

UNIVERSIDAD SAN MARCOS



San Marcos

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

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

**COMPORTAMIENTO EN EL SISTEMA DE CONTROL DE
INVENTARIOS DE MERCADERÍA CON LA APLICACIÓN DE LA
NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD 2, EN LA
EMPRESA INVERSIONES FERRETERAS LUCAS SOCIEDAD
ANÓNIMA, PARA EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022**

ELABORADO POR:

CASTILLO CÉSPEDES SANDRA PATRICIA

SÁNCHEZ BRENES STEVEN JESÚS

SAN JOSÉ, COSTA RICA

ABRIL, 2022



**#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE
AUMENTADO**

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

Miembros del Tribunal Examinador

Lida. Nancy Mora Salas

Presidente del Tribunal

Firma

MBA. Jorge González Villegas

Tutor Asesor

Firma

Sandra Castillo Céspedes

Sustentante

Firma

Steven Jesús Sánchez Brenes

Sustentante

Firma
STEVEN JESUS SANCHEZ BRENES (FIRMA)
Firmado digitalmente por STEVEN JESUS SANCHEZ BRENES (FIRMA)
Fecha: 2022.05.25 21:39:45 -06'00'

Firma

Martes 24 de mayo 2022

DECLARACIÓN JURADA


Yo, Steven Jesús Sánchez Brenes, mayor, soltero, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en San Antonio de Coronado 300 N del Bar Restaurante Biver, urbanización las Flores, casa #9ª color blanca a mano izquierda de dos plantas y portones rojos en el segundo poste, portador de la cédula de identidad número 1-1638-0568, 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: Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la NIC 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022, 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 19 del mes de febrero del año dos mil veintidós.

STEVEN JESUS SANCHEZ
SANCHEZ
BRENES (FIRMA)

Firmado digitalmente por
STEVEN JESUS SANCHEZ
BRENES (FIRMA)
Fecha: 2022.02.25
20:50:47 -06'00'

Steven Jesús Sánchez Brenes
116380568

Yo, **Sandra Patricia Castillo Céspedes**, mayor, divorciada, estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Cartago, San Francisco, 100 metros este y 50 metros sur de la Iglesia Católica, portador de la cédula de identidad número 3 0349 0396, 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: *Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022* 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 21 del mes de febrero del año dos mil veintidós.



Sandra Patricia Castillo Céspedes
Ced 3 0349 0396

DEDICATORIA.

A mi hija Fiorella Alvarado Castillo, quien llegó a mi vida para llenarla de esperanzas, ilusiones y alegrías, quien es mi orgullo y motivación a seguir adelante, para no rendirme y ser un ejemplo para ella como madre, mujer, amiga, profesional y a demostrarle que para alcanzar las metas se debe ser perseverante y fuerte.

DEDICATORIA.

A DIOS, por darme fuerzas para cumplir con las metas que me he propuesto.

A mi madre Reina, porque siempre me ha enseñado que cuando se quiere se puede, mi apoyo incondicional desde siempre y hasta siempre.

A mi tío Marvin, porque siempre me motivo a seguir adelante a pesar del cansancio y me enseñó que todo tiene un sacrificio.

A mi abuela Rosibeth, porque siempre estuvo conmigo en esas madrugadas desvelándose por si necesitaba algo.

A una persona muy especial que fue Alexis, porque siempre que ocupe ayuda él estuvo escuchándome y estuvo presente cuando también lo necesite.

A mi mejor amiga Jahaira porque siempre ha estado en los momentos que más la he necesitado y esta dedicación es para decirle que si se puede lograr todas las metas y objetivos, aunque se le presente obstáculos o limitaciones y que todo lo que ella haga su hija se lo va a agradecer y mucho más porque se lo va a demostrar.

A mis compañeros de carrera, como ejemplo de esfuerzo y superación, si yo pude, ustedes también lo lograrán no se rindan, mucho ánimo y éxitos.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a Dios por estar presente en cada momento de mi vida, iluminar mi camino para guiarme en cada paso que he tenido que dar, a Luis Miguel Gómez Granados por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, que cuando me vio caer me dio su mano para levantarme y seguir adelante, motivándome cada día a demostrarme que los logros se obtienen con la perseverancia. A Isidro Céspedes Torres que siempre ha estado a mi lado, acompañándome y guiándome en las decisiones que he tenido que tomar tanto personal como profesional y aportándome sus conocimientos. A mi madre que me ha dado el ejemplo de que se debe seguir adelante y luchar para alcanzar las propuestas que uno se plantea, y por comprenderme en todos los momentos que no he podido estar a su lado. A mi familia entera por su compañía en mi crecimiento. A profesor Jorge González y a Tattiana Zamora por sus invaluable aportes en este trabajo final de graduación y poder llegar hasta cumplir este objetivo. A Steven Sánchez por permitirme realizar esta investigación en conjunto y ser un pilar para adquirir más conocimientos no solo académicos sino humanos por ser tan especial.

A la familia Brenes Quirós por brindarme su aprecio y hacerme sentir más que una colaboradora, porque siempre me han brindado su apoyo incondicional y creyeron en mi para lograr esta meta. A mis compañeros y compañeras de trabajo, en especial a Diana que día a día me ayudó y he contado con su afecto y comprensión. Y a todos en especial a Jorge Umaña, que amablemente aportaron sus conocimientos durante el desarrollo de la carrera y de esta investigación

AGRADECIMIENTO.

A mis docentes y en especial a mis tutores tanto técnico como metodológica por su ayuda, paciencia y dedicación. Agradecerle también a mi madre, abuela, bisabuela y tío por darme ánimos durante todo este proceso, además por ser quienes me alientan cada día a luchar por las metas trazadas en mi camino para no decaer pese a que estas sean difíciles de alcanzar y por todos los sacrificios que ha realizado en toda mi vida para que yo pueda llegar a ser un profesional. A mis profesores de bachillerato y licenciatura a quienes les debo los conocimientos adquiridos durante mi periodo lectivo en esta prestigiosa universidad. A mi amigo Jose Trejos y mis amigas Maria Rojas y Ana Campos por siempre apoyarme y ayudarme a seguir adelante, de verdad que cuento con ustedes para lo que sea, ahora es el momento que ustedes se superen y sigan adelante con sus metas y objetivos.

Adicional a don Gerardo Brenes quien me permitió realizar esta investigación en su prestigiada ferretería, esto es totalmente para él y su familia.

En especial quiero agradecer también a mi compañera y amiga Sandra Castillo por su valentía y fuerza en este trabajo, el que no se diera por vencida ante las adversidades que pasó durante su carrera profesional, sabe que puede contar con mi apoyo en todo lo que necesite y que DIOS nunca la va a abandonar ni a ella ni a su familia.

Enfoco mi agradecimiento a los tutores Jorge González y Tattiana Zamora brindados en este proyecto, por su asesoramiento, motivación, paciencia, confianza y apoyo en el proceso de realización del proyecto de investigación final.

TABLA DE CONTENIDO.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.	17
Tema de investigación.	19
Planteamiento del problema.	19
Justificación del estudio de investigación.	20
Objetivos de estudio.	21
Objetivo general:	22
Objetivos específicos:	22
Estado actual de la investigación.	22
Síntesis del estado de la cuestión de la investigación.	27
Alcances de la investigación.	28
Proyecciones.	28
Limitaciones.	29
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.	30
Marco Situacional.	30
Historia de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	31
Valores	31
Ubicación	32
Objetivos	33
Misión	33
Visión	33

	10
Marco Conceptual.....	34
Contabilidad General.	35
Propósito de la contabilidad.....	35
Proceso contable.....	36
Tipos Contabilidad.....	39
Estructura contable.....	41
Balance General o Estado de Situación Financiera:	41
Estado de Resultados Integral o de Pérdidas y Ganancias.....	50
Normativas Contables.	51
Propósito.	52
Características.	52
Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).....	54
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....	56
Estados financieros.....	60
Control Interno.....	64
Planeación Estratégica.	71
Modelo de Planeación Estratégica	72
Proceso de Dirección de la planeación estratégica.	76
Manual de Procedimientos.....	79
Capacitación del Personal.	82
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	84
Tipo o enfoque de investigación.....	85
Alcance de investigación.....	86
Investigación exploratoria.....	87

	11
Investigación descriptiva.....	88
Investigación explicativa.....	89
Sujetos y fuentes de información.....	90
Población de interés.....	91
Tipo de muestreo.	91
Tamaño de la muestra.....	91
Selección y distribución de la muestra.	92
Fuentes de información.....	92
Instrumentos y técnicas de recolección de datos.	94
Variables de investigación.....	95
Variable 1. Organización de manual de procedimientos.	95
Variable 2. Gestión actual de la Ferretería Lucas S.A	96
Variable 3. Suficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno.	97
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	99
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	120
Conclusiones.....	120
Recomendaciones.	122
capítulo vi. propuesta de mejoramiento.	125
Introducción.....	125
Objetivos.....	126
Objetivo general	126

	12
Objetivos específicos	126
Acciones concretas	127
Recursos por utilizar	127
Inversión.	128
Cronograma	129
Propuesta de los investigadores	133
Propuesta 1. Implementación Marco Normativo.	135
Propuesta 2. Programa de capacitación al personal.	135
Propuesta 3. Diseñar un plan para el robustecimiento del análisis de los estados financieros.	135
Propuesta 4. Implementación de un sistema de control interno básico.....	135
Propuesta 5. Creación de funciones.	136
Propuesta 6. Realizar de forma recurrente rendición de cuentas.	136
Propuesta 7. Actualización o mejoramiento del proceso contable.....	136
Propuesta 8. Implementación de una matriz analítica.....	136
Propuesta 9. Implementación de Pólizas de Seguros o Siniestros.	137
Manual de Procedimientos y Funciones.	137
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	149
ANEXOS.....	160

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Organigrama Institucional: Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	32
Figura 2. Objetivos del sistema de control interno.....	66
Figura 3. Clasificación del control interno	70
Figura 4. Procedimientos para realizar pedidos de mercadería.	101
Figura 5. Procedimientos para recibir la mercadería por parte del proveedor.	102
Figura 6. Existencia de un manual de procesos.....	103
Figura 7. Tomas físicas de inventario.	104
Figura 8. Formularios de entrada y salida para el inventario	105
Figura 9. Firmas de responsables.	106
Figura 10. Responsables del manejo de los inventarios bajo riesgo y custodia.	107
Figura 11. Procedimientos para la recepción y almacenamiento del inventario.	108
Figura 12. Los materiales se reportan o tienen un seguimiento.	109
Figura 13. Trabajo del personal ante los clientes.	110
Figura 14. Registro digital al sistema de inventario	113

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Análisis FODA.	34
Tabla 2. Tipos de contabilidad	39
Tabla 3. Clasificación de inventarios.....	45
Tabla 4. Normas internacionales de contabilidad.....	55
Tabla 5. Normas internacionales de información financiera.	60
Tabla 6. Elementos de los estados financieros	62
Tabla 7. Elementos del control interno.....	69
Tabla 8. Elementos de la planeación estratégica.	74
Tabla 9. Etapas de dirección de la planeación estratégica.....	78
Tabla 10. Tipos de alcances de investigación.....	87
Tabla 11. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de investigación.....	98
Tabla 17. Preguntas de cuestionario.	111
Tabla 18. Matriz de Análisis de la partida de inventario de mercadería.	114
Tabla 19. Tabla comparativa actual versus la implementación del manual de procedimientos en inventarios de mercadería y manual de funciones después de la propuesta.	116
Tabla 20. Cronograma de implementación manual de procedimientos.	129
Tabla 21. Cronograma de implementación manual de funciones.....	131
Tabla 22. Análisis FODA de la investigación.	133

ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexos 1. Matriz de Análisis de la partida de inventario de mercadería.	160
Anexos 2. Tabla comparativa actual versus la implementación del manual de procedimientos en inventarios de mercadería después de la propuesta.	161
Anexos 3. Entrevista al departamento de bodegas.	162
Anexos 4. Entrevista al departamento de bodegas de material pesado.	164
Anexos 5. Entrevista al departamento de proveeduría.	166
Anexos 6. Entrevista al departamento de ventas.	168
Anexos 7. Entrevista al departamento de contabilidad.	170
Anexos 8. Cuestionario al departamento de ventas.	172
Anexos 9. Cuestionario al departamento de ventas.	174
Anexos 10. Cuestionario al departamento de ventas.	176
Anexos 11. Cuestionario al departamento de bodegas.	178
Anexos 12. Cuestionario al departamento de proveeduría.	180
Anexos 13. Simbología del flujograma.	182

RESUMEN EJECUTIVO.

Inversiones Ferreteras Lucas S.A es una ferretería comercial con más de 32 años dedicada a la venta de materiales de construcción, decoración, iluminación, jardinería y ferretería en general. Debido al inestable clima organizacional que existe en la ferretería, el cual se crea por la falta de control de inventario, la ferretería Lucas se vio en la necesidad de desarrollar dos manuales que sirvan como herramientas en la cual se defina los lineamientos, funciones y procedimientos que permitan reducir las debilidades detectadas en la ferretería. Para determinar los problemas, se estudió los procesos existentes por medio de guías de observación, las cuales beneficiaron para definir correctamente procedimientos que se establecieron en el manual. Para el trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación documental, de campo y descriptivo; entrevistas al personal, bodegueros, vendedores, proveedora y contador. Además, los resultados obtenidos por medio de las técnicas e instrumentos de investigación, se determinó que existía deficiencias tales como: falta de actualización en herramientas o sistemas para el control de inventario, dependencia laboral, actualización de información en la página web. Por otro lado por medio de las entrevistas se pudo apreciar que los colaboradores están dispuestos a realizar todos los cambios necesarios para mejorar el rendimiento de la ferretería, además los empleados tienen conocimientos en el uso de programas que ayudan de forma directa a llevar un control de inventario, no tienen estudios afines, pero están dispuestos a aceptar el uso de un manual que ayude a realizar sus funciones de manera correcta, optimizando su trabajo, mejorar su rendimiento laboral y sobre todo mejorando el clima organizacional.

Palabras claves: Inventarios, control interno, manuales, seguros, procedimientos y funciones.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

El propósito de este trabajo es la elaboración de un manual de procedimientos para el control de inventario en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas, donde se realizó la estructura organizacional de la empresa, definiendo la misión y visión de esta. El manual tendrá información detallada, sencilla, ordenada y sistemática sobre: fichas de perfil básico, políticas, responsabilidades y funciones de las diferentes operaciones que deben realizar los empleados de dos departamentos en específico ventas y bodegas.

La elaboración de dicho manual es conveniente para la empresa, ya que esta herramienta permite a los empleados cumplir con sus funciones de una manera más eficiente; mejorando a su vez el clima organizacional y la toma de decisiones por parte de los administradores. Se describe la problemática que se refleja en la empresa por la falta de una herramienta tan importante como un manual de procedimientos para el control de inventario en la Ferretería, el objetivo general y los objetivos específicos se establecen para desarrollar el trabajo de investigación final.

La ferretería cuenta con personal capacitado para la rotulación de los artículos, cuando estos se rotulan los colaboradores de ventas no se percatan de los nombres correctos de los productos que vienen en líneas de la factura y se dan de baja otros artículos de inventario que no son los que el cliente solicitó, para lo cual en el momento de realizar la toma física del inventario existen estas diferencias por temas de descuido entre lo seleccionado y lo emitido.

El control de inventario específicamente debe de realizarse en el área de entrega de mercadería para verificar las existencias, ya que es importante verificar si la entrada y la salida de la mercadería está siendo efectuada de forma correcta, por lo cual es necesario observar mediante un esquema de control de inventario los faltantes y sobrantes de los artículos que están en stock para poder optimizar los procesos y alcanzar los objetivos planteados.

Es importante revisar cual es el comportamiento de los procedimientos y detectar los errores para su corrección y de esta manera evitar las diferencias en los inventarios y brindar un mejor servicio al cliente. Toda empresa que se dedique a la comercialización de productos o bienes es fundamental conocer el estado de su inventario y entre más precisa sea esta información va a ser mejor la gestión de este.

Pese a que el mundo está globalizado y con acceso a diversas tecnologías, existen muchas empresas que no le prestan mucha importancia al uso de software, para mejorar la calidad de sus procesos internos, por lo general las empresas pequeñas intentan reducir sus costos al máximo, no tienen en cuenta el factor tecnológico en el momento de establecer su plan de negocio; por lo tanto, el software especializado y con las normativas claras y adecuadas, dan como solución el inicio del negocio.

Las variables más influyentes en la necesidad de controlar el inventario de una empresa son la demanda y el tiempo de reposición, el conocimiento de los requerimientos o productos, la calidad de su información entre otros factores son los que permiten minimizar el impacto de las variables mencionadas. El pronóstico de la demanda de productos ayuda a planificar los recursos necesarios y la cantidad de unidades a fabricar de determinado producto.

Algunas empresas no prestan la atención debida al control de los inventarios, ya que siempre en cada compañía comercial de venta de bienes debe existir la disponibilidad del recurso en el momento y lugar adecuado para permitir darles continuidad a todas las operaciones de la empresa.

El sistema de control de inventario busca encontrar un equilibrio ante las necesidades de requerimientos por la empresa y sus clientes, dando respuesta a las cantidades y el dónde almacenar.

Con la propuesta de control de inventario se pretende clasificar los ítems de la empresa, teniendo en cuenta la variedad de estos, obtener información de los ítems más

importantes, y proponer un sistema de control de inventario, que permita a la empresa encontrar un punto óptimo de equilibrio entre el costo de inventario y la capacidad de respuesta ante la demanda variable y adicional tener manuales de procedimientos ante dichos procesos.

Tema de investigación.

Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.

Planteamiento del problema.

La empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, posee un ineficiente manejo del control de los inventarios por la parte administrativa, lo cual provoca las diferencias en las existencias reales y los registros contables, por lo que es importante analizar el comportamiento en el sistema de control de inventarios empleado, ya que no cuenta con un manual de procedimientos de inventario para poder revisar cada uno de los procesos e identificar donde están las deficiencias.

Actualmente se presentan deficiencias como lo es la facturación de artículos y al realizar la entrega en el departamento de bodegas el mismo no puede ser entregado físicamente porque no está, y lo anterior se debe a varias situaciones, no se revisan periódicamente los inventarios, pues en caso hacer la revisión desde el primer momento que no está el departamento de proveeduría puede notarlo y realizar el procedimiento necesario para ubicarlo y dar una respuesta concreta, aun cuando la mercadería ingresa la persona encargada de recibirla debe de aplicar un conteo y de esta forma asegurarse que ingresó de forma correcta y por su parte la encargada de digitar las entradas presenta un registro donde es posible corroborar el ingreso contable.

Existen además dos bodegas de materiales pesados, en las cuales se presenta la misma situación, por lo que es notable que existen deficiencias en el control de inventarios por parte de los encargados de la bodega.

Por otra parte, está la mercadería que de un mal uso o almacenamiento se daña, la cual ya no se puede vender pues, aunque son materiales para construcción n se venden materiales de segunda, solo de primera calidad.

Entonces expuesto lo anterior, se generan las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles pueden ser las políticas gubernamentales como no gubernamentales para escoger una empresa que no está en línea con su proceso de inventario adecuado y adicional que no tienen implementada la norma internacional de contabilidad 2 en estos casos?
2. ¿En qué momento se genera la competitividad de esta empresa ante las demás que si están más regularizadas con estas normas y procedimientos en los inventarios?
3. ¿En qué momento se puede determinar que los colaboradores están siguiendo los procesos de validación de inventario con el comportamiento de este?
4. ¿Qué puede determinar que se estén aplicando las normas internacionales de contabilidad en el sistema que ya existe?
5. ¿Cuál es el seguimiento o proceso operativo que existe por parte del departamento de control interno para estas deficiencias?
6. ¿Cómo se podría dar un enfoque más especializado a los colaboradores de la empresa, cuales y cuántas serían amonestaciones al no seguir procesos y procedimientos?

Justificación del estudio de investigación.

Es importante conocer que las Normas Internacionales de Contabilidad 2 (Control de existencias), como las Normas Internacionales de Información Financiera 13 (Medición del valor razonable), ya que estas normas hacen referencia a beneficios y además tienen una excelente realización, presentación y exposición de los estados financieros en una organización ya sea pública o privada, para obtener mejores resultados en las compañías.

Para la gran mayoría de las empresas su objetivo principal es mantener sus volúmenes de ventas e incrementar los márgenes de utilidad, pero una de las bases para lograrlo es con un adecuado control de inventarios, ya que al no aplicar los procedimientos correctos y llevar los respectivos registros puede causar una pérdida al capital de trabajo y permitir abrir más espacio a la competencia, por tal motivo consideramos necesario el seguimiento con el ERP en los inventarios para que sea funcional dentro de los resultados de la empresa.

Para Inversiones Ferreteras Lucas no es la excepción a esta regla, para lo cual el aporte y enriquecimiento que se le dará a esta empresa es para que este en orden con lo antes mencionado, adicional para que vean los resultados en su negocio y sea más limpio e impecable sus estados financieros, ya que pueden mejorar sus inventarios aplicando los procesos y procedimientos en su sistema con la ayuda de todos los colaboradores de esta prestigiosa compañía, puesto que el beneficio es para todos los empleados y no solo para la empresa.

El tema de comportamiento es importante desarrollarlo y no solo en esta investigación sino en otras empresas que pasen por otros problemas diferentes al que ya se está tratando, ya que toda compañía tiene diferentes enfoques y procesos para cada departamento y cuentas, entonces profundizar en estos temas ayuda a los gerentes de cada compañía erradicar procesos que venían erróneos y así poder replantearse la objetividad de crear nuevos procedimientos en los departamentos afectados.

Objetivos de estudio.

Para este trabajo se desarrollarán objetivo general como objetivos específicos, donde se muestren los resultados a los que se desean llegar con esta investigación, este apartado es la parte primordial del trabajo, ya que darán una guía y enfoque de lo que se realizará en la empresa.

Objetivo general:

Proponer un manual de procedimientos en los inventarios a través de controles, procesos, procedimientos afectando el sistema contable y capacitando el recurso humano del departamento de bodegas y ventas, con la finalidad de evitar aumento en los costos y pérdidas en el inventario.

Objetivos específicos:

1. Establecer a la organización un manual de procedimientos que permita un adecuado control y manejo de las existencias, con el paso a seguir, indicación del responsable, actividad a realizar y tiempo de duración de la implementación.
2. Explicar la gestión actual de la empresa en cuanto a la inducción al personal de bodegas y ventas para verificar las funciones brindadas acordes a las responsabilidades de los puestos y así observar el cumplimiento de estas.
3. Especificar las funciones para un mejoramiento de los departamentos que estén involucrados con los inventarios de mercadería antes de la nueva solución.

Estado actual de la investigación.

Como parte de la investigación bibliográfica efectuada se encontraron que existen varios trabajos con problemas en el tema de inventarios por lo que se mencionarán distintos estudios a fines con el presente trabajo. En el ámbito internacional se plantean los siguientes aportes:

El primer estudio es de la Universidad Politécnica Salesiana, ubicada en Guayaquil Ecuador, el mismo fue escrito por Cornejo Gómez (2016), titulado *Análisis de la falta de control en el sistema de inventarios y logística de la empresa Favessa*, el mismo posee como buscar

implementar un modelo de control preliminar o conseguir un software que le ayude en el manejo y control de inventario, sin embargo, se deben determinar los distintos factores que intervienen en el desempeño de esta función, para esto analizará la gestión del sistema de inventarios para poder establecer parámetros de control, con el fin de mejorar los resultados económicos de la compañía (pp. 10-11)

Entendiendo lo anterior, se observa que ambos trabajos buscan realizar un proyecto para mejorar tanto el control de inventarios como el presupuesto y ganancias de la compañía, aunque sean diferentes enfoques de compañías una veterinaria y una ferretería se busca el mismo propósito, por ende, este material es sumamente relevante e importante para este trabajo final de graduación.

El segundo estudio es de la Universidad Libre, ubicada en Bogotá Colombia, el mismo fue escrito por Gómez Sandoval y Guzmán Gómez (2016), titulado *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida limitada*, el mismo posee como buscar

el diseño de un sistema de inventarios que permita a la empresa Ingeniería Sólida Ltda. tener un control de materiales, equipos y herramientas para que las entradas, permanencias y salidas de los mismos se produzcan de forma confiable y oportuna en cada una de sus obras, para lo cual se desarrollará un sistema de inventarios más eficiente (pp. 26-27)

Entendiendo lo anterior, se observa que ambos trabajos buscan realizar un proyecto para mejorar el sistema de control de inventarios para que no haya errores en los pedidos o despachos realizados y adicional para que no haya pérdidas monetarias sumamente altas, aunque el trabajo consultado sea una constructora se adapta más al trabajo que se está desarrollando porque se está hablando de pedidos bajo demanda.

Y como último estudio internacional, se analiza el estudio de la Universidad Ricardo Palma, ubicada en Lima Perú, el mismo fue escrito por Parrales Carvajal; Aguirre Sanabria;

Gómez Costain y Merchán Jácome (2021), titulado *Control de inventario para la acertada toma decisiones gerenciales en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo*, el mismo posee

elaborar un sistema de control de inventarios de bodega que garantice una oportuna toma de decisiones a la gerencia del comercial, para lo cual poder reconocer las normas de información financiera aplicables a inventarios, establecer el plan único de cuentas / catálogo de cuentas y proponer la implementación de un sistema de control de inventarios de bodega acorde a las necesidades del comercial (p. 3)

Captando la idea anterior, se deriva de que las normas internacionales de contabilidad son una de las herramientas más importantes en un negocio, no solo se trata de la administración si no de entender el fundamento de las normas que para eso fue que se crearon, aunque el trabajo se enfoca un poco más en la parte de tomas de decisiones se relaciona con el trabajo realizado, ya que parte de la metodología es poder incluir normas que se ajusten y adapten a la empresa investigada.

En el ámbito nacional, por medio del repositorio institucional de la Universidad Latina de Costa Rica y de la Universidad Técnica Nacional, se realizó un análisis sobre investigaciones que se asemejan al tema que se desarrollará en el trabajo final de graduación.

En el primer estudio que se asemeja al objetivo que se va a analizar es el trabajo final de graduación publicado por Hidalgo (2021) titulada *Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles*, en esta se analiza el objetivo general evaluar el control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles.

Esta investigación se realiza debido al interés de que es una empresa que tiene una trayectoria de veintiún años en el mercado, la experiencia que ha obtenido a través del tiempo y de servir a los clientes les ha permitido un crecimiento debido a la demanda de artículos

que comercializan (materiales de construcción) pero existe una carente gestión en el área administrativa y área contable que a su vez ha producido una falta de control y dificultad para establecer los procedimientos y procesos, por lo que se recomienda presentar los planes de acción para su futura implementación, para incrementar la eficiencia de las operaciones de la ferretería y salvaguardar los recursos de la misma.

Esta investigación se asemeja al tema a desarrollar ya que la investigación se da en el área de comercio, en lo que respecta comercialización de productos ferreteros y básicamente en que no se tiene la certeza de la buena gestión de los activos debido al poco control interno principalmente en la parte de inventarios ya que permite que existan diferencias pues no se tienen datos reales de existencias.

A diferencia de la investigación que se va a realizar, en la investigación de la Ferretería los Ángeles ya existen métodos de control interno y lo que se va a hacer es evaluar ese control, mientras que en la investigación de Inversiones Ferreteras Lucas no hay control interno operativo.

El segundo estudio que se asemeja al objetivo que se va a analizar el trabajo final de graduación publicado por Quesada, Peralta (2019) titulada *Gestión del control interno de los inventarios en el departamento de proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018*, el cual tiene como objetivo evaluar la gestión del control interno de inventarios utilizado en el departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018.

La Municipalidad de Puntarenas, al ser una institución pública por lo tanto es un órgano del Estado, el cual debe de velar por el cumplimiento de las necesidades de la comunidad y por lo que debe existir un correcto control de inventarios para poder cumplir con la gestión de las operaciones diarias del municipio.

Esta investigación se asemeja a la que se realizará en Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, en que para ambas el fin principal es evaluar el control interno y las

diferencias en los inventarios, y a su vez se diferencia el que la Municipalidad de Puntarenas si cuentan con normas, principios y reglamentos de control interno y además en que es un ente público.

En el tercer estudio que se asemeja al objetivo que se va a analizar el trabajo final de graduación publicado por Chaverri, Núñez (2018) titulado *Control interno aplicado a los inventarios de producto terminado, durante el segundo semestre del año 2017, en la empresa Distribuidora Agro Comercial (DAC) Agroalfa*, ubicada en Uvita de Orotina, donde el objetivo principal es evaluar el control interno, aplicado a los inventarios de producto terminado en la empresa Distribuidora Agro Comercial Agroalfa, con la finalidad de garantizar la eficiencia y confiabilidad de las operaciones realizadas.

Se asemeja con el trabajo a realizar en que se pretende el mismo interés tener un control interno de los inventarios de la empresa para garantizar que todos los artículos que deben estar físicamente lo estén y a su vez que estén en perfecto estado.

La diferencia con el tema a desarrollar es que en esta empresa es de producción y la empresa a investigar es de venta de artículos, no hay proceso de producción.

Según Pereira Palomo (2019) en su libro *Control interno en las empresas su aplicación y efectividad* indica que un buen control interno implementado debe basarse en una eficiente administración de los riesgos a los que están expuestas las diferentes áreas, operaciones, departamentos, proyectos y acciones que realiza la empresa, en general (p. 43)

Para llevar un control estricto y correcto de los inventarios es fundamental contar con políticas definidas, por lo tanto es importante integrar un sistema de control interno de inventarios a las políticas de la administración como parte de sus actividades, ya que va a permitir mejora en los manejos y existencias de inventario y así evitar generar pérdidas en los procesos que se realizan, y es vital establecer las mejores prácticas en el planeamiento y ejecución de los procesos, así como el monitoreo y revisión constante para que en el momento que se necesite una mejora poder aplicarlo a tiempo.

Un inventario real y detallado permite que la empresa evite al máximo tener pérdidas económicas ya sea por falta de materiales o deterioro, pues no permite que se genere un inventario obsoleto o dañado por almacenamiento.

Síntesis del estado de la cuestión de la investigación.

En las investigaciones internacionales se puede denotar que no existe un claro y objetivo proceso de inventarios, ya que estos pueden presentar problemas en los sistemas como en las decisiones de la empresa, para lo cual el tema de inventarios es algo que todavía se mantiene hasta la actualidad y por así decirlo es un proceso bastante difícil de erradicar en las compañías, además que se están teniendo pérdidas no solo de inventario sino también monetarias y agregar que son parte de los activos de las empresas que es un recurso importante al cual hay que salvaguardar.

En las investigaciones nacionales se determinó que en la actualidad para las empresas es importante analizar el control interno tanto contable como operativo y realizar una evaluación para verificar si los procedimientos aplicados se están realizando de manera que los resultados sean positivos o si por el contrario deben de realizarse cambios, también buscan operar de manera efectiva para poder competir en el país, por lo que tienen como fin aplicar controles en sus departamentos, en este caso la incorrecta utilización de recursos materiales, humanos y tecnológicos, no se aplican eficazmente en los procedimientos, por falta de un manual de procedimientos, adicional se puede determinar que en toda organización sea pública o privada, de venta de bienes o servicios, de una bodega o de una procesadora de productos, es de suma importancia el control de inventario por parte de esta y para finalizar en la gran mayoría de las empresas se cuenta con algún tipo de control interno como aprobaciones, autorizaciones, conciliaciones, entre otros, pero no en todas se aplica de manera correcta y con la supervisión que se necesita para darle continuidad a los procedimientos, o son utilizadas en los departamentos que realmente se necesitan.

Alcances de la investigación.

Dentro de los alcances de la investigación se describirán las proyecciones y limitaciones que tienen el proyecto en el transcurso de los avances realizados, esto con el fin de poder cumplir a cabalidad todos las proyecciones puntualizadas y las limitaciones tenerlas como un mínimo de tareas que no se puedan cumplir en tan poco tiempo, lo más importante es poder cambiar las limitaciones a proyecciones para tener cumplido todo el trabajo propuesto.

