



San Marcos

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS**  
**LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORA SOBRE EL  
CUMPLIMIENTO DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO,  
ADMINISTRATIVO Y CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN  
OPERATIVA, DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GRIJALBA'S  
HOUSE S.A., A TRAVÉS DE UNA AUDITORÍA ESPECIAL EN LOS  
PROCESOS TÉCNICOS, LOGÍSTICOS Y LEGAL DEL AÑO 2022**

**ESTUDIANTES**  
**SABORIO MUÑOZ YOSELYN**  
**GRIJALBA GOMEZ RAIZMOLDS**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**MAYO 2023**



**#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

**Licda. Nancy Mora Salas**

**Presidente del Tribunal**

NANCY  
MORA SALAS  
(FIRMA)  
Firmado digitalmente  
por NANCY MORA  
SALAS (FIRMA)  
Fecha: 2023.05.31  
12:05:48 -0500'

**Firma**

**Lic. Ronald Ramirez Marin**

**Tutor Asesor**

Ronald  
Ramírez  
Digitally signed by  
Ronald Ramirez  
Date: 2023.05.30  
16:34:25 -0600'

**Firma**

**Raizmold's Grijalba Gómez**

**Sustentante**



**Firma**

**Yoselyn Saborio Muñoz**

**Sustentante**

YOSELYN  
LOURDES  
SABORIO  
MUÑOZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente  
por YOSELYN  
LOURDES SABORIO  
MUÑOZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.05.31  
12:05:48 -0500'

**Firma**

**Viernes 26 de mayo 2023**

## TABLA DE CONTENIDOS.

ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE ANEXOS.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
DEDICATORIA.....	x
DECLARACIÓN JURADA.....	xi
DECLARACIÓN JURADA.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES.....	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
Tema de investigación.....	15
Estado actual de la investigación.....	15
Síntesis de la investigación.....	19
Formulación del problema de la investigación.....	20
Justificación del estudio de investigación.....	21
Objetivos del estudio.....	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos.....	23
Alcances de la investigación.....	23
Proyecciones.....	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	25
Marco situacional.....	25
Historia de Grijalba´s S.A.....	26
Ubicación de Grijalba´s S.A.....	27
Redes sociales de Grijalba´s S.A.....	27
Valores de Grijalba´s S.A.....	27
Organigrama institucional.....	28

Objetivo general de Grijalba´s S.A.....	29
Objetivos específicos de Grijalba´s S.A. ....	30
FODA .....	30
Justificación de elección de esta empresa.....	31
Marco conceptual .....	32
Contabilidad.....	32
Auditoría.....	44
Costos .....	54
Control interno.....	59
Inventarios .....	66
Calidad.....	70
Riesgos.....	72
COSO.....	73
NIA .....	75
NIC .....	77
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>79</b>
Enfoque metodológico.....	79
Enfoque Cuantitativo.....	80
Enfoque Cualitativo.....	80
Enfoque mixto .....	80
Tipos de investigación .....	81
Método de la investigación.....	83
Diseño de la investigación.....	85
Investigación transversal .....	87
Investigación Longitudinal .....	87

Sujetos de información.....	88
Población de interés.....	88
Tipos de muestreo.....	89
Tamaño de la muestra.....	91
Sección y distribución de la muestra .....	91
Fuentes de información .....	91
Fuentes primarias.....	92
Fuentes secundarias .....	92
Fuentes terciarias .....	93
Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos. ....	93
Encuesta.....	93
Entrevista .....	94
Pruebas de auditoría.....	94
Variables de investigación.....	95
Variable 1. Informe técnico.....	95
Variable 2. Un análisis integral. ....	96
Variable 3. Los resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización. ....	96
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. ....</b>	<b>99</b>
1. Propuesta de las debilidades identificadas, mediante la presentación de un informe técnico, que permita generar cambios positivos y la mejora del desempeño en la Gestión de la empresa. ....	99
2. Análisis integral, mediante una auditoría especial a la empresa Distribuidora Grijalba´s House S.A., con el fin de identificar las eventuales áreas de mejora. ....	118
3. Resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización, para identificar los riesgos y las debilidades que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos y metas.....	122

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	134
Conclusiones.....	134
Recomendaciones .....	136
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO. ....	139
Objetivo General.....	139
Objetivos específicos.....	140
Cronograma. ....	143
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	144
ANEXOS .....	150

## ÍNDICE DE FIGURAS.

<b>Figura 1.</b> Mapa de ubicación de Grijalba´s S.A. ....	27
<b>Figura 2.</b> Contactos de Grijalba´s S.A.....	27
<b>Figura 3.</b> Organigrama institucional de Grijalba´s House S.A.....	28
<b>Figura 4.</b> Línea del tiempo de la historia de la contabilidad. ....	39
<b>Figura 5.</b> Etapas de la auditoria. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 6.</b> Costos de producción.....	54
<b>Figura 7.</b> Análisis de similitudes y/o diferencias por cada uno de sus componentes.....	74
<b>Figura 8.</b> Conocimiento sobre la misión y el visión de la Distribuidora Grijalba´s House S.A. .....	99
<b>Figura 9.</b> Conocimiento del Organigrama de la Distribuidora Grijalba´s House S.A.....	100
<b>Figura 10.</b> Se cuenta con el manual de las funciones según su cargo. ....	101
<b>Figura 11.</b> Los procesos se encuentran debidamente normados en un manual de procedimientos.....	102
<b>Figura 12.</b> Tiene claro cuáles son los procesos que realiza el departamento en el que labora. .....	103

<b>Figura 13.</b> Las funciones que realiza son importantes para cumplir con los procesos que desempeñan los departamentos. ....	103
<b>Figura 14.</b> Controles internos que se aplican en las áreas de trabajo. ....	105
<b>Figura 15.</b> Los Controles internos son efectivos, para disminuir el riesgo asociado a las funciones.....	105
<b>Figura 16.</b> Capacitación sobre los controles internos que se aplican en las funciones durante el último año. ....	106
<b>Figura 17.</b> Edad de la población. ....	107
<b>Figura 18.</b> Estado civil de la población. ....	108
<b>Figura 19.</b> Cantidad de hijos de la población. ....	108
<b>Figura 20.</b> Situación laboral de la población. ....	109
<b>Figura 21.</b> Conocimiento de Distribuidora Grijalba´s House S.A.....	109
<b>Figura 22.</b> La población vive cerca de Distribuidora Grijalba´s House S.A. ....	110
<b>Figura 23.</b> La población compra con frecuencia en la Distribuidora Grijalba´s House S.A. ....	110
<b>Figura 24.</b> Recomendación de la Distribuidora Grijalba´s House S.A.....	111
<b>Figura 25.</b> Variedad de prendas para dama, caballero y niño. ....	112
<b>Figura 26.</b> Precios razonables de acuerdo a la calidad de las prendas. ....	113
<b>Figura 27.</b> Servicio al cliente personalizado y de calidad. ....	114
<b>Figura 28.</b> Variedad de prendas en temporadas y a la moda con constante rotación. ....	115
<b>Figura 29.</b> Horario adecuado para las necesidades de compras. ....	116
<b>Figura 30.</b> Ambiente y la decoración son atractivos. ....	116
<b>Figura 31.</b> Precios más bajos en la zona de acuerdo al tipo de productos que vende. ....	117
<b>Figura 32.</b> Satisfacción de precio y servicio en general. ....	118

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1.</b> FODA. ....	30
<b>Tabla 2.</b> Principios de contabilidad. ....	41
<b>Tabla 3.</b> Tipos de contabilidad.....	43

<b>Tabla 4.</b> Distribución según el tipo de costo.....	56
<b>Tabla 5.</b> Tipos de investigación. ....	81
<b>Tabla 6.</b> División de investigación transversal. ....	87
<b>Tabla 7.</b> División de investigación Longitudinal.....	88
<b>Tabla 8.</b> Tipos de muestreo.....	90
<b>Tabla 9.</b> Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.....	97
<b>Tabla 10.</b> Entrevista a la administración de Distribuidora Grijalba´s House S.A. ....	119
<b>Tabla 11.</b> Programa de auditoría.....	125
<b>Tabla 12.</b> Cedula Resumen Etapa de planificación. ....	127
<b>Tabla 13.</b> Matriz de decisión estratégica. ....	129
<b>Tabla 14.</b> Cedula Resumen Etapa de Ejecución. ....	129
<b>Tabla 15.</b> Hoja de resumen Hallazgos. ....	131
<b>Tabla 16.</b> Análisis FODA para la implementación de las propuestas de mejora para Distribuidora Grijalba´s House S.A.....	140
<b>Tabla 17.</b> Recursos y costos por implementación de mejoras en Distribuidora Grijalba´s House S.A. ....	142
<b>Tabla 18.</b> Cronograma de implementación de mejoras propuestas. ....	143

