comité Auxiliar Guatuso la cual representa un instructivo de implementación práctica para la administración.

Objetivo General.

Desarrollar un análisis del modelo actual del Control contable del inventario de la organización Cruz Roja Costarricense, mediante un estudio de los procesos contables del inventario de las diversas actividades que desarrolla la compañía, para implementar una estrategia de modelo de gestión contable y control interno del inventario en busca de mejorar los procesos actuales con base a la normativa vigente.

Objetivos Específicos.

1. Puntualizar las actividades desarrolladas por la empresa, el modelo contable y los procedimientos de control interno aplicados al inventario, que permiten diagnosticar su operación actual.
2. Proponer una estrategia para el modelo de gestión contable y control interno del inventario mediante un programa de mejoramiento con base en la normativa vigente
3. Plantear las conclusiones y recomendaciones, como resultado de esta investigación.

Propuesta.

Encontrar una estrategia para el mejoramiento del modelo de Gestión Contable y Control Interno para el inventario. Desarrollar una propuesta para el mejoramiento del modelo de gestión contable y control interno del inventario de la empresa para lograr mejoras en los procesos contables y operativos del inventario mediante métodos de descripción, diagnóstico y análisis de las diversas actividades que desarrolla la compañía.

Recurso Utilizado.

1.*Recurso Humano*: Sera el primario ya que la institución tiene el personal para poder desarrollar las modificaciones que se necesitan para poder implementar el proyecto.

2.*Recurso Físico*: Para realizar el proyecto se va a necesitar los siguientes recurso Edificios, computadoras, escritorios, muebles, impresoras, teléfonos. Hardware, ordenadores, servidores, pantallas para video, Seguros. (contra incendios,) necesarios para proteger los recursos físicos. Equipamiento de Seguridad. Sistemas de monitoreo, cámaras, sistemas de vigilancia, control de acceso y alarmas.

3.*Recurso Tecnología*: Los recursos tecnológicos de una empresa son aquellos que le permiten recopilar y administrar los activos intangibles de la empresa que son aquellos como

bases de datos e información. Los recursos tecnológicos además permiten a cualquier negocio ser más efectivo.

Hay algunos recursos globales que la mayoría de las empresas pueden utilizar para aumentar la productividad y disminuir los desperdicios. Las grandes empresas cuentan con altos presupuestos y departamentos de TI de gran envergadura que desarrollan muchas de estas soluciones a medida.

Un sistema de gestión de contenido (CMS): Para gestionar la página web de la empresa, la Intranet y el portal para proveedores, mesa de soporte técnico, entre otros. Estos sistemas se diseñan a medida en lenguajes como PHP o Java, según las necesidades de la empresa y una vez puestos en marcha requieren escasos controles o mantenimiento.

Un servidor de archivos central: Los servidores que almacenan la información en la nube, como emails, archivos y los CMS y CRM antes descritos. Estos servidores pueden ser propios o alquilados a terceros.

Red informática o red de comunicaciones: La red de datos es uno de los recursos tecnológicos más importante de cualquier empresa. Además de contener todos los programas y datos antes mencionados permite la circulación de información de la red para que esté disponible para todos los integrantes de la empresa. La correcta administración de la red informática es vital para poder acceder rápidamente en miles de archivos y datos por minuto.

Servicios de telefonía: La central telefónica que distribuye los llamados, Licencias de software.

4.Recurso Financiero:

Los recursos financieros son aquellos que conforman el conjunto de efectivo y activos con determinado grado de liquidez, es decir, con capacidad de ser transformado en dinero en efectivo. Estos recursos están compuestos por dinero en efectivo, depósitos bancarios, préstamos, cheques, entre otros. Son utilizados principalmente como una de las principales fuentes para cumplir los objetivos propuestos por las empresas.

Presupuesto.

El costo de implementar la solución va a ir en función de la capacidad que tenga la institución con el tiempo de su personal. En toda investigación es muy importante considerar los recursos financieros que requiere el proyecto para llegar a buen término. En principio, es importante saber con qué recursos se cuenta, para poder determinar qué es lo que se deberá adquirir, y en función de ello hacer un presupuesto que nos permita, desde el inicio, gestionar las fuentes de financiamiento que asegurarán que el proyecto podrá desarrollarse adecuadamente. El presupuesto es un elemento especialmente importante, pues obviar algunos gastos, o pensar que se resolverán “sobre la marcha”, puede generar retrasos importantes en la investigación, que redundarían en que la titulación se demore o, en el peor de los casos, no se concluya la., pero deben incluirse en el presupuesto, ya que esto permitirá una mejor organización de los tiempos y los procedimientos a seguir. Un presupuesto bien elaborado nos permitirá tener una mejor administración de los recursos e, incluso, dará tranquilidad al investigador.

Inversión.