Proyecciones.

1. Brindar a la entidad información relevante para la toma de decisiones, es decir un manual de procedimientos y procesos para la partida de inventarios de mercadería, que es la cuenta donde se presentan mayores deficiencias.
2. Proveer oportunidades de mejora para el adecuado manejo del control interno de los inventarios según la Norma Internacional de Contabilidad 2, esto dando como retroalimentación el tipo de inventario que se adapta al negocio y adicional el que la legislación costarricense indica.
3. Identificar los posibles riesgos de control interno ante la partida de inventarios, por así decirlo es dar la información más exacta que los colaboradores no conocen y brindarles un espacio con el gerente o supervisor para que saquen el tiempo de capacitarlos como se debe a todo el personal que manipule o esté involucrado con dicha cuenta contable, para así cumplir con los objetivos y metas del negocio.
4. Evidenciar la correcta aplicación de las NIIF, NIC y las mejores prácticas del control interno es este punto donde se mostrará por medio de los resultados cual sería la práctica idónea para el registro de los inventarios, según haciendo la corrección de los tipos de inventarios.
5. Generar recomendaciones para el adecuado tratamiento de las partidas relevantes de alta materialidad por analizar, estas partidas deben y tienen que componer y ser identificadas dentro del Estado de Resultados del negocio, puesto que son

parte importante del inventario, ya sea inicial o final para garantizar un excelente margen de utilidad.

Limitaciones.

1. No se cuenta con estados financieros mensuales, solo anuales; el contador indica que los Estados Financieros se realizan anualmente y hasta el momento es así como se ha manejado para sus datos del negocio.
2. El contador de la entidad es *outsourcing* para lo cual no tiene un control y supervisión adecuada como un contador de planta, para lo cual genera un vacío en la información presentada durante el periodo a analizar.
3. Omisión de los controles internos por parte de los encargados, no se lleva un registro controlado en procesos y procedimientos que permitan visualizar el control interno dentro del giro de negocio, se llenan bitácoras donde se presentan evidencias y acciones del personal como de los proveedores.
4. La información contable se genera de forma mensual, pero la contabilidad de forma anual lo que la hace una contabilidad propensa a errores a la hora de centralizar la información.
5. El presente estudio no es auditoría de control interno, solamente es un análisis de la cuenta contable de los activos que se deriva en inventarios y no se detalla a profundidad toda la información de las otras cuentas que afectan el inventario.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

Cuando se da el inicio de una investigación se formula un capítulo que contiene el marco teórico, el cual según Zamorano García (2017) cumple con el fin de

acondicionar la información científica que existe sobre lo que se va a investigar, para tener conocimiento científico nuevo, para no cometer errores en nuestro estudio a desarrollar o a prevenirlos de ser posible, da guías de cómo hacer nuestro estudio o a dónde dirigirlo, da una clave o claves de referencia (marco de referencia) para ir interpretando los resultados que se vayan obteniendo en la investigación, ayuda a centrarnos en el problema estudiado y no desviarnos de él, ayuda a elaborar más adelante la hipótesis (párr. 4)

Este se divide en el marco situacional, que se define a continuación y el marco metodológico, por medio de la construcción de ambos se obtiene la guía para el proceso de estudio a realizar.

Marco Situacional.

El marco situacional es una descripción de la compañía, en el cual, según Reyes López, Blanco Sánchez y Chao González (2017) tiene como finalidad que es donde,

se planea hacer dicha investigación, pudiendo tratarse de personas físicas o morales, sobre las que se desarrollará nuestra investigación, esto con el propósito de darle el enfoque situacional a nuestro análisis y evitar el hacer generalizaciones que puedan ser tendenciosas, a esta revisión de literatura se le conoce como el Sujeto de Estudio en un proceso investigativo (p. 39)

El marco situacional se detalla el sujeto de estudio y sus características y atributos empresariales con el objetivo de crear una idea amplia sobre la entidad, en este caso se desarrolla en Inversiones Ferreteras Lucas S.A.

Historia de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.

Inversiones Ferreteras Lucas S.A., es una empresa familiar que inició sus actividades en 1990, por lo cual cuenta con 32 años de permanecer en el mercado; en una pequeña cochera alquilada de aproximadamente 60 metros cuadrados, ubicada 150 metros al sur y 50 metros este, con el nombre de ‘Maderas y Materiales San Lucas’, y representada por el señor Gerardo Brenes González, conocido como “Lucas” quién además trabajaba al lado de su esposa e hijos y se especializó en la venta de maderas principalmente.

En el año de 1999, se realizó un cambio de sociedad y se nombró Inversiones Ferreteras Lucas S.A., con el fin de incluir a todos sus hijos y uno de sus hermanos.

Con el transcurso de los años se fue expandiendo su desarrollo y hoy en día se encuentra con dos bodegas grandes más la parte de ferretería, al igual con camiones para la entrega de material y así dar un mejor servicio al cliente, también da trabajo a veintidós personas aledañas al lugar de la ferretería. Cuenta con aproximadamente cincuenta proveedores que abastecen de materiales y aportan capacitaciones para tener informados a los dependientes y así brindar mejor asesoría a los clientes.

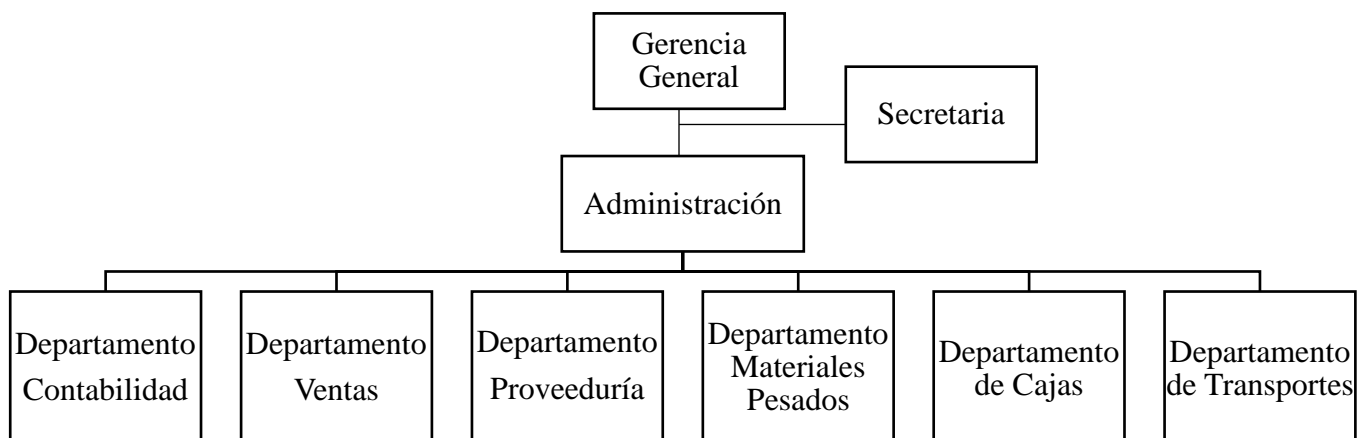
Se fue incluyendo aparte de la madera productos de ferretería, acabados y pintura. Con el transcurso de los años se ha incorporado nuevas líneas de productos con el objetivo principal de proveer a los clientes una solución a sus necesidades en el ámbito ferretero, dándoles asesoramiento sobre los materiales que necesitan y así crear un ambiente en donde se logre la satisfacción plena del cliente final. (Brenes González, 2022)

Valores

Para los valores de la compañía se realizó una entrevista al dueño de Inversiones Ferreteras Brenes González (2022) y lo que aporta dicho dueño es lo siguiente:

1. Responsabilidad: Valor por el cual el colaborador se compromete con el cliente a darle el mejor servicio tanto en la venta del producto como en el tiempo estipulado para la entrega de este.
2. Sinceridad: Es la conducta ética que permite actuar con la verdad, con un firme compromiso ante la corrupción.
3. Trabajo en equipo: Habilidad de los colaboradores para compartir conocimientos, esfuerzos y recursos, construyendo un ambiente laboral agradable.
4. Liderazgo: Ser líderes en el negocio y ayudar a los clientes a maximizar sus recursos.
5. Compromiso: Cumplir con las promesas y acuerdos tanto en el grupo de trabajo como con los clientes.

Figura 1. Organigrama Institucional: Inversiones Ferreteras Lucas S.A.



Fuente: Elaboración propia. (2022)

Ubicación

Parte de la ubicación de la empresa fue realizada por la autoría propia de Castillo Céspedes, quien es investigadora del proyecto en curso.

Inversiones Ferreteras Lucas S.A., se ubica en la provincia de Cartago, cantón de Paraíso, distrito de Paraíso, de la Sucursal del Banco Nacional de Paraíso de Cartago, 150 metros al sur y 50 metros este.

Objetivos

Parte de los objetivos de la empresa fue por medio de una entrevista al señor Brenes González (2022).

1. Satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciéndoles productos de calidad y al mejor precio.
2. Atraer a los clientes más exigentes y brindarles una atención personalizada.
3. Asumir la responsabilidad ante los clientes basado en el compromiso y cumplimiento en la entrega de los materiales para establecer una buena relación comercial.
4. Capacitar a los colaboradores para que se desempeñen personal y profesionalmente y de esta forma puedan brindar la mejor atención al cliente y mantener una relación duradera.

Misión

Parte de la misión de la empresa fue realizada por la autoría propia de Castillo Céspedes, quien es investigadora del proyecto en curso.

Satisfacer las necesidades de sus clientes, con materiales, productos, precios competitivos y asesoría enfocada a la calidad y servicio al cliente.

Visión

Parte de la misión de la empresa fue realizada por la autoría propia de Castillo Céspedes, quien es investigadora del proyecto en curso.

Ser el centro de confianza de nuestros clientes, a través de la innovación tecnológica y calidad en el servicio.

Tabla 1. Análisis FODA.

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con infraestructura adecuada para desarrollar la actividad y almacenamiento de materiales. 2. Plataformas tecnológicas para la venta de productos. 3. Implementación de plataformas electrónicas para que el cliente pueda pagar por diferentes métodos. 4. Ubicación estratégica de las instalaciones en el centro del cantón. 5. Cuenta con la tecnología necesaria para desarrollar métodos de ventas y entrega de materiales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura a nuevos mercados. 2. Sistemas de pago electrónico por conectividad. 3. Oferta de productos innovadores.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recurso humano no calificado. 2. Diferencias en los inventarios. 3. Sistema de crédito exclusivo para algunos clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta competencia en el mercado. 2. Los clientes ya no se inclinan por la calidad y/o marca sino por el precio. 3. Ingreso de nuevos competidores al sector ferretero en el cantón. 4. Inestabilidad económica a nivel mundial. 5. Situación Pandemia Covid-19

Fuente: Elaboración propia. (2022)

Para realizar este proyecto se eligió la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A., con el fin de establecer un control de inventarios debido a sus diferencias o faltantes de mercadería de acuerdo con la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad 2.

Marco Conceptual.

Para Tesis y Masters (2021) un marco conceptual “es una sección de texto escrito en el ámbito académico que recopila, sistematiza, expone conceptos fundamentales, argumentos e ideas para el desarrollo de una investigación”.

Este cumple con el objetivo de brindar una base teórica para el desarrollo del proyecto lo cual le brinda un recopilado de los términos más relevantes dentro del desarrollo del estudio.

Contabilidad General.

La contabilidad es una parte fundamental en el adecuado ejercicio de una empresa, según Fernández (2021) la contabilidad consiste en registrar todas las operaciones económicas para poder saber de dónde ha venido todo lo que la empresa tiene, dónde ha ido y cuánto queda.

Y en el caso de Prado (2021) dice que la contabilidad también implica tener el control de todas sus operaciones diarias: compra, venta, gastos, inversiones, etc. El contador debe registrar, analizar, clasificar y resumir estas operaciones para plasmarlas en un estado o balance con información veraz, adicional se controla y releva la rentabilidad que esta genera, una contabilidad adecuada y oportuna permite una correcta toma de decisión para optimizar los recursos de la empresa.

Asimismo, la contabilidad general es basada en conocimientos razonables y lógicos que ayudan a registrar las operaciones financieras de la empresa e interpretar los resultados, además, es el eje de la información financiera para todos los negocios.

Propósito de la contabilidad.

El propósito de la contabilidad es proporcionar información financiera que sirva a los tomadores de decisión para medir la rentabilidad del negocio y la solvencia que tiene para cumplir sus compromisos u obligaciones.

Existen aspectos muy importantes en los propósitos de la contabilidad según Mac (2019) los cuales se detallan a continuación:

- a. Registrar de forma verídica todos los movimientos de una empresa u organización.
- b. Controlar cada una de las obligaciones y recursos de una empresa, con el fin de tener claro y organizado todo lo relacionado a las finanzas de esta.
- c. El profesional en contabilidad debe ser capaz de reflejar en cualquier momento la situación financiera de la empresa. Es por esto por lo que, sin él, las empresas pueden perder el rumbo fácilmente.
- d. Brindar información que permita crear predicciones sobre el futuro financiero de la empresa, con el fin de proyectar metas alcanzables basadas en las condiciones actuales.

Proceso contable.

Para la compañía Certus (2019), el proceso contable es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización. Dicho ciclo es esencial para toda empresa ya que gracias a ella podrán ver sus gastos e ingresos, y así realizar proyecciones, evitando muchas veces crisis que pueden llevar al cierre de la compañía.

De la contabilidad se deducen los siguientes conceptos: recolectar, identificar, medir, clasificar, codificar, acumular, registrar, emitir estados financieros, interpretar, analizar, evaluar e informar, y hacer el seguimiento del desarrollo de las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna, según Fierro (2011, pp. 21-22), menciona que la contabilidad gira en torno a la norma, que describe un proceso donde confluyen las siguientes actividades:

1. Recolecta todos los documentos y soporte de contabilidad utilizados durante el periodo contable, tales como recibos de cajas, consignaciones, comprobantes de pago facturas de ventas, notas de contabilidad, etc., como resultado de las múltiples transacciones en las decisiones de inversión en activos fijos, operaciones de compra

y venta de mercancías no fabricadas por la empresa, pago de gastos y del financiamiento por la consecución de recursos para desarrollar la actividad.

2. Identifica en cada transacción realizada contenida en el soporte de contabilidad, la causa y el efecto, para encontrar la cuenta precisa que aumenta o disminuye y darle la importancia relativa a cada erogación considerarlo: un gasto necesario proporcional y con relación con relación de causalidad con la actividad, una inversión para la producción de la renta, o un financiamiento como apoyo al capital de trabajo o a los bienes o activos fijos.
3. Mide el valor económico de la transacción mediante la verificación de precios, cálculos aritméticos, autorizaciones, requisitos legales. Otro aspecto bien importante de la contabilidad es la medición de los bienes y los derechos que tiene la empresa para producir riqueza, cuando han pasado varios años de posesión, la medición se hace con base en estudios de avalúo técnico para darle un justo valor razonable en la contabilidad.
4. Clasifica cada documento soporte de contabilidad, por grupos homogéneos de operaciones, tales como ingresos de caja, facturas de ventas, facturas de compras, comprobantes de pago, notas de contabilidad de ajustes contables, para continuar con el siguiente proceso.
5. Codifica cada soporte en la parte pertinente mediante un código establecido en el Plan Único de Cuentas (PUC) para los comerciantes, el cual se adopta por cada empresa de acuerdo con el sector y a las necesidades de información.
6. Acumula en el comprobante de contabilidad todas las operaciones similares a una determinada cuenta, expuestas en los soportes de contabilidad por las operaciones llevadas a cabo, durante un periodo contable que puede ser de un día o de un mes, con el fin de proceder al siguiente proceso. Si la contabilidad es sistematizada este proceso se cambia por el ingreso de cada transacción en los documentos del programa de contabilidad que se identifican por la clase el número, período y fecha, valor código de las cuentas afectadas, y el valor de la transacción, los cuales se resumen en el comprobante diario.
7. Registra los libros auxiliares en el procedimiento manual mediante el comprobante de contabilidad, en primer lugar, en la hoja control y luego a sus respectivas

subcuentas que se identifican en cada hoja del libro, para luego elaborar los libros principales de contabilidad (Diario, Mayor, balances, Inventarios) y presentar los informes financieros. Si la contabilidad se lleva en un programa de contabilidad, tanto los libros auxiliares como principales al igual que los estados financieros se emiten como reportes.

8. Emite estados financieros, mediante la elaboración de la hoja de trabajo con el objeto de darle razonabilidad a la información y terminar el proceso contable. La emisión de estados financieros es muy sencilla cuando se dispone de un programa de contabilidad como el Novasoft, porque con un clic se cierran las operaciones del ejercicio, y con otros en reportes se obtienen los estados financieros que se requieren.
9. Interpreta los resultados de la contabilidad, justifica su estructura financiera, elabora los indicadores financieros y de gestión para encontrar respuesta al desempeño de la administración y mediante una segunda lectura las relaciones con los del sector y concluye en un informe.
10. Analiza los problemas, mediante el estudio de causas y efectos para plantear soluciones y planes de mejoramiento de las situaciones críticas que no permiten lograr el éxito en el mediano y largo plazo.
11. Evalúa la factibilidad financiera de la empresa en marcha, e incorpora soluciones a los problemas, con nuevas actividades operativas y estratégicas que la ubiquen en nuevos escenarios probable y posible, con el análisis de los resultados de acuerdo con el devenir de la empresa; quiere decir que además de las operaciones propias del negocio se muestran otras alternativas en un horizonte con la prospectiva posible que se desea.
12. Informa a los usuarios los resultados en primera instancia a la gerencia, luego a la Asamblea general o Junta de socios que toma las decisiones de mejoramiento, estrategias hacia el futuro, distribución de excedentes. También a los proveedores, nuevos inversionistas del mercado de valores y empleados que requieran de información.

Tipos Contabilidad.

Para Fierro (2011), expresa que existen diferentes bases comprensivas de contabilidad. Las más importantes permiten referirse a nueve grandes tipos de contabilidad:

Tabla 2. Tipos de contabilidad

Tipo de contabilidad	Descripción
Contabilidad Pública	Principios, costumbres y procedimientos asociados con la contabilidad de las Administraciones Públicas, esto quiere decir la contabilidad llevada dentro de las diferentes unidades que constituyen el sector público, tales como Ministerios, Secretarías Generales, y cualquier organismo calificado de titularidad pública. Se caracteriza por su marcado carácter presupuestario y su cumplimiento dentro de los objetivos fijados políticamente. (Prado, 2021)
Contabilidad Privada	<p>En contraste con el contador público, quien presta su servicio a muchos clientes, en la industria privada el contador es un empleado de una sola empresa. El jefe del departamento de contabilidad de una empresa pequeña o mediana generalmente se llama contralor, en reconocimiento al hecho de que uno de los usos principales de la información contable es el de ayudar a controlar las operaciones del negocio. El contralor dirige el trabajo de los empleados del departamento de contabilidad, hace parte del equipo de la alta gerencia encargado de manejar el negocio, establecer sus objetivos y asegurar su cumplimiento.</p> <p>Los contadores en las empresas privadas sean grandes o pequeñas, deben registrar las transacciones y preparar estados financieros periódicos a partir de los registros contables. Dentro del área de contabilidad general se ha desarrollado una variedad de fases especializadas de la contabilidad. (Prado, 2021)</p>
Contabilidad Fiscal	Es la base gravable de la contabilidad, definida en términos impositivos a partir del poder coercitivo del Estado para obtener recursos. No necesariamente es una base técnica, aunque se insiste que, por desarrollo del principio de legalidad, debe cumplir condiciones de equidad y justicia. En últimas, corresponde a las decisiones de la política económica del Estado (p. 23).
Contabilidad Financiera	Es la más conocida de todas y su base comprensiva son las normas internacionales de contabilidad que pretende proporcionar información sobre el desempeño y los cambios en la posición financiera de la empresa, de la utilidad para un amplio rango de tomadores de decisiones (p. 23).
Contabilidad Administrativa	Está orientada a los aspectos administrativos de la empresa y sus informes no trascenderán la compañía, o sea, su uso es estrictamente interno y serán utilizados por los administradores y propietarios para juzgar y evaluar el desarrollo de la entidad a la luz de las políticas, metas

u objetivos preestablecidos por la gerencia o dirección de la empresa; tales informes permitirán comparar el pasado de la empresa, con el presente y mediante la aplicación de herramientas o elementos de control, prever y planear el futuro de la entidad.

También puede proporcionar cualquier tipo de datos sobre todas las actividades de la empresa, pero suele centrarse en analizar los ingresos y costos de cada actividad, la cantidad de recursos utilizados, así como la cantidad de trabajo o la amortización de la maquinaria, equipos o edificios. La contabilidad permite obtener información periódica sobre la rentabilidad de los distintos departamentos de la empresa y la relación entre las provisiones efectuadas en el presupuesto; y puede explicar porque se han producido desviaciones. (Prado, 2021)

Contabilidad Gerencial

La información para usuarios externos y con marcada responsabilidad social (contabilidad financiera) sigue siendo importante. Pero la gerencia necesita otro tipo de información, ahora de carácter interno, con el fin de impulsar y controlar su gestión, proceso que recibe el nombre de contabilidad gerencial, administrativa, directiva, interna, etcétera (p. 23). La contabilidad como tal no es ciencia. Es un conocimiento intuitivo - empírico, práctico. Un arte. O si se prefiere usar términos modernos, una tecnología. En su ejercicio tiene prelación la rutina (mecanización, automatización), la experiencia y el sello personal de quien la ejerce. Tiene elementos científicos en doble vía:

Contabilidad Científica

1. Porque utiliza la ciencia contable.
2. Porque facilita el avance de la ciencia contable.

En el proceso desarrollo del conocimiento contable, factor histórico, se encuentran unos pasos de los cuales la contabilidad es su génesis:

1. Conocimiento intuitivo/empírico: Contabilidad
2. Disciplina profesional: Contaduría.
3. Disciplinas científicas: Ingeniería contable, Auditoría, Fiscalización.
4. Ciencia: Contactología (Ciencia Contable).

Contabilidad Ambiental

La contabilidad científica, por consiguiente, no tiene como bases comprensivas a ninguna de las antes mencionadas: ni el control. Su base es lógica (matemática y filosófica) (p. 23).

Toma vigencia por la responsabilidad de todo ente económico de preservar la naturaleza al momento de desarrollar su objeto social con responsabilidad, para que su rentabilidad obtenida no sea a costa de la destrucción del medio ambiente (p. 23).

Contabilidad Estandarizada

Las nuevas tendencia de la contabilidad son hacia la armonización, estandarización y ahora último a la convergencia de los normas internacionales de contabilidad para que permita elaborar información que sirva para cualquier continente, el flujo de capitales y movimientos de bienes y servicios de empresas transnacionales, de tal manera que el contador tiene la responsabilidad de actualizar sus conocimiento con los parámetros internacionales y lograr ser eficientes en una economía globalizada mediante los nuevos tratados internacionales de libre comercio y libre ejercicio profesional (p. 24).

Estructura contable.

La estructura contable está compuesta por algunos conceptos básicos que rigen los elementos de un sistema de contabilidad y como estos se relacionan, es esencial conocer estos elementos para poder entender cómo opera en la práctica el sistema contable.

Adicional es importante tener en cuenta que cada compañía debe adaptar su estructura contable al giro del negocio según con las disposiciones legales y vigentes que estén en la ley, dicha estructura contable se sostiene bajo cinco conceptos o cuentas básicas conformadas en el Balance General:

Balance General o Estado de Situación Financiera:

Para Omar el balance general o estado de situación financiera muestra la estructura de los recursos financieros que tiene la empresa y la relación del origen de los fondos con el uso de estos en un momento específico del tiempo, por así decirlo el balance general proporciona una fotografía instantánea de la posición financiera de la empresa en un punto determinado del tiempo (2020).

Activos

En los balances de comprobación y balances generales normalmente las cuentas de activos se dividen en activos corrientes y activos no corrientes, para lo cual se definirá un poco de ambos términos y de los activos corrientes se planteará el punto importante para este trabajo de investigación final que es la cuenta de Inventarios.

Adicional las cuentas de activos en la empresa determinan que existen bienes y derechos tangibles e intangibles de propiedad para el ente económico, que en la medida de su utilización son fuente potencial de beneficios ya sea presentes o futuros (Bogotá Emprende, 2017).

Ahora bien, teniendo en cuenta la información anterior, se mencionará y detallará las cuentas tanto de activos corrientes como no corrientes.

Activos Corrientes:

Los activos corrientes son las cuentas que pueden tener liquidez más fácilmente, se previene vender o consumir en un corto tiempo menor a los doce meses.

Ejemplos de activos corrientes en orden de liquidez:

1. Efectivo y equivalentes
2. Cuentas por cobrar
3. Inventarios
4. Valores realizables
5. Instrumentos disponibles para la venta

Los ejemplos anteriores son los más utilizados en las compañías a grandes rasgos y si se analiza bien el orden los inventarios son uno de los activos líquidos más importantes en su orden, ya que permite contar con los artículos en su inmediatez, para lo cual es uno de los recursos más importantes para salvaguardar, esta es la cuenta que se investigará a profundidad por su delicadez e importancia para esta compañía de Inversiones Ferreteras Lucas S.A

Profundizando en los inventarios y en el artículo de Elizalde Marín que hace referencia a Catacora (2011), indica que

los inventarios representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. En este sentido, los inventarios en el caso de las empresas

comercializadoras se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros que se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo de inventario, el cual en algunos casos será la fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la prestación de los servicios.

Para otro escritor como lo es Guerrero (2009), un sistema de inventario es una estructura que sirve para controlar el nivel de existencia y para determinar cuánto hay que pedir de cada elemento y cuándo hay que hacerlo. De allí, que el inventario en sí mismo representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación (Ruiz, 2011). Asimismo, expresa Romero (2012), los inventarios representan uno de los principales recursos de que dispone una entidad comercial o industrial (2018, párr. 4).

Para interpretar lo anterior se podría decir que los inventarios son una de las cuentas contables y además uno de los activos más importantes de cada compañía industrial y de comercio, puesto son la partida o fuente generadora de ingresos operacionales para la prestación de servicios, adicional representan uno de los principales recursos para que no se vea afectada la rentabilidad de la empresa.

Hondando más en los inventarios es importante saber y determinar los tipos de estos que existen, esto para poderlo aplicar de la mejor forma en las compañías, no todas las empresas tienen que utilizar el mismo tipo de inventario, pero en Costa Rica el tipo de inventario que más se utiliza es PEPS (primero en entrar primero en salir), para el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2020) en uno de sus publicaciones indica lo siguiente, copio textualmente:

Además el Tribunal Fiscal Administrativo en el TFA N.º 100-2014 indico lo siguiente: “Considerando: Sin embargo, al permitir la normativa tributaria el uso del método UEPS para la valuación del inventario, si el contribuyente decide que para efectos fiscales sus inventarios se valuarán bajo el método UEPS, deberá de

aceptársele la conciliación que realice para ajustar sus inventarios, siendo conscientes, que no sería una práctica sana, en vista que los inventarios se valorarían bajo un determinado método para su información contable y financiera, y por otro lado, bajo el método UEPS, para efectos tributarios. Ahora bien, el criterio que mantiene el consultante es que el método UEPS monetario no se basa en el costo de adquisición, porque el método citado, lo que busca es actualizar los precios del inventario, por cambios importantes que ha sufrido éste, contraviniendo de esta forma el artículo 59 del Reglamento a la Ley del Impuesto sobre la Renta. Al respecto, considera esta Dirección General, que el citado artículo reconoce como válido el uso del método UEPS para evaluar los inventarios, como también se cita en la Resolución 52-01. Debe entenderse, que la mercadería cuando se registra como parte del inventario, se realiza al costo de adquisición. Al establecer el citado artículo como método válido el UEPS, que lo que pretende es actualizar el valor de la mercadería que queda en el inventario, por corresponder a los precios más viejos de adquisición, conforme la variación del índice de precios, el valor del inventario va a presentar un costo diferente al de su costo de adquisición.

Lo anterior indica que si una empresa aquí en Costa Rica decide utilizar el sistema de inventario UEPS para efectos tributarios deberá aceptarse la conciliación de dicha cuenta, pero con la salvedad de que debe ajustar grandemente sus inventarios ya que no es una práctica sana para la compañía y adicional para el efecto tributario actual.

Antes de explicar los tipos de inventarios es importante dar un enfoque a la clasificación que existen para estos:

Tabla 3. Clasificación de inventarios.

Tipos de Inventarios según clasificación							
Según el momento	Según la periodicidad	Según la forma	Según la función	Según la logística	Otros tipos		
Inventario Inicial	Inventario periódico	Inventario de materia prima	Inventario en tránsito	Inventario en existencia para especulación	Inventario físico		
Inventario Final	Inventario perpetuo	Inventario de productos de fabricación	Inventario de ciclo	Inventario en existencia obsoletas	Inventario mínimo		
		Inventario de productos terminados	Inventario de seguridad	Inventario en ductos	Inventario máximo		
		Inventario de suministros de fábrica	Inventario de previsión	Inventario en existencia de seguridad	Inventario disponible		
		Inventario de mercancías	Inventario de desacoplamiento	Inventario en existencia de naturaleza regular	Inventario en línea		

Fuente: Caurin (2017)

Entonces ya teniendo clara la clasificación anterior se procede con los métodos de valuación de inventario, para este apartado se contará con la información de 3 métodos de valuación, los cuales son de un artículo de Betancourt:

1. Primeros en entrar, primeros en salir (PEPS).
2. Últimos en entrar, primeros en salir (UEPS).
3. Promedio ponderado.

El método de valuación PEPS plantea que son los primeros productos en adquirirse para luego ser los primeros en venderlos, el inventario que se queda en el almacén o bodega se valora a un precio del mercado para luego venderse a un menor costo de lo que costo al momento de la compra.

El método de valuación UEPS plantea que son los últimos productos que ingresaron en bodega y luego serán los primeros en ser vendidos, normalmente las UEPS no están aceptadas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), por su método de registro y presentación ante el fisco, ya que el inventario que se maneje por este método

podría tener productos obsoletos y además estar sujeto a daños, para lo cual este método se aleja de la realidad puesto que existen variaciones significativas en los precios de los productos y depende de la situación que atraviese el país se podría deducir que los inventarios pueden llegar a tener riesgos económicamente en temas infravalorados y subvalorados.

El método de promedio ponderado es promediar los costos de los inventarios en existencia, por ende, con cada unidad que ingresa a la bodega (compras) se actualiza el promedio de estas en cada artículo comprado, dicho de esta forma, lo que se realiza con este método es dividir el costo de los artículos puestos a la venta por el número de unidades que se tiene en existencias (Betancourt, 2018).

Ahora bien, desarrollando y explicando el tema anterior se continuará con la estructura del Balance General.

Activos no Corrientes:

Los activos no corrientes son también conocidos como Propiedad, Planta y Equipo (PPE), estos activos se generan para brindar solidez a la empresa y adicional garantizar la salud del negocio a largo plazo, estos activos adicionalmente no pueden ser tenidos en cuenta para la liquidez de la empresa, porque son bienes muebles e inmuebles que la empresa posee para desarrollar sus actividades.

Ejemplos de activos no corrientes:

1. Terrenos
2. Edificios
3. Maquinaria y equipo
4. Vehículos
5. Muebles y enseres
6. Inversiones a largo plazo

7. Recursos intangibles
8. Softwares

Todo lo anterior según la Editorial Grudemi (2022), tiene como características que son duraderos y poco líquidos, son recursos valiosos que la empresa realiza para llevar a cabo su giro de negocio y adicional que son un escudo fiscal (depreciaciones) para la hora de realizar la declaración de renta anual ante el fisco.