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Carta de presentación.....	150
<b>Anexo 2.</b> Carta de la empresa.....	151
<b>Anexo 3.</b> Cuestionario a las áreas operacionales de empresa Distribuidora Grijalba´s House S.A. ....	152
<b>Anexo 4.</b> Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores. ....	154
<b>Anexo 5.</b> Entrevista a la administración de Distribuidora Grijalba´s House S.A. ....	156
<b>Anexo 6.</b> Programa de planificación Grijalba´s House S.A. ....	158
<b>Anexo 7.</b> Cedula Resumen etapa de planificación. ....	164
<b>Anexo 8.</b> Cedula Resumen etapa de Ejecución. ....	168
<b>Anexo 9.</b> Hoja de resumen de hallazgos .....	171



## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a Don Ronald Ramírez Marín y Tattiana Zamora Badilla que nos han guiado con su paciencia y su rectitud como docentes; agradecemos a la Universidad San Marcos y a las unidades de estudio.

Para nosotros el poder realizar y finalizar este proyecto final de graduación ha sido un reto muy importante, un escalón más en la meta que tenemos como personas y profesionales.

Queremos expresar nuestra gratitud hacia Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a todas nuestras familias por estar siempre presentes.

## **DEDICATORIA.**

Raizmonds:

Este proyecto final de graduación se lo dedico a mi esposa y mi familia; por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, su ayuda, por la motivación constante, que me han permitido seguir adelante con mi formación profesional, pero más que nada, por su paciencia y amor incondicional.

Yoselyn:

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yoselyn Saborio Muñoz , mayor, soltera estudiante de la Carrera de Licenciatura en contaduría de la Universidad San Marcos, domiciliado en New York, 10467, 3555 bainbridge apartamento 6 E portador de la cédula de identidad número 115390078, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjuicio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en (Nombre de la Carrera), juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: Evaluar una Auditoria Especial a la empresa “Distribuidora Grijalba’s House S.A.”, sobre los Procedimientos Técnicos, Logísticos y Legales, 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 07 del mes de febrero del año dos mil veintitrés.

YOSELYN  
LOURDES SABORIO  
MUÑOZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
YOSELYN LOURDES  
SABORIO MUÑOZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.02.07  
10:21:56 -05'00'

Yoselyn Saborio Muñoz

115390078

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Raizmolds Grijalba Gómez, mayor, casado estudiante de la Carrera de Licenciatura en contaduría de la Universidad San Marcos, domiciliado en San Pablo de León Cortes, de la gasolinera 50 metros sur y 75 al este primer entrada mano izquierda, portador de la cédula de identidad número 109110154, 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: Evaluar una Auditoria Especial a la empresa “Distribuidora Grijalba’s House S.A.”, sobre los Procedimientos Técnicos, Logísticos y Legales, 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 07 del mes de febrero del año dos mil veintitrés.

RAIZMOLDS GRIJALBA GOMEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por RAIZMOLDS  
GRIJALBA GOMEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.02.25  
22:16:20 -06'00'

Lic. Raizmolds Grijalba Gómez

109110154

## **RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES.**

El presente proyecto tiene como finalidad proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa, de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*, a través de una auditoría especial en los procesos técnicos, logísticos y legal del año 2022

El tipo de investigación utilizada fue descriptivo y como método se aplicó el cuantitativo. Los resultados de las encuestas aplicadas arrojaron la necesidad de establecer un modelo de control de inventarios en la Distribuidora, porque por la frecuencia con que se realiza la verificación de existencias, no se tiene certeza sobre la cantidad y calidad de las existencias; el modelo permite coordinación y comunicación entre el personal; además, se mejora el servicio al cliente que fue calificado como bueno.

El estudio concluye que se encontraron deficiencias en las áreas de control interno, inventarios, la empresa no cuenta con un sistema el cual sea robusto y tenga la información necesaria que la empresa necesita, se detectó que no se cuenta con manuales de puestos, no dan capacitaciones a sus empleados constantemente ni hacen evaluaciones de desempeño, toda esta información se recolectó por medio de la auditoría especial, entrevistas y encuestas realizadas dentro de la empresa y a clientes de la zona de los santos.

**Palabras claves:** Auditoría especial- Control de inventarios- Control interno-Limitaciones- Evaluación de desempeño- Riesgos

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

En los últimos 5 años, se ha venido presentando una crisis económica tanto nacional como mundial lo cual se evidencia en los problemas financieros de las empresas; por esta razón este trabajo busca desarrollar por medio de una auditoría especial a Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, sobre los Procedimientos Técnicos, Logísticos y Legales que se han venido desarrollando, para proponer mejoras en los procedimientos que estos llevan; con el fin de que la empresa mejore en los aspectos mencionados y pueda llevar controles sistemáticos, para así obtener una mejor economía en el futuro, ya que a raíz de esta problemática la empresa ha visto afectada la liquidez de la empresa.

La Debilidad principal que presenta Distribuidora *Grijalba's House S.A.* es el mal manejo del flujo de efectivo, con relación a las compras y los inventarios.

Para analizar esta problemática; es necesario mencionar sus causas, una de ellas es el mal manejo de las compras y los inventarios. Se entiende por mal manejo de inventario la falta de controles dentro de la empresa, se realizan compras no acordes a las ventas y a la demanda que esta tiene, lo cual crea un exceso de inventarios afectando la liquidez y podría conducir a un incremento de endeudamiento.

Esta investigación nace, por el interés de buscar una mejora en la aplicación de los Procedimientos Técnicos, Logísticos y Legales. Esto permitió identificar que la empresa muestra deficiencias en la administración de las compras y del inventario. Lo cual ha afecta el flujo de efectivo.

Esta investigación permitirá generar recomendaciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos, los cuales se identifican con base en la aplicación de las técnicas de auditoría.

En el ámbito profesional como contadores el interés es emitir una opinión con recomendaciones que le contribuya a mejorar aspectos sensibles en la organización como puede ser la gestión de planificación, la gestión de dirección y el sistema de control interno entre otros, en las áreas de administración de compras e inventarios.

## **Tema de investigación**

Proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa, de la empresa distribuidora Grijalba's House S.A., a través de una auditoría especial en los procesos técnicos, logísticos y legal del año 2022.

## **Estado actual de la investigación**

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

El primero estudio es de la Universidad Compensar Fundación Universitaria, el mismo fue escrito por Asprilla Contreras Elizabeth, Edinson Cabezas Zapata Brayan (2020) *titulado Control de Inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio (Meta), 2020.*

En esta investigación se diagnostica el procedimiento del control de inventarios en la Distribuidora Universal del Llano S. A. S. de Villavicencio (Meta) año 2020, para que se realice una gestión eficiente en entrada y salida de mercancía. El tipo de investigación fue el descriptivo y como método se aplicó el cuantitativo. Los resultados de las encuestas aplicadas arrojaron la necesidad de establecer un modelo de control de inventarios en la Distribuidora, porque por la frecuencia con que se realiza la verificación de existencias, no se tiene certeza sobre la cantidad y calidad de las existencias; el modelo permite coordinación y comunicación entre el personal; además, se mejora el servicio al cliente que fue calificado como bueno. Lo anterior, indica que las Políticas de Control de Inventarios para un Adecuado Manejo de la Mercancía, que no se han implementado; por lo que requiere cumplir con este requisito como empresa del Grupo 2 PYME. En conclusión: el procedimiento para el control de inventario de la Distribuidora, que permite una gestión eficiente en entrada y salida de mercancía, se basa en el modelo de control de inventario y sus políticas, bajo NIIF, que a la fecha no se están cumpliendo por desconocimiento de estas en la empresa, por lo que requiere

capacitación por parte de la empresa, para hacer los ajustes del inventario a la realidad y satisfacer sus clientes y posicionarse como empresa líder en la región. (p. 6).

Conociendo lo anterior, se visualiza que ambos proyectos buscan mejorar los controles de la empresa con el fin de que estén alineados a las normas reguladoras por medio de una gestión eficiente y buscar la mejora en los procesos de la empresa para satisfacer a los clientes y poder proyectarse como líderes en la región.