A continuación, se presentan los rubros que se incluirá en la elaboración del proyecto para aplicar;

1. Infraestructura
2. Equipo
3. Recursos para operación
4. Servicios de información y obtención de documentos
5. Compra de libros
6. Gastos de trabajo de campo
7. Reactivos, materiales y consumibles
8. Mantenimiento de equipo
9. Servicios externos (paquetería, fotografía, renta de equipo, trabajos de construcción, suministro)
10. Viáticos para estancias de investigación
11. Edición o impresión

12. Gastos de publicación (libros o revistas científicas)

Como resolver el problema planteado

El problema planteado se resolverá con implementar una estrategia de modelo de gestión contable y control interno del inventario en busca de mejorar los procesos actuales con base a la normativa vigente.

Los pasos que seguir para la ejecución de la solución recomendada

1. Ambiente interno
2. Desarrollo de los objetivos:
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de riesgos:
5. Respuesta al riesgo:
6. Actividades de control
7. Información y comunicación:
8. Monitoreo:

Como proceder

La investigación que se llevó a cabo de la siguiente manera, se recolectó información referente a el control interno y gestión contable del inventario en la Cruz Roja costarricenses y construir un perfil que reflejara todas las inconsistencias que se manejan en el control interno. En primer lugar, se esquematizará la estrategia de investigación. Luego, se definirán los procedimientos implementados para el desarrollo de la estrategia. En tercer lugar, serán definidas las variables de interés. Cuarto, se explicará el proceso mediante el cual fueron seleccionados los participantes del estudio. En quinto lugar, se discutirán los instrumentos utilizados para el estudio. Finalmente, se presentará el proceso de análisis aplicado a los datos.

La persona encarga de llevar a cabo los procedimientos

La persona encarga de llevar a cabo los procedimientos propuesto tendría que ser el administrador ya que es el responsable de toda la parte Administrativa.

Que limitaciones se observan y como se anticipa superarlas

No obstante las limitaciones, el control interno permite identificar y proponer medidas que permitan su administración, como estrategias de gestión de dichos eventos, aspecto orientados a la eficacia y eficiencia de los procesos de una organización, nociones que se orientan a la mejor utilización de los recursos (eficiencia), así como a la capacidad para alcanzar los objetivos y metas propuestos (eficacia). En lo referente al sector público, se ha orientado a la formulación de normativa, dirigidas a la búsqueda de transparencia, eficiencia y eficiencia en el uso, protección y conservación del patrimonio público, contra el abuso, pérdida, despilfarro, uso indebido, irregular o acto ilegal. Además de promover la rendición de cuentas por parte de los funcionarios públicos. Lamentablemente, este tipo de prácticas, evidencia debilidades y limitaciones importantes en la forma en que se está percibiendo, formulando y aplicando el control, como un proceso lineal que se centra en un enfoque eminentemente estático y correctivo, aplicado como una medida extraordinaria, cuando surgen problemas o cuando de una manera retórica se quiere enfatizar que “algo” pasó por su tamizaje. Pensando, además, que, por el hecho de promulgar criterios técnicos, directrices y otros instrumentos jurídicos, así como la realización de verificaciones a posteriori, es suficiente para que el control cumpla con su objetivo. Al respecto el particular Cejudo citando a Cabrero Mendoza (2011), al referirse en sobre el control, cita:

Derivada de un sistema de control centralizado, la tradición del control en la administración pública no ha podido trascender el nivel de la vigilancia del manejo de los recursos. El problema que genera ese enfoque es que irremediamente es un enfoque parcial no tiene capacidad de integrar ni de evaluar los verdaderos logros de una iniciativa. Por esta vía cada vez serán necesarios más sistemas de control, más

complejos y sofisticados, y no por ellos más eficaces. Sin dejar de lado la necesidad de vigilancia permanente en el manejo de los recursos, se requiere complementar ese enfoque ante una nueva dinámica

Cuál será el plazo de ejecución y el plazo en que se espera obtener

Una vez que las tareas a realizar han sido identificadas y ordenadas en forma lógica y que se ha determinado qué recursos van a emplearse en cada una de ellas, aparecen con relativa facilidad los costos y plazos previsibles para el conjunto del proyecto. Así, lo difícil es saber cuántas horas/hombre u horas/máquina y de qué tipo vamos a emplear. El costo de la unidad de recurso es en general fácil de conocer. Y el costo total de proyecto será la suma del costo de todas las actividades. Algo similar ocurre con los plazos: si habíamos calculado el plazo de realización de cada actividad en función de los recursos empleados y hemos establecido el encadenamiento lógico de la actividad, el plazo total del proyecto resultará del camino más largo que definen las actividades y las relaciones.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Este capítulo contiene las principales conclusiones obtenidas para realizar la propuesta de estrategias para el mejoramiento del modelo de gestión contable y control interno para el inventario de Cruz Roja Además se brindan las recomendaciones sobre las acciones que deben tomar para lograr una adecuada gestión contable y un sistema de control interno confiable;

Conclusiones.

Cruz Roja no cuenta con un modelo estratégico estructurado. Los objetivos no se encuentran bien definidos, ni documentados y no se comunican a todos los niveles de la organización. Esto dificulta seguir un solo camino óptimo para la consecución de sus metas.