Otros activos

No todas las empresas tienen este apartado en su balance general o bien no forman parte de su giro de negocio, para esta cuenta serían aquellos que no se pueden clasificar en las categorías antes mencionadas de Activos Corrientes y No Corrientes para Gerencie (2020) otros activos que forman parte del Balance General son:

1. Gastos pagados por anticipado
2. Patentes
3. Derechos de marca
4. Propiedades en garantía
5. Depósitos de garantía
6. Variaciones
7. Expropiaciones
8. Piezas de colección

Con los temas anteriores se finaliza la partida de los activos del balance general, dicen que la ecuación contable para verificar que la contabilidad esta cuadrada es activos es igual a pasivos más patrimonio, para lo cual hasta este momento esta ecuación no está completa, a continuación, se desarrollará las partidas de Pasivos y Patrimonio.

Pasivos:

Los pasivos en las empresas son las deudas u obligaciones contraídas con terceras personas o entidades, estas obligaciones pueden ser pagadas en dinero, bienes o en servicios.

Los pasivos también pueden clasificarse de la siguiente manera:

Pasivos Corrientes:

Los pasivos corrientes son las cuentas con el mayor grado de exigibilidad ya que estas deudas deben pagarse dentro del ejercicio anual por así decirlo tienen que pagarse no mayor a un año.

Dentro de las cuentas contables que conforman esta partida para Tecnológico de Costa Rica (2016), son las siguientes:

1. Cuentas por pagar
2. Impuestos por pagar
3. Retenciones por pagar
4. Gastos acumulados por pagar
5. Provisiones por pagar

Pasivos No Corrientes:

Los pasivos no corrientes son las cuentas con el menor grado de exigibilidad debido a que su vencimiento de pago es superior a un año estas obligaciones a largo plazo se generan principalmente de las entidades bancarias o empresas crediticias.

El grupo de cuentas contables que conforman esta partida según el Tecnológico de Costa Rica (2016) son:

1. Préstamos
2. Hipotecas
3. Dividendos
4. Ingresos cobrados por anticipado

Otros pasivos:

Los otros pasivos en algunos casos se les llama contingencias, igual como en los otros activos son cuentas contables que no se pueden clasificar según la naturaleza del servicio, básicamente son gastos para proteger el negocio de riesgos futuros, por ser un tipo de provisión estos pasivos se generan en gastos y normalmente se toman de las utilidades retenidas (Bogotá Emprende, 2017).

Se puede identificar la cuenta contable para esta partida como:

1. Alquiler recibido por adelantado

Patrimonio:

La partida del patrimonio es el conjunto de todos los recursos propios con los que cuenta la empresa, como se indicó en un párrafo anterior es la parte residual de los activos de una entidad una vez deducidos los pasivos, adicional este incluye las aportaciones realizadas por socios o propietarios, ya sea en el momento inicial o posterior a la constitución de la sociedad.

Según Grande Yeves (2021), las cuentas contables que conforman esta partida son:

1. Capital Social
2. Subvenciones y donaciones
3. Reservas
4. Aportes de capital socios
5. Utilidades retenidas
6. Utilidades del periodo
7. Acciones comunes o preferentes

Siguiendo con la metodología de desarrollo de este trabajo de graduación final una parte importante de la contabilidad es el Estado de Resultados Integral o de Pérdidas y Ganancias.

Estado de Resultados Integral o de Pérdidas y Ganancias.

Como su nombre lo indica, este estado desglosa y resume cómo se generó el resultado del ejercicio de una empresa en un período determinado. En otras palabras, describe los ingresos y gastos que explican la utilidad generada por la empresa en dicho período.

Según Tapia y Reyes (2021) el estado de resultados integral volverá a cero todas las cuentas contables cuando se inicie un nuevo período contable de reporte, por lo tanto, para analizar la evolución de la empresa en varios períodos deberá recopilarse información de varios Estados de Resultados consecutivos.

Ingresos:

Son incrementos de beneficios económicos durante el periodo al que se refieren los estados financieros originados por incrementos de valor de los activos o disminuciones de

los pasivos, que suponen un aumento del patrimonio neto diferente al relacionado con aportaciones de los socios o propietarios del patrimonio.

Para Guadalupe Orozco y Solórzano (2019), es importante aclarar que en contabilidad ingresos y entrada de dinero no necesariamente son términos intercambiables, ya que los ingresos se determinan con base en lo devengado y no en lo cobrado; por devengado se entiende que la empresa debe reconocer el ingreso en el periodo que se cumpla el hecho generador.

Gastos:

Son los decrementos de beneficios económicos durante el período al que se refieren las disminuciones del valor de los activos o por aumento de los pasivos, que dan como resultado una disminución del patrimonio neto distinto al relacionado con las distribuciones realizadas a los socios o propietarios del patrimonio, asimismo para Guadalupe Orozco y Solórzano (2019) indican que los gastos son todos aquellos usos, consumos de bienes y servicios que son necesarios al momento de tramitar obligaciones.

Todos los conceptos y detalles anteriores permiten identificar fácilmente lo que componen los Estados Financieros tanto en el Balance de Comprobación como en el Estado de Resultados Integral, por consiguiente, se entenderá la normativa contable para saber cómo aplicarla en los negocios, puesto que todo negocio tiene normativas contables diferentes y adicional depende de la normativa habría que ver que aplica y que según su giro de negocio.

Normativas Contables.

La normativa contable se especializa y enfoca para cada giro de negocio, puesto que las jurisprudencias o actualizaciones en los campos de materia contable son de mucho interés para cada compañía, ya que esta es la guía para llevar de la mano lo que quiere y necesita la empresa con lo que se reporta ante el fisco.

Según Ángulo Guiza (2018) para que se obtenga una contabilidad efectiva se debe contar con información financiera de calidad la cual se define como

un sistema que permite recopilar, clasificar, reconocer, registrar, las operaciones de una empresa, facilitando interpretar, analizar, evaluar e interpretar e informar en forma clara, completa, relevante, fidedigna, para que sea útil a los usuarios en el proceso de planear, controlar y tomar decisiones efectivas sobre la actividad de empresa, apoyándose en las NIIF (p. 24).

La información financiera que se desprende de la contabilidad en unidades monetarias y descriptivas es información cuantitativa que muestra la posición y desempeño financiero actual de una entidad para un periodo determinado, cuyo fin primordial es de ser claro y entendible al usuario general en la toma de sus decisiones económicas siendo indiferente al grado académico que este usuario pueda tener.

Propósito.

Tiene como propósito fundamental la adecuada preparación de la información financiera en base a las NIC para la elaboración de los estados financieros de acuerdo con las NIIF.

Características.

Las características de la normativa contable en la información financiera se dividen en las siguientes cualidades y limitaciones:

Cualitativas primarias.

1. Confiabilidad, cuando su contenido es congruente con las transacciones, transformaciones internas, y para la toma de decisiones basándose en ella.

2. Relevancia, la información financiera es relevante cuando influye en la toma de decisiones económicas de quienes la utilizan.
3. Comprensibilidad, que facilite su entendimiento a los usuarios.
4. Comparabilidad, debe permitir a los usuarios generales la comparación con otros periodos de la entidad.

Cualitativas secundarias.

1. Veracidad, debe reflejar en su contenido, sus transacciones y sus transformaciones internas y otros eventos realmente sucedidos.
2. Representatividad, tener concordancia entre su contenido y lo que pretende representar.
3. Objetividad, presentar de manera imparcial, libre de sesgos o prejuicios.
4. Verificabilidad, debe poder comprobarse y validarse.
5. Información suficiente, debe contener toda la información que ejerza influencia en la toma de los usuarios generales.

Limitaciones a las características cualitativas.

Las limitaciones marcan la línea de los aspectos que se encuentran fuera del alcance, la información financiera no se encuentra a expensas de esto, a continuación, el detalle que las afecta:

1. Oportunidad, la información financiera debe estar a tiempo, antes que se pierda su capacidad de influir en la toma de decisiones.
2. Relaciones costo beneficio, los beneficios de preparar la información financiera deben exceder los costos de suministrar, ya que el usuario debe disfrutar los beneficios sin ningún costo.

3. Equilibrio, el cumplimiento de la información financiera debe dirigirse a la búsqueda de un punto óptimo, sin descuidar la consecución de las cualidades cualitativas, asunto que requiere de la aplicación adecuada del juicio profesional.

Demostrado lo anterior para la regulación de las normas en la compañía, se clasificará la normativa en dos grandes ramas, existen más normas, pero en este momento se plantearán 2 que son las siguientes:

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

La Normativa Internacional de Contabilidad se creó con el fin de crear normas homogéneas para registrar las transacciones económicas, estas según García Montaña y Ortiz Carvajal (2019) “establecen pautas comunes a los diferentes agentes económicos para la elaboración y presentación de la información económico-financiera, de forma que sea homogénea, comparable y comprensible para todos los usuarios” (p. 17).

Función de las NIC.

Las NIC cumplen con el objetivo de aumentar la eficacia de la contabilidad por medio de la información presentada de las relaciones financieras entre empresas y terceros, buscan también racionalizar y unificar los métodos contables para determinar costos y cuantificar correctamente los resultados y finalmente lograr una homogenización de los documentos.

En la siguiente tabla se establece la definición, alcance y objetivo de las NIC que intervienen en el presente proyecto, solo se menciona lo más importante para este proyecto de investigación, para lo cual es fundamental contar con la guía de la NIC 1 posterior interpretar la NIC 2 sobre el tema de inventarios en la compañía y luego observar y verificar la relevancia que esta tenga en los Estados Financieros.

Tabla 4. Normas internacionales de contabilidad

Normativa	Objetivo según la IASB	Alcance según la IASB
<p>NIC 1 Presentación de Estados Financieros La NIC, presentación de los estados financieros se implementan con el fin de unificar la información de información contable.</p>	<p>Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.</p>	<p>Una entidad aplicará esta Norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).</p>
<p>NIC 2 Inventarios La NIC 2 tiene como fin establecer el tratamiento contable de los Inventarios.</p>	<p>El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.</p>	<p>Esta Norma se aplica a todos los inventarios, excepto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) [eliminado] b) los instrumentos financieros (véanse las NIC 32 <i>Instrumentos Financieros: Presentación</i> y NIIF 9 <i>Instrumentos Financieros</i>); y c) los activos biológicos relacionados con la actividad y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección (véase la NIC 41 <i>Agricultura</i>).
<p>NIC 24 Información a Revelar sobre Partes Relacionadas La NIC 24 prevé que los estados financieros contengan la información a revelar necesaria</p>	<p>El objetivo de esta Norma es asegurar que los estados financieros de una entidad contengan la información a revelar necesaria para poner de manifiesto la posibilidad de que su situación financiera y resultados del periodo puedan haberse visto afectados por la existencia de partes relacionadas, así como por transacciones y saldos pendientes, incluyendo compromisos, con dichas partes.</p>	<p>Esta Norma se aplicará en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la identificación de relaciones y transacciones entre partes relacionadas; b) la identificación de saldos pendientes, incluyendo compromisos, entre una entidad y sus partes relacionadas; c) la identificación de las circunstancias en las que se requiere revelar información sobre los apartados (a) y (b); y d) la determinación de la información a revelar sobre todas esas partidas.

Fuente: García Montaña y Ortiz Carvajal (2019).

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

La Normativa Internacional de Información Financiera (NIIF) (2019), para Deloitte se define como

conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros (p. 17).

Mediante la creación de dichos estándares internacionales se garantiza la unificación de la información a nivel mundial, de forma tal que la misma se convierta en comprensible y comparable entre distintas entidades.

Función de las NIIF.

Las NIIF cumplen la función de garantizar el acceso a mercados de capital por medio de la estandarización, son una herramienta para evidenciar la transparencia en las cifras de los estados financieros, aportar información consistente y comparable por medio de la utilización de un mismo lenguaje contable y financiero, colaboran en la reducción de costo convirtiéndose en una herramienta para la alta gerencia en la toma de decisiones y finalmente logran simplificar la preparación de los estados financieros debido a que ya tiene parámetros establecidos. (Deloitte, 2019)

Ahora bien, se explicará más a fondo información que es de suma importancia saberla para la base en NIIF.

Las normas internacionales de información financiera en una empresa son de suma importancia, ya que es el rumbo que deben de tomar para los criterios y análisis de los estados

financieros y además para la observancia de un tercero que no comprende cómo es la naturaleza de la compañía, estos deben ser comprensibles y comparables a nivel mundial.

Este marco conceptual presenta la comprensibilidad, relevancia, fiabilidad y comparabilidad de la información como características. Esta información es coherente para la correcta definición de los elementos patrimoniales, reconocimiento de los elementos de patrimonio y su valoración.

Las Normas Internacionales de Información Financiera implica un primer enfoque en los usuarios de la información de las empresas: proveedores, sistema financiero, estado e inversionistas.

La integración de las Normas Internacionales de Información Financiera implica estas normas propiamente emitidas, Normas Internacionales de Contabilidad vigentes y no modificadas por Normas Internacionales de Información Financiera, interpretación de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRIC sus siglas en inglés), interpretación de Normas Internacionales de Contabilidad (SIC) y un marco conceptual.

El marco conceptual fue promulgado por primera vez en 1983 y supone la base de los conceptos y principios sobre los cuales se deben redactar las Normas Internacionales de Información Financiera, sobre las que se debe remitir para su interpretación o ante ausencia de un tema en específico. Garantiza la coherencia de estas normas y persigue un objetivo único, pero muy amplio: proporcionar información financiera útil para los usuarios en su proceso de toma de decisiones. (Ealde, 2019)

Las Normas Internacionales de Contabilidad - Normas Internacionales de Información Financiera ya están empezando a ser una realidad en todo el mundo. Las Normas Internacionales de Contabilidad - Normas Internacionales de Información Financiera pretenden reducir las diferencias contables internacionales, con el objetivo principal de que la información contable sea útil para conocer la situación financiera y económica de la empresa. Por lo tanto, las Normas Internacionales de Contabilidad -Normas Internacionales

de Información Financiera han de ser conocidas suficientemente por toda persona que tenga relación con la contabilidad y la información financiera. (Salas, 2018)

La importancia de las Normas Internacionales de Información Financiera radica en que estructuran la teoría contable, estableciendo los límites y condiciones de operación del sistema de información contable. Sirven de marco regulador para la emisión de los estados financieros, haciendo más eficiente el proceso de elaboración y presentación de la información financiera sobre las entidades económicas, evitando o reduciendo con ello, en lo posible las discrepancias de criterio que pueden resultar en diferencias sustanciales en los datos que muestran los estados financieros. (Sifuentes, 2018)

La contabilidad constituye el medio por el cual se mide y presenta el resultado de una actividad económica, y que en muchos casos se denomina “lenguaje de los negocios”, debido a que es muy usada en la descripción de todo tipo de actividades del ámbito empresarial sin distinguir el tipo de organización mediante la cual se ha constituido dicha organización.

Para *Global Consulting Enterprise E.I.R.L* (2017, basado en la referencia de Sánchez 2005), indica que el proceso contable y la contabilidad son considerados como un método de registro, así como un sistema de información y de control del fenómeno económico y financiero que tiene lugar en el proceso circulatorio y de creación de valores que constituye el soporte para la toma de decisiones en la unidad económica. (párr. 6)

Es importante entender que esta utilidad radica en la calidad del proceso y en los principios y normas que se empleen para obtener el producto final, que son los estados financieros de cada organización.

Los estados financieros son el producto final y principal, luego de procesar las transacciones económicas de una empresa, son los estados financieros y sus notas, además de otro tipo de reportes administrativos o financieros relevantes de vital importancia en el proceso de toma de decisiones empresariales ya que proporcionan información que no está contenida en estos estados.

La información contenida en los estados financieros de las empresas proviene directamente de su sistema contable, el mismo que suministra información relevante y detallada sobre la situación financiera y los resultados de esta, para ser utilizada por diversos usuarios. Los estados financieros y sus notas deben ser preparados con total transparencia, tomando como base los principios contables, así como otros dispositivos legales vigentes en cada país, de tal forma que sean útiles para todos los usuarios. Pero si estos principios contables no están establecidos de acuerdo con estándares internacionales, poco o nada contribuirán a brindar información realmente útil para los usuarios. Estos aspectos nos llevan a resaltar la importancia de que las empresas actúen con transparencia al preparar los estados financieros para ser entregados a los accionistas, así como a los usuarios en general, de tal forma que se muestre la imagen fiel de la empresa y que la información cuente con atributos de suficiencia, veracidad y oportunidad, para contribuir en el proceso de toma de decisiones empresariales.

El proceso de armonización y las Normas Internacionales de Información Financiera ha tenido una evolución e integración de la economía mundial en las últimas décadas, se han presentado como impulsoras y aceleradoras de la búsqueda de un lenguaje común para la preparación de la información financiera y es un tema abordado por varios autores.

A continuación, se adjuntará el listado de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) que están vigentes desde el 2020, y cuáles han sido los anexos de los decretos que las han modificado o adicionado según así lo indica el (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2001):

Tabla 5. Normas internacionales de información financiera.

Normas Internacionales de Información Financiera
NIIF 1. Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.
NIIF 2. Pagos basados en acciones.
NIIF 3. Combinaciones de negocios.
NIIF 4. Contratos de seguro.
NIIF 5. Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas.
NIIF 6. Exploración y evaluación de recursos minerales.
NIIF 7. Instrumentos financieros: información a revelar.
NIIF 8. Segmentos de operación.
NIIF 9. Instrumentos financieros.
NIIF 10. Estados financieros consolidados.
NIIF 11. Acuerdos conjuntos.
NIIF 12. Información por revelar sobre participaciones en otras entidades.
NIIF 13. Medición del valor razonable.
NIIF 14. Cuentas de diferimientos de actividades reguladas.
NIIF 15. Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes.

Fuente: Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2001).

Estados financieros.

Según la IFRS Foundation (2019) en su marco conceptual de la NIC lo define de la siguiente forma:

es proporcionar información sobre los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos de la entidad que informa que es útil a los usuarios de los estados financieros para evaluar las perspectivas de entradas de efectivo netas futuras a la entidad que informa y la administración de la gestión de los recursos económicos de la entidad (p. 24).

Los estados financieros son informes que se emiten interna o externamente siempre y cuando el ente regulador o el Órgano Superior de la entidad así lo requiera, los mismos son de suma importancia pues relevan en un periodo determinado la situación real económica de la entidad y cuan rentable es la misma, además son útiles para la toma de decisiones y así prevalecer con negocio en marcha.

Finalidad de los Estados Financieros.

De acuerdo con la International Financial Reporting Standards Foundation siglas en ingles IFRS Foundation (2019, p. 1018) la NIC 1 tiene la siguiente finalidad “muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados suministrará información acerca de los siguientes elementos de una entidad”;

1. Activos
2. Pasivos
3. Patrimonio
4. ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales
5. flujos de efectivo

El conjunto de los estados financieros comprende:

1. un estado de situación financiera al final del periodo;
2. un estado del resultado y otro resultado integral del periodo;
3. un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
4. un estado de flujos de efectivo del periodo;
5. notas, que incluyan un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa;
6. información comparativa con respecto al periodo inmediato anterior
7. un estado de situación financiera al principio del primer periodo inmediato anterior, cuando una entidad aplique una política contable de forma retroactiva o haga una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

Característica General.

También la IFRS Foundation (2019) en la NIC 1, razonable y cumplimiento de las NIIF de la siguiente manera:

deberán presentar razonablemente la situación financiera, el rendimiento financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad. Esta presentación razonable requiere la presentación fidedigna de los efectos de las transacciones, así como de otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos pasivos, ingresos y gastos (p. 1019).

Elementos de los estados financieros.

Asimismo, la IFRS Foundation (2019) en su marco conceptual de la NIC define de la siguiente manera los elementos de los estados financieros:

Tabla 6. Elementos de los estados financieros

Elemento	Definición
Activo	Un recurso económico presente controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados. Un recurso económico es un derecho que tiene el potencial de producir beneficios económicos.
Pasivo	Es una obligación presente de la entidad de transferir un recurso económico como resultado de sucesos pasados.
Patrimonio	La parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.
Ingresos	Son incrementos en los activos o disminuciones en los pasivos que dan lugar a incrementos en el patrimonio, distintos de los relacionados con aportaciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio Son incrementos en los activos o disminuciones en los pasivos que dan lugar a incrementos en el patrimonio, distintos de los relacionados con aportaciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio.
Gastos	Disminuciones en los activos o incrementos en los pasivos que dan lugar a disminuciones en el patrimonio, distintos de los relacionados con distribuciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio.

Fuente: Marco conceptual NIC (p. 29).

Materialidad o importancia relativa.

En la práctica la materialidad es establecida por el usuario experto, pues es quien deberá de determinar el porcentaje o monto de partida para identificar los movimientos o saldos contables que deban llamar más la atención, sin embargo, la IFRS Foundation (2019) en su marco conceptual de la NIC y la NIC 1 lo explican de la siguiente forma respectivamente:

la información es material o tiene importancia relativa si su omisión o expresión inadecuada podría razonablemente esperarse que influya sobre las decisiones que los principales usuarios de los informes financieros con propósito general adoptan a partir de esos informes, que proporcionan información financiera sobre una entidad que informa específica. En otras palabras, materialidad o con importancia relativa es un aspecto de la relevancia específico de la entidad, basado en la naturaleza o magnitud, o ambas, de las partidas a las que se refiere la información en el contexto del informe financiero de una entidad individual. Por consiguiente, el Consejo no puede especificar un umbral cuantitativo uniforme para la materialidad o importancia relativa, ni predeterminar qué podría ser material o tener importancia relativa en una situación particular (p. 16).

La información es material o tiene importancia relativa si su omisión, expresión inadecuada o ensombrecimiento podría esperarse razonablemente que influya sobre las decisiones que los usuarios principales de los estados financieros con propósito general toman a partir de los estados financieros, que proporcionan información financiera sobre una entidad que informa específica (p. 1014).

Frecuencia de la Información.

Por otro parte en cuanto a la frecuencia de la presentación de la información, cada entidad internamente puede establecer dicha frecuencia, no obstante, la IFRS Foundation (2019, p. 14) en la NIC 1 establece el mínimo de esta de la siguiente forma:

una entidad presentará un juego completo de estados financieros (incluyendo información comparativa) al menos anualmente. Cuando una entidad cambie el cierre del periodo sobre el que informa y presente los estados financieros para un periodo contable superior o inferior a un año, revelará, además del periodo cubierto por los estados financieros:

1. la razón para utilizar un periodo de duración inferior o superior; y
2. el hecho de que los importes presentados en los estados financieros no son totalmente comparables.

Información comparativa.

Con el fin de mejorar la toma de decisiones la información debe ser comparable, la IFRS Foundation (2019) en la NIC 1 realiza la siguiente recomendación:

una entidad revelará información comparativa respecto del periodo anterior para todos los importes incluidos en los estados financieros del periodo corriente. Una entidad incluirá información comparativa para la información descriptiva y narrativa, cuando esto sea relevante para la comprensión de los estados financieros del periodo corriente (p. 1025).

Control Interno.

Control interno según lo menciona Mantilla B (2018), indica que,

el control interno significa cosas distintas para diferente gente. Ello origina confusión entre personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas perspectivas, lo cual origina problemas. Tales problemas se entremezclan cuando el término, si no es definido claramente, se escribe en leyes, regulaciones o reglas (p. 3).

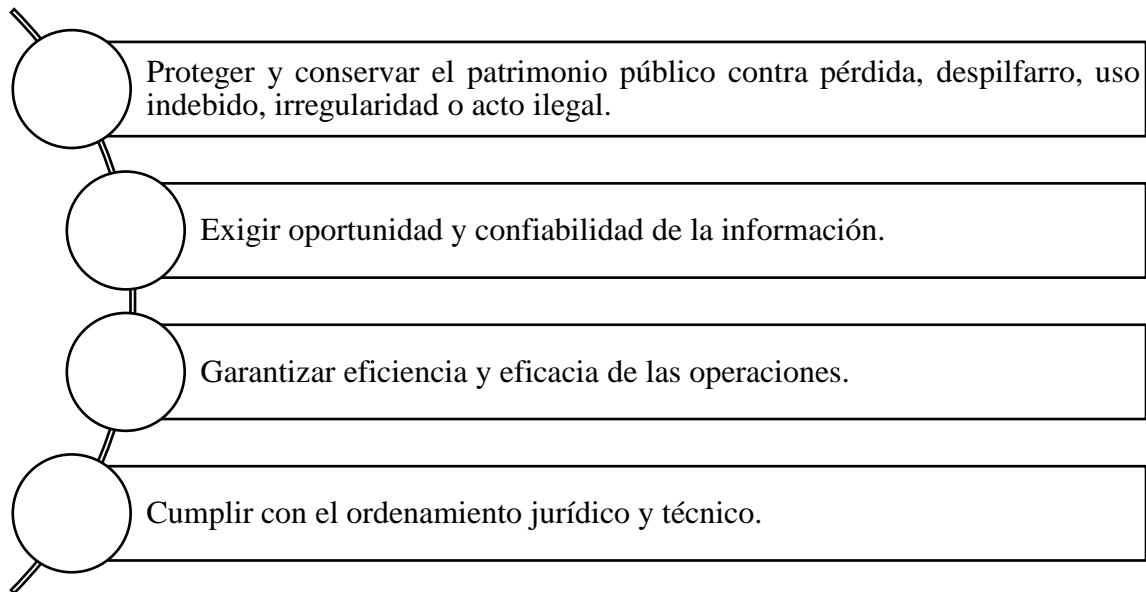
Si bien es cierto, control interno puede ser entendido desde varias perspectivas y así lo menciona Root (1998),

el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (p. 68).

Al tomar en cuenta ambas definiciones, se concluye que, el control interno son acciones que se deben de tomar administrativamente para que se lleve en mejor forma la evolución de la empresa a nivel de planeación y organización de acciones que se tomen para una mejor seguridad en la información.

Objetivos del control interno.

Figura 2. Objetivos del sistema de control interno.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (2017, p. 2).

Importancia del Control Interno.

La gestión de cada institución es un medio por el cual se va a desarrollar una función propia que va a brindar un aporte único para la gestión integral de la administración pública de un país, que, a su vez, busca la satisfacción de una serie de necesidades que han sido previamente identificadas en la colectividad de la ciudadanía, para lo cual se puntuaran específicamente 4 datos de importancia:

1. Permite evaluar la eficacia de la planificación, organización y la dirección de la empresa.
2. Permite lograr una estandarización, medición y dirección del desempeño de los funcionarios en sus labores. Brinda protección de los bienes y recursos contra desperdicios, robos y usos indebidos.
3. Establece mecanismos de prevención y corrección de fallas o errores menores.
4. Ayuda a lograr los objetivos institucionales mediante una articulación de estos.

Componentes del Control Interno.

Según la Contraloría General de la República (2017, párr. 25) “el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión”. Los componentes son los siguientes:

Ambiente de Control

Son los atributos y el entorno en el que se trabajan, adicional a los empleados que impulsan la entidad y son el motor y núcleo del negocio.

1. Evaluación de Riesgos: La entidad debe conocer y poder abordar los riesgos a los que se enfrentan. A de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, para que la organización funcione de forma coordinada.

Valoración del Riesgo

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta la institución, provenientes tanto de fuentes internas como externas, que son relevantes para la consecución de los objetivos, a partir de lo cual el jerarca y los titulares subordinados deben realizar los esfuerzos pertinentes con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.

Actividades de Control

Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos.

1. Información y Comunicación: Toda la comunicación al personal de la entidad de forma que estén informados.
2. Supervisión o Monitoreo: Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

Sistemas de Información

Comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.

Seguimiento del Sistema de Control Interno

Involucra las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del SCI a lo largo del tiempo, así como para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

Limitaciones del Control Interno.

Ningún sistema de control interno puede garantizar el cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo con esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

1. Costo Beneficio: El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.

2. La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias: Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
3. El factor de error humano
4. Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles: Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.

Elementos de control interno.

Para este apartado se definirá un poco acerca de los elementos del control interno, para un mejor manejo de la información, adicional se detallarán características, entre otros datos importantes del control interno.

Tabla 7. Elementos del control interno

Elementos	Definición
De Autocontrol	Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
De Autorregulación	Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación
De Autogestión	Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

Fuente: Mantilla (2018, p. 25).

Características de Control Interno.

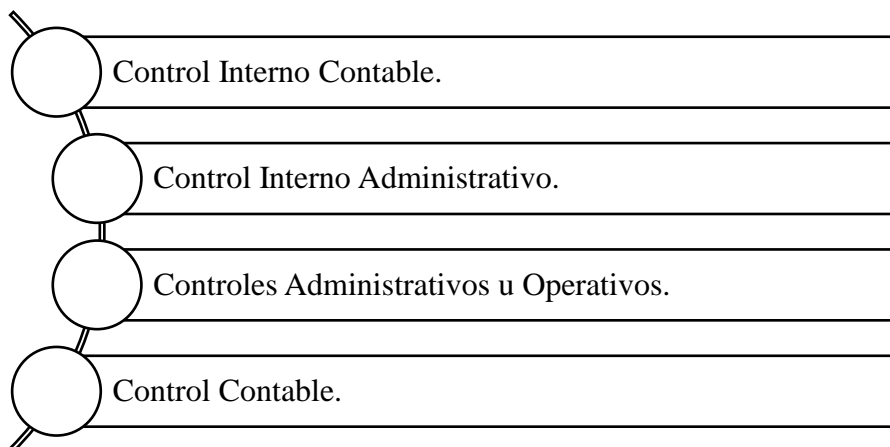
Si bien es cierto, el control interno en cualquier organización se ve como un proceso, que debe y tiene que ser evaluado, lo que lo vuelve parte de las acciones y estructura de toda entidad. Por esta razón las personas que componen la organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente por ello, así como lo menciona la Contraloría General de la República (2017, p. 20) donde nos hablan de las siguientes características del control interno:

1. El control interno es un proceso.
2. El control interno lo llevan a cabo las personas.
3. El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable.
4. El control interno es un medio para la consecución de los objetivos.

Clasificación del Control Interno.

A continuación, se realizará la clasificación del punto anterior para una mejor interpretación de las acciones según su funcionalidad.

Figura 3. Clasificación del control interno



Fuente: Contraloría General de la República (2017, pp. 20-21).

Planeación Estratégica.

La planeación estratégica actualmente se ha convertido en un elemento clave para el desarrollo empresarial y la nueva gestión gerencial moderna pues permite a través del diseño de estrategias alcanzar los objetivos y a los ejecutivos tomar las mejores decisiones.

Según González Millán y Rodríguez Díaz (2019, párr. 12) indican que, en un ambiente empresarial globalizado, donde la tecnología, el medio ambiente, los recursos físicos y humanos se encuentran asociados claramente a las empresas modernas, de tal forma que la competitividad se basa en la astucia de los gerentes y de las herramientas de gestión que estos implementen, de tal suerte que estos puedan tener esta tabla de salvación o simplemente caer rotundamente en el cierre de las compañías.

Por lo tanto, la planeación estratégica se puede caracterizar como una visión futura donde se pueden proyectar las diferentes situaciones empresariales que se pueden presentar tomando en cuenta aspectos del pasado.

Una planeación estratégica contribuye a valorar el entorno, la competencia, las directrices gubernamentales, los avances tecnológicos, etcétera, para posteriormente administrar y ordenar los cambios donde se definen los objetivos de la organización.

En toda organización se necesita tener una visión, una misión, directrices o políticas, que faciliten a través del análisis, tanto interno como externo, saber cuáles son los objetivos que se espera cumplir en el futuro y es allí cuando surge la planeación estratégica, lo que se quiere hacer y establecer, por lo que se debe plantear las estrategias necesarias para cumplir las metas.

Según Chiavenato y Sapiro (2017, p. 55) define que la planeación estratégica se refiere a los objetivos de la organización que afectan su viabilidad y evolución. No obstante, si se aplica de forma aislada resultará insuficiente, pues no se trata tan solo de cubrir las

acciones más inmediatas y operativas. En el proceso de la planeación estratégica es preciso formular de forma integrada y articulada todos los planes tácticos y operativos.