Segunda investigación de ámbito internacional se encuentra Universidad Señor Sipan, elaborado por Lavan Ramos Wilder Alexis (2021) titulado sistema de inventario para mejorar los procesos de compra en el centro de la moda Luchex. Sallique 2019.

Los resultados son el diagnóstico de los procesos de compra, que no cuenta con sistema de inventarios alguno, que le ayude a llevar un control de la mercadería y de sus ingresos y egresos. Asimismo, el tipo de negocio convencional, donde no se lleva ningún control de mercadería, de sus egresos e ingresos monetarios. (p. 5).

Por lo tanto, se conoce que es importante para cualquier empresa el tener un control de la mercadería por medio de un proceso sistematizado de inventarios el cual viene dar un aporte importante a la empresa ya que este le va a facilitar a la administración la rotación de los productos y también ayudara a minimizar las pérdidas y tener compras controladas.

Como último estudio internacional, se analiza el estudio elaborado por Antunes González Gabriel Eduardo, Torres Vidal Cristian Jonathan (2020) titulado El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., Puente Piedra, 2019.

La finalidad de nuestra investigación nos ayudara a comprender acerca del control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., en el período 2019. El estudio se enfoca a responder la siguiente interrogante ¿De qué forma su control de inventarios impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., en el período 2019? Asimismo, la finalidad de este trabajo es identificar el problema que existe en la Distribuidora Quiro S.A.C., no se aplica correctamente el control inventarios



donde ello repercute de una mala administración, y además no se toma su inspección de manera transparente, veraz, y oportuna. Además, se perjudicó sus índices de rentabilidad de acuerdo con el análisis que se ha ejecutado en los estados financieros de la entidad, en el periodo 2019, para optimizar su gestión de inventarios y minimizar los costos operativos, el cual se pueda evitar pérdidas, deterioros, mermas que siga afectando financieramente a la empresa. (p. 2).

Con respecto a lo mencionado; al tener un control óptimo de las compras e inventarios se puede minimizar los costos y reducir las pérdidas mejorando la rentabilidad de la empresa, conocer la información de la rotación de inventario y el abastecimiento es importante ya que con ello podemos conocer cuánto tiempo se puede llevar en vender cierta cantidad de mercancía y así saber cada cuanto podemos abastecer nuestras bodegas y tener un control de las unidades disponibles en los diferentes puntos de ventas.

En el ámbito nacional, se da inicio con el estudio actuarial de los autores:

El primero estudio es de la Universidad Latina de Costa Rica, el mismo es fue escrito por Ricardo Sánchez (2016), titulado Análisis de manejo de inventarios y herramientas de control en empresas pequeñas y medianas en Costa Rica.

Las empresas, sin importar su tamaño, están llamadas a ser eficientes para sobrevivir en este mercado, cada vez más competitivo, por lo que la búsqueda de acciones que lleven a mejorar procesos y controlar los activos de las compañías serán siempre bien recibidos. Para este trabajo se analizaron ocho sistemas de control y optimización de inventarios, dado que los inventarios están entre los activos más valiosos de las empresas y son el motor de crecimiento y operación de la mayoría de ellas. Se analizaron diez factores de éxito en la aplicación y control de inventarios, cinco marcas de software y seis modelos para el control de inventarios y trazabilidad de los datos, que ayudan a la empresa a ser eficiente en su operación diaria. Se concluye que, el factor de éxito de mayor relevancia en la operación de las empresas estudiadas, lo constituye la fiabilidad de la información con la que cuentan, y que los usuarios de esta información están más confiados en el uso de la plataforma de Microsoft Excel para su análisis, que otras herramientas de control y análisis disponibles en el mercado. (p.69).

Para las empresas el manejo y control de inventarios es muy importante, porque genera problemas administrativos y operativos, ocasionando un mal desempeño en la entidad y un deficiente servicio al cliente. Esta es una de las razones por la que las empresas buscan minimizar costos y optimizar inversiones, mediante el manejo adecuado y el control de inventarios que permitan llevar un balance entre las compras y ventas, por consiguiente; muchas optan por adquirir licencias informáticas con el objetivo de llevar un control de las entradas y salidas de inventarios llevando a la compañía a tener un punto de equilibrio en sus inversiones.

Como segundo proyecto se encuentra, Universidad Latina de Costa Rica Facultad de Ciencias Empresariales y Hospitalidad Escuela de Administración de Negocios, el autor Vindas Vega Alexandra, Valverde Alfaro Christian José (2021), titulado Optimización en la gestión de inventarios como medida de control en la empresa Distribuidora Fama de Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2021 y propuesta de mejora.

Se detectan problemas relacionados con la gestión de inventarios donde los procesos realizados no se ajustan a las necesidades de la organización para asegurar la integridad de la información relacionada con los niveles de existencias. Por otro lado, el sistema A.D. Administrador Digital presenta deficiencias en los módulos; ya que, no permiten registrar detalladamente los movimientos de los artículos que componen el inventario. La ausencia de un manual de procedimientos genera que los colaboradores omitan pasos necesarios relacionados con la forma de llevar a cabo las actividades en la ferretería. (p. 10).

Con base a lo anterior se puede determinar la importancia de un sistema de inventarios dentro de una empresa ya que con el sistema se puede llevar un mejor control de las existencias y a la vez un manual de procedimientos que le permita a los colaboradores y a la administración los correctos pasos a seguir dentro de la empresa y en un área específica.

Finalmente, el último proyecto de índole nacional se encuentra Universidad Técnica Nacional Sede Central, autor Bonilla Araya Elky María, Núñez Villalobos Evelin Angélica,

Hidalgo Arias María Paula, “Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021” (2022).

Se enfoca principalmente en la creación de un documento de propuesta, para que la compañía pueda cubrir algunas debilidades señaladas en la investigación, por medio de estrategias y recomendaciones que ayuden a mantener un control sobre las cuentas. Los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar son consideradas como cuentas esenciales para el funcionamiento operativo de la compañía, el aplicar los principios y componentes del control interno, permite una disminución del riesgo financiero, de liquidez y operativo. Además, la aplicación de una gestión correctiva permitirá un adecuado funcionamiento de los procedimientos que forman parte de estas cuentas. (p. 12).

Por lo tanto, un correcto control de las cuentas por pagar y cobrar es un punto importante en todo negocio ya que una empresa podría quebrar en un corto o mediano plazo si no se lleva un control adecuado, al llevar un correcto control la empresa; lograr cumplir con sus obligaciones financieras tanto a lo interno como a lo externo de la empresa.

Con un correcto manejo de las cuentas se podrán evitar atrasos y sanciones también da credibilidad a la empresa con los acreedores y genera transparencia.

### Síntesis de la investigación

Es importante cuando se tiene una empresa contar con controles, sistemas, procedimientos y procesos que ayuden a tener orden en cuanto la existencia de inventarios, llevar un control riguroso sobre las ventas, compras, cuentas por pagar y cobrar permitirá a la empresa tener un control adecuado el cual permitirá obtener información importante en cuanto la disponibilidad de productos y conocer cómo está la empresa.

Cuando se tiene un control de inventarios se puede saber en qué momento se debe de solicitar mercancía sin que haya exceso de producto o carencia de este.

Las investigaciones mencionadas serán de apoyo para nuestro trabajo ya que se tocan temas relacionados con el control interno dentro de las empresas, un adecuado control de inventarios, la importancia de llevar un control de las cuentas, lo cual nos permitirá desarrollar nuestra auditoría especial en la empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.* de manera adecuada.

#### Formulación del problema de la investigación

Distribuidora *Grijalba's House S.A.* es una empresa dedicada a la comercialización de ropa nueva de marcas reconocidas para dama caballero y niños, desde el año 2012, en el sector de San Pablo de León Cortés, San José.

La empresa ha manifestado su interés en mejorar el funcionamiento interno, para aumentar la eficiencia; y así mismo, mejorar los controles que se llevan a la hora de realizar inventarios, compras, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, las cuales se consideran cuentas esenciales que sirven para generar información y verificar las transacciones de la empresa. Entre otros datos, son de interés para la empresa: El monto total de inventarios, costo de ventas, rotación de inventarios, historial crediticio, cuentas vencidas, aprovechamiento de descuento por pronto pago y conocer a liquidez que posee en un momento determinado para la toma de decisiones y el establecimiento de controles cruzados en sus procedimientos.

En la empresa cierta parte de los inventarios o mercadería es considerado como obsoleto (fuera de moda) no se conoce el monto total exactamente, ni la cantidad ni la variedad en los productos en existencia.