Los procesos operativos no se encuentran debidamente documentados y en caso de una eventual rotación o contratación de personal, la empresa se puede ver afectada en diferentes áreas clave para mantener un sistema de control interno óptimo y brindar información oportuna y precisa a la gerencia para la toma de decisiones.

Los manuales y las políticas propuestas contienen un formato estandarizado para que los responsables asignados los completen con la información de la compañía y la Gerencia analice y revise su implementación. Cruz Roja no ha establecido indicadores clave para sus departamentos que colaboren con la medición del progreso hacia las metas definidas.

Cruz Roja cuenta con controles en las actividades de las matrices del ciclo de producción y sus colaboradores conocen el proceso, por lo que se identifica un área de mejora para la empresa. La compañía tiene procesos de compra elaborados con la experiencia del gerente, sin embargo, este conocimiento lo posee únicamente el jefe de bodega, además, no existe la documentación respectiva. De esta manera se puede aumentar el nivel de riesgo en la solicitud de las compras en caso de que el colaborador se ausente.

El departamento de bodega no realiza revisiones periódicas de las políticas y de los acuerdos comerciales con los proveedores, lo cual, provocaría posibles pérdidas de alternativas valiosas de negocio que beneficiarían la compañía.

Los hechos relevantes en el Inventario de Cruz Roja como informes de fechas de caducidad, excesos de inventario, diferencias de productos, no son reportados oportunamente por los colaboradores de bodega a la gerencia lo que incide directamente en la toma de decisiones.

De acuerdo con el estudio realizado sobre el período medio de cobro y de pago se concluye que existe un comportamiento consistente de acuerdo a los plazos establecidos y no se encontraron anomalías que afecten el ciclo del efectivo de la empresa.

El departamento de bodega ocasionalmente entrega al departamento de contabilidad los documentos impresos de los pedidos realizados, sin embargo, esta medida se considera insuficiente para lograr comparar las compras realizadas de acuerdo con el presupuesto de compras establecido anualmente.

Recomendaciones.

El proyecto va dirigido a los administradores con el cual se desea. Aplicar el modelo propuesto, iniciando con las políticas de ventas, compras y gestión de cobro recomendadas. De esta manera la empresa podrá fortalecer la estructura, establecer parámetros para los colaboradores y crear las bases para la consecución de sus objetivos. Implementar las mejoras recomendadas en los ciclos transaccionales, en la documentación de los procesos, las herramientas propuestas para fortalecer los procedimientos existentes y poner en práctica los sugeridos.

Implementar el desarrollo de los indicadores clave propuestos para medir el progreso de la compañía hacia el logro de las metas definidas, de esta forma se podrá obtener mayor visibilidad de la situación actual para la toma de decisiones y definir planes de acción para el futuro. Implementar un plan de capacitación por medio de talleres para todo el personal

involucrado en los procesos del modelo propuesto, con el fin de facilitar su implementación lo cual beneficiaría directamente a la empresa.

Que un plazo de seis meses posterior al cumplimiento de la recomendación principal, se dé un informe que detalle el grado de cumplimiento o avance de la propuesta.

Las conclusiones y recomendaciones deberán ser estudiadas por la gerencia de Cruz Roja, con el objetivo de implementarlas y poner en marcha el modelo propuesto. Se espera que la empresa pueda lograr un crecimiento ordenado y alcanzar las metas futuras de la gerencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, A. (1997). *Control Interno*. [Versión electrónica]. Disponible en: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html
- Álvarez, J. (2002). *Cómo hacer investigación cualitativa*. Educador Paidós. [Versión electrónica],Disponibleen:<http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>
- Asamblea Legislativa Costa Rica (2013) *Listado de leyes actualizadas*. [Documento en PDF]Disponibleen:<http://www.asamblea.go.cr/sd/Lists/Consultas%20Biblioteca/Attachments/1192/Listado%20leyes%20Actuales.pdf>.
- Blanco, B. (1990). *Manual de doctrina y derecho de la Cruz Roja Costarricense*. San José, Costa Rica: Arte Impresos S.A.
- Cruz Roja Costarricense. (2016 - 2019). *Somos la Cruz Roja Costarricense*. [Página web]. Disponible en: <http://www.cruzroja.or.cr/>
- Gurdián, A. (2010). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio Educativa*. [Versión electrónica]. Disponible en: [web.ua.es > ice > documentos > recursos > materiales > el-paradigma-](http://web.ua.es/~ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-)
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO su aplicación y evaluación*

en el sector público. [Documento en PDF]. Disponible en:
<https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>

Pinet, L. (2005). Atención prehospitalaria de urgencias en el Distrito Federal: las oportunidades del sistema de salud. *Salud pública México*, 47, (1), pp.64-71. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342005000100010

Reyes, O. (2016). *Habilidades investigativas de los egresados del postgrado en ciencias sociales, en el contexto de la educación en línea.* [Página web]. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/orl/marco-situacional.htm>

Socías, A. (2007). Contabilidad financiera el modelo contable básico. [Versión Electrónica], Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-contabilidad-financiera-el-modelo-contable-basico/9788436822113/1219080>