Modelo de Planeación Estratégica

Según Chiavenato y Sapiro (2017, p. 70) el propósito del modelo de la planeación estratégica es formular estrategias e implementarlas por medio de planes tácticos y operacionales (también llamados programas tácticos), con base en algunas premisas. La planeación estratégica debe:

1. Ser sistemática: La planeación estratégica tiene mucho que ver con el comportamiento sistémico y holístico y poco con el comportamiento de cada una de sus partes. Implica a la organización como un todo y se refiere a su comportamiento medular.
2. Enfocarse al futuro: La planeación estratégica tiene mucho que ver con el futuro de la organización. Está orientada a largo plazo. La visión organizacional es importante para definir los objetivos estratégicos que se pretenden alcanzar con el tiempo. Es un puente que conecta con el futuro.
3. Crear valor: La planeación estratégica tiene que ver con el comportamiento orientado hacia los objetivos estratégicos. Sin embargo, la estrategia no solo debe servir a algunos grupos de interés (stakeholders) de la organización, sino que debe crear valor para todos ellos, sean accionistas, clientes, proveedores, ejecutivos, empleados, etcétera.
4. Ser participativa: Todos los miembros de la organización deben formular y entender la planeación estratégica. Como existen innumerables caminos que llevan al futuro, la planeación estratégica debe ser un conjunto alineado de decisiones que moldee el camino elegido para llegar a él.
5. Tener continuidad: La planeación estratégica sirve para articular y preparar la estrategia. Sin embargo, no debe ser algo que solo se haga una vez cada año. No es algo discontinuo. Cuanto mayor sea el cambio del entorno, tanto mayor será

la cantidad de planeación y re-planeación estratégicas que deban hacerse continuamente.

6. Ser implementada: La implementación de la planeación estratégica es el principal desafío. Para que tenga éxito, todas las personas de la organización la deben poner en práctica, todos los días y en todas sus acciones.
7. Ser monitoreada: El desempeño y los resultados de la planeación estratégica deben ser evaluados. Para ello, la estrategia debe incluir indicadores y datos financieros que permitan el monitoreo constante y permanente de sus consecuencias, a efecto de que sea posible aplicar medidas correctivas que garanticen su éxito

Ventajas planeación estratégica.

Los principales beneficios de la planeación estratégica según Chiavenato y Sapiro (2017, pp. 75-76) son:

1. La claridad de la visión estratégica de la organización.
2. La debida comprensión de un entorno sumamente cambiante y competitivo.
3. El enfoque dirigido, mediante objetivos de largo plazo, a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en el futuro.
4. Un comportamiento proactivo frente a los elementos del entorno externo, de modo independiente al de los del entorno interno.
5. Un comportamiento sistémico y holístico que involucre a toda la organización.
6. La interdependencia con el entorno externo.

Elementos planeación estratégica.

Plantear una estrategia de planificación define tanto la estructura de la organización como los procesos internos que buscan el éxito de su desempeño, y para lograrlo existen algunos elementos según Chiavenato y Sapiro (2017, p. 80) los puntos respectivos son:

Tabla 8. Elementos de la planeación estratégica.

Elementos de la planeación estratégica	
1.	Misión organizacional: Es el elemento que traduce las responsabilidades y pretensiones de la organización en su entorno, por medio de la definición del “negocio” y la delimitación de su ámbito de actuación. La misión de la organización representa su razón de ser o su papel en la sociedad. Es, claramente, una definición que antecede al diagnóstico estratégico.
2.	Visión organizacional: Muestra una imagen de la organización en cuanto a la realización de sus propósitos en el futuro. Trata de predecir el futuro, pero sin asegurarlo en el presente. La visión de los negocios crea un “estado positivo de tensión” entre el mundo como es y el que nos gustaría que fuese (sueño). También puede ser una fuente de inspiración, un “llamado”, que estimule y motive a las personas para conseguir que la misión declarada se cumpla con éxito. La visión de los negocios asociada a una declaración de la misión constituye la intención estratégica de la organización.
3.	Diagnóstico estratégico externo: Busca anticipar oportunidades y amenazas a efecto de concretar la visión, la misión y los objetivos de la organización. Analiza las diferentes dimensiones del entorno que influyen en las organizaciones de una manera general. También estudia las dimensiones sectoriales y competitivas del ambiente externo que influyen en las organizaciones.
4.	Diagnóstico estratégico interno: Diagnostica la situación de la organización frente a las dinámicas del entorno, relacionando sus fortalezas y debilidades a fin de crear las condiciones para formular estrategias que representan la mejor adaptación de la organización al entorno en el cual actúa. La alineación del diagnóstico externo y el interno constituye los llamados mapas del entorno y genera las premisas que facilitan la construcción de escenarios.
5.	Determinantes del éxito: La inclusión de la evaluación de los determinantes del éxito en el proceso de la planeación estratégica fue propuesta por Ansoff ⁵⁸ en 1980. Este recurso metodológico representa una etapa del proceso, que se ubica entre el diagnóstico y la definición de objetivos y la formulación de estrategias insertas en las dinámicas de la competencia. Estas buscan evidenciar cuestiones realmente críticas para la organización, las cuales emergen de los elementos del análisis que se ha realizado, aplicando el modelo SWOT. Los determinantes del éxito también son llamadas factores críticos del éxito y son la base de las políticas de los negocios.
6.	Definición de los objetivos: Algunos autores incluyen los objetivos en el proceso de formulación de las estrategias, como los seguidores del modelo de Harvard; y otros trabajan la definición de los objetivos como parte separada de la formulación de las estrategias, como los seguidores del modelo de Ansoff ⁵⁹ . Sea como fuere, la organización persigue simultáneamente diferentes objetivos dentro de una jerarquía de grados de importancia, prioridad o urgencia.
7.	Formulación de estrategias: Este libro está regido por dos concepciones de la formulación de estrategias. Según una concepción, la formulación de estrategias ocurre a partir del análisis competitivo propuesto por Porter, ⁶⁰ el cual se compone de cinco fuerzas que actúan sobre la organización: el poder de negociación de los clientes y los proveedores, la amenaza de sustitutos y de nuevos competidores y la rivalidad de los competidores actuales. Por otra parte, Freeman ⁶¹ considera que la formulación de las estrategias traduce la forma de relacionarse de la organización y de construir “puentes” entre ella y sus

grupos de influencia (stakeholders),⁶² y él dice que las estrategias formuladas solo tendrán éxito si satisfacen las necesidades de esos grupos.

8. Formalización del plan estratégico: El plan estratégico es un plan de acción. Sin embargo, no basta con solo formular las estrategias para esa acción, sino que se deben implementar por medio de programas y proyectos específicos. Se requiere de un gran esfuerzo del personal y de que se empleen modelos analíticos para evaluar, asignar y controlar los recursos. Lo anterior exige que se abarquen todas las áreas de toma de decisiones de la organización, una racionalidad formal en el proceso de la toma de decisiones y un firme control sobre el trabajo, todo eso traducido por el gobierno corporativo, el cual ofrecerá la transparencia que se necesita en las relaciones con los diferentes grupos de interés. Es preciso considerar el efecto de las decisiones en el contexto mayor y sus implicaciones en cuanto a la responsabilidad social de la organización.
9. Auditoría del desempeño y resultados (revaluación estratégica): Se trata de revisar lo que se ha implementado para decidir cuáles serán las nuevas direcciones del proceso, y de mantener las estrategias que han tenido éxito y enmendar las que han fracasado. La revaluación de las estrategias es resultado de un proceso de mediación de los diversos grupos de interés y del análisis de indicadores del desempeño de cada estrategia implementada.

Fuente: Chiavenato y Sapiro (2017, p. 95).

Diagnóstico de la planeación estratégica.

El diagnóstico estratégico se realiza en base a todas las reflexiones que se hacen tomando en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas dentro del entorno de la organización, según Chiavenato y Sapiro (2017, p. 100) considera que el conocimiento estratégico se construye a partir de dos vertientes. En la primera, la organización debe observar el mundo que la rodea, conocer el contexto, el macroentorno en general y su sector de actividad en particular, para hacer el diagnóstico estratégico externo y familiarizarse con los mares por donde navegará. Esto significa que debe conocer el contexto externo, o sea, el terreno de sus negocios o sector en el que participa. Asimismo, debe prever los escenarios futuros de ese contexto externo para prepararse para los mares donde la organización navegará en el futuro.

Además, el diagnóstico estratégico externo: Comprende el entorno competitivo de los negocios, presenta los sistemas de información del mercado, la identificación de los indicadores de tendencias, la evaluación del entorno del mercado y de los negocios, el análisis de la evolución sectorial, la evaluación de las fuerzas competitivas, el análisis de la

competencia y la comprensión de los grupos estratégicos. En concreto, presenta los procedimientos para el análisis del entorno de los negocios, por medio de la identificación de las amenazas y las oportunidades, para el análisis de las variables macroeconómicas (demográficas, económicas, geográficas, tecnológicas, políticas, legales, sociales y culturales) y para el análisis de las variables microeconómicas (clientes, competidores, canales de distribución y proveedores).

También el diagnóstico estratégico interno: Comprende el entorno de la organización; evalúa sus recursos tangibles e intangibles; explica los elementos principales de la auditoría de los recursos de la organización, que se complementan con los modelos del desempeño competitivo; y explora las líneas principales de desarrollo y las capacidades competitivas, al realizar una asociación entre las fuentes de su cadena de valor y la creación de las competencias centrales. Es decir, presenta los procedimientos para el análisis del ámbito interno de la organización (rayos X) por medio de la definición de las fortalezas (fuerzas internas) y las debilidades (fragilidades internas) de la organización, considerando sus diferentes unidades de negocios y áreas de apoyo (recursos humanos, marketing, finanzas, producción, operaciones y otras).

Proceso de Dirección de la planeación estratégica.

Según Arguello Pazmiño, Llumiguano Poma, Gavilánez Cárdenas, y Torres Ordoñez (2020, p. 60) la actividad de dirección está presente en todas las organizaciones sin importar su misión o fin. Para el contexto del presente texto se enfocará hacia la dirección como proceso de administración en el sector empresarial. El proceso se encarga de ejecutar la planeación realizada, la integración de los recursos de la empresa y establecen los controles a seguir dentro de la organización.

Función de la dirección en el proceso administrativo

Según Ávalos Reyes, Puente Ríofrío, Viñán Villagrán, y Carrasco Salazar (2017, p 13) considera que a la hora de hablar de dirección de una empresa mucha gente lo confunde con lo que es la administración y la gestión, ya que dirigir consiste en conseguir objetivos para la empresa mediante el uso de los factores disponibles, desarrollando las funciones de planificación, organización, gestión y control. El trabajo del directivo es combinar recursos humanos y técnicos lo mejor posible para poder conseguir los recursos deseados.

En conclusión, la administración visualiza la estructura interna de la empresa únicamente, mientras que la gestión tiene un horizonte más amplio se centra en aspectos horizontales y transversales de la organización y la dirección es el resultado de poner en marcha lo acordado entre la administración y gestión. El proceso de dirección va a afectar a todos los niveles que componen el proceso de dirección de la empresa, básicamente se van a distinguir 3 niveles.

1. Alta dirección: es la encargada de tomar las decisiones últimas del sistema empresarial como son los planes a largo plazo, cambio de la estrategia de los productos etc. Se encarga de llevar a cabo y coordinar las decisiones tomadas en la alta dirección, normalmente especializándose en tareas y funciones propias de un sistema productivo; son los ejecutivos que se encargan de dirigir los distintos departamentos que componen la empresa.
2. Dirección Intermedia: son los encargados de desarrollar los planes y procedimiento detallado para poner en práctica los objetivos y planes decididos por los altos directivos.
3. Dirección Operativa: son los directivos encargados de la supervisión y dirección de los trabajadores asignándoles el trabajo y evaluando sus resultados.

Etapas de la Dirección de la planeación estratégica.

En este campo se podrá visualizar las etapas de dirección de la planeación estratégica, esto es demasiado importante en cada compañía, puesto que es la guía o rumbo para el giro de negocio.

Tabla 9. Etapas de dirección de la planeación estratégica.

Etapas de dirección de la planeación estratégica
<p>a. Toma de decisiones La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.</p>
<p>b. Integración: La integración comprende la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes. Existen ciertas reglas de administración, necesarias para lograr la efectividad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El hombre adecuado para el puesto adecuado: en otras palabras, esto quiere decir que el hombre debe de poseer las características que la empresa establezca para desempeñar un puesto. 2. De la provisión de elementos necesarios: a cada miembro de la empresa debe proporcionársele los elementos necesarios para hacer frente eficientemente a las necesidades de su puesto. 3. De la importancia de la introducción adecuada: el momento en que el elemento humano ingresa a una empresa es trascendental, pues de él dependerá su adaptación al ambiente de la empresa.
<p>c. Motivación: La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados. Múltiples son las teorías que existen en relación con la motivación, pero todas pueden agruparse en dos grandes tendencias. Teorías de Contenido</p>
<p>d. Teorías de aprendizaje o del enfoque externo. Ambos tipos de teorías han sido de gran trascendencia en la explicación de la conducta organizacional, ya que a través de ellas se describe la razón por la cual los empleados son productivos, o lo que impulsa su conducta, a la vez que se aportan datos valiosos para mejorar dicha conducta.</p>
<p>e. Teorías del Contenido Estas, tratan de especificar lo que impulsa la conducta; también son conocidas como teorías de explicación interna; han sido las de mayor difusión, por ello se les llama también teorías tradicionales; explican la conducta con base en procesos internos. Motivación de grupo</p> <p>Diversos autores establecen que, para motivar a un grupo, es necesario considerar ciertos factores tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Espíritu de equipo: el sentir identificado con un grupo de trabajo para lograr fines comunes aumenta la productividad del empleado. 2. Identificación con los objetivos de la empresa: el coordinar los intereses de grupo con los individuales, y todos con los de la organización, motivará al grupo, ya que éste se auto realizará con la obtención de los objetivos específicos.

3. Practicar la administración por participación: lograr que el trabajador se integre emocional y mentalmente a la situación del grupo de trabajo y a los objetivos de la empresa, mediante su participación en las decisiones.
4. Establecimiento de relaciones: humanas adecuadas. la implantación de sistemas adecuados de comunicación y autorrealización dentro de la empresa promueve la eficiencia del personal.
5. Eliminación de prácticas no motivadoras: para elevar la moral de los empleados es necesario eliminar las siguientes prácticas:
 - a. Control excesivo.
 - b. Poca consideración a la competencia.
 - c. Decisiones rígidas.
 - d. No tomar en cuenta los conflictos.
 - e. Cambios súbitos.
 - f. Comunicación

Fuente: Chiavenato y Sapiro (2017, p 102).

Manual de Procedimientos

Según Rojas Hurtado (2011, p 67) refiriéndose de Valencia (2002) indica que un manual es: “Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una Empresa, que se considera necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. Para nosotros, sin embargo, un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad. La primordial tarea de los manuales administrativos debe ser el de instruir al colaborador acerca de aspectos tales como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y normas con el fin de, alcanzar una mayor eficiencia en las actividades laborales.

Historia del manual de procedimientos.

Según Gómez Vargas (2010, p. 15) a lo largo de la historia, toda empresa o institución adopta reglas y reglamentos, normas de servicios, instrucciones, órdenes, etc., que los coordinadores deben conocer para realizar adecuadamente su trabajo. Estas instrucciones son comunicadas en el momento oportuno a las personas, pero luego son archivadas y por lo general, caen en el olvido por falta de consulta. Con el tiempo las normas pasan y llegan otras a remplazarlas, el volumen de éstas aumenta y siguen disparándose. No hay control y los

coordinadores ya no conocen cuáles son las que están vigentes. Aquí surge la necesidad de los manuales.

Beneficios del manual de procedimientos.

Según Gómez Vargas (2010, p. 16) los beneficios de contar con un manual de procedimientos:

1. Estandarizar y uniformar el desempeño de las personas.
2. Simplificar los procesos.
3. Agilizar el funcionamiento de la Institución o Empresa, al evitar pérdidas innecesarias de tiempo.
4. Perdurar en el tiempo. Al documentar procedimientos garantizamos su permanencia en el tiempo, evitando con ello que nuevos empleados por olvido, desconocimiento o mala intención dejen de hacer esa labor.

Según Vivanco Vergara (2017, párr. 6) contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales, a continuación, mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo.

1. Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
2. Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
3. Estandarizan los métodos de trabajo.
4. Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos

que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivero, computadora, diskette, escritorio, almacén, entre otras.

5. La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
6. Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
7. Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
8. Establecen los controles administrativos.
9. Facilitan la toma de decisiones.
10. Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
11. Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
12. Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Características del manual de procedimientos.

Según Solís Murillo (2012, párr. 19) y de acuerdo con Corrales (2009), a partir de Méndez Mestre (2007) las características de un procedimiento son:

- a. Flexibilidad: Capacidad de asimilar de manera rápida los cambios provenientes del proceso adaptándose a estos.
- b. Mejoramiento continuo: Capacidad de ser susceptible de mejoras basadas en la retroalimentación de sus resultados en cada período en el que se evalúe.
- c. Sinergia: Capacidad para involucrar a todos en el cumplimiento de los objetivos y en el alcance de la meta del proceso.
- d. Parsimonia: Existe una armonía entre los pasos del procedimiento, permite llevar a cabo un proceso complejo de forma relativamente sencilla.
- e. Pertinencia: Posibilidad que tiene el procedimiento de ser aplicado en los procesos sin tener consecuencias negativas para los mismos.

- f. **Fiabilidad:** Capacidad de funcionar continuamente sin obstaculizar el proceso de toma de decisiones.
- g. **Racionalidad:** Capacidad de cumplir su objetivo y desarrollar sus funciones con los recursos necesarios.
- h. **Apertura:** Capacidad de relacionarse con el resto de los sistemas, lo cual le permite asimilar de manera rápida los cambios del entorno adaptándose a estos.
- i. **Generalidad:** Posibilidad de su extensión como instrumento metodológico para el diagnóstico de la calidad en los procesos de las organizaciones con características no idénticas.

Capacitación del Personal.

Según Jamaica González (2015, párr. 23) en materia de recursos humanos se hace necesario que las pequeñas organizaciones establezcan políticas de capacitación permanentes en cabeza de la dirección la empresa ya que esta área es quien debe motivar y estimular a los colaboradores para que se preparen a enfrentar los nuevos cambios que trae el entorno y la globalización como factor de integración comercial, independientemente del tamaño de la organización.

Teniendo en cuenta que el fin último de la capacitación es garantizar el cumplimiento de la misión de la organización, se hace necesario que dicho ámbito haga parte de las estrategias organizacionales que se aplican a todos los niveles y áreas de la empresa, y es el constante cambio en el mundo lo que genera su importancia, toda vez, que es necesario que la organización se adecue de forma rápida y efectiva a las necesidades del mercado. Así las cosas, se deberán generar planes o programas de capacitación eficaces, que no pueden diferenciarse entre grandes, medianas o pequeñas empresas, ya que cualquiera de ellas debe enfrentar situaciones previsibles o situaciones imprevisibles, para las cuales las maquinas no están preparadas, y donde la participación intelectual de los colaboradores será la diferencia.

Es necesario que la mediana y pequeña empresa tenga estudios detallados de los perfiles laborales con los que cuenta en materia de selección de personal, de tal modo que se puedan identificar los conocimientos técnicos que deben tener los colaboradores en cada una de las áreas. Así, se generarán los planes de capacitación específica que permiten la renovación y actualización de conocimientos en las áreas que se requieran. Como ejemplo se tiene principalmente el uso de equipos tecnológicos de última generación que requieren un conocimiento específico para su operación, y los cuales son de vital importancia no solo para el rendimiento de la organización, en materia de reducción de tiempos de producción, reducción de gastos, reducción de procesos, sino también para el aumento en las ganancias por concepto de aceptación del mercado, competitividad, innovación y otros factores.

La rotación de personal ha sido un aspecto de variados estudios en el ámbito organizacional, sin embargo, desde el punto de vista de la capacitación, se hace conveniente perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, buscando potenciar a este en todos los aspectos posibles para que su rendimiento sea el esperado y el óptimo. Es por ello por lo que los planes de capacitación organizacional están enfocados a garantizar que los procesos se ejecuten de acuerdo con los planes estratégicos y operacionales de la empresa, y allí no cabe la posibilidad de efectuar cambios drásticos de personal.

La capacitación como gasto genera una limitante en las organizaciones de menor tamaño, sin embargo, un análisis profundo determinara en el mediano y largo plazo que los resultados que puede ofrecer una estrategia de capacitación al personal que compone la organización redundaran en resultados positivos y aumento de la productividad y calidad en el trabajo. Atendiendo a lo anterior podemos visualizar una cadena de beneficios que se desprenden de la implementación de un sistema de capacitación interno efectivo en una organización.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.

El marco metodológico es donde se exponen los métodos prácticos y teóricos, estos se utilizan para analizar la problemática o el tema que se planteó al inicio de la investigación, es en este capítulo donde se vinculan las etapas de todo el proceso de investigación y se correlaciona con la teoría sustentada antes y durante este capítulo. Además, establece las estrategias adecuadas para poder responder a las preguntas planteadas o bien los objetivos del estudio. En este marco se incluyen diferentes herramientas para la recolección de datos, que subsiguientemente serán diseñados, analizados y explicados en etapas posteriores de este.

También es de suma importancia ya que guía a los investigadores en la consecución de la meta y así permite establecer con claridad los pasos a seguir para alcanzar y poner a disposición el análisis que será llevado a cabo de forma cualitativa, cuantitativa o mixta y de ahí su enfoque para que la solución sea importante para la empresa.

Para Azuero Azuero (2019) en su revista titulada Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación, expone que:

es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos (p. 112).

En este sentido, el marco metodológico es uno de los pasos más importantes y decisivos en la elaboración del proyecto, ya que se inicia con el fin de determinar la forma en que se recogerán los datos y su correspondiente análisis e interpretación, de esto depende que en la investigación se obtengan resultados válidos y confiables que respondan a los objetivos inicialmente planteados.

En conclusión, el marco metodológico dentro del proyecto de investigación señala o expresa que debe hacerse para obtener la información deseada y este proceso de diseño es imprescindible tanto en el caso de abordajes cuantitativos, cualitativos o mixtos y debe establecerse en la investigación.

A continuación, todo lo que representa el sistema metodológico empleado para la ejecución de la presente investigación:

Tipo o enfoque de investigación.

Debido a la naturaleza de la investigación, en este trabajo se dará el enfoque mixto para lo cual implica en la recolección de datos cualitativos y cuantitativos.

La investigación cualitativa como lo indica su nombre es aquella investigación donde se obtiene la información por medio de cualidades ya sean positivas o negativas de la meta propuesta; adicional está basada en encuestas, cuestionarios, observaciones, entre otros métodos.

Este enfoque también se guía por la creación de los conocimientos de las personas implicadas en los procesos, lo que da enriquecimiento a este enfoque son las experiencias, actitudes, creencias por los colaboradores, ya que estos son los que obtienen de primera mano la vivencia en la acción.

Por otro lado, la investigación cuantitativa como lo indica su nombre es la parte de conteo o de análisis, para detallar un poco más el concepto la Universidad de Alcalá (2022) indica que:

es un procedimiento basado en la investigación empírico-analista. Esto significa que basa sus estudios en números estadísticos para dar respuesta a unas causas concretas y a sus posibles efectos. El objetivo de la investigación cuantitativa es obtener respuestas de la sociedad a ciertas preguntas muy concretas. Su propósito

empresarial sería tomar las decisiones más efectivas a la hora de alcanzar los objetivos que se persigan (p. 65).

Este enfoque implica el uso de herramientas estadísticas, y matemáticas para obtener resultados, y concluir en su propósito al cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectable.

La investigación mixta es la investigación creada por la parte cualitativa y cuantitativa de la investigación, en otras palabras, es la combinación de los conceptos antes mencionados, la investigación mixta según Hernández Sampieri (2014) indica que:

implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema (p. 532).

Este enfoque implica en hacer uso de los recursos cualitativos y cuantitativos para la integración y discusión conjunta.

Alcance de investigación.

El alcance de la investigación determina lo que se va a abarcar e indica el resultado que se espera obtener a partir de este, dicho en otras palabras, persigue los diferentes enfoques en lo que se va a llevar cabo el presente estudio de investigación, por otro lado, es importante mencionar que, debido a esto, condiciona el o los métodos que se seguirán con la finalidad de obtener las respuestas que se buscan para llevar a cabo la indagación.

Para ampliar un poco más el concepto anterior Hernández Sampieri (2014) redacta que: “tiene que ver con la estrategia de la investigación que se pretende abordar, es decir, si ésta será exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, el estudio desarrollará un continuo de causalidad que define la manera de abordarlo” (p. 88).

En la siguiente tabla se explican los diferentes alcances con sus características para brindar un mejor entendimiento previo a determinar los que fueron elegidos para este trabajo:

Tabla 10. Tipos de alcances de investigación.

Tipo	Definición	Método
Exploratoria	Se encarga de investigar problemas poco estudiados indagando desde una perspectiva innovadora, esto lo que lleva a tener un terreno firme para nuevos estudios.	Identifican conceptos o variables promisorias a estudiar en otra investigación.
Descriptiva	Describe fenómenos especificando sus propiedades, características y rasgos sobresalientes u importantes.	Identifica un fenómeno objeto o sujeto involucrado, definiendo las variables que se van a medir. también recolecta datos para medirlas y llevar a conclusiones.
Correlacional	Busca asociar variables para con ello conocer la relación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables de un contexto en particular.	Identifica y mide variables, establece hipótesis, analiza la vinculación entre uno o más variables probando cada hipótesis.
Explicativa	Establece causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Explica porque ocurre cada fenómeno y las condiciones en las que se manifiestan y por qué se relacionan entre dos o más variables.	Desarrolla múltiples variables y explicando porque se relacionan dichas variables.

Fuente: Hernández Sampieri (2014, p. 89).

A continuación, se detallarán cada uno de los enfoques elegidos para esta investigación.

Investigación exploratoria.

El primer tipo de investigación a aplicar hace referencia Hernández Sampieri (2014), en que “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 91).

El estudio exploratorio permitirá que se entre en contacto con el tema a desarrollar y posteriormente se obtendrá los datos suficientes y necesarios para poder tener una investigación a mayor profundidad, teniendo como objetivo principal la construcción de un formulario donde se evidencie la implementación de funciones acordes a la responsabilidad de los puestos y así el cumplimiento de estos.

Para complementar el concepto de investigación exploratoria Ortiz (2019, p. 56) indica que “corresponde al primer acercamiento a un tema específico antes de abordarlo en un trabajo investigativo más profundo. Se trata de un proceso para tener información básica relacionada con el problema de investigación”.

En esta investigación lo que plantea es reducir lo más que se pueda la problemática para llegar al punto de inicio, es aquí donde se explora toda la compañía para tener claro el ambiente y la naturaleza como tal del negocio.

Investigación descriptiva.

El segundo tipo de investigación a aplicar es la descriptiva, esta consiste en describir la gestión actual de la empresa en cuanto a las inducciones del personal, esto a través de las encuestas a los colaboradores, el punto no es solo para la recolección de datos, sino a la identificación de las variables, como se relacionan, y en base a esto las recomendaciones al respecto.

Como bien lo menciona Hernández Sampieri (2014),

la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 92).

Teniendo en claro lo anterior, la investigación se desarrollará viendo los comportamientos de los colaboradores, como sus proveedores y clientes ante la ferretería, en temas de recepción, despacho y la parte procedimental con la mercadería.

Investigación explicativa.

Este proyecto de investigación finalizaría con la investigación explicativa, que por así decirlo se hace la investigación con la construcción de datos (exploratoria), luego se describen los datos (descriptiva), para finalizar con la explicación de los otros dos métodos de investigación (explicativa).

La última investigación que se aplicará es la explicativa, que consiste en explicar los datos obtenidos de las investigaciones anterior y además de establecer causas de los sucesos presentados, también se facilitará la explicación a la organización del manual de procedimientos para que exista un adecuado control y manejo de los inventarios, a través de cuestionarios que identifiquen el paso a paso de los procesos y procedimientos.

Según Hernández Sampieri (2014) indica que la investigación explicativa pretende ir:

más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p. 95)

Lo anterior hace hincapié a que se deben explicar muy detalladamente los eventos o sucesos ocurridos en la compañía, teniendo en cuenta el comportamiento de los colaboradores con los instrumentos que se van a aplicar.

Para finalizar con los tipos de investigación y enfatizar con el presente trabajo tiene como objetivo principal, proporcionar los controles adecuados en los artículos de la ferretería para tener con mejor materialidad la información indagada, adicional ver que se cumpla o se reconozca la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad 2 sobre los inventarios, incluyendo también un poco de las Normas Internacionales de Información Financiera con un detalle adicional de control interno.

Sujetos y fuentes de información.

Para indicar un poco acerca de los sujetos de información Álvarez Vega (2020) indica que los sujetos son:

las personas, instituciones o bases de datos que podrían ofrecer al investigador la información requerida para dar respuesta al planteamiento del problema de estudio, por ejemplo, educadores, administradores, personal de alguna empresa, técnicos, peritos en la materia, estudiantes, entre otros. Aquí se deben anotar y describir detalladamente, podría hacerse por medio de una tabla donde se sintetice la información (p. 27).

Según la base anterior, se puede determinar que los sujetos son importantes en una investigación, puesto que son los involucrados en los procesos de las compañías, para esto es importante determinar una población de interés que determine algún beneficio en conjunto de los implicados en la investigación.

Para las fuentes de información Álvarez Vega (2020) indica que:

en el caso de las fuentes de información primarias, es necesario enfatizar en el hecho de que estas provienen de manera unívoca de los sujetos de la información (en investigación académica deben considerarse al menos tres fuentes primarias distintas con el fin de poder aplicar correctamente la validez a partir de la triangulación metodológica). Por otro lado, las fuentes secundarias son los documentos escritos o electrónicos, que el investigador debe consultar para recabar los datos e información, requeridos para la fundamentación; por ejemplo: reglamentos, normas, políticas, manuales, libros, revistas, tesis, videos, fotos, mapas, entrevistados, paneles de expertos, entre otros. Es necesario explicar, lo más amplio posible, los criterios que se utilizaron para seleccionar un sujeto o una fuente de información en particular. Aquí se deben anotar y describir detalladamente, podría hacerse por medio de una tabla donde se sintetice la información (p. 27).

Lo anterior determina que las fuentes utilizadas en las investigaciones son de gran ayuda para la guía y complementación del tema de investigación.

Población de interés.

La población de interés se toma de una muestra seleccionada, según Hernández Sampieri (2014) indica que la población de interés sirve para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación (p. 567).

Indicado antes lo mencionado, para el presente proyecto se determina como población de la Ferretería Lucas a 4 departamentos los cuales serán: proveeduría, bodegas, ventas y contable de los cuales se harán 5 entrevistas específicas a los miembros escogidos y cuestionarios a un subgrupo de personas de cada departamento.

En este caso la población se cataloga como finita, ya que se pueden determinar las personas y tiempo para cada instrumento a utilizar.

Tipo de muestreo.

Para la elección de la muestra de estudio se eligió utilizar el muestreo por conveniencia, el cual, para Otzen y Manterola (2017) indican que “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (p. 230).

Lo anterior implica a la elección estratégica de la muestra de estudio para dar un resultado acertado en cuanto a la opinión a mostrar.

Tamaño de la muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra según Méndez (2020) dice que:

hace referencia a la proporción significativa que se extrae de la población y que cumple con los objetivos de la investigación. Se utiliza mucho para realizar estudios de mercado e investigaciones comerciales. Así pues, el tamaño de la muestra beneficiará al investigador en no gastar tanto por conocer los datos de la población y se calculará en función del presupuesto establecido y del tiempo (p. 105).

En este caso la muestra de estudio se compone por 5 colaboradores cuyos nombres y cargos se detallan a continuación:

1. Contador: Jorge Umaña Chacón
2. Provedora: Diana Carolina Cortés Zúñiga
3. Bodeguero 1: Juan Daniel Mena Calderón
4. Encargado de Bodega: Dennis Eduardo Loaiza Sánchez
5. Supervisor de Ventas: Alfredo Brenes González

Los colaboradores mencionados anteriormente corresponden a los departamentos que están en investigación para este trabajo.

Selección y distribución de la muestra.