Además, en lo que respecta a las cuentas por cobrar, menciona que están teniendo problemas para recuperar las cuentas vencidas y esto genera pérdidas lo cual es lo que se desea evitar.

Debido a lo explicado en el planteamiento del problema surge la interrogante:

¿De qué manera se puede mejorar los procesos Técnicos, Logísticos y Legales en el control interno de la empresa Distribuidora *Grijalba´s House S.A.* con base a una auditoría especial?

Esto conlleva a las siguientes preguntas generadoras:

1. ¿Qué procedimientos utiliza la empresa para las operaciones con los proveedores, clientes y los inventarios de mercadería?
2. ¿Cuál es el control interno implementado por la empresa para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar?
3. ¿Cuáles controles serían los adecuados para la gestión de inventarios cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa?
4. ¿Qué procedimientos se usan en la empresa para llevar un correcto control de las entradas y salidas del dinero?

#### Justificación del estudio de investigación

La presente investigación se enfocará en desarrollar una Auditoría Especial a la empresa “Distribuidora *Grijalba´s House S.A* en el cual se propondrá estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y Control Interno en la Gestión Operativa. Este trabajo permitirá brindar a la empresa herramientas para un mejor manejo tanto de inventarios como de la forma en que administran los recursos financieros dentro de la misma. El control de inventarios es vital importancia dentro de las compañías con el fin de evitar un exceso en las compras o mantener márgenes bajos de mercancías.

Dentro de la compañía hay una necesidad de mejora en los procesos de control de inventarios, compras, cuentas por pagar y cobrar, es importante que la empresa mejore sus diferentes procesos administrativos.

Se determina la importancia de un buen control interno dentro de las empresas para obtener un funcionamiento económico y eficiente del sistema productivo, al conocer sobre el control interno, se puede identificar las debilidades de los procesos, y que puedan estar afectando el crecimiento de la entidad; así como los puntos que requieren de modificaciones y mejoras, para fortalecer los procesos tanto administrativos como financieros.

Por ello, no tener un control de los inventarios, provoca pérdidas de recursos esto hace que incurran en serios problemas como desconocimiento del stock de mercadería, deterioro de artículos por el mal manejo, pérdidas de artículos, gastos, entre otros; es así que el alcance de este trabajo radica en diagnosticar las posibles falencias en el sistema de control de inventarios, cuentas por pagar, cobrar y manejo de flujo de efectivo, sugerir un modelo de inventario adecuado y establecer políticas y procedimientos de control para un adecuado manejo de la mercadería, esto limitándonos a la ejecución del modelo y políticas propuestas dentro de la investigación.

Con el presente trabajo se espera poder obtener resultados satisfactorios los cuales se vean reflejados en un periodo de 6 meses en el cual la empresa tendrá un manejo correcto de las áreas anteriormente mencionada, mejorando sus ingresos, ventas y proyectándose a un futuro crecimiento.

### **Objetivos del estudio**

Los objetivos de la investigación consisten en generar datos medibles y comprobables que se construyen para hacer un aporte gradual a la acumulación del conocimiento en el análisis del proyecto.

#### **Objetivo general.**

Proponer el mejoramiento del cumplimiento jurídico, administrativo y control interno de la empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, a través de las estrategias obtenidas de la auditoría especial del año 2022, con la finalidad de recomendar a la administración actual de

la empresa, el mejoramiento en el uso de los recursos económicos, el control interno y la gestión operativa.

### **Objetivos específicos**

1. Proponer, sobre las debilidades identificadas, mediante la presentación de un informe técnico, que permita generar cambios positivos y la mejora del desempeño en la Gestión de la empresa.
2. Efectuar un análisis integral, mediante una auditoría especial a la empresa Distribuidora Grijalba's House S.A., con el fin de identificar las eventuales áreas de mejora.
3. Diagnosticar los resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización, para identificar los riesgos y las debilidades que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos y metas.

### **Alcances de la investigación**

La proyección del presente trabajo de investigación abarcará una auditoría especial en Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, esto permitirá otorgar el conocimiento a los jefes y trabajadores de la empresa sobre el manejo correcto del control de inventarios, la correcta administración de las compras y el control de las ventas el cual vendrá a ayudar en la toma de decisiones a la administración de la empresa en el periodo 2022. Para llevar a cabo esta evaluación se utilizaron como criterios, las normas de control interno establecidas por la Contraloría General de la República, vigentes en la actualidad, bajo la modalidad de mejores prácticas, aspectos que fue aceptado por la Administración de la empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.*

Es importante comentar para el mejor entendimiento del lector, que si bien es cierto este documento se desarrolla bajo el fundamento de una auditoría especial; y como consecuencia de ello se ejecutan las herramientas de auditoría, al ser un trabajo académico, se autoriza además la utilización de enfoques de administración activa, con el fin de

aprovechar los conocimientos adquiridos por los autores, y con ello generar un mayor valor agregado a la empresa, de conformidad con los principios de la academia.

## **Proyecciones**

1. Con el presente estudio la empresa tendrá un crecimiento económico a raíz del buen uso y manejo de los inventarios con base a las recomendaciones dadas con la auditoría especial realizada, lo cual beneficiará el buen control y manejo de los inventarios y las compras.
2. La empresa cuenta con un sistema de control interno de inventarios y costos adecuado llamado Logosoft, se espera que a raíz de la auditoría especial y recomendaciones lograr un correcto uso y aprovechamiento de la herramienta.
3. Con el presente estudio se espera que la empresa al finalizar la auditoría especial cumpla con las normativas y que los jerarcas, así como el personal obtengan el conocimiento sobre la manera correcta de llevar el control interno.
4. Corregir los procesos y procedimientos implementados de manera incorrecta una vez finalizada la auditoría especial, esto beneficiará a la administración de la empresa ya que tendrá colaboradores capacitados y un equipo enfocado en resultados.
5. Empoderar las técnicas en los procedimientos con el fin de tener una correcta toma de decisiones y finalmente presentar informes los cuales tengan información correcta y a tiempo, esto ayudara a la empresa en futuras auditorías ya que al tener la información adecuada y a la mano no incurrirán en errores con la información.
6. Minimizar la inversión inadecuada en el inventario y formalizar sugerencias sobre futuras necesidades, al tener un correcto manejo de inventarios se tendrá un mejor



margen de liquidez, esto le ayuda a la empresa a poder cumplir con otras obligaciones o necesidades a lo interno y externo.

### **Limitaciones**

1. Al ser un proyecto para la obtención del título de Licenciatura en Contaduría Pública la información que brinde la organización podría ser limitada, esto es porque al ser un trabajo de académico, la empresa brindara la información necesaria para cumplir con lo requerido en el proyecto, pero se espera que no afecte el logro de los objetivos de este.
2. Al ser una empresa que ha presentado problemas y deficiencias en cuanto al tema de inventarios el sesgo de información en cuanto a la pérdida de mercancías en un tiempo determinado puede ser de difícil obtención, esto debido al mal manejo de las compras y de los sistemas de control.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.**

Para elaborar el marco teórico fue necesario consultar diferentes fuentes de información para obtener diferentes aportes valiosos que se han realizado a través de investigaciones sobre el procedimiento del control de inventarios y temas que son de importancia para el proyecto y la auditoría en la empresa Distribuidora *Grijalba House S.A*, los cuales hacen parte del marco teórico y conceptual que se presentan a continuación.

### **Marco situacional**

En el siguiente Marco situacional, brindaremos la información correspondiente a la empresa en la cual realizaremos nuestra auditoría especial con el fin de conocer la empresa,

función y para tener una mejor percepción del tipo de actividad que realiza, sus características, fortalezas y debilidades.

### **Historia de Grijalba´s S.A.**

La empresa *Grijalba´s S.A.*, opera desde el 26 de noviembre de 2011, en la Zona de los Santos que comprende los cantones de León Cortés, Tarrazú y Dota, ubicada en la provincia de San José, específicamente en San Pablo de León Cortés.

Durante todo este tiempo que ha operado en el mercado; ha hecho eco de su nombre gracias al posicionamiento y calidad de su servicio, a través, de la venta al por mayor y al detalle de ropa para dama, caballeros y niños, así como perfumería y accesorios.

Los valores en los cuales está fundamentada la empresa *Grijalba´s S.A* son: la responsabilidad, honestidad, compromiso, respeto, trabajo en equipo y la excelencia en el servicio al cliente.

Dentro de las fortalezas de la empresa cabe destacar la estabilidad de los empleados, el compromiso, responsabilidad y atención al cliente de una forma oportuna y atenta.