La selección y distribución de la muestra con esta población que se eligió para el respectivo estudio son los usuarios y áreas encargadas que se ven afectadas en el tema de como administran los inventarios, para lo cual es el equipo más adecuado para evaluar lo que se está investigando.

Fuentes de información.

Para Maranto Rivera y González Fernández (2015), las fuentes de información dentro de un estudio son “un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos. El siguiente esquema muestra los diversos tipos de fuentes de

información”, los cuales se pueden obtener por distintos medios, clasificándose como primarias, secundarias y terciarias.

Para el presente estudio se utilizarán los tres tipos de fuentes según Maranto Rivera y González Fernández (2015) los cuales se explicarán con detalle:

1. *Fuentes primarias*: contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros.

Reconociendo lo anterior, las fuentes de esta tipología utilizadas en esta investigación son las siguientes: libros enfocados en la temática contable y financiera, tesis académicas, artículos relacionados a dicha temática, repositorios y revistas.

2. *Fuentes secundarias*: son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

Dentro de este campo las fuentes utilizadas en este proyecto comprenden: comentarios de libros, tesis y otros documentos especializados.

3. *Fuentes terciarias*: son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son; bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones.

Algunas de las fuentes terciarias utilizadas contemplan los estados financieros de la ferretería, información obtenida de la página web e información entregada por parte de la ferretería.

Para la elaboración del presente proyecto se utilizaron los tres tipos de fuentes, en primer lugar, las secundarias en la construcción de los antecedentes de la investigación, en segundo lugar, se utilizaron las fuentes primarias para la construcción del marco conceptual y en tercer lugar si utilizaron fuentes terciarias para la obtención de la información a analizar.

Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

Para poder alcanzar una recolección exitosa de la información, fue preciso diseñar instrumentos y técnicas por medio de la cual se capta detalle a detalle la información pertinente a cada objetivo planteado.

Para el presente estudio se utilizarán los instrumentos y técnicas de recolección de datos los cuales define de la siguiente forma:

1. *Matriz de análisis:* son instrumentos diseñados para extraer información, por lo regular no tan evidente, ya sea de un documento o de una situación real. La matriz de análisis proporciona criterios para reagrupar los indicios de un evento en nuevas sinergias que permiten descubrir en ese evento aspectos inexplorados. La matriz de análisis es uno de los instrumentos que se engloban dentro de las técnicas de observación, porque los indicios son detectados directamente por el investigador a partir de la observación de los objetivos de estudio, sin recurrir al cuestionamiento o al dialogo con otras personas (Urbe, 2017).
2. *Tabla comparativa:* compara dos o más objetos o ideas, para el caso del proyecto sería comparar el adecuado uso de los inventarios, se tomará como referencia el antes, el durante y el después.
3. *Entrevistas:* para obtener un entendimiento sobre la gestión y ejecución del sistema de control interno en los inventarios, según Segura Garro indica que la entrevista

permite “un diálogo que se sostiene con un propósito definido y no por la satisfacción de conversar. Las palabras, los ademanes, las expresiones y las inflexiones concurren al intercambio de conceptos que constituyen la entrevista” (2017, p. 53).

4. *Cuestionarios*: este compuesto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparando hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, este instrumento permitirá analizar la metodología empleada en el tema de los inventarios, para poder mejorar los procesos en dicha cuenta contable.
5. *Observación*: esta técnica permite observar comportamientos atípicos o vicios en la inadecuada aplicación de la normativa, según Hernández Sampieri (2014) indica que esta permite “analizar conflictos familiares, eventos masivos, la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etcétera” (2014, p. 252).

Variables de investigación.

Las variables son todos aquellos parámetros que desde el punto de vista investigativo se revisten de interés, puesto que se pueden medir y que cuentan con características importantes o requeridas para la investigación.

Complementando el criterio anterior, para Hernández Sampieri (2014), menciona que “las variables de la investigación son las propiedades medidas y que forman parte de las hipótesis o que se pretenden describir (género, edad, actitud hacia el presidente municipal, inteligencia, duración de un material, presión arterial...) (p. 277).

Variable 1. Organización de manual de procedimientos.

1. *Definición conceptual*: un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2010, p. 6)

- a. Delimitación de los procedimientos.
 - b. Recolección de la información.
 - c. Análisis de la información y diseño del procedimiento a ejecutar.
2. *Definición operativa:* Esta variable en la Ferretería Lucas S.A se comprobará por medio de los antiguos manuales de procedimientos donde se indique la suficiente información, para realizar un proceso.
 3. *Definición instrumental:* Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
 - a. Entrevistas a los departamentos seleccionados (Contabilidad, Ventas, Bodegas y Proveeduría).
 - b. Cuestionario a los empleados que conforman parte del proceso de los inventarios de mercadería.

Variable 2. Gestión actual de la Ferretería Lucas S.A

1. *Definición conceptual:* Para toda entidad, la gestión que se realice para llevar el negocio en marcha de una organización es el pilar más importante porque determina el rumbo a establecer del negocio en el mercado, por lo que Westreicher (2020) menciona que, la gestión actual de las empresas es “un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo”.
2. *Definición operativa:* Se realizará una revisión analítica de la compañía, verificando las partidas inventario de mercadería para verificar su razonabilidad, claridad y transparencia en los Estados Financieros en el periodo comparativo de Febrero-Marzo 2021 a Febrero-Marzo 2022.
3. *Definición instrumental:* Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
 - a. Observación en la Ferretería Lucas S.A
 - b. Tabla comparativa de estados financieros de los periodos antes mencionados, de la cuenta de inventarios de mercadería.

Variable 3. Suficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno.

1. *Definición conceptual:* En esta variable se analizará el Sistema de Control Interno (SCI), que, según el Ministerio de Educación Pública (2017), “es la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los objetivos organizacionales”.

Por otro lado, de acuerdo con Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, Santos Cid (2005, p. 3) indican que “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:

- a. Confiabilidad de la información.
 - b. Eficiencia y eficacia de las operaciones.
 - c. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
 - d. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.
2. *Definición operativa:* Para Ferretería Lucas S.A, el control interno va con el cumplimiento de la documentación y procesos que aseguren la materialidad de la partida indicada en este estudio, pero además y es de suma relevancia aterrizar en el tema de los inventarios para un mejor control y exactitud de estos, ya que el recurso más importante de una compañía de *retail*, son los inventarios, si estos no tienen una adecuada trazabilidad y control, la compañía podría verse afectada enormemente en su partida de costos, rentabilidad y utilidad, por otro lado hay que tener en cuenta la normativa, además de entender y aplicar lo que esta implica y para el tema de inventarios la norma que se usa es la NIC 2. Si se cumple con el sistema de control interno, valorando con ello la suficiencia y efectividad, donde se permitirá mitigar el riesgo de los estados financieros y el proceso y procedimiento de la partida indicada podrán tener un gran avance con los resultados propuestos de esta variable.
 3. *Definición instrumental:* Esta variable se realizará mediante la aplicación del siguiente instrumento:
 - a. Matriz de análisis.

Tabla 11. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de investigación

Objetivo específico	VARIABLES DE ESTUDIO	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Establecer a la organización un manual de procedimientos que permita un adecuado control y manejo de las existencias, con el paso a seguir, indicación del responsable, actividad a realizar y tiempo de duración de la implementación.	Organización de manual de procedimientos	Acción de conocer el detalle de las operaciones necesarias para llevar a cabo el ingreso, proceso de distribución de la mercadería, y despacho de esta.	Eficacia en la entrega de materiales. Almacenaje de la mercadería Recepción de mercadería	Entrevista y cuestionario a los colaboradores de ventas, bodegueros y proveeduría. (Véase anexo #3 y #12)
Explicar la gestión actual de la empresa en cuanto a la inducción al personal de bodegas y ventas para verificar las funciones brindadas acordes a las responsabilidades de los puestos y así observar el cumplimiento de estas.	Gestión actual de la empresa	Nivel de control de las actividades de los colaboradores para la compra y venta de la mercadería, dando a conocer los responsables y registros necesarios que deben llevarse a cabo.	Funciones y responsabilidades de los colaboradores. Capacitación de los colaboradores.	Observación para los departamentos y Tabla comparativa. (Véase anexo #2).
Especificar las funciones para un mejoramiento de los departamentos que estén involucrados con los inventarios de mercadería antes de la nueva solución.	Análisis posterior del trabajo	Implementación del manual de procedimientos, con la distribución de las áreas y las personas que deben tener disponibles paso a paso la implementación.	Registro en las bases de datos el inventario físico. Distribución de la mercadería. Rotación del inventario	Matriz de análisis. (Véase anexo 1).

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en cada una de las fuentes mencionadas en las citas)

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

La investigación se plasmará de acuerdo con los resultados obtenidos por medio de las distintas técnicas e instrumentos utilizados, en este caso matriz de análisis, tabla de comparación, entrevistas, cuestionarios y observación. A continuación, se señala la manera en que se llevó a cabo el proceso de recolección de datos:

Para empezar con los instrumentos, primero se aplicaron las entrevistas del control de los inventarios a los colaboradores que integran la ferretería, en este caso fueron a el departamento de bodegas, ventas, proveeduría y contabilidad, específicamente a los bodegueros, agente de ventas, proveedora y contador, esto con el objetivo de examinar el control adecuado de los procedimientos y prácticas que se llevan a cabo, para aplicar esta técnica, se contó con la disponibilidad de tiempo y colaboración de los integrantes de Inversiones Ferreteras Lucas S.A mencionados anteriormente, estos colaboradores tomaron alrededor de quince minutos a media hora cada uno para las preguntas, fue bastante importante ya que brindaron seguridad y fluidez en las respuestas.

Seguidamente, se llevó a cabo los cuestionarios con 5 colaboradores de la empresa, en este caso fueron a los vendedores, al de bodega y a la auxiliar de proveeduría, donde adicional se planteó la técnica de observación, con el objetivo de validar las partidas de inventario, sus riesgos, sus cifras erróneas, sus revelaciones como tal.

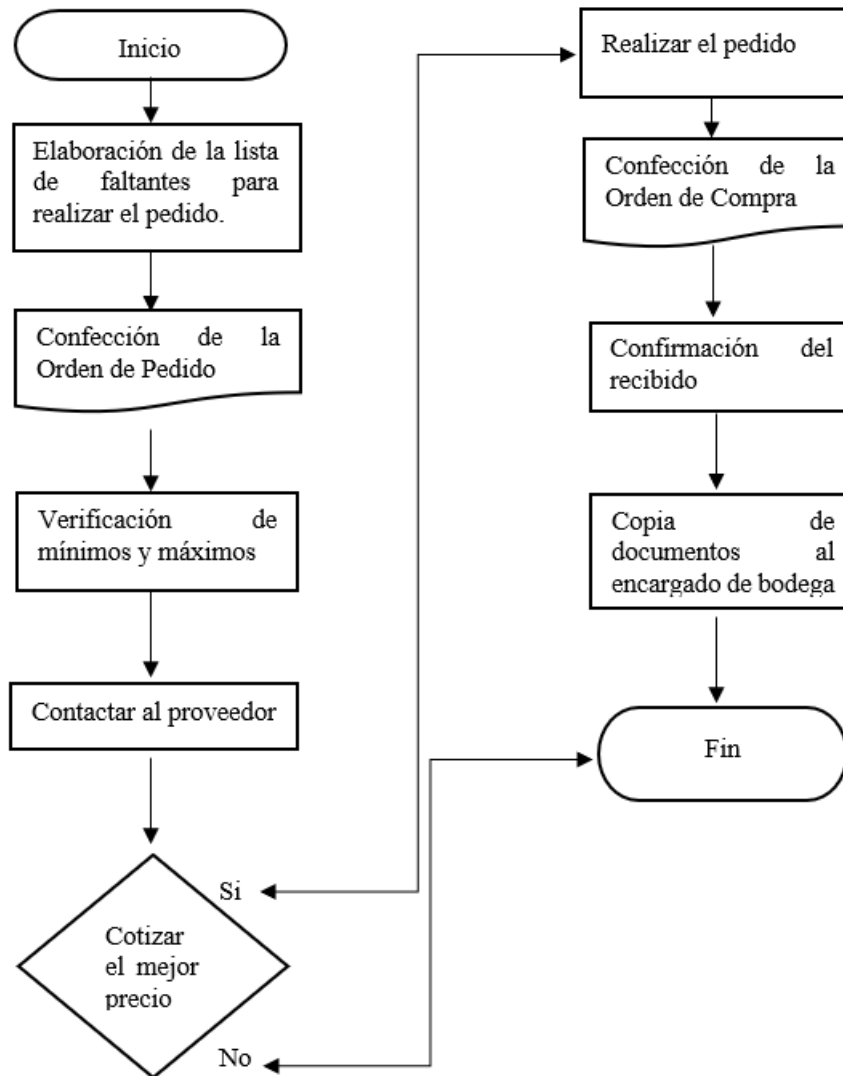
Por último, se realizó una tabla comparativa de cómo se desarrolló la empresa, antes, durante y ya después de aplicar los instrumentos de investigación, para luego montar la matriz de análisis con la información dada por el contador Jorge Umaña sobre la partida de los inventarios y todo lo que lo conforma del periodo enero 2021 a febrero 2022, esto para que mostraran las cifras más claras y comparadas un año con otro, utilizando esta herramienta se pretende obtener veracidad, efectividad y eficacia en la información requerida para luego determinar las recomendaciones y conclusiones necesarias.

Manual de procedimientos que permita un adecuado control y manejo de las existencias, con el paso a seguir, indicación del responsable, actividad a realizar y tiempo de duración de la implementación.

Para este objetivo se realizó el instrumento de investigación de las entrevistas a distintos colaboradores de Inversiones Ferreteras Lucas, esto para verificar que todos los procesos estén funcionando acorde a lo que la ferretería necesita, lo que se puede visualizar y entender es que existen departamentos que tienen una funcionalidad diferente a otros, lo cual no está mal, pero deben de relacionarse entre sí ciertos procesos, para lo cual se detallará por medio de gráficos las respuestas que se obtuvieron de los instrumentos utilizados.

Antes de presentar los resultados se adjuntará dos diagramas donde se indica el proceso como tal de la partida de inventarios, para identificar los procesos que son importantes en pedir y recibir la mercadería, y adicional para esto se utilizó la técnica de observación:

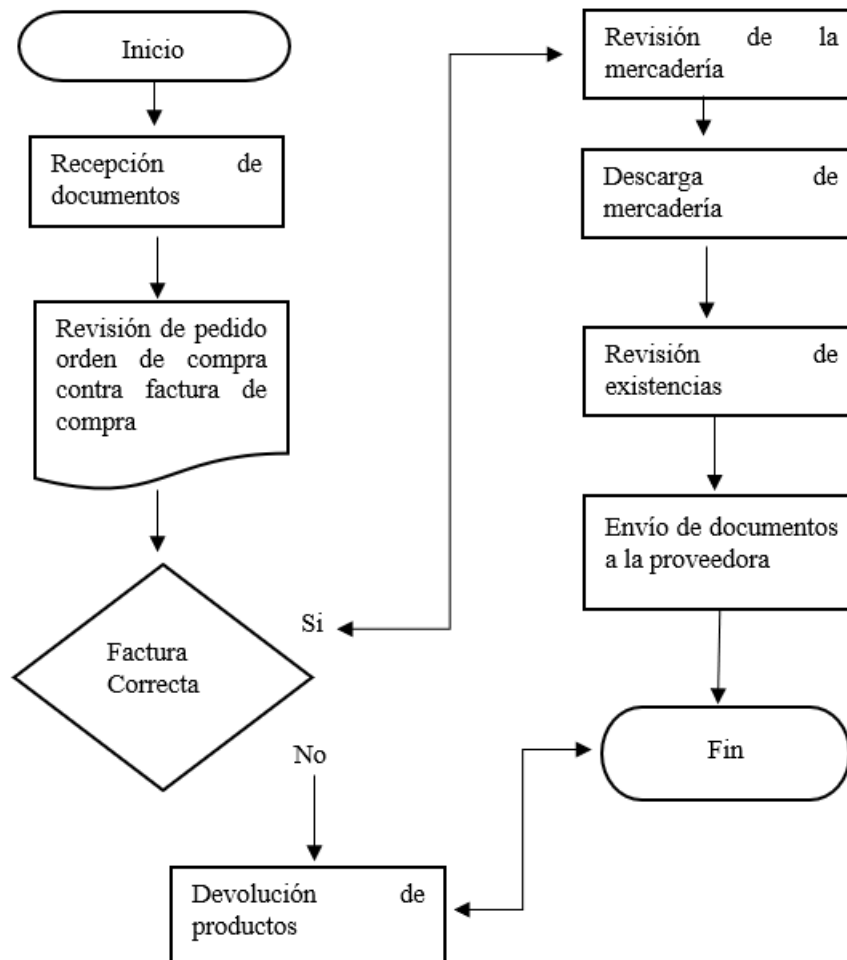
Figura 4. Procedimientos para realizar pedidos de mercadería.



Fuente: Elaboración propia (2022).

En la figura anterior se puede observar cual es el procedimiento correcto para realizar los pedidos de mercadería, luego de tener claro el proceso, se prosigue con el procedimiento correcto para recibir la mercadería por parte del proveedor, la cual se realiza de la siguiente forma:

Figura 5. Procedimientos para recibir la mercadería por parte del proveedor.

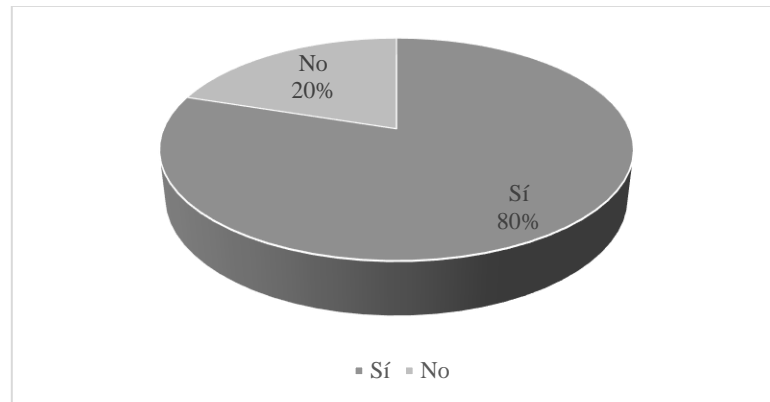


Fuente: Elaboración propia (2022).

Entendiendo los procedimientos anteriores, se proseguirá con los datos obtenidos de los cuestionarios y entrevistas de los colaboradores de Inversiones Ferreteras Lucas S.A

Existe algún manual de procesos donde se describen el ingreso, registro, control, despacho y responsabilidades del manejo de inventarios.

Figura 6. Existencia de un manual de procesos.



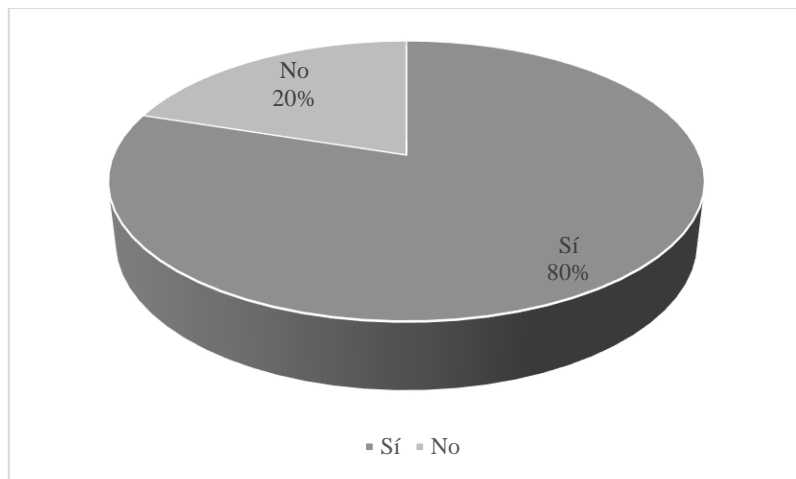
Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

El 80% de las personas entrevistadas manifiestan que, si existe un manual de procesos, deduciendo que son las órdenes que se reciben por parte de la administración y que son acciones que siempre se deben seguir. Por lo tanto, el 20% faltante expresa que no hay un manual de procesos físico donde se detallen los procedimientos que se deben de seguir, sino más bien existen ordenes por parte de los superiores que lo toman en cuenta como si fuera un proceso ya estipulado de la empresa.

Se efectúan en forma periódica tomas físicas de inventario para verificar existencias reales.

Figura 7. Tomas físicas de inventario.

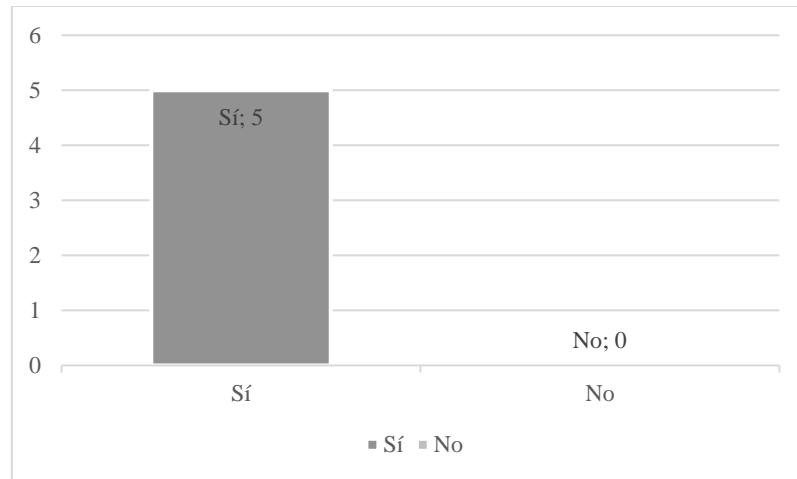


Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

El 80% de los colaboradores de Inversiones Ferreteras Lucas si consideran que se aplican inventarios periódicamente cada vez que ingresa mercadería a las bodegas y adicional existe un inventario periódico más profundo para el cierre fiscal, el 20% restante indica o considera que los inventarios son prácticamente diarios.

Existe un tipo formulario para el ingreso del inventario y otro para la salida de este.

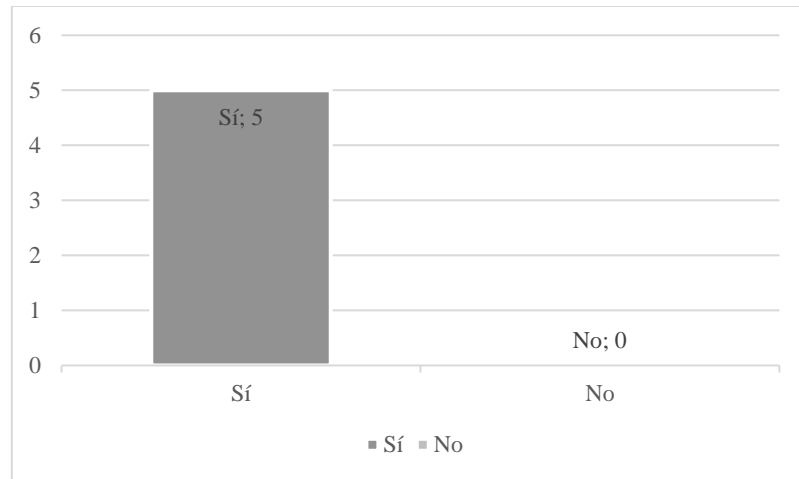
Figura 8. Formularios de entrada y salida para el inventario

Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

En este resultado se obtuvo que el 100% de los colaboradores de Inversiones Ferreteras Lucas consideran que si se aplican formularios para el ingreso y salida de mercadería en las bodegas, esto se realiza de la siguiente forma: para los ingresos debe existir una factura electrónica y para las salidas una orden de compra firmada por el encargado de la compra, pero para el criterio de los investigadores el formulario como tal no existe, sino que simplemente es un tema de facturas electrónicas y ordenes de compras de por medio para la mercadería.

El o los formularios registran firmas donde se responsabiliza a las personas por el inventario.

Figura 9. Firmas de responsables.

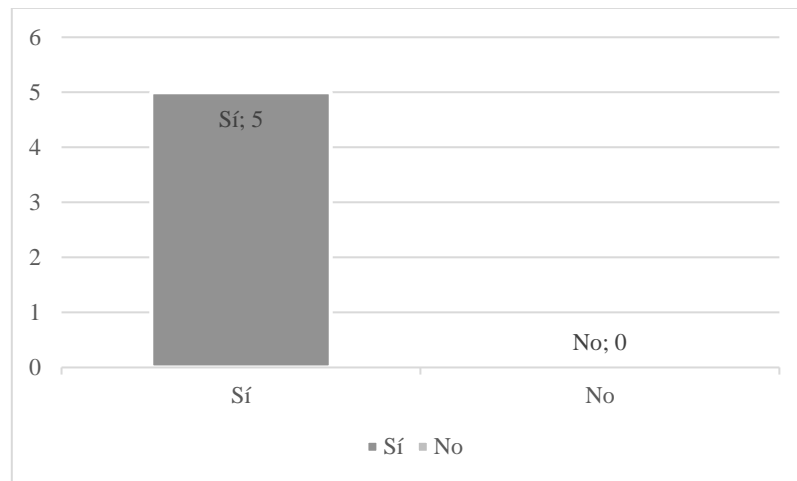
Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

El resultado de esta pregunta fue de un 100% afirmativo donde se obtiene que los responsables del inventario firman el documento legal que la empresa recibe o emite al momento de ingresar o despachar inventario de la bodega, para lo cual son totalmente responsables de este insumo

Están claramente definidas las responsabilidades y responsables, para el manejo de los inventarios en cuanto a riesgo y custodia.

Figura 10. Responsables del manejo de los inventarios bajo riesgo y custodia.



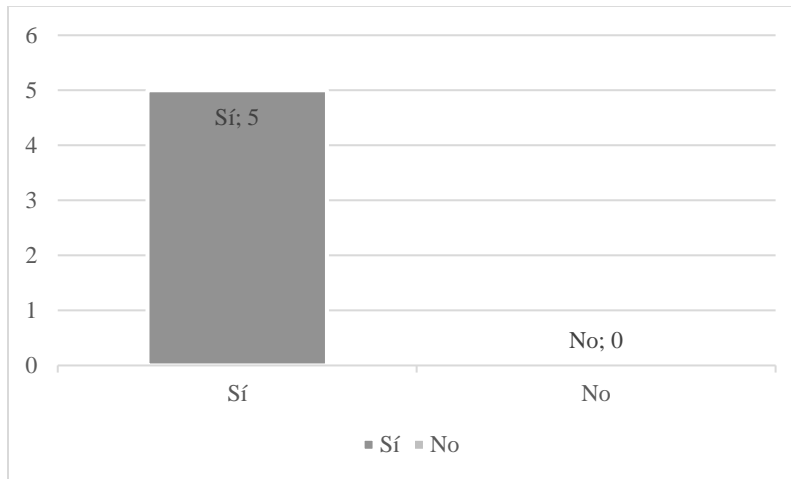
Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

El 100% del personal está de acuerdo en que se existen encargados de los inventarios para custodiar los insumos, es decir que si algún material o insumo que está en las bodegas se daña o se pierde el encargado del riesgo y custodia de turno de ese momento es quien se responsabiliza por el bien, ya sea de forma monetaria o bien en la devolución respectiva si fuera que viniera dañado.

Existen procedimientos establecidos en cuánto a recepción y el correcto almacenamiento del inventario.

Figura 11. Procedimientos para la recepción y almacenamiento del inventario.



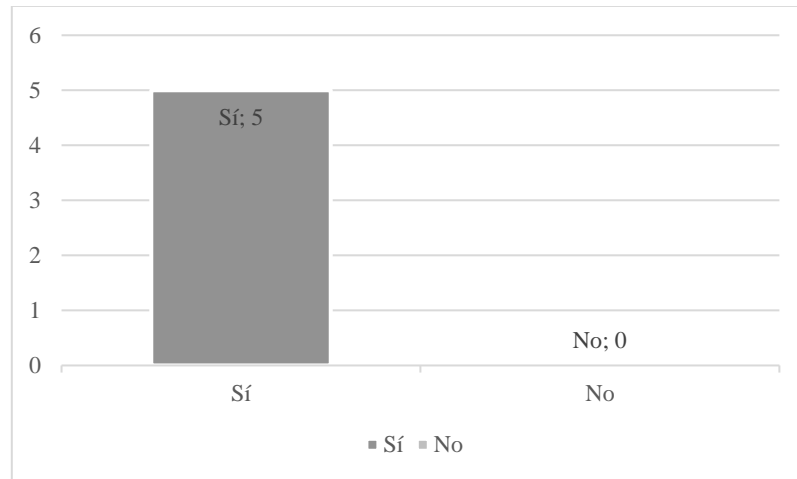
Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

El total de los entrevistados indican que si existen procedimientos para la recepción y almacenamiento del inventario, pero como se indicó en el primer resultado de la primera pregunta, no son procedimientos como tales, son ordenes que dicta el gerente y se ejecutan en su momento y para eventos posteriores como un procedimiento, para lo cual el que exista ese procedimiento debe de estar escrito para que un tercero que ingrese a laborar en el negocio pueda leer y entender que efectivamente es un procedimiento y no una orden.

El material que por alguna razón se daña, es reportado y se le da algún tipo de tratamiento

Figura 12. Los materiales se reportan o tienen un seguimiento.



Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

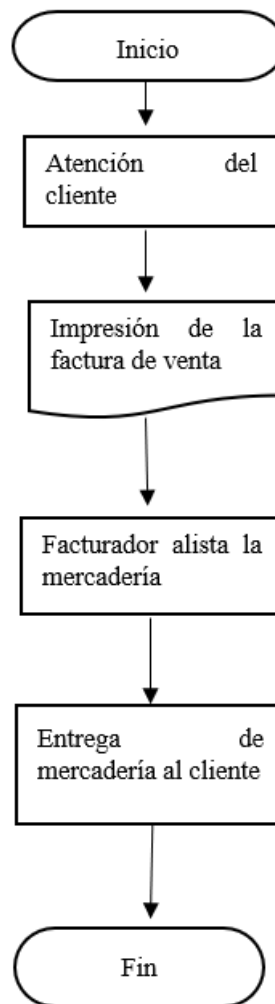
El total de los entrevistados indican que si existen procedimientos para la recepción y almacenamiento del inventario, pero como se indicó en el primer resultado de la primera pregunta, no son procedimientos como tales, son ordenes que dicta el gerente y se ejecutan en su momento y para eventos posteriores como un procedimiento, para lo cual el que exista ese procedimiento debe de estar escrito para que un tercero que ingrese a laborar en el negocio pueda leer y entender que efectivamente es un procedimiento y no una orden.

Gestión actual de la empresa en cuanto a la inducción al personal de bodegas y ventas para verificar las funciones brindadas acordes a las responsabilidades de los puestos y así observar el cumplimiento de estas.

Para este objetivo se realizó el instrumento de investigación de los cuestionarios, esto para contrastar que todos los colaboradores estén informados o en sintonía con las funciones y responsabilidades que les corresponden dentro del negocio Inversiones Ferreteras Lucas S.A, adicional se desarrolló una tabla comparativa de la situación actual de la empresa versus la implementación de la propuesta.

Antes de continuar con los resultados se adjunta un diagrama donde se indica el procedimiento sobre el trabajo del personal del departamento de ventas y la parte de empaque:

Figura 13. Trabajo del personal ante los clientes.



Fuente: Elaboración propia (2022).

Según lo anterior se puede observar que el primer contacto de la empresa es con el cliente, para lo cual es importante, ya que este usuario es quien determina si hay una buena logística y orden con respecto a los procesos que se deben de seguir, en este sentido el cliente tiene su primer contacto con un colaborador del servicio al cliente o bien un agente de ventas, esto determina que proceso debe existir para estos departamentos.

En este proceso se realizaron 5 cuestionarios a personas aleatorias de Inversiones Ferreteras Lucas S.A, para lo cual fue un impacto en el resultado obtenido, ya que la muestra cuestionada dio un porcentaje del 100% en todas las preguntas realizadas solo hubo una pregunta la numero 9 que fue negativa pero con el 100% del resultado, no hubo ni un solo colaborador que indicará lo contrario, a excepción de que si tuvieron comentarios diferentes al momento de explicar la situación, es decir que si existe una guía para todo lo presentado, pero las respuestas o comentarios brindados son importantes para mejorar ciertas particularidades.

Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

Tabla 12. Preguntas de cuestionario.

Número	Preguntas	Respuestas	Comentario
1	Existe alguna persona encargada de realizar los pedidos de mercadería.	Sí	La proveeduría cuenta con un manual de control, pero de los demás no hay detalle alguno
2	Existe algún procedimiento para realizar pedidos de mercadería.	Sí	Se realiza un listado con lo que se considera que hace falta y se traslada a proveeduría
3	En algún momento usted recibió capacitación sobre la manipulación de los inventarios	Sí	Existen otras compañías que ayudan a capacitar a los colaboradores en el tema de toma física de los inventarios
4	En algún momento usted recibió capacitación para conocer los artículos que se venden en la empresa.	Sí	
5	Se hace algún tipo de revisión cuando ingresa la mercadería.	Sí	Se revisa uno por uno de los artículos que ingresan a la bodega
6	Existe algún tipo de control para la entrega de la mercadería una vez que se efectúa la factura de venta.	Sí	Se entrega mercadería solo con la factura de venta o boleta de salida
7	Se revisa la mercadería cada vez que se le entrega al cliente para verificar el estado de esta	Sí	Se muestra la mercadería con base en la solicitud de cliente, en este caso temas de preparación o presentación física
8	Existe publicidad para los clientes sobre el tratamiento de una devolución de mercadería	Sí	Se tienen rótulos informativos donde se indica que la mercadería no se cambia después de 3 días a excepción de la pintura que no se cambia del todo

9	Sólo el personal autorizado ingresa a los espacios donde se encuentra la mercadería.	No	Si, puesto que existen permisos para cada área.
10	Existe visita controlada de agentes vendedores y/o tienen acceso a ingresar al local, con maletines, bolsos, etcétera.	Sí	Si y le atiende la proveedora para una visita más personalizada en la ferretería en sí, con respecto a los maletines o bolsos hay un área de guardado para dejar ahí las pertenencias.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis

Existen colaboradores que tienen un mismo criterio para ciertas preguntas, como lo fue con la respuesta 1, donde indican que la persona encargada del proceso para realizar los pedidos es Diana, en la respuesta 2 indican que deben de revisar los faltantes y enviar la información directamente con la proveedora, en la respuesta 3 no tuvieron la capacitación suficiente para los procesos en la manipulación de los inventarios, en la respuesta 5 indican que cada artículo que ingresa a la bodega en la ferretería se revisa contra la factura electrónica de compra, en la respuesta 6 la entrega de la mercadería se hace solo con la factura de venta o boleta de salida y adicional se verifica que sea lo mismo que el cliente debe de llevar, en la respuesta 7 indica Luis Chinchilla que se muestra la mercadería al cliente con base en la solicitud realizada esto por temas de preparación y presentación física de las pinturas, en la respuesta 8 si existen rótulos informativos donde deja claro el tema de las devoluciones, en la respuesta 9 fue negativa puesto que indican que todos pueden acceder al inventario y en la respuesta 10 existe un espacio para que las visitas entreguen sus pertenencias para que su estancia en la ferretería sea más cómoda y personalizada.

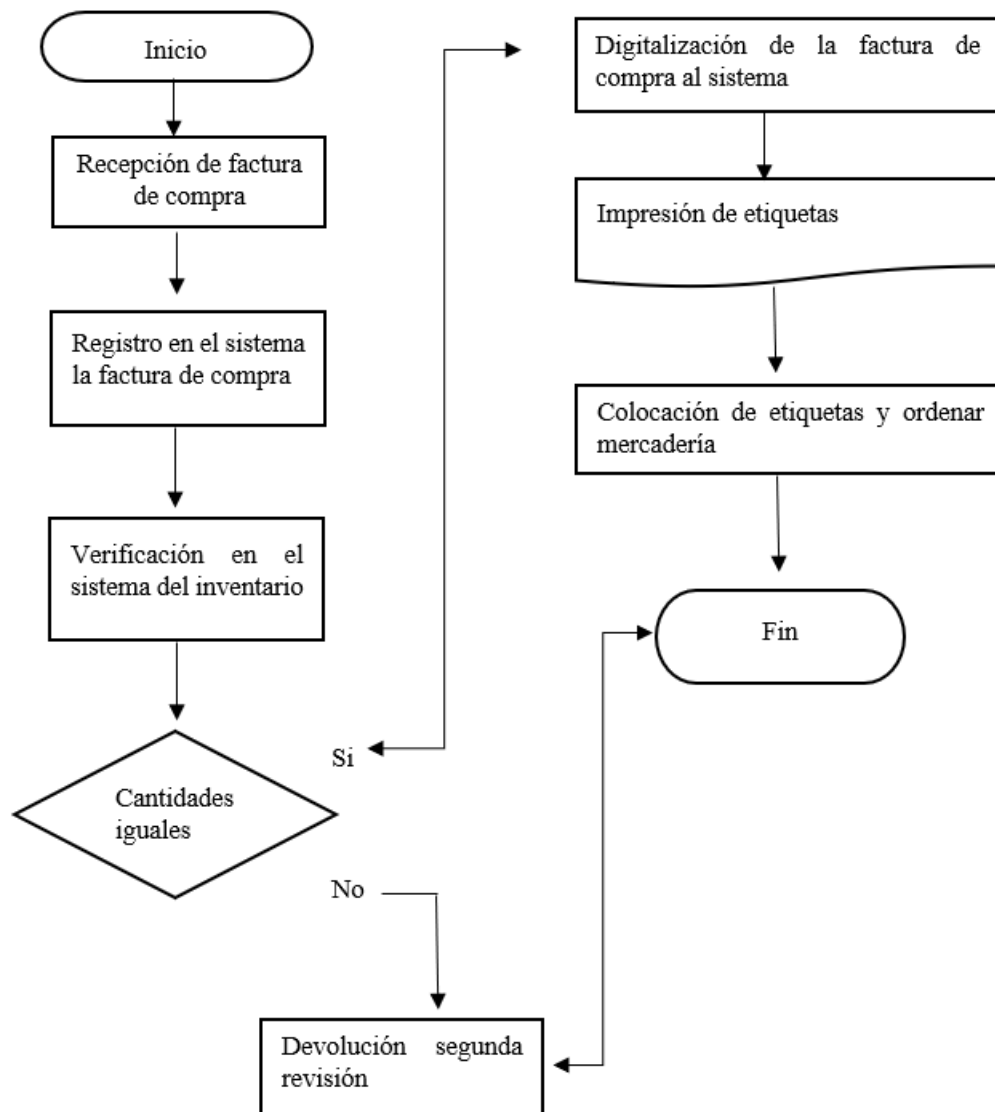
Funciones para un mejoramiento de los departamentos que estén involucrados con los inventarios de mercadería antes de la nueva solución.

Para este objetivo se realizó el instrumento de investigación de la tabla comparativa, esto para verificar cual era la situación actual de la empresa antes de verse implementado la propuesta de mejoramiento adicional se realizó para que los colaboradores estén informados de las funciones y responsabilidades que les corresponden dentro del negocio Inversiones Ferreteras Lucas S.A con base en esa tabla se pudo desarrollar una matriz de análisis

específicamente de la cuenta contable de los inventarios para observar el rendimiento y aceptación de los inventarios en la ferretería.

Antes de continuar con los resultados se adjunta un diagrama donde se indica el procedimiento para realizar el registro digital al sistema del inventario:

Figura 14. Registro digital al sistema de inventario



Fuente: Elaboración propia (2022).

Según se observa en la figura anterior el proceso no es tan extenso para poder registrar las partidas que afectan el inventario, pero si es algo de mucho cuidado y entendimiento para que al momento de comprar y vender el artículo tenga la información correcta tanto en el físico como en el sistema.

Luego de entender lo anterior se procederá a mostrar el resultado de los análisis tanto de la tabla comparativa como de la matriz.

Tabla 13. Matriz de Análisis de la partida de inventario de mercadería.

	Ene 21	Feb 21	Ene 22	Feb 22
Ventas Brutas	200,166,669.42	216,845,980.09	182,128,765.92	167,833,106.13
Devoluciones s/ventas	4,311,459.82	2,196,836.95	4,445,823.68	3,031,289.72
Descuentos s/ventas	267,981.26	154,701.52	191,053.67	189,973.35
Ventas Netas	195,587,228.34	214,494,441.62	177,491,888.57	164,611,843.06
Inventario Inicial	153,861,069.00	159,404,575.52	167,934,370.02	131,596,352.20
Compras	184,579,982.83	193,339,995.03	114,540,406.03	194,735,078.95
Devoluciones s/compras	6,702,305.47	327,505.92	6,085,800.37	2,324,221.80
Descuentos s/compras	48,662,215.28	31,856,484.98	18,003,430.70	35,338,155.30
Bonificaciones s/compras	-	-	-	-
Mercadería disponible p/venta	159,404,575.52	160,173,161.34	131,596,352.20	180,571,591.95
Inventario Final	179,036,476.31	192,571,409.21	150,878,423.85	145,759,839.20
Costo de Ventas	16,550,752.03	21,923,032.41	26,613,464.72	18,852,003.86
Margen Utilidad Bruta	8%	10%	15%	11%

Fuente: Elaboración propia (2022).

Nota: Documentos de respaldo revisados, Auxiliares del sistema contable con información importante del contador. Revisado por Sandra Castillo Céspedes y Steven Sánchez.

Análisis.

Para lo anterior se realizó un análisis de los períodos donde se puede tener información completa, es decir períodos donde la información ya estuviera conciliada y

cerrada en la contabilidad, no se puede analizar diciembre 2021 con diciembre 2022, puesto que para el último periodo todavía no se ha llegado.

Se puede interpretar que las partidas que afectan los inventarios se vieron comprometidas con la pandemia, puesto que si se observa en grandes rasgos la utilidad del periodo se puede determinar que en enero 2021 el margen fue de un 8% y en que enero 2022 aumento a un 15%, caso contrario o parecido en periodos fue febrero 2021 que su margen fue del 10% pero en febrero 2022 aumentó 1%, para lo cual está totalmente razonable por la situación que está viviendo el país del incremento del dólar y de los insumos que se generan del petróleo que la mayoría de las ferreterías se ven afectadas por este recurso.

Si se observa solo el inventario inicial como tal se puede analizar que sus datos son totalmente bajos en comparación de enero 2022, esto por la incertidumbre de que podría pasar con la pandemia si abrían locales o los cerraban por un lapso de tiempo medianamente largo, la ferretería no se expuso a suministrar sus bodegas con artículos que podrían volverse obsoletos, en cambio para enero 2022 su volumen se ve incrementado por ¢14 millones aproximadamente para aprovechar la apertura de los negocios en un cierto porcentaje de aforo, esto indica que esos ¢14 millones son la base para mantener un margen de un costo de ventas manejable y aceptable para la empresa, pero con la salvedad de que se deben de vender los insumos en un periodo corto por la obsolescencia.

Por otro lado, se puede observar que en febrero 2022 su inventario bajo por las buenas ventas y rotaciones de inventario que existieron, es decir que su punto de equilibrio se está viendo controlado puesto que ya están logrando rotar el inventario como se debe, pero igual hay mucho que exhibir.

Ahora si se observa el inventario final se puede determinar que el inventario inicial es el final del anterior para lo cual es manejable no tener tanto insumo al cerrar el periodo por temas fiscales y como se ha venido hablando por temas de obsolescencia, pero para poder trabajar en periodos siguientes en febrero 2022 si se aumentó el inventario final puesto que

la empresa se está empezando acomodar, pero marchando un poco más con normalidad, por eso se determina el 1% del margen de utilidad.

Se procede ahora con la tabla comparativa de la situación actual de la ferretería versus la implementación del manual de procedimientos y funciones en la partida de inventarios de mercadería.

Tabla 14. Tabla comparativa actual versus la implementación del manual de procedimientos en inventarios de mercadería y manual de funciones después de la propuesta.

Enfoque	Actual	Implementación o proyección
1. Situación actual	La ferretería como tal no cuenta con manuales de procedimientos ni con manuales de funciones para los puestos.	La implementación puede corregir las formas de registro, orden y secuencia de los procesos que deben realizarse ante las partidas contables. Adicional le permitiría a la ferretería poder implementar su página web con los artículos e insumos ya correctos y reales.
2. Control de inventarios	No llevan un control de inventarios adecuado puesto que no existe dicho manual de procedimientos.	La implementación del manual de procedimientos les puede ayudar a guiarse con el correcto control del inventario ya que se puede concretar que la información se acerca a la realidad del negocio, adicional al incluir un manual de funciones les facilita el quehacer o función específica a realizar para dicho procedimiento.
3. Control de tomas físicas periódicas de inventario	Las tomas físicas de los inventarios se realizan por medio de bitácoras para alimentar el sistema, pero no es una práctica correcta, puesto que deben existir procesos con los departamentos implicados.	Para este control se mantiene el proceso de usar las bitácoras para las tomas físicas, ya que ha funcionado bastante en el negocio.
4. Control de costos	El manejo del control de los costos los emite el contador con base en la información que da el sistema en sus compras y ventas.	Permitirá al contador manejar la información más exacta a la realidad, puesto que los procedimientos se pueden corregir tanto en los registros como en los colaboradores involucrados en el proceso del control interno.
5. Control de utilidades	Las utilidades son un recurso importante del negocio puesto que es la guía de analizar los resultados de la compañía, pero al no tener en claro los insumos que existen en veracidad con el inventario, puede existir compras innecesarias para	Ayuda a tener más claridad de los insumos que la ferretería tiene y esto hace que no incurra en compras innecesarias para finalizar el periodo contable, lo

	las bodegas y esto permite que se inflen las partidas contables.	cual pueden hacer que tengan un margen más actualizado y completo para comparar año con año.
6. Control de ventas	Existen deficiencias en ventas de artículos que pueden estar dañados o del todo no existir en inventarios físicos.	Este manual de procedimientos ayudará a rotar el inventario, para lo cual sus ventas se verán mejoradas, ya que los insumos están más protegidos y esto hace que no existan diferencias en inventario por daños u obsolescencia.
7. Control de devoluciones (notas de crédito)	Existen riesgos en las facturas de compra debido a que hay proveedores que facturan todos los artículos solicitados por la ferretería sin cerciorarse de sus existencias, para lo cual incurrir en un error al momento de que la proveedora procesa la factura, ya que puede ser que algún insumo no se encuentre en el momento de recibir la mercadería, adicional es importante recalcar que para realizar la nota de crédito de dicho artículo los proveedores duran hasta 15 días para emitir la nota de crédito correspondiente, para lo cual los vendedores ofrecen un producto que no está existencia y cuando el cliente llega a retirarlo se percatan que no hay lo que se le facturó, por lo tanto se debe volver hacer una nota de crédito de un producto que no existe en inventarios al cliente.	Al implementar la propuesta, las notas de crédito se reducirían porque el proceso pasa por un solo departamento, para lo cual el encargado de recibir la mercadería puede hacer la nota aclaratoria que no se recibe los insumos si la factura no está correcta o contrastada con la entrega, esto simplificaría el realizar doble proceso y corregiría la insatisfacción del cliente. Puesto que no generaría datos o información errónea en el sistema.
8. Tipos de inventarios	No hay una claridad de cual inventario maneja la compañía, puesto que en ventas y proveeduría indican que se utiliza el método PEPS y el contador indica que es el método de promedio ponderado, para lo cual están mal capacitados ante una información totalmente sensible.	Al implementar el manual de funciones en los departamentos involucrados en la partida de inventarios, hace que tengan una mejoría en sus procesos, para lo cual tendrían un tiempo acorde según indique la gerencia para actualizar dichos procedimientos, esto con el fin que la información que se maneje sea igual para todo el equipo de la ferretería en capacitaciones constantes.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Nota: Implementación Técnica observación, encuestas y entrevistas. Revisado por Sandra Castillo Céspedes y Steven Sánchez Brenes.

Análisis.

Para la información anterior se puede determinar que los procesos actuales que tiene la ferretería son bastantes antiguos, lo cual determina que no existen procesos actualizados y

trabajan con lo que ya conocen, por así decirlo no han salido de su zona de confort para lo cual su competencia en el mercado es bastante baja por no implementar nuevas actualizaciones y romper paradigmas con nuevos riesgos (atreverse) a dar mejoras, esto debe de ser un impulso para aceptar cambios en todos sus ámbitos y llevarlos a la digitalización, con el fin de que la información siempre este actualizada en tiempo real y sus clientes estén satisfechos con los productos que ofrecen, además que pueden realizar compras en línea y verificar si este insumo se encuentra en stock, que con el hecho de que el cliente no haga una compra física y al momento de ir a recogerlo los colaboradores le indiquen que no existe.

El tener al personal capacitado permite que rindan más sus labores ante la ferretería y haya un ambiente laboral más agradable, puesto que buscarían el objetivo que todo se realice de una excelente manera, para no causar retrocesos en los procedimientos, adicional contarían con la información actualizada a la hora de generar algún registro en la contabilidad, y aparte sus números, márgenes y utilidades estarían acorde con la funcionalidad del negocio, para lo cual permitiría al contador poder llevar cierres contables mensuales más actualizados y sin tantos errores.

Hay efectos importantes a mencionar con respecto al impacto que tiene el control de inventarios en los estados financieros, son herramientas que permiten conocer de manera porcentual y económica las cuentas, esto para poder tomar decisiones financieras favorables para que ayuden a optimizar la actividad económica de la empresa, en este caso ese control no se evidencia en la ferretería para lo cual su información presenta perdidas, ya que existen muchas devoluciones en artículos e insumos que no están en stock en la ferretería por ende tienen un gran incremento en sus devoluciones, adicional a esto tienen una obsolescencia en inventarios que no les permite determinar cuánto de los artículos que manejan deben corregir en rendimiento y valuación, esto hace que tengan comprometido mucho inventario para la cual generan variables importantes tanto en costos como sus ventas, la importancia de esto afecta en los resultados del negocio.

La determinación de los controles en los costos indica que y cuales actividades traen ganancias y aquellas que resultan en pérdidas. Por eso, cuando no se realiza esta tarea con

precisión resulta imposible crear planes de acción estratégicos y se terminan enfocando esfuerzos en trabajos que pueden no generar los ingresos deseados, adicional su impacto en los estados financieros es que no determina el costo de ventas real para lo cual no pueden deducir las utilidades reales del negocio, porque implica y afecta sus datos en otras cuentas contables.

Y para el control de las utilidades lo que este proceso hace es ayudar a la administración a realizar eficazmente la ejecución de las utilidades del negocio, para lo cual, si en los estados presenta información errónea, no podrán tomar decisiones correctas ante los resultados presentados, adicional si la ferretería no presenta una utilidad atractiva, los bancos podrían cerrar todo tipo de crédito con ellos a la hora de gestionar un desembolso.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En resumen, el estudio que se hizo a los inventarios, según al marco normativo de la NIC 2, que ejecuta Inversiones Ferreteras Lucas S.A, permitió analizar diferentes procesos en sus procedimientos, puestos y de control interno, con base en Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), se verifica si cumplen o no con la legislación vigente en tal materia. También fue parte de este trabajo proponer manuales de puestos y manuales de funciones al personal que estuviera en contacto con la partida de inventarios, con el fin de que estos documentos sean valiosos tal como fue citado anteriormente las respuestas que suministraron los entrevistados y cuestionados, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Conclusiones.

1. Actualmente Inversiones Ferreteras Lucas S.A., no cuenta con un manual de procedimientos para el control y manejo de los inventarios que sirva de guía para el personal o personas interesadas en conocer el proceso.
2. Inversiones Ferreteras Lucas S.A., no cuenta con una póliza que asegure su inventario, y en caso de algún siniestro no tiene forma alguna de recuperarlo.
3. Aunque en la actualidad los colaboradores no cuentan con un manual de procedimientos para el control y manejo de los inventarios, en lo posible tratan de acatar las órdenes de la administración, y gracias a la experiencia que han generado en sus puestos lo hacen lo mejor posible. Sin embargo, en caso de que ingrese nuevo personal no tiene un manual que lo guíe y la inducción se realiza de forma inmediata por medio del conocimiento de los colaboradores con más años de experiencia de laborar en el puesto.

4. La compra de insumos sin planificación ha provocado acumulación de inventario, lo que implica una inversión que minimiza su liquidez financiera incrementado costos y manteniendo un material no rotativo u obsoleto.
5. Se ha comprobado que propiamente en la ferretería existe una inadecuada distribución y asignación de funciones del personal que labora en el área de inventario de Inversiones Ferreteras Lucas S.A., debido a que propiamente en el área de ferretería todos los colaboradores tienen acceso al inventario, situación que obstaculiza el control de los artículos de ferretería.
6. Evidenciamos una ausencia de controles efectivos, ya que no se cuenta con procedimientos contables y operativos adecuadamente formalizados por la ferretería.
7. Al realizar el análisis de la suficiencia y efectividad del sistema de control interno, se pudo observar que no hay un control interno en cuanto a documentación, manuales, procesos o procedimientos a nivel contable y financiero, lo que genera riesgos en las partidas que son de alta materialidad.
8. No existe un análisis sobre la idoneidad de los puestos, lo cual promueve la existencia de personal incapacitado o no idóneo en puestos de cierta complejidad.
9. Al momento de constatar con el contador la consideración del tipo de inventario utilizado y la frecuencia con que se realizan las compras y ventas del negocio, se puede determinar que el tipo de inventario que usan es el promedio ponderado, ya que de esta manera se ajustan los precios al inventario en base al costo promedio de todas las mercaderías similares y disponibles durante el ejercicio económico de la compañía.
10. Con base al párrafo anterior el análisis del sistema de registro del inventario se realiza por medio del sistema periódico, esto para proporcionar el beneficio de la

actualización de inventarios cada vez que se realicen tomas físicas de inventarios, esto en el sistema contable. Adicional es importante indicar y recalcar el incumplimiento que se está generando ante la NIC 2 sobre el registro de los inventarios, ya que como se indicó, el contador registra en un método de inventario la contabilidad el cual es el promedio ponderado y los otros compañeros tanto del departamento de ventas como del departamento de proveeduría utilizan el método de inventario PEPS, por lo cual afectan enormemente los costos porque son tratamientos diferentes ante ambos métodos, es decir en algún momento registran los datos con los costos de adquisición y en otro con los de transformación (utilizando las compras y ventas), es importante recapitular y realizar el ajuste correspondiente para tener una contabilidad sana y correcta, además tener el conocimiento del inventario razonable, y a la vez cumplir con la NIC 2 en que se debe de manejar en una organización un solo método para valorar los inventarios.

Recomendaciones.

1. Inversiones Ferreteras Lucas S.A., debe implementar un manual de procedimientos, con el fin de ejecutar los procesos y procedimientos de forma eficaz y eficiente.
2. También es importante que Inversiones Ferreteras Lucas S.A., implemente un manual de funciones, con el fin que se delimiten las funciones de los distintos puestos de la organización.
3. Se recomienda realizar un inventario periódico por parte de una persona destinada, con el fin de que siempre exista una revisión y se pueden detectar los errores, de esta forma si sucede un error se puede revisar y detectar donde está mal aplicado el proceso.

4. El departamento de contabilidad al momento de finalizar el mes, no tiene un borrador del cierre contable mensual, para lo cual la información debe estar más actualizada en sus partidas contables, puesto que existen partidas contables que llevan mucha información a procesar y no es adecuado dejarlo para el final del periodo y con eso también declarar la renta del negocio, pueden existir ajustes o correcciones en los meses si se llevará la información mensual, puesto que pueden haber reclasificaciones de partidas que se afectaron incorrectamente.
5. La gerencia de Inversiones Ferreteras Lucas S.A, debe optar por una capacitación al personal constante, ya que muchas de las tareas que se realizan son por medio de ordenes dirigidas por el dueño y no porque existe un manual de procedimientos y funciones, adicional es importante dejar por escrito cuales son las funciones que debe de realizar cada colaborador para que no repitan labores dentro de la empresa y así poder usar el tiempo ocioso para actualizar procesos o procedimientos dentro de la compañía o implementar acciones de mejora para los departamentos.
6. También es importante que la administración tome en consideración el que exista un grupo de compañeros o un departamento en específico para ingresar a las bodegas, esto para no obstaculizar los controles de tomas físicas en el inventario, puesto que ayudaría enormemente centralizar el contacto del material por cierto departamento o persona y así si llegará a ocurrir algún altercado solo puedan preguntar al grupo específico que estuvo en contacto con el insumo, además esto simplificaría las pérdidas que ocurran por los daños de los materiales y también el que no existan más de dos versiones de lo sucedido.
7. La gerencia debe optar por un seguro contra siniestros (fenómenos naturales o humanos) en los inventarios de mercadería, ya que es sumamente alto en términos físicos y económicos y además el peligro de que un desastre ocurra en las bodegas limita a que la empresa cierre operaciones por no tener una protección contra su negocio, es importante poder hacer provisiones en porcentajes de las compras y ventas realizadas, para que no les afecte tanto el destinar un monto demasiado alto

a una póliza que cumpla y abarque todo lo que el negocio necesita proteger y salvaguardar, esto también se puede respaldar en la NIIF 17 Contratos de Seguros.

8. Para mantener los controles de inventarios acorde a un control interno se deben de realizar formularios donde cumplan con requisitos mínimos de aceptación o rechazo de alguna mercadería que tenga alguna deficiencia o bien que cumpla con lo solicitado, ya que es el criterio propio de la ferretería en el respaldo de la factura electrónica u orden de compra emitida.
9. Los insumos o artículos que no tengan rotación deben de apartarse a algún espacio de la bodega para poder ir minimizando la obsolescencia, esto con la salvedad de que se puedan revisar y verificar que estén en buen estado para la venta, es decir que cumplan con la calidad y pesos establecidos en el momento en que se realizó la compra, con el fin de disminuir las pérdidas en el inventario.
10. Es importante poder capacitar al personal en el tema de los inventarios específica y profundamente, ya que es una partida contable demasiado manipulable y sensible ante el negocio, además que está en constante actualización y los procesos llegan a caducar después de cierto periodo, es necesario poder cumplir con las exigencias legales y técnicas de la legislación costarricense.
11. Para finalizar es importante no seguir realizando compras innecesarias de inventario que ya tienen en stock, sería importante tener stocks mínimos por temas de seguridad, puesto que pueden caer en más obsolescencia y la rotación del inventario sería demasiado baja ante el negocio, lo cual no es bueno por temas tributarios y fiscales, adicional es importante recalcar que por temas de incrementos en las tasas de cambio y problemas de importación se debe de contar con el inventario suficiente y exacto para no malgastar insumos que pueden verse afectados por temas de compras (dólares) y traslados (importación).

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

El desarrollo de este trabajo permitió conocer a fondo la operación de Inversiones Ferreteras Lucas, así como la administración y contabilidad de esta. Las propuestas que se desarrollan en este capítulo pretenden mejorar la condición encontrada en diferentes procesos de control interno y la aplicación de la NIC 2 Inventarios, con esto se pretende brindar un mejoramiento, para beneficio de la ferretería y sus colaboradores.

Introducción

La presente propuesta busca resolver los problemas que genera la falta de control del inventario, con la finalidad de introducir una nueva cultura organizacional, mejorar el clima organizacional, aumentar el rendimiento laboral para que el talento humano pueda dar un buen servicio al cliente, a su vez aumentar el rendimiento de la empresa y las ventas.

A través de la elaboración de este manual de procedimientos y manual de funciones se beneficiará a la empresa al contar con una nueva estructura organizacional, donde se describen las funciones que debe de manejar el personal de acuerdo con lo requerido por la ferretería además describen los procesos que se deben llevar a cabo para el tratamiento de los inventarios.

El personal tendrá capacidad autónoma de realizar sus funciones bajo los lineamientos y procedimientos impuestos en el manual que precisen los pasos a seguir para realizar un proceso correcto, su motivación aumentará al contar con las herramientas necesarias para ejercer su trabajo. En cuanto al control de inventario se crearon diagramas de flujo donde se muestra paso a paso de cómo se deben realizar los ingresos y egresos de productos teniendo como una guía o respaldo el manual de procedimientos de control de inventario, por medio del resultado de esta información tanto los administradores como el bodeguero y el personal de ventas conocerá la cantidad de mercadería con la que cuenta la

empresa, mejorando la toma de decisiones para la adquisición de nueva mercadería, para obtener el control eficaz de inventario y para la venta ágil de mercadería.

En el manual de procedimientos para el control de inventario en la ferretería se podrá encontrar definido las funciones, responsabilidades y tareas asignadas de cada departamento.

El propósito de la elaboración de un manual de procedimientos en la ferretería es mejorar los procesos de la empresa definiendo funciones, estructura organizacional y procedimientos para un buen control de inventario, adicional aporta los lineamientos y procedimientos necesarios para el control de inventario desde la adquisición de mercadería, despacho y entrega del producto al cliente.

Objetivos

Para alcanzar el planteamiento de esta propuesta de mejoramiento se pondrán metas alcanzables en el objetivo general como en los específicos con el fin de que la ferretería se pueda establecer como un negocio bastante potencial ante las competencias aledañas y a su vez que sea la mejor empresa en actualizaciones tanto contables como digitales.

Objetivo general

Establecer una guía para todo el personal en Inversiones Ferreteras Lucas S.A que permita realizar las funciones, procesos y procedimientos de manera correcta y ordenada para el control de inventario.

Objetivos específicos

1. Hacer estados financieros mensuales con información clara, concisa y ordenada y en conjunto con los departamentos involucrados con el inventario y otras áreas para la toma de decisiones de la gerencia incluyendo o agregando mejoras en su contabilidad con las leyes costarricenses y sus normativas NIC y NIIF.

2. Implementar el análisis razonable de las partidas de mayor materialidad de los estados financieros de acuerdo con las NIC y NIIF.
3. Promover que la administración de la ferretería implemente un sistema de gestión de control interno para medir de forma correcta la suficiencia y efectividad que permita mitigar la materialización de riesgos de los estados financieros.
4. Promover que la administración compre una póliza de riesgos o siniestros para cuidar y proteger el inventario con el fin de erradicar las pérdidas presentadas en su parte física y a su vez tener más limpios y claros los estados financieros en estas partidas.
5. Elaborar una matriz analítica para determinar la obsolescencia del inventario con el fin de que brinde cifras y revelaciones suficientes y pertinentes para los estados financieros y estos a su vez no presenten errores de importancia relativa y se encuentren de acuerdo con las NIC y NIIF.

Acciones concretas

Se implementó un manual de procedimientos basado en las necesidades y deficiencias de Inversiones Ferreteras Lucas S.A, detallando cada uno de los procesos a seguir para un correcto y manejo control de inventario, para así entregar a la gerencia el documento de aceptación y aprobación.

Se implementó un manual de funciones basado en las necesidades de Inversiones Ferreteras Lucas S.A, para el personal de los departamentos de bodegas, ventas, proveeduría y despacho detallando cada una de las funciones a seguir para un mejor clima organizacional y ambiente laboral.

Recursos por utilizar

Los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes acciones de mejoramiento se realizarán contando con lo siguiente:

1. Recurso Humano: Gerente, administrador o supervisor, proveedora, auxiliares de proveeduría, bodegueros, ayudantes de bodegas, agentes de ventas y contador de la ferretería.
2. Recurso Físico: instalaciones actuales de la ferretería Lucas.
3. Recurso Tecnológico: herramientas de Microsoft Office (Word, Excel), computador, documentos en formato digital (acceso libre), sistema Logic, acceso a las páginas web.
4. Recurso Financiero: se utilizará solamente la propuesta del proveedor de la póliza, ya que tienen muchos de sus recursos en la ferretería, pero les hace falta un poco más de capacitación para ejecutar ciertos procesos o programas.

Inversión.