Asimismo, *Grijalba´s S.A.* se encuentra a la vanguardia de las exigencias comerciales, en cuanto a las tendencias de la moda, con el fin de brindar a sus clientes el mejor servicio, calidad y satisfacción.

## Ubicación de Grijalba's S.A.

**Figura 1.** Mapa de ubicación de Grijalba's S.A.



Fuente: Google Maps. (2023)

## Redes sociales de Grijalba's S.A.

**Figura 2.** Contactos de Grijalba's S.A.



Fuente: Araya Madrigal. (2023, Empresa Grijalba's S.A.)

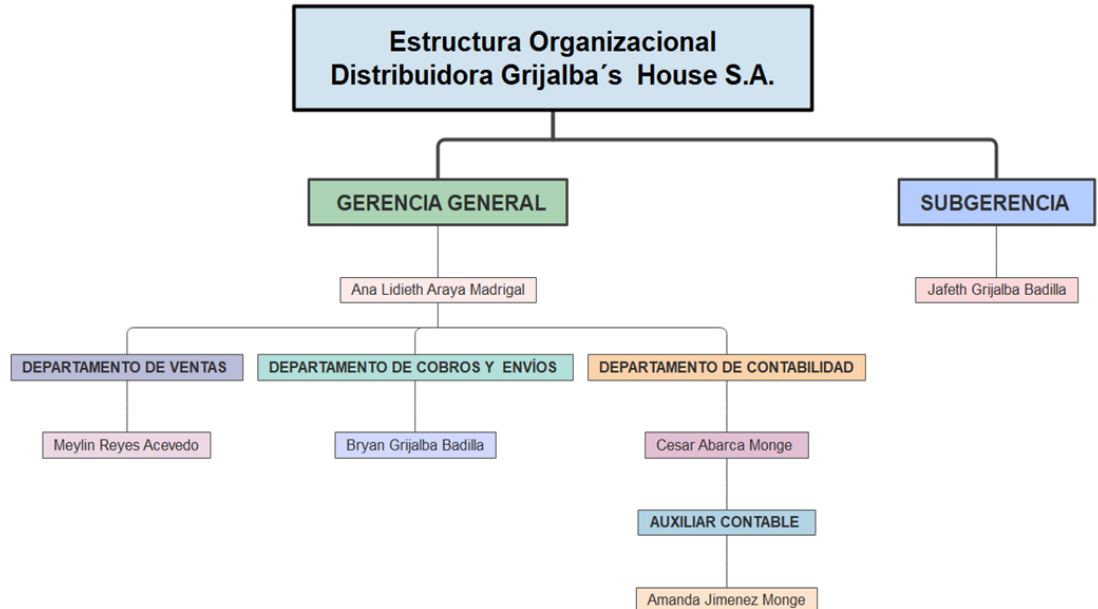
## Valores de Grijalba's S.A.

1. Responsabilidad: Al cumplir con los tiempos de entrega de nuestros productos en las compras On Line, para con los clientes y público en general, que solicite nuestros servicios.
2. Honestidad: En nuestra labor se encuentra arraigada la honradez, integridad para con nuestros clientes.
3. Compromiso: Nuestra cultura organizacional busca en sus labores la innovación, liderazgo y la excelencia que nos permitan superar las expectativas de los clientes con el fin de alcanzar nuestras metas en las ventas mensuales.
4. Trabajo en Equipo: Nuestra compañía trabaja bajo la cultura de mejoramiento continuo, enfocada a fortalecer el Trabajo en Equipo, en donde se comparten conocimientos, responsabilidades y experiencias.
5. Confidencialidad: La información de nuestros clientes es manejada bajo la política de privacidad, ética y reserva profesional de manera que los usuarios, se sientan satisfechos con el manejo de la información procesada.

### **Organigrama institucional.**

A continuación, se presenta el organigrama de la empresa *Grijalba´s House S.A.*, con el fin de conocer su distribución.

**Figura 3.** *Organigrama institucional de Grijalba´s House S.A.*



Fuente: Gerencia *Grijalba's House S.A.* (2011)

### Misión

Ser una empresa Exitosa, que permita la apertura y acceso a las tendencias de la moda; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

### Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional que brinde los mejores servicios en la comercialización al por mayor y al detalle de ropa para dama, caballeros y niños, así como perfumería y accesorios de alta calidad; de manera rápida, eficaz y oportuna según la necesidad del cliente, generando reconocimiento y rentabilidad.

### Objetivo general de Grijalba's S.A.

Brindar servicios de calidad y atención oportuna a los clientes de la Zona de Los Santos, mediante la comercialización de diversos productos y accesorios en ropa para dama, caballeros y niños; según la necesidad del cliente.

### **Objetivos específicos de Grijalba´s S.A.**

1. Comercializar al por mayor y al detalle; diversos productos y accesorios en ropa para dama, caballeros y niños, manera rápida y eficaz.
2. Buscar el crecimiento de forma continua, así como la consolidación de nuestra empresa, ofreciendo un servicio eficiente y de calidad.
3. Promover una sólida cultura organizacional, así como valores éticos claros que busquen el éxito de nuestra distribuidora.

### **FODA**

**Tabla 1. FODA.**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dentro de las fortalezas de Grijalba House S.A cabe destacar la estabilidad de nuestros empleados, el compromiso, responsabilidad y atención al cliente de una forma oportuna.</li> <li>2. Somos una empresa líder en la Zona de los Santos, por ser una empresa que exporta mercancía desde otros países a Costa Rica para dar un servicio para dama, caballero niño y niña en prendas de marcas exclusivas a un precio razonable.</li> <li>3. Los valores en los cuales está fundamentada la empresa y nuestros empleados son principalmente: La responsabilidad, honestidad, compromiso, respeto, trabajo en equipo y la confidencialidad.</li> <li>4. La empresa tiene un buen manejo de las redes sociales esto promueve las ventas en los diferentes Provincias del país.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener oportunidades de crecimiento a nivel empresarial.</li> <li>2. Aumento en la cartera de los clientes que posee.</li> <li>3. Crear un correcto control interno dentro de la empresa.</li> <li>4. Mecanismos para garantizar una adecuada supervisión y evaluación de los sistemas de la empresa.</li> <li>5. Tener seguridad financiera del ente.</li> </ol>

Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Depende en gran cantidad del mercado estadounidense el cual es cambiante constantemente.</li> <li>2. Han tenido problemas con el manejo de los inventarios en los productos que se adquieren.</li> <li>3. Hay resistencia al cambio por parte de la administración, debido a que están acostumbrados a manejar los métodos desactualizados.</li> <li>4. Deficiencias en los inventarios y en la logística y distribución de estos.</li> <li>5. La empresa toma decisiones de manera impulsiva sin fundamentación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia directa en los pueblos de la Zona de los santos.</li> <li>2. Los empleados Trunquen la auditoría.</li> <li>3. No haberse sometido a auditorías anteriores.</li> <li>4. Estancamiento en el mercado por empresas que den el mismo servicio a un menor costo.</li> <li>5. Estafas o robos realizados por medio de redes sociales, depósitos falsos y taques a la tienda física.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### Justificación de elección de esta empresa

Elegimos a *Grijalba House S.A* porque es una compañía con mucho potencial de crecimiento en la Zona de los Santos y en el país, la cual se ha visto afectada por un mal manejo de inventarios y por esta razón también ha afectado su economía y liquidez. Para nosotros el poder colaborar con una auditoría especial es de suma importancia; porque podremos ayudar y proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa y así la empresa podrá mejorar en las deficiencias que ha venido presentando, esto le permitirá tener un mejor control en las compras y un adecuado manejo de las mismas; evitando pérdidas o exceso de compras y poder tener más rotación y manejo de efectivo para hacer frente a sus obligaciones internas y externas.

El emprender en Costa Rica, es una labor difícil en estos años y las personas que logran tener una compañía y mantenerla en el mercado; es gracias al apoyo de los compradores dentro del país, es de admirar que la empresa se ha mantenido durante más de

una década en el mercado y se han actualizado muchos mecanismos de inventarios los cuales no se han implementado de la mejor manera, con el apoyo de la auditora se espera que la empresa pueda seguir brindando sus servicios dentro del país por muchos años más y de manera correcta siguiendo las normativas y métodos adecuados para la misma.

### **Marco conceptual**

Es una de las fases que tiene como función guiar el trabajo de investigación, basado en la búsqueda de fuentes de información, que ayudarán con la recopilación de esta, de manera coherente y lógica, mediante citas bibliográficas que le darán un mayor sustento al trabajo de graduación.

### **Contabilidad**

Según la Real Academia Española, (RAE, 2023), define como contabilidad “sistema adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares”. (párr.1)

De acuerdo con lo que manifiesta el concepto de contabilidad en la NIF-A1. Esta nos indica que la definición de contabilidad es una técnica que se utiliza para registrar las operaciones que afectan económicamente a una entidad. Y la misma produce sistemática y estructuralmente información financiera. (castro, 2022, párr.3).

Cervantes (2019) define a la contabilidad como “una serie de procesos financieros, independientemente del tipo de entidad económica, para registrar las operaciones económicas con la finalidad de emitir estados financieros y de esa forma tomar decisiones que permitan alcanzar los objetivos de la entidad”. (párr.2).

### **Historia de la contabilidad**



Según la investigación de la Universidad San Martín de Porres, los autores Gómez, Vega y Carhuapom (2021) titulado *Contabilidad, paradigma de los conjuntos: etimología, historia y perspectivas futuras*, conceptualizan el término contabilidad como,

denominación utilizada inicialmente por quienes propusieron su uso, sin embargo, el objetivo principal de la contabilidad, de ser el modo como se obtiene la información que permite controlar la riqueza de los comerciantes, de las personas y del Estado, no obstante, el transcurrir de los años, continúa siendo el mismo. Esto nos lleva a preguntarnos, cuál es el origen de la palabra contabilidad, de dónde proviene, cuál es su significado actual. Históricamente no existe una fecha exacta que indique la aparición de la contabilidad, con el significado que actualmente se le atribuye, simplemente se dice que tiene sus orígenes con la aparición del comercio. (p.4).

Según la investigación de la Universidad Católica del Este, los autores Castillo y Santana (2019), titulado *Propuesta de un sistema de contabilidad para la empresa De Jesús terminación puertas y ventanas SRL* define la contabilidad como,

Desde el principio de los tiempos la humanidad ha tenido y tiene que mantener un orden en cada aspecto y más aún en materia económica, utilizando medios muy elementales al principio, para luego emplear medios y prácticas avanzadas para facilitar el intercambio y/o manejo de sus operaciones.

La contabilidad nace con la necesidad que tiene toda persona natural o jurídica que tenga como actividad: el comercio, la industria, prestación de servicios, finanzas, etc. De poder generar información de los recursos que posee; y poder entender si llegó o no a los objetivos trazados.

## **Evolución Histórica**

Para remontar a los orígenes de la Contabilidad es necesario recordar que las más antiguas civilizaciones conocían operaciones aritméticas rudimentarias llegando muchas de estas operaciones a crear elementos auxiliares para contar, sumar restar, etc. Tomando en cuenta unidades de tiempo como el año, mes y día. Una muestra del desarrollo de estas actividades es la creación de la moneda como único instrumento de intercambio.

De tal manera que se puede aseverar que los orígenes de la Contabilidad son tan antiguos como el hombre, por lo tanto, la Historia de la Contabilidad merece el estudio detallado de cada etapa.

### **Edad Antigua**

En el año 6000 antes de Cristo existieron elementos necesarios para considerar la existencia de actividades contables, por un lado la escritura, por otro los números y desde luego elementos económicos indispensables, como ser el concepto de propiedad y la aceptación general de una unidad de medida de valor. El antecedente más remoto de ésta actividad, es una tablilla de barro que actualmente se conserva en el Museo Semítico de Harvard, considerado como el testimonio contable más antiguo, originario de la Mesopotamia, donde años antes había desarrollado una civilización llegando la actividad económica a tener gran importancia.

Entre los años 5400 a 3200 antes de Cristo, se originaron los primeros vestigios de organización bancaria, situada en el Templo Rojo de Babilonia donde se recibían depósitos y ofrendas que se presentaban con intereses.

Para el año 5000 antes de Cristo, en Grecia, había leyes que imponían a los comerciantes la obligación de llevar determinados libros, con la finalidad de anotar las operaciones realizadas.

Hacia el año 3623 antes de Cristo, en Egipto, los faraones tenían escribanos que, por órdenes superiores, anotaban las entradas y los gastos del soberano debidamente ordenados.

Por el año 2100 antes de Cristo, Hammurabi, que reinaba en Babilonia, realiza la célebre codificación que lleva su nombre y en ella se menciona la práctica contable.

Por el año 594 antes de Cristo, la legislación de Salomón establece jurídicamente que el consejo nombrase por sorteo entre sus miembros, diez legistas, para construir el “Tribunal de Cuentas”, destinado a encomendar a funcionarios, diversos servicios administrativos que debían rendir cuentas anualmente.

Entre los años 356 al 323 antes de Cristo, período de apogeo del imperio de Alejandro Magno, el mercado de bienes creció de tal manera hasta cubrir la península Báltica, Egipto y una gran parte del Asia Menor (India), originando ejercitar un adecuado control sobre las operaciones por medio de anotaciones.

En Roma, las personas dedicadas a la actividad contable dejaron testimonio escrito en los *Tesserae consularae*, tablillas de marfil o de otro hueso de animal de forma oblonga con inscripciones que muestran el nombre de algún esclavo o liberto, de su amo o patrón y la fecha, así como la anotación de *Spectavit*, es decir. Revisado por. Como fehaciente testimonio, del año 85 antes de Cristo, se encontraron unas tablillas que textualmente una de ellas decía: Revisado por *Coecero*, esclavo de *fafinio*, el 5 de octubre, en el consulado de Lucio Cinna y Cneo Papiro, con certeza se sabe que, durante la República, como del Imperio, la contabilidad fue llevada por plebeyos.

En resumen, los romanos llevaron una contabilidad que constaba de dos libros el *Adversaria* y el *Codex*.

El *Adversaria* estaba constituido por dos hojas anversas unidas por el centro, destinado a efectuar registros referentes al Arca (Caja), dividido en dos partes, el lado izquierdo denominado el *Accepta* o *Acceptium* destinado a registrar los ingresos y en el lado derecho denominado el *Expensa* o *Expensum* destinado a registrar los gastos.

El *Codex* estaba también constituido por dos hojas anversas unidas por el centro, destinadas a registrar nombre de la persona, causa de la operación y monto de la misma. Se encontraba dividido en dos partes, el lado izquierdo denominado “*Accepti*” destinado a registrar el ingreso o cargo a la cuenta y el lado derecho “*Respondi*” destinado al acreedor.

## **Edad Media**

Entre los siglos VI y IX en Constantinopla, se emite el *Solidus* de oro con peso de 4.5 gramos, que se constituyó en la moneda más aceptada en todas las transacciones internacionales, permitiendo mediante esta medida homogénea la registración contable. Razón por la cual, no es raro que ciudades italianas alcanzaran un alto conocimiento y desarrollo máximo de la contabilidad.

En 1157, *ansaldus Boilardus* notario genovés, repartió beneficios que arrojó una asociación comercial, distribución basada en el saldo de la cuenta de ingresos y egresos dividida en proporción a sus inversiones.

Se conservan desde 1211 en Florencia, cuentas llevadas por un comerciante florentino anónimo con características distintas para llevar los libros, método peculiar que dio origen a la Escuela Florentina, donde el Debe y el Haber van arriba el uno al lado del otro en diferentes párrafos cada cual.

Los célebres juegos de libros utilizados por la Comuna de Génova se encuentran llevados haciendo uso de los clásicos términos “Debe” y “Haber” utilizando asientos cruzados y llevando una cuenta de pérdidas y ganancias, la que resume el saldo de las operaciones suscitadas en la comuna.

Del año 1327, se tienen noticias del primer auditor *Maestri Razionali*, cuya misión consistía en vigilar y cotejar el trabajo de los *Sasseri* y conservar un duplicado de dichos libros, uno de estos se denomina *Cartulari* (Libro mayor) escrito en pergamino data de 1340 y se conserva en el Archivo del Estado de Génova.

Un nuevo avance contable se enmarca entre los años 1366 y 1400, donde los libros de Francesco Datini muestran la imagen de una contabilidad por partida doble que involucra, por primera vez, cuentas patrimoniales propiamente dichas, conservándose tales antecedentes en Francia.

## **Edad Moderna**

Se considera como pionero en el estudio de la partida doble a *Benedetto Cotrugli* Rangeo nacido en Dalmacia, autor de *Della mercatura et del mercante perfetto*, obra que termino de escribir el 25 de agosto de 1458 y publicada en 1573, se conserva un ejemplar en la Biblioteca de Marciana – Venecia. En dicho libro, el capítulo destinado a la contabilidad en forma explícita establece la identidad de la partida doble, además señala el uso de tres libros: Cuaderno (Mayor), *Giornale* (Diario) y *Memoriale* (Borrador), incluyendo un libro copiador de cartas y la imperiosa necesidad de enseñar contabilidad.