Una vez concluido el trabajo final de graduación se le brindará un informe a la ferretería, donde se detallarían los siguientes apartados:

1. Diagnóstico de la situación actual.
2. Detalle de la metodología para la recolección de datos necesarios para la investigación. Esto incluye las entrevistas con los funcionarios relacionados, revisión de la información contable y financiera, adicional todo lo referente a la NIC 2 Inventarios y NIIF 17 Contratos de Seguros.
3. Descripción de los procesos actuales.
4. Conclusiones.
5. Recomendaciones. Dichas recomendaciones se estarían dando conforme a lo establecido en el proceso administrativo y en lo financiero.
6. Plan de acción.

La inversión, por parte de Inversiones Ferreteras Lucas S.A, sería de quince mil dólares americanos (\$15,000), correspondientes a 200 horas de trabajo, desembolsables de la siguiente forma:

1. Primer pago del 40% (\$6,000) al iniciar el proceso.
2. Segundo pago del 60% (\$9,000) contra la entrega del informe final.

Cronograma

El cronograma corresponde a una línea de tiempo que dará inicio una vez Inversiones Ferreteras Lucas S.A acepte la propuesta

Tabla 15. Cronograma de implementación manual de procedimientos.

Numero	Actividades	Tiempo (Semanas)													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Revisa el reporte de mínimos y máximo ya establecido por Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	■													
2	Elaborar la lista de productos a solicitar de acuerdo con el reporte de mínimos y máximo ya establecido por Inversiones Ferreteras Lucas S.A.		■												
3	Revisa los artículos a solicitar para verificar que realmente se requieren de acuerdo con el movimiento del mercado en ese momento			■											
4	Confeccionar la orden de pedido				■										
5	Contacta a los proveedores y cotizar los precios de los productos y existencia de mercadería por parte del proveedor					■									
6	Confeccionar la orden de compra						■								
7	Revisa y aprueba la orden de compra confeccionada por el proveedor, la cual debe detallar el código, descripción y precio del artículo.							■							
8	Recibir y revisar el estado de la mercadería que ingresa, con el documento factura de compra o guía de compra.								■						

		Tiempo (Semanas)											
Numero	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
9	Anotar en el formulario de recepción de mercadería, el número de documento de ingreso, fecha de llegada de la mercadería y nombre del proveedor.												
10	Separar los artículos dañados en caso de que la mercadería llegue en mal estado para su devolución.												
11	Realizar un informe para reportar los productos dañados o faltantes que se presentan al ingreso de la mercadería.												
12	Informar al encargado de proveeduría sobre la devolución o daños de mercadería que ingresa												
13	Solicitar inmediatamente al proveedor la nota de crédito para la devolución del artículo.												
14	Imprimir la factura de compra												
15	Registra el ingreso de mercadería en el sistema Logic, para control de inventario.												
16	Imprime las etiquetas que contengan el código de barras, código de la mercadería asignado según el sistema Logic y nombre del producto.												
17	Etiqueta cada producto.												
18	Ordena los productos por fecha de vencimiento, la fecha de vencimiento más lejana se colocará al final del espacio destinado para el artículo y la más reciente de primera.												
19	Revisión manual del comprobante de ingreso de la mercadería en el sistema Logic y la factura de compra, para verificar que el artículo está bien ingresado.												
20	Ordena y limpia físicamente los artículos y revisar que se encuentren en perfecto estado.												
21	Informa a la administración si existe algún artículo en mal estado o vencido.												
		Tiempo (Semanas)											
Numero	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
22	Imprime la plantilla diseñada por el sistema Logic, donde se detalla código, descripción, y existencia del artículo.												

- 23 Efectuar el conteo, registrando la información manual, verificando que el artículo que se está contando sea el mismo que se detalla en la plantilla.
- 24 Revisa de la información obtenida en el conteo físico con el reporte emitido por el sistema Logic, en caso de existir diferencias se efectuará un nuevo conteo de verificación, con el fin de determinar en forma definitiva los faltantes o sobrantes reales.
- 25 Marcar con un distintivo las zonas que ya han contado.
- 26 Elabora un informe donde se detalle la cantidad y valor total de las diferencias de sobrantes y faltantes, así como de inservibles u obsoletos,
- 27 Aprueba la aplicación de los ajustes de inventario

Fuente: Elaboración propia (2022).

Tabla 16. Cronograma de implementación manual de funciones.

Numero	Actividades	Tiempo (Semanas)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	El jefe de bodega es el responsable de los insumos que se encuentren dentro de la bodega, por lo tanto, debe mantenerlos en el correcto orden y estado.	█												
2	Debe ser responsable por la ejecución correcta del personal que se encuentra a su cargo.	█												
3	Debe ser responsable de las existencias de los insumos en la bodega y los productos que ha recibido, así como la calidad de este	█												
4	Verificar que el local cuente con las óptimas condiciones para el almacenamiento de los insumos, para evitar que se dañen	█												
5	Llevar un control de las entradas (compras) y salidas (ventas) de los insumos	█												
6	Verificar que cada uno de los documentos esté respaldado con las firmas necesarias para un mejor control, tanto de entradas como salidas de los insumos.	█												
7	Revisar los insumos que va a salir de la bodega con la factura de venta	█												

Numero	Actividades	Tiempo (Semanas)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8	No entregar material sino tiene la factura de venta o autorización por escrito												
9	Verificar los faltantes de mercadería de acuerdo con los listados de mínimos y máximos												
10	Cotizar con diferentes proveedores y decidir el mejor precio y marca para realizar la compra												
11	Adquirir los insumos de acuerdo con las necesidades de Inversiones Ferreteras Lucas S.A.												
12	Recibir la mercadería, verificar que llegue en perfecto estado y de lo contrario solicitar la respectiva nota de crédito.												
13	Registrar en el sistema de cómputo las compras de ingreso de mercadería												
14	Realizar un control diario de los requerimientos de insumos de Inversiones Ferreteras Lucas S.A.												
15	Codificar los insumos												
16	Realizar inventarios periódicos de los inventarios												
17	Comunicar las diferencias de inventarios al administrador												
18	Atender a los clientes de la mejor manera.												
19	Mostrar a los clientes los insumos que le está solicitando con el fin de verificar que realmente es lo que necesita.												
20	Verificar que el código de la etiqueta sea el mismo que se está digitando y que será entregado al cliente												
21	Emitir la factura												
22	Llevar a empaque los insumos facturados en caso de pertenecer a la ferretería, si es de bodegas despachar al cliente para que lo retire en el departamento de bodega												
23	Cumplir con las metas de ventas												
24	Verificar el estado de los vehículos diariamente (agua, aceite, etcétera)												
25	Presentarse en el departamento de despacho o bodegas, según sea el material que se debe cargar.												
26	Cargar la mercadería que dice a factura con ayuda del asistente de bodega.												
Numero	Actividades	Tiempo (Semanas)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

27	Revisar (contar los insumos y verificar que son los mismos que indica la factura y acomodar la carga	
28	Verificar con el cliente que los insumos entregados sean los que solicitó y que firme el comprobante de recibido conforme	
29	Entregar a bodega o despacho de materiales el comprobante firmado.	
30	Mantenerse atento ante cualquier salida de material	
31	Verificar que el vendedor lleve a empaque los insumos facturados	
32	Revisar junto con el cliente los materiales que le están siendo entregados, la cantidad que facturó, realmente lo que el cliente necesita y el estado de este.	
33	Empacar el material y entregarlo al cliente	
34	Firmar el recibido por parte del cliente.	

Fuente: Elaboración propia (2022).

Propuesta de los investigadores

Se adjunta un análisis FODA de la investigación esto con el fin de que si se implementa la propuesta planteada puedan corregir varios errores que tiene la ferretería, adicional se detallaron propuestas muy específicas de acuerdo con las necesidades de esta.

Tabla 17. Análisis FODA de la investigación.

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Variedad de productos de excelente calidad y mejores precios en el mercado. 2. Capacidad de almacenaje en bodegas. 3. Manual de procedimientos para los controles de inventario. 4. El recurso humano totalmente capacitado. 5. Optimización del trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción de nuevas culturas organizacionales. 2. Estabilidades en los climas laborales. 3. Mejor atención a los clientes. 4. Aumento de créditos con los proveedores y así también para las licitaciones o concursos del SICOP. 5. Elaboración de un manual de procedimientos para el control del inventario y un manual de funciones para ayudar a los puestos.

Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca motivación al personal 2. El recurso humano puede sustraer información general o de los productos de la ferretería. 3. Falta de sistemas o desarrollos digitalizados. 4. Falta de un manual de procedimientos para el control del inventario y un manual de funciones para ayudar a los puestos. 5. Administración deficiente y no cuentan con sistemas computarizados para el control de inventarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejores sistemas de control por parte de las otras ferreterías. 2. Resistencias al cambio por parte del recurso humano. 3. Si no se realizan los pasos de acuerdo con los manuales para ingresos de datos o corrección de funciones, esto puede dar información errónea tanto en el sistema como a los clientes. 4. Restricciones gubernamentales de alta importancia para participar en procesos de licitaciones. 5. Las competencias han implementado el uso de sistemas computarizados para mejorar en cuanto al control del inventario.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Como resultado del análisis FODA se detectó que los colaboradores de Inversiones Ferreteras Lucas S.A a los que se les solicitó información fueron colaborativos en la autorización y entrega de la documentación, se coordinó con el encargado de la parte administrativa y contable quien estuvo a cargo de entregar dicha documentación, con el fin de mejorar los procesos, se considera importante buscar una mejor forma de salvaguardar la información contable y administrativa de la ferretería, ya que actualmente manejan muchos registros con información de las cuales no conocen o disponen de un artículo que no se encuentra en existencia solo por realizar la venta lo cual limita el alcance de los objetivos y metas del negocio.

Después de analizar los resultados mostrados con los diferentes instrumentos aplicados a la ferretería y su situación financiera, se confeccionan las propuestas que van desde la implementación de los manuales hasta la corrección de procesos y funciones en materia contable y se muestran a continuación:

Propuesta 1. Implementación Marco Normativo.

1. Descripción: Velar por su cumplimiento, así como la elaboración de un cronograma de implementación de la normativa que no exceda dos periodos contables.
2. Beneficio: Las NIC y las NIIF son un conjunto de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas que deben ser implementadas para garantizar la fiabilidad de la información contable

Propuesta 2. Programa de capacitación al personal.

1. Descripción: Establecer capacitaciones recurrentes al área de proveeduría, bodegas, ventas y contable para su mayor entendimiento sobre la Normativa Contable
2. Beneficio: Garantizar el cumplimiento de la normativa, así como brindar a los colaboradores de la ferretería las herramientas pertinentes para el análisis de los estados financieros.

Propuesta 3. Diseñar un plan para el robustecimiento del análisis de los estados financieros.

1. Descripción: El diseño de un plan para el mejoramiento del análisis de los estados financieros, en el cual se incluyan las recomendaciones dadas en el presente proyecto.
2. Beneficio: Análisis profundo y de alta calidad en los estados financieros, además de brindar un aseguramiento razonable del análisis de estos.

Propuesta 4. Implementación de un sistema de control interno básico.

1. Descripción: Establecer controles internos para la ejecución de los procesos internos.
2. Beneficio: Fomentar el conocimiento de las prácticas adecuadas en cuanto al control interno y a su vez generar el conocimiento en cuanto al mismo.

Propuesta 5. Creación de funciones.

1. Descripción: Crear un manual de puestos con sus respectivas funciones, para tener conocimiento de los alcances de cada puesto y que la ejecución de sus labores esté conforme a lo que la ferretería necesita
2. Beneficio: Hacer los procesos más efectivos y evitar la duplicidad de funciones.

Propuesta 6. Realizar de forma recurrente rendición de cuentas.

1. Descripción: Establecer una periodicidad recurrente para el adecuado proceso de rendición de cuenta por parte del área administrativa contable hacia la ferretería.
2. Beneficio: Se mitigaría y erradicaría la obsolescencia y los riesgos de los estados financieros y eficientizaría la toma de decisiones de manera oportuna.

Propuesta 7. Actualización o mejoramiento del proceso contable.

1. Descripción: Al menos con la herramienta de Excel con macros y bajo un mismo estándar realizar la sistematización del proceso contable.
2. Beneficio: Reducir la materialización de errores, optimizar el tiempo de trabajo, además de brindar un valor agregado al proceso contable.

Propuesta 8. Implementación de una matriz analítica.

1. Descripción: Incitar la aplicación de una matriz analítica sobre los estados financieros principalmente para aquellas partidas que representen una importancia relativa, además de definir una periodicidad recurrente para la aplicación de esta.
2. Beneficio: Identificación adecuada y oportuna de errores u omisiones en las cifras de los estados financieros.

Propuesta 9. Implementación de Pólizas de Seguros o Siniestros.

1. Descripción: Realizar un análisis en materia de inventarios y de metros cuadrados de lo que mide el negocio o bodegas.
2. Beneficio: Protegería los inventarios y su edificio en el caso de un siniestro que afecte la salud del negocio, la aseguradora le brindaría el subsidio correspondiente para que la ferretería no cierre operaciones y sus empleados no se vean también afectados por los incidentes ocurridos.

Manual de Procedimientos y Funciones.

INVERSIONES FERRETERAS LUCAS S.A



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA EL CONTROL DE
INVENTARIO**

ABRIL 2022

Descripción de funciones y responsabilidades

Para este apartado se definirán funciones y responsabilidades de los puestos que debe de cumplir la ferretería para mejorar sus procesos y clima organizacional.

Cargo: Proveedor

Para el cargo de proveedor se necesitan las siguientes funciones:

Principales funciones:

1. Recpta, archiva y entrega la documentación como facturas, retenciones, notas de débito, notas de crédito, etc., para su registro, pago y contabilización.
2. Selecciona proveedores permanentes y alternativos que proporcionen productos de acuerdo con lo requerido como la calidad, precio y plazo de pago.
3. Control y cierre de caja.
4. Realiza y coordina los pedidos con el personal de bodega de acuerdo con la necesidad de la ferretería.
5. Implementa procesos nuevos para mejorar el rendimiento de la empresa.

Cargo: Contador de planta o externo

Para el cargo de contador de planta o externo se necesitan las siguientes funciones:

Principales funciones:

1. Lleva la contabilidad de la ferretería por medio de la recepción de los documentos pertinentes.
2. Realiza los avisos de entradas y salidas de empleados.
3. Realiza la impresión de las planillas de pago de los empleados, impuesto a la renta, retención a la fuente, impuesto de ventas, impuesto de remesas al exterior.

4. Realiza los estados financieros de la ferretería según las NIC.

Cargo: Vendedores

Para el cargo de los vendedores se necesitan las siguientes funciones:

Principales funciones:

1. Guía y orienta al cliente acerca del producto que necesita o desea adquirir.
2. Trabajo en equipo con el personal de bodega.
3. Mantener limpio los mostradores y el área de atención al cliente.
4. Ubicar de manera estratégica los productos en el mostrador.
5. Informa a los administradores sobre productos nuevos en el mercado que requieran los clientes.
6. Al realizar una venta es responsable de la revisión y entrega de la mercadería al cliente.

Cargo: Bodeguero

Para el cargo de los bodegueros se necesitan las siguientes funciones:

Principales funciones:

1. Trabajo en equipo con el departamento de proveeduría para realizar los pedidos.
2. Ingresar la mercadería a bodega.
3. Revisar e informar de alguna anomalía sobre la mercadería receptada.
4. Registrar en el sistema de control de inventario la mercadería receptada.
5. Separar los productos para mostrador.
6. Separar los productos para devolución, por concepto de error de despacho de proveedor, producto dañado o por producto que no corresponde según la nota de pedido.

7. Reclasificar mercadería en su área y caja correspondiente.
8. Mantener limpias y en orden la/las bodegas.

Perfil básico Proveedor o Proveedorora.

- A. Educación mínima requerida
 1. Título tercer nivel en carreras afines a la parte comercial, compras o aduanas.
- B. Años de experiencia
 1. De 3 a 5 años de experiencia en cargos similares.
- C. Habilidades y destrezas
 1. Manejo de inventario.
 2. Manejo de clima organizacional.
 3. Trabajo bajo presión.
 4. Comunicación y poder de negociación

Perfil Básico Contador de planta o externo

- A. Educación mínima requerida
 1. Título de tercer nivel en carreras afines a Contaduría Pública o Ingeniería Comercial.
- B. Años de experiencias
 1. De 3 a 5 años de experiencia como asesor externo o asistente contable
- C. Habilidades y destrezas
 1. Trabajo bajo presión.
 2. Puntualidad en las emisiones y registros de documentos.
 3. Comunicación inmediata.

Perfil básico Vendedor

- A. Educación mínima requerida.
 1. Título Bachiller.

2. Estudiante cursando carreras afines de Ingeniería comercial o marketing.
 3. Cursos de computación. (Word y Excel)
- B. Años de experiencia
1. De 1 a 2 años de experiencia en cargos similares
- C. Habilidades y destrezas.
1. Trabajo en equipo.
 2. Capacidad de trabajar bajo presión.
 3. Poder de negociación.
 4. Capacidad de comunicarse de forma fluida

Perfil básico bodeguero

- A. Educación mínima requerida
1. Título bachiller.
 2. Estudiante cursando carreras afines.
 3. Cursos de computación. (Word y Excel)
- B. Años de experiencia
1. De 1 a 3 años de experiencia.
- C. Habilidades y destrezas
1. Trabajo en equipo.
 2. Trabajo bajo presión.
 3. Conocimientos de control de inventario.
 4. Capacidad de comunicarse de forma fluida

Políticas generales para el personal

1. Proporcionar información detallada y correcta sobre su domicilio, estado civil, teléfono y cargas familiares.
2. Mantener su imagen personal y uniforme proporcionada por la empresa impecable.
3. Usar y cuidar sus herramientas de trabajo.
4. Presentar certificados que justifiquen la falta a su jornada laboral.

5. Pedir permisos con anticipación, en caso de enfermedad dar aviso de inmediato a su jefe.
6. Solicitar permiso al jefe si en algún caso el empleado debe atender una situación personal en horas laborales.
7. Mantener un trato cordial con los administradores, compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
8. Todo el personal de la empresa tiene prohibido sacar materiales, equipos y documentación sin autorización de los jefes.
9. El personal debe mantener su área de trabajo en orden y limpio.

Políticas generales para el manual de procedimientos para el control de inventario

1. Para la ejecución del proceso de control de inventario en Inversiones Ferreteras Lucas S.A es necesario el compromiso y trabajo en equipo de todo el personal de la ferretería.
2. Los administradores o supervisores son los únicos que podrán realizar modificaciones o actualizaciones de los lineamientos en el manual de procedimientos.


Políticas de operación de control de inventario


1. Considerar tiempo de llegada de pedido. (Constantemente los proveedores realizan ferias ferreteras las cuales demoran en el despacho de mercadería hasta por 15 días).
2. Considerar plazo para realizar las devoluciones o reclamos a los proveedores. (48horas máximo).
3. Constatar físicamente la existencia del inventario.
4. El administrador debe entregar la documentación pertinente al encargado del control de inventario para obtener óptimos resultados.
5. No recibir productos caducados o con fecha de expiración cercana a 3 meses.
6. La bodega debe mantenerse siempre en orden y los productos deben tener la etiqueta correspondiente con toda la información detallada.


7. Para modificar o eliminar un producto del sistema Logic debe contar con la autorización del administrador o supervisor a cargo.


Políticas de ventas


1. Mantener actualizada la lista de precios.
2. Los vendedores solo pueden conceder de un 5% a 8% de descuentos en algún producto, para acceder a un porcentaje más alto debe contar con la autorización del administrador o supervisor.
3. Un vendedor deberá ayudar en las temporadas que exista mercadería acumulada en bodega, para la revisión y etiquetado de los productos.
4. Mantener limpios los productos exhibidos en los mostradores.
5. El vendedor será el responsable de realizar la revisión respectiva de la mercadería vendida con la factura original del cliente que contenga el sello de cancelado.


		Procedimiento	PR-DO-01
			Fecha: 24-04-2022
		Pedido de Mercadería	Versión: 1.0
			Página 1/3
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo
1	Proveedor	Revisa el reporte de mínimos y máximo ya establecido por Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	Diario
2	Proveedor	Elaborar la lista de productos a solicitar de acuerdo con el reporte de mínimos y máximo ya establecido por Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	Diario
3	Bodeguero	Revisa los artículos a solicitar para verificar que realmente se requieren de acuerdo con el movimiento del mercado en ese momento	Semanal
4	Bodeguero	Confeccionar la orden de pedido	Semanal
5	Proveedor	Contacta a los proveedores y cotizar los precios de los productos y existencia de mercadería por parte del proveedor	Semanal
6	Proveedor	Confeccionar la orden de compra	Diario
7	Administrador	Revisa y aprueba la orden de compra confeccionada por el proveedor, la cual debe detallar el código, descripción y precio del artículo.	Diario


		Procedimiento	PR-DO-02
			Fecha: 24-04-2022
		Recepción de Mercadería	Versión: 1.0
			Página 2/3
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo
8	Bodeguero	Recibir y revisar el estado de la mercadería que ingresa, con el documento factura de compra o guía de compra.	Diario
9	Bodeguero	Anotar en el formulario de recepción de mercadería, el número de documento de ingreso, fecha de llegada de la mercadería y nombre del proveedor.	Diario
10	Bodeguero	Separar los artículos dañados en caso de que la mercadería llegue en mal estado para su devolución.	Diario
11	Bodeguero	Realizar un informe para reportar los productos dañados o faltantes que se presentan al ingreso de la mercadería.	Diario
12	Bodeguero	Informar al encargado de proveeduría sobre la devolución o daños de mercadería que ingresa	Diario
13	Proveedor	Solicitar inmediatamente al proveedor la nota de crédito para la devolución del artículo.	Cada 2 días
14	Proveedor	Imprimir la factura de compra	Semanal
15	Proveedor	Registra el ingreso de mercadería en el sistema Logic, para control de inventario.	Diario
16	Proveedor	Imprime las etiquetas que contengan el código de barras, código de la mercadería asignado según el sistema Logic y nombre del producto.	Cada 3 días
17	Asistente de Proveeduría	Etiqueta cada producto.	Cada 3 días
18	Asistente de Proveeduría	Ordena los productos por fecha de vencimiento, la fecha de vencimiento más lejana se colocará al final del espacio destinado para el artículo y la más reciente de primera.	Semanal
19	Bodeguero	Revisión manual del comprobante de ingreso de la mercadería en el sistema Logic y la factura de compra, para verificar que el artículo está bien ingresado.	Diario


		Procedimiento	PR-DO-03
			Fecha: 24-04-2022
		Revisión periódica del inventario	Versión: 1.0
			Página 3/3
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Tiempo
20	Asistente de proveeduría	Ordena y limpia físicamente los artículos y revisar que se encuentren en perfecto estado.	Mensual
21	Asistente de proveeduría	Informa a la administración si existe algún artículo en mal estado o vencido.	Cada 3 días
22	Proveedor	Imprime la plantilla diseñada por el sistema Logic, donde se detalla código, descripción, y existencia del artículo.	Cada 3 días
23	Asistente de proveeduría	Efectuar el conteo, registrando la información manual, verificando que el artículo que se está contando sea el mismo que se detalla en la plantilla.	Diario
24	Proveedor	Revisa de la información obtenida en el conteo físico con el reporte emitido por el sistema Logic, en caso de existir diferencias se efectuará un nuevo conteo de verificación, con el fin de determinar en forma definitiva los faltantes o sobrantes reales.	Cada 2 días
25	Asistente de proveeduría	Marcar con un distintivo las zonas que ya han contado.	Diario
26	Proveedor	Elabora un informe donde se detalle la cantidad y valor total de las diferencias de sobrantes y faltantes, así como de inservibles u obsoletos,	Cada 3 días
27	Administrador	Aprueba la aplicación de los ajustes de inventario	Semanal

	Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	MF-001
	Manual de funciones	Versión 01
Cargo	Bodeguero	
Área	Departamento de bodega	
Jefe Inmediato	Encargado de bodega	
Funciones del Cargo		
1	El jefe de bodega es el responsable de los insumos que se encuentren dentro de la bodega, por lo tanto, debe mantenerlos en el correcto orden y estado.	
2	Debe ser responsable por la ejecución correcta del personal que se encuentra a su cargo.	
3	Debe ser responsable de las existencias de los insumos en la bodega y los productos que ha recibido, así como la calidad de este.	
4	Verificar que el local cuente con las óptimas condiciones para el almacenamiento de los insumos, para evitar que se dañen.	
5	Llevar un control de las entradas (compras) y salidas (ventas) de los insumos.	
6	Verificar que cada uno de los documentos esté respaldado con las firmas necesarias para un mejor control, tanto de entradas como salidas de los insumos.	
7	Revisar los insumos que va a salir de la bodega con la factura de venta	
8	No entregar material sino tiene la factura de venta o autorización por escrito	

	Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	MF-001
	Manual de funciones	Versión 01
Cargo	Proveeduría	
Área	Departamento de proveeduría	
Jefe Inmediato	Proveedor	
Funciones del Cargo		
9	Verificar los faltantes de mercadería de acuerdo con los listados de mínimos y máximos	
10	Cotizar con diferentes proveedores y decidir el mejor precio y marca para realizar la compra	
11	Adquirir los insumos de acuerdo con las necesidades de Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	
12	Recibir la mercadería, verificar que llegue en perfecto estado y de lo contrario solicitar la respectiva nota de crédito.	
13	Registrar en el sistema de cómputo las compras de ingreso de mercadería	
14	Realizar un control diario de los requerimientos de insumos de Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	
15	Codificar los insumos	
16	Realizar inventarios periódicos de los inventarios	
17	Comunicar las diferencias de inventarios al administrador	

	Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	MF-001
	Manual de funciones	Versión 01
Cargo	Vendedor	
Área	Departamento de ventas	
Jefe Inmediato		
Funciones del Cargo		
18	Atender a los clientes de la mejor manera.	
19	Mostrar a los clientes los insumos que le está solicitando con el fin de verificar que realmente es lo que necesita.	
20	Verificar que el código de la etiqueta sea el mismo que se está digitando y que será entregado al cliente	
21	Emitir la factura	
22	Llevar a empaque los insumos facturados en caso de pertenecer a la ferretería, si es de bodegas despachar al cliente para que lo retire en el departamento de bodega	
23	Cumplir con las metas de ventas	

	Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	MF-001
	Manual de funciones	Versión 01
Cargo	Transportista	
Área	Departamento de transportes	
Jefe Inmediato		
Funciones del Cargo		
24	Verificar el estado de los vehículos diariamente (agua, aceite, etcétera)	
25	Presentarse en el departamento de despacho o bodegas, según sea el material que se debe cargar.	
26	Cargar la mercadería que dice a factura con ayuda del asistente de bodega.	
27	Revisar (contar los insumos y verificar que son los mismos que indica la factura y acomodar la carga	
28	Verificar con el cliente que los insumos entregados sean los que solicitó y que firme el comprobante de recibido conforme	
29	Entregar a bodega o despacho de materiales el comprobante firmado.	

	Inversiones Ferreteras Lucas S.A.	MF-001
	Manual de funciones	Versión 01
Cargo	Despachador	
Área	Departamento de empaque	
Jefe Inmediato		
Funciones del Cargo		
30	Mantenerse atento ante cualquier salida de material	
31	Verificar que el vendedor lleve a empaque los insumos facturados	
32	Revisar junto con el cliente los materiales que le están siendo entregados, la cantidad que facturó, realmente lo que el cliente necesita y el estado de este.	
33	Empacar el material y entregarlo al cliente	
34	Firmar el recibido por parte del cliente.	

Fuente: Elaboración propia (2022).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Vega, A. (2020). *¿Cómo redactar una tesis?* Recuperado el 28 de marzo de 2022, de [¿Cómo redactar una tesis?: https://uinvirtual.com/pluginfile.php/11767/mod_folder/content/0/C%C3%B3mo%20redactar%20una%20tesis.pdf?forcedownload=1](https://uinvirtual.com/pluginfile.php/11767/mod_folder/content/0/C%C3%B3mo%20redactar%20una%20tesis.pdf?forcedownload=1)
- Ángulo Guiza, U. G. (2018). *Contabilidad Financiera correlacionado con NIIF* (Segunda ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado el 18 de marzo de 2022, de https://books.google.co.cr/books?id=CpgZEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *Administración de Empresas Elementos Básicos* (Primera ed.). Bolívar - Guayas, Ecuador: Pons Publishing House. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de https://books.google.co.cr/books?id=P1v5DwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ávalos Reyes, J., Puente Ríofrío, M., Viñán Villagrán, J., & Carrasco Salazar, V. (2017). *Elementos de Ingeniería Administrativa*. Riobamba, Ecuador: Editorial Politécnica ESPOCH. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-203616-Libro%20Elemento%20De%20Ing%20Administracion.pdf>
- Azuero Azuero, Á. E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, IV(8), 110-127. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Betancourt, D. (30 de abril de 2018). *Valuación o valoración de inventarios: métodos, procedimiento y ejemplo*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de [Valuación o valoración de inventarios: métodos, procedimiento y ejemplo: https://www.ingenioempresa.com/metodos-valoracion-inventarios/](https://www.ingenioempresa.com/metodos-valoracion-inventarios/)

- Bogotá Emprende. (octubre de 2017). *Define la estructura contable y financiera de tu empresa*. Recuperado el 04 de marzo de 2022, de Define la estructura contable y financiera de tu empresa: <https://ticamericas.net/Download/bootcamp/EstrucCont.pdf>
- Brenes González, G. (02 de marzo de 2022). Historia de Inversiones Ferreteras Lucas S.A. (S. P. Castillo Céspedes, Entrevistador) Paraíso, Cartago, Costa Rica.
- Brenes González, G. (02 de marzo de 2022). Objetivos de Inversiones Ferreteras Lucas S.A. (S. P. Castillo Céspedes, Entrevistador) Paraíso, Cartago, Costa Rica.
- Brenes González, G. (02 de marzo de 2022). Valores de Inversiones Ferreteras Lucas S.A. (S. P. Castillo Céspedes, Entrevistador) Paraíso, Cartago, Costa Rica.
- Caurin, J. (28 de marzo de 2017). *Tipos de inventarios*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Clasificación de inventarios: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-inventarios.html>
- Certus. (24 de junio de 2019). *¿Qué es un proceso contable?* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de ¿Qué es un proceso contable?: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>
- Chaverrí Campos, K., & Núñez Campos, M. (02 de enero de 2018). *Control interno aplicado a los inventarios de producto terminado, durante el segundo semestre del año 2017, en la empresa Distribuidora Agro Comercial (DAC) Agroalfa, ubicada en Uvita de Orotina*. Recuperado el 15 de febrero de 2020, de Control interno aplicado a los inventarios de producto terminado, durante el segundo semestre del año 2017, en la empresa Distribuidora Agro Comercial (DAC) Agroalfa, ubicada en Uvita de Orotina: <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/216/Control%20interno%20aplicado%20inventarios%20Agro%20Comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones* (Tercera Edición ed.). (P. Orbon, Trad.) México D.F., México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. Recuperado el 22 de marzo de 2022, de <https://www.remax-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2001). *Adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera*. San José: La Gaceta. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de <https://ccpa.or.cr/wp-content/themes/maximus/pdf/normativa-vigente/circulares-vigentes/Circular06-2014.pdf>
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (15 de abril de 2020). *Métodos de Inventario*. Recuperado el 13 de marzo de 2022, de *Métodos de Inventario*: <https://www.ccpa.or.cr/wp-content/uploads/Consultas%20Tec/M%C3%A9todos%20de%20Inventario.pdf>
- Contraloría General de la República. (abril de 2017). *Conceptos Básicos sobre Control Interno*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de *Conceptos Básicos sobre Control Interno*: pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- Cornejo Gómez, D. (marzo de 2016). *Análisis de la falta de control en el sistema de inventarios y logística de la empresa Fármaco Veterinaria S.A Favasa de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2010-2014*. Recuperado el 13 de febrero de 2022, de *Análisis de la falta de control en el sistema de inventarios y logística de la empresa Fármaco Veterinaria S.A Favasa de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2010-2014*: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12631/1/UPS-GT001652.pdf>
- Deloitte. (2019). *NiIF 2019 Completas*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de *NiIF 2019 Completas*: <https://www2.deloitte.com/ni/es/pages/audit/articles/niif-2019-completas.html>
- Ealde. (28 de marzo de 2019). *El marco conceptual de las Normas Internacionales de Interpretación Financiera (NIIF)*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de *El marco conceptual de las Normas Internacionales de Interpretación Financiera (NIIF)*:

<https://www.ealde.es/marco-conceptual-normas-internacionales-de-interpretacion-financiera-niif/>

Editorial Grudemi. (febrero de 2022). *Activo no corriente*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Activo no corriente: <https://enciclopediaeconomica.com/activo-no-corriente/>

Elizalde Marín, L. (05 de noviembre de 2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios*, <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>. Recuperado el 13 de marzo de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>

Fernández, E. (14 de febrero de 2021). *¿Qué es la contabilidad?* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de *¿Qué es la contabilidad?*: <https://www.anfix.com/blog/contabilidad-basica/que-es-y-para-que-sirve-la-contabilidad>

Fierro Martínez, Á. M. (2011). Contabilidad General. En Á. M. Fierro Martínez, *Contabilidad General* (Cuarta ed., pág. 320). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de <https://docplayer.es/62703295-Contabilidad-general-angel-maria-fierro-m.html>

García Montaña, C. A., & Ortiz Carvajal, L. A. (2019). *Normas Internacionales de Contabilidad* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de https://books.google.co.cr/books?id=SiwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gerencie.com. (01 de octubre de 2020). *Balance general*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Balance general: <https://www.gerencie.com/balance-general.html>

Global Consulting Enterprise E.I.R.L. (agosto de 2017). *Implementación de las NIIF en el Perú*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de Implementación de las NIIF en el Perú: <http://tesisproyectos.com/2017/08/10/implementacion-de-las-niif-en-el-peru/>

Gómez Chacón, T., Sandoval Álvarez, S., & Piedra Zúñiga, T. (diciembre de 2020). Análisis Situacional de los Estados Financieros de la Asociación Solidarista de Empleados Fundación Manuel Aragón Fuma & Afines (Asefuma) para el periodo que comprende el año fiscal del 01 de octubre del 2018 al 30 de setiembre 2019. *Análisis Situacional de los Estados Financieros de la Asociación Solidarista de Empleados Fundación Manuel Aragón Fuma & Afines (Asefuma) para el periodo que comprende el año fiscal del 01 de octubre del 2018 al 30 de setiembre 2019*. San José, San José, Costa Rica. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de Análisis Situacional de los Estados Financieros de la Asociación Solidarista de Empleados Fundación Manuel Aragón Fuma & Afines (Asefuma) para el periodo que comprende el año fiscal del 01 de octubre del 2018 al 30 de setiembre 2019.