Sin lugar a duda, el más grande autor de su época fue Fray Lucas de Paciolo, nacido en el burgo de San Sepulcro Toscaza el año 1445, ingreso joven al monasterio de San Francisco de Asis, se especializó en teología y matemáticas, fue incansable viajero enseñando sus especialidades en varias universidades de Roma, se dice que vivió en Milán con Leonardo de Vinci y debido a la invasión francesa se trasladaron a Florencia, donde fue secretario del cardenal de dicha diócesis. En 1494 publica su tratado titulado *Summa de aritmética, geometría, proportioni et proportionalita*, divido de dos partes, la primera en aritmética y algebra y la segunda en Geometría, ésta última subdivida en ocho secciones, siendo la última de éstas el *Distincio nona tractus XI* titulado *Trattato de computi e delle scritture* que incluye 36 capítulos, consideró que la contabilidad en su aplicación requiere conocimiento matemático. En 1509, realiza una nueva reimpresión de su tratado, pero solo el Tractus XI donde no únicamente se refiere al sistema de registración por partida doble basado en el axioma: No hay deudor sin acreedor, sino también a las prácticas comerciales concernientes a sociedades, ventas intereses, letras de cambio, etc. Con gran detalle, ingresa en el aspecto contable explicando el inventario, como una lista de activos y pasivos preparado por el propietario de la empresa antes que comience a operar. Habla del “memoriale” un libro donde se anota las transacciones en orden cronológico y detalladamente. Explica del “Gionale” a través de exposición sumaría al respecto: Toda operación será registrada por sus efectos de crédito y débito, toda transacción en moneda extranjera será convertida a moneda veneciana. Describe el “Cuaderno” denominación que recibe el libro mayor.

El expansionismo mercantilista se encargó de exportar al nuevo continente la contabilidad por partida doble. Sin embargo, en América precolombina, la contabilidad era una actividad usual entre los pobladores. Es a partir del siglo XVII, que surgen los centros

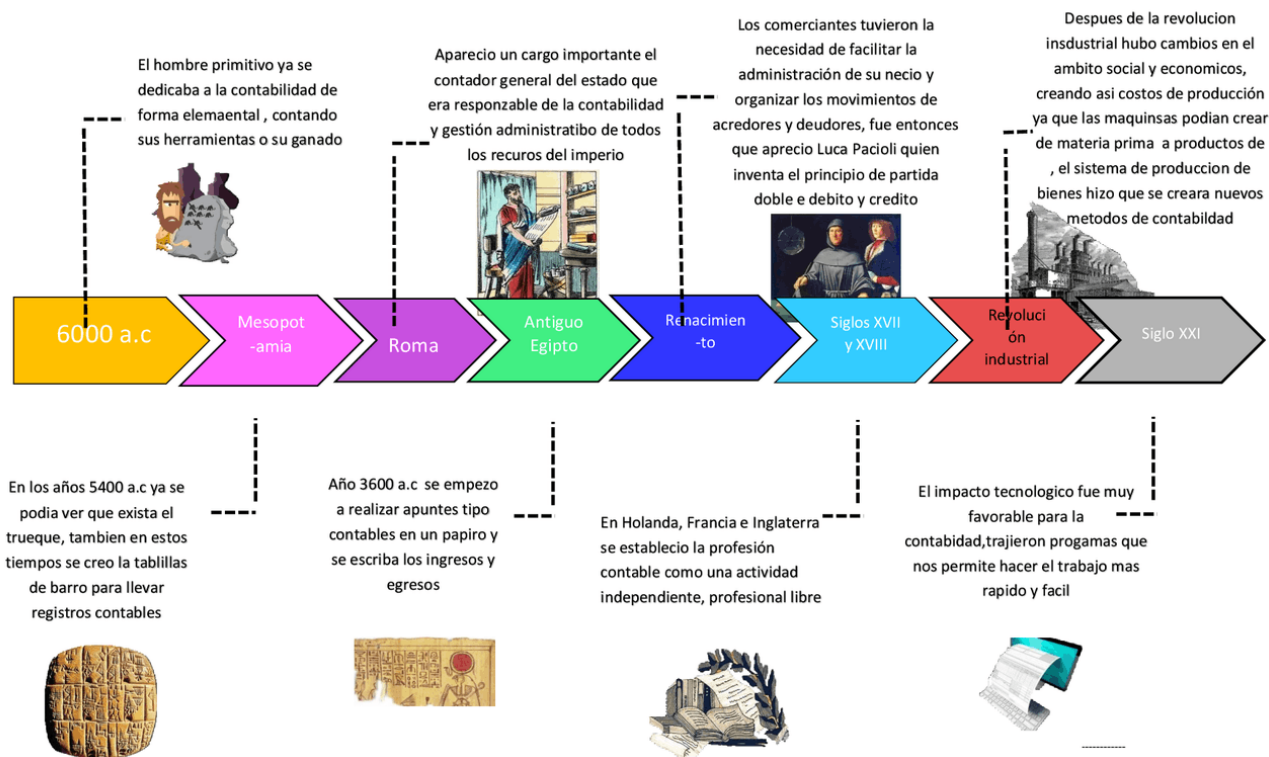
mercantiles, profesionales independientes, con funciones orientadas primordialmente a vigilar y revisar la veracidad de la información contable.

### **Edad Contemporánea**

A partir del siglo XIX, la contabilidad encara trascendentales modificaciones debido al nacimiento de especulaciones sobre la naturaleza de las cuentas, constituyendo de esta manera y dando lugar a crear escuelas, entre las que podemos mencionar, la personalista, del valor, la abstracta, la jurídica y la positivista. Además, se inicia el estudio de principios de Contabilidad, tendientes a solucionar problemas relacionados con precios y la unidad de medida de valor apareciendo conceptos referidos a depreciaciones, amortizaciones, reservas, fondos, etc.

El sistema de enseñanza académica se racionaliza, haciéndose más accesible y acorde a los requerimientos y avance tecnológico. Además, se origina el diario mayor único, el sistema centralizador, la mecanización y la electrónica contable incluyendo nuevas técnicas relacionadas a los costos de producción. Las crecientes atribuciones estatales, enmarcan cada vez los requisitos jurídico -contable, así como el desarrollo del servicio profesional.(págs.26-28).

**Figura 4. Línea del tiempo de la historia de la contabilidad.**



Fuente: Docsity. (2023)

### Objetivos de la contabilidad

El objetivo principal de la contabilidad es brindar información económica a la empresa para que pueda tener una organización eficiente y así lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

La contabilidad genera datos económicos a la administración y estos ayudan para la toma de decisiones la cual se ajusta a la realidad económica y administrativa de la empresa para así poder lograr decisiones correctas y que la información sea confiable y segura.

Algunas otras funciones son:

- a) Establecer la cantidad de bienes, deudas y patrimonio que la empresa posee.
- b) Llevar un control adecuado de los gastos e ingresos.
- c) Llevar el control de las utilidades y pérdidas que la empresa tiene al finalizar el periodo contable.
- d) Ofrecer a la empresa un correcto orden de los estados financieros.
- e) Dar a conocer la información de manera confiable a clientes, proveedores bancos e inversionistas.

### **Funciones de la contabilidad**

La contabilidad es esencial en toda empresa y en el día a día, se sabe que la contabilidad ayuda a que las empresas lleven un control y a su vez conocer como están en sus números, ventas e inventarios.

Al tener una contabilidad adecuada se podrá tener información financiera a la mano y actual la cual permitirá a los administradores y trabajadores de la empresa un buen control.

Algunas funciones importantes son las siguientes:

1. Registrar: La contabilidad se encarga de registrar las operaciones y transacciones que se dan dentro de la empresa de una manera clara y precisa de todas las operaciones de ingresos y egresos estas operaciones son evaluadas, ordenadas, clasificadas y sistematizadas en orden específico, para finalmente ser registradas en los libros contables.
2. Análisis: El análisis es una función la cual se encarga de dar un seguimiento a las transacciones con el fin de brindar un resultado final en los estados financieros de la empresa los cuales puedan dar credibilidad, seguridad, transparencia en los resultados presentados.
3. Informar: El encargado de llevar la contabilidad recogerá la información que tiene que registrar y mediante esta información realizara los estados financieros de la empresa, con base a los resultados el contador informara a la administración de la



empresa los resultados para que así se hagan las correcciones y se tomen decisiones de cambios o mejoras a lo interno de la institución.