Gómez Sandoval, R. A., & Guzmán Gómez, O. J. (31 de mayo de 2016). *Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida limitada*. Recuperado el 14 de febrero de 2022, de Desarrollo de un sistema de inventarios para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería sólida limitada: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf>

Gómez Vargas, D. A. (Noviembre de 2010). Elaboración de un Manual de Procedimientos para los departamentos de Recursos Humanos y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos. *Elaboración de un Manual de Procedimientos para los departamentos de Recursos Humanos y Servicios Generales de la Municipalidad de San Carlos*, 39. Ciudad Quesada, Alajuela, Costa Rica. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3995/Elaboraci%
c3%b3n%20de%20un%20Manual%20de%20Procedimientos%20para%20los%20departamentos](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3995/Elaboraci%c3%b3n%20de%20un%20Manual%20de%20Procedimientos%20para%20los%20departamentos)

%20de%20Recursos%20Humanos%20y%20Servicios%20Generales%20de%20la%
20Municipalidad%20de%20San%20Carlos.pdf?sequ

González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 09 de marzo de 2022, de <http://www.editdiazdesantos.com>

Grande Yeves, P. (23 de septiembre de 2021). *Activo, pasivo y patrimonio. Qué son y cómo están relacionados*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Activo, pasivo y patrimonio. Qué son y cómo están relacionados.: <https://www.tegestionamos.com/activo-pasivo-y-patrimonio-que-son-y-como-estan-relacionados/>

Guadalupe Orozco, C. E., & Solórzano, L. J. (febrero de 2019). *Estado de Resultados Integrales dispuestos en las NIIF*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Estado de Resultados Integrales dispuestos en las NIIF: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Estado%20de%20resultados%20integrales%20dispuestos%20en%20las%20NIIF-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%20C3%20ADa%20Latinoamericana-febrero%202019.pdf>

Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. (octubre de 2010). Recuperado el 29 de marzo de 2022, de Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Hernández Sampieri, R. (2014). Los métodos mixtos. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (Sexta ed., págs. 1-589). México, México: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hidalgo Alfaro, A. G. (abril de 2021). *Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles*. Recuperado el 17 de febrero de 2022, de Control interno contable, operativo de las partidas de

efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles:
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1470/1/TFG_Ulatina_Andre_s_Hidalgo_Alfaro_20193012386.pdf

IFRS Foundation. (agosto de 2019). *Actualización del IASB de agosto 2019*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de Actualización del IASB de agosto 2019: <https://www.ifrs.org/news-and-events/updates/iasb/2019/actualizacion-del-iasb-de-agosto-2019/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (mayo de 2017). *Generalidades del Sistema de Control Interno*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de Generalidades del Sistema de Control Interno: <https://inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/cigeneralcontrolupi2017.pdf>

Jamaica González, F. M. (setiembre de 2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de pequeñas empresas. *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de pequeñas empresas*. Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf?sequence=1)

Mac, E. (11 de mayo de 2019). *El propósito de la contabilidad*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de El propósito de la contabilidad: <https://www.cuidatudinero.com/13155297/el-proposito-de-la-contabilidad>

Mantilla B, S. A. (abril de 2018). *Auditoría del Control Interno*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de Auditoría del Control Interno: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (febrero de 2015). *Fuentes de información*. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de Fuentes de información: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

- Méndez, D. (13 de febrero de 2020). *Definición de Tamaño de muestra*. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de Definición de Tamaño de muestra: <https://www.economiasimple.net/glosario/tamano-de-muestra>
- Ministerio de Educación Pública. (marzo de 2017). *Guía para la implementación del Control Interno en Centros Educativos*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de Guía para la implementación del Control Interno en Centros Educativos: <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/guia-control-interno-ce.pdf>
- Omar. (14 de diciembre de 2020). *Balance General*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Balance General: <https://finanzasparaemprendedores.com/finanzas/que-es-el-balance-general/>
- Ortiz, J. (02 de diciembre de 2019). *Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos*. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos: <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*, 227-232. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parrales Carvajal, V. M., Aguirre Sanabria, M. E., Gómez Costain, D. J., & Merchán Jácome, V. A. (12 de octubre de 2021). *Control de inventario para la acertada toma decisiones gerenciales en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo*. Recuperado el 17 de febrero de 2022, de Control de inventario para la acertada toma decisiones gerenciales en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8103462.pdf>
- Pereira Palomo, C. A. (2019). Control Interno en las empresas su aplicación y efectividad. En C. A. Pereira Palomo, *Control Interno en las empresas su aplicación y efectividad* (Primera ed., págs. 1-424). Bosques de las Lomas, México: Azucena García Nares. Recuperado el 15 de febrero de 2022

- Prado, E. (2021). *Contabilidad General 1*. Madrid: Academica Española. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de https://www.ecured.cu/Contabilidad_general
- Quesada Sirias, S., & Peralta Ureña, Y. (diciembre de 2019). *Gestión del Control Interno de los Inventarios en el Departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018*. Recuperado el 18 de febrero de 2022, de Gestión del Control Interno de los Inventarios en el Departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018: <https://1library.co/document/y80e3x5q-gestion-control-interno-inventarios-departamento-proveeduria-municipalidad-puntarenas.html>
- Reyes López, O., Blanco Sánchez, J. A., & Chao González, M. M. (2017). *Biblioteca virtual de derecho, economía, ciencias sociales y tesis doctorales*. Recuperado el 07 de marzo de 2022, de Metodología de Investigación para cursos en línea: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1420/index.htm#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20de%20investigaci%C3%B3n%20ofrece,que%20participa%20en%20alg%C3%BAn%20programa>
- Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *Control Interno*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de Control Interno: https://www.researchgate.net/publication/305730712_Control_Interno
- Rojas Hurtado, B. (Noviembre de 2011). Elaboración de un Manual de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganaflore S.A. *Elaboración de un Manual de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganaflore S.A.*, 33. Río Cuarto, Alajuela, Costa Rica. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2834/Elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20Manual%20Descriptivo%20de%20Procedimientos%20para%20las%20%C3%81reas%20de%20Bodega%20y%20Taller%20de%20la%20Empresa%20Ganaflore%20S.A.%20%20TOMO%20I.pdf?sequence=1&isA>

- Salas, O. (2018). NIC-NIIF: Normas Internacionales de Contabilidad. En O. Salas, *NIC-NIIF: Normas Internacionales de Contabilidad* (pág. 1 de 696). Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000. doi:9788496426177
- Segura Garro, C. M. (junio de 2017). *Creación de un marco de referencia para la gestión del conocimiento en el departamento de ITDC, HP Costa Rica*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de Creación de un marco de referencia para la gestión del conocimiento en el departamento de ITDC, HP Costa Rica: <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/13175/Tesis-UNA-MATI-Cindy%20Segura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sifuentes, L. (28 de enero de 2018). *El papel de la Contabilidad "La Información Financiera"*. Recuperado el 19 de marzo de 2022, de El papel de la Contabilidad "La Información Financiera": <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-tecmilenio/contabilidad-administrativa/resumenes/act-1-la-informacion-financiera/6490296/view>
- Solis Murillo, K. (2012). Manual de procedimientos para los departamentos de Control Interno y Asesoría Legal de la Municipalidad de San Carlos. *Manual de procedimientos para los departamentos de Control Interno y Asesoría Legal de la Municipalidad de San Carlos*. San Carlos, Alajuela, Costa Rica. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/4011/Manual%20de%20procedimientos%20para%20los%20departamentos%20de%20Control.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tapia, C., & Reyes, T. (03 de noviembre de 2021). *¿Qué es el Estado de Resultados?* Recuperado el 14 de marzo de 2022, de *¿Qué es el Estado de Resultados?*: <https://www.claseejecutiva.uc.cl/blog/articulos/que-es-el-estado-de-resultados/>
- Tecnológico de Costa Rica. (2016). *Notas Explicativas a los Estados Financieros*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Estado de Situación Financiera:

https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/notas_estado_de_situacion_financiera_tec_2.pdf

Tesis y Masters. (5 de agosto de 2021). *¿Qué es un marco conceptual y cómo realizarlo?* Recuperado el 07 de marzo de 2022, de *¿Qué es un marco conceptual y cómo realizarlo?*: <https://tesisymasters.com.co/marco-conceptual/>

Universidad de Alcalá. (29 de abril de 2022). *Características del Método Cuantitativo*. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de *Características del Método Cuantitativo*: <https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/caracter%C3%ADsticas-m%C3%A9todo-cuantitativo/>

Urbe. (2017). *Capítulo III Marco Metodológico*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de *Capítulo III Marco Metodológico*: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093005/cap03.pdf>

Vivanco Vergara, M. E. (Julio - Setiembre de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de,de%20las%20distintas%20operaciones%20o

Westreicher, G. (07 de agosto de 2020). *Gestión*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de *Gestión*: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zamorano García, J. (2017). *El marco teórico*. Recuperado el 06 de marzo de 2022, de *El marco teórico*: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n2/m4.html>

ANEXOS.

Anexos 1. Matriz de Análisis de la partida de inventario de mercadería.

	Ene 21	Feb 21	Ene 22	Feb 22
Ventas Brutas	200,166,669.42	216,845,980.09	182,128,765.92	167,833,106.13
Devoluciones s/ventas	4,311,459.82	2,196,836.95	4,445,823.68	3,031,289.72
Descuentos s/ventas	267,981.26	154,701.52	191,053.67	189,973.35
Ventas Netas	195,587,228.34	214,494,441.62	177,491,888.57	164,611,843.06
Inventario Inicial	153,861,069.00	159,404,575.52	167,934,370.02	131,596,352.20
Compras	184,579,982.83	193,339,995.03	114,540,406.03	194,735,078.95
Devoluciones s/compras	6,702,305.47	327,505.92	6,085,800.37	2,324,221.80
Descuentos s/compras	48,662,215.28	31,856,484.98	18,003,430.70	35,338,155.30
Bonificaciones s/compras	-	-	-	-
Mercadería disponible p/venta	159,404,575.52	160,173,161.34	131,596,352.20	180,571,591.95
Inventario Final	179,036,476.31	192,571,409.21	150,878,423.85	145,759,839.20
Costo de Ventas	16,550,752.03	21,923,032.41	26,613,464.72	18,852,003.86
Margen Utilidad Bruta	8%	10%	15%	11%
Documentos de respaldo revisados				
Revisado por				

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 2. Tabla comparativa actual versus la implementación del manual de procedimientos en inventarios de mercadería después de la propuesta.

Enfoque	Actual	Implementación o proyección
1. Situación actual		
2. Control de inventarios		
3. Control de tomas físicas periódicas de inventario		
4. Control de costos		
5. Control de utilidades		
6. Control de ventas		
7. Control de devoluciones (notas de crédito)		
8. Tipos de inventarios		
Técnica observación, encuestas y entrevistas		
Revisado por Sandra Castillo y Steven Sánchez		

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 3. Entrevista al departamento de bodegas.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Entrevista a Juan Daniel Mena Calderón

Fecha:02/abril/2022		Hora: 11:39 am	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 12 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Ayudante del bodeguero	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe algún manual de procesos donde se describen el ingreso, registro, control, despacho y responsabilidades del manejo de inventarios.	X		
Existe un control y/o reporte sobre la cantidad mínima y máxima de existencias de inventarios que se deben mantener.	X		
Se efectúan en forma periódica tomas físicas de inventario para verificar existencias reales.	X		
Existe un tipo formulario para el ingreso del inventario y otro para la salida de este.	X		
El o los formularios registran firmas donde se responsabiliza a las personas por el inventario.	X		
Están claramente definidas las responsabilidades y responsables, para el manejo de los inventarios en cuanto a riesgo y custodia	X		
Existe algún seguro para protección de los inventarios tomando en cuenta el valor de estos.		X	Si hay extravío se toman cuentas con las personas encargadas de bodega y superiores

El encargado del departamento es quien tiene acceso al inventario.		X	Todo el equipo de bodegas tiene acceso al inventario
Existen procedimientos establecidos en cuánto a recepción y el correcto almacenamiento del inventario.	X		
El material que por alguna razón se daña, es reportado y se le da algún tipo de tratamiento	X		Si el material se daña dentro de la bodega se negocia para que se pueda vender a un mejor precio, pero si el cliente no le funciona el insumo o artículo se le cobra a la persona que lo dañó.
Conoce los tipos de inventarios de mercadería y cual aplican en el negocio donde labora		X	
Cuentan los artículos solicitados por los clientes o proveedores en el momento de la compra o venta	X		Por escasez de material ha sido un poco difícil últimamente contar con los artículos solicitados en el momento.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 4. Entrevista al departamento de bodegas de material pesado.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Entrevista a Dennis Eduardo Loaiza Sánchez

Fecha: 02/abril/2022		Hora: 11:21 am	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 12 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Encargado de bodega	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe algún manual de procesos donde se describen el ingreso, registro, control, despacho y responsabilidades del manejo de inventarios.	X		
Existe un control y/o reporte sobre la cantidad mínima y máxima de existencias de inventarios que se deben mantener.	X		
Se efectúan en forma periódica tomas físicas de inventario para verificar existencias reales.	X		Incluso semanales
Existe un tipo formulario para el ingreso del inventario y otro para la salida de este.	X		
El o los formularios registran firmas donde se responsabiliza a las personas por el inventario.	X		
Están claramente definidas las responsabilidades y responsables, para el manejo de los inventarios en cuanto a riesgo y custodia	X		
Existe algún seguro para protección de los inventarios tomando en cuenta el valor de estos.		X	No se ha tomado en cuenta, porque no se necesita por el momento.

El encargado del departamento es quien tiene acceso al inventario.		X	Todo el equipo de bodegas tiene acceso al inventario.
Existen procedimientos establecidos en cuánto a recepción y el correcto almacenamiento del inventario.	X		
El material que por alguna razón se daña, es reportado y se le da algún tipo de tratamiento	X		Si el material viene dañado en el momento del ingreso sea hace la devolución de inmediato, si el encargado es quien lo daña se le cobra por medio de planilla.
Conoce los tipos de inventarios de mercadería y cual aplican en el negocio donde labora		X	
Cuentan los artículos solicitados por los clientes o proveedores en el momento de la compra o venta	X		La mayoría de los artículos si se manejan en la ferretería, solo en casos muy específicos se hacen contra pedido y para la parte de los proveedores si cuentan con los artículos cuando se solicitan.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 5. Entrevista al departamento de proveeduría.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Entrevista a Diana Carolina Cortés Zuñiga

Fecha:02/abril/2022		Hora: 12:32 pm	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 12 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Encargada de compras e inventarios	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe algún manual de procesos donde se describen el ingreso, registro, control, despacho y responsabilidades del manejo de inventarios.		X	No existen porque no se implementan de esa forma, el proceso que se utiliza para los ingresos es marcando la compra directa
Existe un control y/o reporte sobre la cantidad mínima y máxima de existencias de inventarios que se deben mantener.	X		
Se efectúan en forma periódica tomas físicas de inventario para verificar existencias reales.		X	Entre cada día y cada semana, es en el momento que ingresa la compra
Existe un tipo formulario para el ingreso del inventario y otro para la salida de este.	X		
El o los formularios registran firmas donde se responsabiliza a las personas por el inventario.	X		
Están claramente definidas las responsabilidades y responsables, para el manejo de los inventarios en cuanto a riesgo y custodia	X		
Existe algún seguro para protección de los inventarios tomando en cuenta el valor de estos.		X	Sería muy costoso porque el valor del inventario es bastante alto

El encargado del departamento es quien tiene acceso al inventario.		X	Los que tienen acceso al inventario son los dependientes y los jefes
Existen procedimientos establecidos en cuánto a recepción y el correcto almacenamiento del inventario.	X		
El material que por alguna razón se daña, es reportado y se le da algún tipo de tratamiento	X		Si existiera algún tipo de daño del proveedor hacía la ferretería se realiza la Nota de Crédito respectiva o se hace un cambio en ese mismo momento.
Conoce los tipos de inventarios de mercadería y cual aplican en el negocio donde labora	X		Utilizan el método PEPS
Cuentan los artículos solicitados por los clientes o proveedores en el momento de la compra o venta	X		Por escasez de material ha sido un poco difícil últimamente contar con los artículos solicitados en el momento.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 6. Entrevista al departamento de ventas.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Entrevista a Alfredo Brenes González

Fecha: 02/abril/2022		Hora: 1:06 pm	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 12 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Gerente de Ventas	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe algún manual de procesos donde se describen el ingreso, registro, control, despacho y responsabilidades del manejo de inventarios.	X		En bodegas se envía a Sandra o Diana el requerimiento que necesitan para la venta, hacen un estudio del cliente para realizar una OC, cuando se hace la OC se hace el pedido formal
Existe un control y/o reporte sobre la cantidad mínima y máxima de existencias de inventarios que se deben mantener.	X		
Se efectúan en forma periódica tomas físicas de inventario para verificar existencias reales.	X		La toma física se realiza en el momento que entran las compras, esto verificando las existencias en el momento del ingreso
Existe un tipo formulario para el ingreso del inventario y otro para la salida de este.	X		Se revisa la factura electrónica, se genera la factura por medio de la ferretería para la salida. No existen formularios personalizados.
El o los formularios registran firmas donde se responsabiliza a las personas por el inventario.	X		
Están claramente definidas las responsabilidades y responsables, para el	X		

manejo de los inventarios en cuanto a riesgo y custodia			
Existe algún seguro para protección de los inventarios tomando en cuenta el valor de estos.		X	Porque los costos se incrementan, y no se lleva a cabo
El encargado del departamento es quien tiene acceso al inventario.		X	Los bodegueros son los que tienen el acceso a lo tangible en la bodega, en el sistema contable las personas de contabilidad.
Existen procedimientos establecidos en cuánto a recepción y el correcto almacenamiento del inventario.	X		
El material que por alguna razón se daña, es reportado y se le da algún tipo de tratamiento	X		Se busca la forma en que el proveedor lo vuelva a recibir y si no se liquida por medio de un descuento atractivo hacia el cliente.
Conoce los tipos de inventarios de mercadería y cual aplican en el negocio donde labora	X		Utilizan el método PEPS.
Cuentan los artículos solicitados por los clientes o proveedores en el momento de la compra o venta	X		Cuando hay artículos son importados existen faltantes ya que el país está pasando por situaciones económicas importantes, (contenedores y variaciones en tipo de cambio).

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 7. Entrevista al departamento de contabilidad.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Entrevista a Jorge Umaña Chacón

Fecha: 07/abril/2022		Hora: 08:56 pm	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 12 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Contador Externo	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe algún manual de procesos donde se describen el ingreso, registro, control, despacho y responsabilidades del manejo de inventarios.	X		El contador no la supervisa, por así decirlo no lo aplica
Existe un control y/o reporte sobre la cantidad mínima y máxima de existencias de inventarios que se deben mantener.	X		A nivel de sistema si se cuenta con la información establecido, no se ha explotado como se debe para que haya sobrecargo y mínimos de inventario
Se efectúan en forma periódica tomas físicas de inventario para verificar existencias reales.	X		Las tomas físicas se realizan todos los días en el momento de ingreso de las compras
Existe un tipo formulario para el ingreso del inventario y otro para la salida de este.	X		En sí un formulario como tal no existe, se hace la revisión por medio de la facturación ya sea de compra o venta.
El o los formularios registran firmas donde se responsabiliza a las personas por el inventario.	X		
Están claramente definidas las responsabilidades y responsables, para el manejo de los inventarios en cuanto a riesgo y custodia	X		

Existe algún seguro para protección de los inventarios tomando en cuenta el valor de estos.		X	Por decisión de Gerencial General no ha aplicado hasta el momento.
El encargado del departamento es quien tiene acceso al inventario.		X	El departamento encargado para el acceso al inventario es ventas y empaque.
Existen procedimientos establecidos en cuánto a recepción y el correcto almacenamiento del inventario.	X		
El material que por alguna razón se daña, es reportado y se le da algún tipo de tratamiento	X		Se reporta al departamento supervisor del área y se verifica si fue por dolo o bien si ya venía dañado.
Conoce los tipos de inventarios de mercadería y cual aplican en el negocio donde labora	X		Utilizan el método promedio ponderado.
Cuentan los artículos solicitados por los clientes o proveedores en el momento de la compra o venta	X		Si se cuentan con los artículos solicitados, pero si es un artículo que no tiene mucha rotación se realiza bajo pedido, para que haya un excelente servicio al cliente.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 8. Cuestionario al departamento de ventas.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Cuestionario a Luis Chinchilla Morales

Fecha: 02/abril/2022		Hora: 8:00 am	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 10 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Vendedor departamento de pinturas	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe alguna persona encargada de realizar los pedidos de mercadería.	X		La proveeduría cuenta con un manual de control, pero de los demás no hay detalle alguno
Existe algún procedimiento para realizar pedidos de mercadería.	X		Se realiza un listado con lo que se considera que hace falta y se traslada a proveeduría
En algún momento usted recibió capacitación sobre la manipulación de los inventarios	X		Existen otras compañías que ayudan a capacitar a los colaboradores en el tema de toma física de los inventarios
En algún momento usted recibió capacitación para conocer los artículos que se venden en la empresa.	X		
Se hace algún tipo de revisión cuando ingresa la mercadería.	X		Se revisa uno por uno de los artículos que ingresan a la bodega
Existe algún tipo de control para la entrega de la mercadería una vez que se efectúa la factura de venta.	X		Se entrega mercadería solo con la factura de venta o boleta de salida
Se revisa la mercadería cada vez que se le entrega al cliente para verificar el estado de esta	X		Se muestra la mercadería con base en la solicitud de cliente, en este caso temas de preparación o presentación física

Existe publicidad para los clientes sobre el tratamiento de una devolución de mercadería	X		Se tienen rótulos informativos donde se indica que la mercadería no se cambia después de 3 días a excepción de la pintura que no se cambia del todo
Sólo el personal autorizado ingresa a los espacios donde se encuentra la mercadería.	X		Si, puesto que existen permisos para cada área.
Existe visita controlada de agentes vendedores y/o tienen acceso a ingresar al local, con maletines, bolsos, etcétera.	X		Si y le atiende la proveedora para una visita más personalizada en la ferretería en sí, con respecto a los maletines o bolsos hay un área de guardado para dejar ahí las pertenencias.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 9. Cuestionario al departamento de ventas.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Cuestionario a Carlos Mena Calderón

Fecha: 02/abril/2022		Hora: 9:00 pm	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 10 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Vendedor	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe alguna persona encargada de realizar los pedidos de mercadería.	X		Si Diana la proveedora
Existe algún procedimiento para realizar pedidos de mercadería.	X		Si anotar los faltantes en un cuaderno tipo bitácora.
En algún momento usted recibió capacitación sobre la manipulación de los inventarios	X		Siempre se indica como entregar la mercadería
En algún momento usted recibió capacitación para conocer los artículos que se venden en la empresa.	X		
Se hace algún tipo de revisión cuando ingresa la mercadería.	X		El departamento de proveeduría se encarga de este punto
Existe algún tipo de control para la entrega de la mercadería una vez que se efectúa la factura de venta.	X		Se entrega contra factura de venta
Se revisa la mercadería cada vez que se le entrega al cliente para verificar el estado de esta	X		
Existe publicidad para los clientes sobre el tratamiento de una devolución de mercadería	X		

Sólo el personal autorizado ingresa a los espacios donde se encuentra la mercadería.		X	Todos los vendedores y personal interno como externo ingresan a los espacios donde se encuentra la mercadería
Existe visita controlada de agentes vendedores y/o tienen acceso a ingresar al local, con maletines, bolsos, etcétera.	X		

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 10. Cuestionario al departamento de ventas.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Cuestionario a Andrea Araya Torres

Fecha: 02/abril/2022		Hora: 10:30 am	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 10 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Vendedora	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe alguna persona encargada de realizar los pedidos de mercadería.	X		La proveedora
Existe algún procedimiento para realizar pedidos de mercadería.	X		
En algún momento usted recibió capacitación sobre la manipulación de los inventarios	X		
En algún momento usted recibió capacitación para conocer los artículos que se venden en la empresa.	X		
Se hace algún tipo de revisión cuando ingresa la mercadería.	X		La asistente de proveeduría revisa la mercadería cuando ingresa
Existe algún tipo de control para la entrega de la mercadería una vez que se efectúa la factura de venta.	X		Se revisan todos los productos contra la factura de venta y se verifica que sea lo mismo que el cliente se lleva
Se revisa la mercadería cada vez que se le entrega al cliente para verificar el estado de esta	X		
Existe publicidad para los clientes sobre el tratamiento de una devolución de mercadería	X		

Sólo el personal autorizado ingresa a los espacios donde se encuentra la mercadería.		X	
Existe visita controlada de agentes vendedores y/o tienen acceso a ingresar al local, con maletines, bolsos, etcétera.	X		Los agentes dejan los maletines en el área de guardado (empaques)

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 11. Cuestionario al departamento de bodegas.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Cuestionario a Oscar Jirón Salas

Fecha: 02/abril/2022		Hora: 11:00 am	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 10 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Bodeguero	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe alguna persona encargada de realizar los pedidos de mercadería.	X		Si el encargado Dennis revisa y realiza los pedidos
Existe algún procedimiento para realizar pedidos de mercadería.	X		
En algún momento usted recibió capacitación sobre la manipulación de los inventarios	X		En algún momento tuve la capacitación en el tema de inventarios
En algún momento usted recibió capacitación para conocer los artículos que se venden en la empresa.	X		
Se hace algún tipo de revisión cuando ingresa la mercadería.	X		Se cuenta la mercadería y se revisa contra la factura de compra
Existe algún tipo de control para la entrega de la mercadería una vez que se efectúa la factura de venta.	X		Se entregan los materiales, insumos o artículos contra la factura de venta
Se revisa la mercadería cada vez que se le entrega al cliente para verificar el estado de esta	X		
Existe publicidad para los clientes sobre el tratamiento de una devolución de mercadería	X		Hay rótulos de información acerca de las devoluciones

Sólo el personal autorizado ingresa a los espacios donde se encuentra la mercadería.		X	Todas las personas ingresan a la bodega, pero no están autorizadas para entregar el material
Existe visita controlada de agentes vendedores y/o tienen acceso a ingresar al local, con maletines, bolsos, etcétera.	X		

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 12. Cuestionario al departamento de proveeduría.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

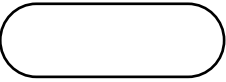
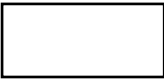
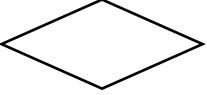

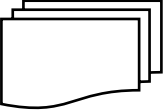
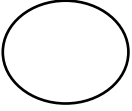

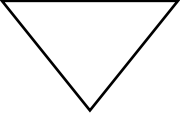

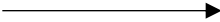
Instrumento #2. Cuestionario a Natalia Abarca Ulloa

Fecha: 02/abril/2022		Hora: 1:00 pm	
Título del proyecto:		Comportamiento en el sistema de control de inventarios de mercadería con la aplicación de la norma internacional de contabilidad 2, en la empresa Inversiones Ferreteras Lucas Sociedad Anónima, para el primer cuatrimestre del año 2022.	
Objetivo del Instrumento		Reconocer la opinión de los colaboradores de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A. acerca del Control de Inventarios actual de la misma.	
Instrucciones		<p>A continuación, se le realizarán algunas preguntas para conocer su opinión en relación con el control de inventarios de la empresa Inversiones Ferreteras Lucas S.A.</p> <p>La encuesta consta de 10 preguntas, por favor analice su respuesta y conteste la alternativa que considere que más se acerque a su conocimiento.</p> <p>Si su respuesta es No favor especificar con un comentario.</p> <p>Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que estén contestando este instrumento. Muchas gracias.</p>	
Puesto desempeñado		Asistente de Proveeduría	
Lugar		Inversiones Ferreteras Lucas S.A	
Preguntas	Respuestas		Comentario
	Si	No	
Existe alguna persona encargada de realizar los pedidos de mercadería.	X		Se revisan faltantes y se envían a la proveedora directamente
Existe algún procedimiento para realizar pedidos de mercadería.	X		Existe un cuaderno tipo bitácora donde se anotan los faltantes
En algún momento usted recibió capacitación sobre la manipulación de los inventarios	X		
En algún momento usted recibió capacitación para conocer los artículos que se venden en la empresa.	X		
Se hace algún tipo de revisión cuando ingresa la mercadería.	X		Se revisa uno por uno de los artículos que ingresan a la bodega
Existe algún tipo de control para la entrega de la mercadería una vez que se efectúa la factura de venta.	X		La mercadería se lleva a un despacho y se revisa contra la factura de venta
Se revisa la mercadería cada vez que se le entrega al cliente para verificar el estado de esta	X		
Existe publicidad para los clientes sobre el tratamiento de una devolución de mercadería	X		

Sólo el personal autorizado ingresa a los espacios donde se encuentra la mercadería.		X	El personal que puede ingresar son los vendedores, choferes y administrativos
Existe visita controlada de agentes vendedores y/o tienen acceso a ingresar al local, con maletines, bolsos, etcétera.	X		

Fuente: Elaboración propia (2022).

Anexos 13. Simbología del flujograma.

Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo “Si” – “No”		Documento: Documento utilizado para el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos.		Inspección / Firma: Aplicado en aquellas acciones que requieran supervisión.
	Conector de un proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continua el diagrama de flujo.		Archivo: Se utiliza para reflejar la acción de un archivo de un documento o expediente.
	Base de datos: Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.

Fuente: Elaboración propia (2022.)