4. Toma de decisiones: La toma de decisiones a tiempo por medio de la información suministrada de los estados financieros es de suma importancia ya que con estas la empresa podrá tener mejores resultados en el desempeño económico.
5. Cumplimiento: Con la reglamentación establecida que se encuentra dentro de las normativas, leyes, decretos y demás reglamentos legales que rigen y existen en contabilidad; éstos son importantes debido a que destacan exactitud de los informes contables.
6. Asesoría: La Asesoría en toda empresa es esencial y de suma importancia ya que a tener una persona experta en el tema que guíe a la empresa, de recomendaciones en base a las revisiones de los estados financieros, los cuales ayuden a mejorar su rendimiento y que guíen a la empresa por un camino de éxito y crecimiento.
7. Operaciones comerciales: Es importante que la empresa busque opciones al realizar algún gasto e inversión, esto con el fin de que pueda a evaluar la mejor opción en cuanto calidad, servicio, rapidez agilidad y beneficio que pueda obtener.

**Tabla 2.** *Principios de contabilidad.*

<b>Principio</b>	<b>Descripción del principio</b>
Ente contable	Lo constituye la empresa como entidad que desarrolla la actividad económica. El campo de acción de la contabilidad financiera, es la actividad financiera de la empresa.
Realización	La Contabilidad cuantifica en términos monetarios las operaciones realizadas por la entidad con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que la afectan.
Periodo contable	La necesidad de conocer los resultados de operación y la situación financiera de la entidad que tiene una existencia continua obliga a dividir su vida en periodos convencionales. Las operaciones y eventos, así como sus efectos, susceptibles de ser cuantificados, se identifican con el período en el que ocurre; por tanto, cualquier información contable debe indicar claramente el

período al que se refiere. En términos generales los costos y gastos deben identificarse con el uso o consumo independiente de la fecha en que se paguen; igual criterio debe aplicarse con los ingresos.

Valor histórico	Las transacciones y eventos económicos cuantificados por la Contabilidad se registran de acuerdo a la cantidad de activos afectados estas cifras deberán modificarse en caso de que ocurra eventos posteriores que las hagan perder su significado, aplicando métodos de ajuste en forma sistemática de manera que preserven la imparcialidad y objetividad de la información contable. Si las cifras son ajustadas por cambios en el nivel general de precios no se aclarará en la información que se produzca.
Negocios en marcha	La entidad se presume en existencia permanente, salvo especificación en contrario; por lo que las cifras de sus estados financieros presentan valor histórico o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos. Si las cifras representan valores de liquidación, debe ser especificado claramente y serán aceptados solo para información general cuando la entidad está en liquidación.
Revelación suficiente	La información financiera expuesta en los estados financieros contendrá en forma clara y comprensible lo necesario para juzgar los resultados de operación y situación financiera de la entidad.
Importancia relativa	La información contenida en los estados financieros mostrará los aspectos más importantes de la entidad susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios. Tanto para efectos de los datos que aplica el sistema de información contable, como para la información resultante de su operación, debe equilibrar el detalle y multiplicidad de los datos con los requisitos de utilidad y finalidad de la información.
Consistencia	Los usos de información contable requieren que sigan procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo. Esta información se obtendrá mediante la aplicación de los principios y reglas particulares de cuantificación, por medio de la comprobación de estados financieros de la entidad, conocer su evolución y mediante esta comprobación de estados conocer la posición relativa de otras entidades económicas.
Conservatismo	La operación del sistema de información contable no es automática ni sus principios proporcionan guías que resuelvan sin duda cualquier dilema que pueda plantear su aplicación. Por esta relativa incertidumbre es necesario utilizar un juicio profesional para operar el sistema y obtener información que en lo posible se apegue a los requisitos mencionados.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Tomando en cuenta con qué clase de información trabaja, los tipos de contabilidad son:

**Tabla 3. Tipos de contabilidad.**

<b>Tipo de contabilidad</b>	<b>Definición</b>
Contabilidad financiera	Esta es la que recolecta y transmite aquella información que tiene que ver con el estado financiero de una determinada empresa. Este material es destinado a los dueños, gerentes y socios de la empresa, pero también, al público en general, que puede estar interesado en este tipo de cuestiones.
Contabilidad administrativa	A diferencia de la anterior, esta contabilidad no transmite más allá de la propia entidad los datos adquiridos. Esto es porque tienen que ver con cuestiones administrativas de la propia empresa y es utilizada por los rangos superiores para juzgar cuestiones relacionadas con las metas y objetivos propuestos, así como también las políticas implementadas. También son útiles para predecir lo que ocurrirá y la planificación.
Contabilidad fiscal	Este tipo de contabilidad se encarga del registro y la preparación de informes relacionados con las declaraciones y pagos de impuestos presentados.
Contabilidad de costos	Este tipo de contabilidad es motivada por las empresas industriales que se interesan por conocer la determinación de los costos unitarios en la producción, la venta y la producción en general. También sirve para determinar los puntos de equilibrio de las empresas, es decir, aquellas instancias en las que no se obtienen ni ganancias ni pérdidas, los costos de distribución y los totales.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Clasificación de la contabilidad**

De acuerdo con el origen de los recursos:

1. Contabilidad pública: Esta se encarga de registrar y controlar todas aquellas operaciones que se realizan por instituciones pertenecientes al Estado Nacional.
2. Contabilidad privada: Esta contabilidad abarca a las operaciones que realizan empresas en manos de particulares, tanto de personas naturales como jurídicas.

De acuerdo con la actividad de la empresa:

1. Contabilidad industrial: Aquellas industrias que se abocan a transformar la materia prima en productos elaborados son controladas por la contabilidad industrial.
2. Contabilidad comercial: En cambio, esta contabilidad se dedica al control de aquellas empresas cuya principal actividad pasa por la compra y venta de algún producto específico.
3. Contabilidad de empresas extractivas: Las empresas dedicadas a la explotación de recursos naturales, renovables o no, y que son utilizadas en la realización de sus actividades económicas son controladas por la contabilidad de empresas extractivas.
4. Contabilidad de servicios: Esta contabilidad es la que controla a aquellas empresas que se dedican a prestar algún tipo de servicio a la sociedad.

## **Auditoría**

Según la Real Academia Española, (RAE, 2023), define como auditoría “revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse”. (p.1).

Porter y Burton definen “la auditoría como el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario”. (1983, p.6). Para garantizar la imparcialidad de los resultados del examen, este debe ser realizado por una persona diferente del elaborador de la información y el usuario.

Holmes obtiene como conclusión en su concepto moderno que la Auditoría es "el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que

se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos." (Holmes, 1984). El propósito del examen es determinar la autenticidad, integridad y calidad de la información que produce el sistema.

### **Principios de auditoría**

Según la investigación de la universidad Central, de los autores Solís y Chinchilla (2022), *titulada auditoría financiera al centro agrícola cantón de Terrazu basado en las normas internacionales de información financiera para el periodo fiscal 2020*, define los principios de auditoría como, "existen una serie de normas y procedimientos profesionales a la hora de realizar una auditoría de estados financieros. Estos principios fundamentales otorgan credibilidad y calidad a la auditoría". (p 28.)

### **Integridad**

Los auditores deben desempeñar su labor con honestidad; de manera imparcial, ecuánime y manteniendo su criterio profesional ante las presiones que puedan sufrir. Sotelo (2018) indica que la integridad del auditor reside en su capacidad de desempeñar su labor con responsabilidad y diligencia y cumplir con los requisitos legales aplicables, así como demostrar su competencia.

### **Presentación imparcial**

La presentación imparcial se refiere a que "los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría". (Sotelo, 2018, p. 11)

A partir de los datos y de los hallazgos obtenidos, los auditores tienen la obligación de proporcionar información veraz, exacta y relevante para los objetivos de la auditoría, completa y fácil de entender para las partes implicadas, sobre las actividades y los resultados de la auditoría.

## **Debido cuidado profesional**

Los auditores deben actuar con diligencia y competencia profesional para alcanzar los objetivos de la auditoría y responder a la confianza depositada en ellos. Durante la auditoría deben desempeñar su trabajo con el debido cuidado profesional para poder realizar juicios razonables en cualquiera de las situaciones que se presenten.

Al respecto Sotelo (2018) considera que el auditor debe proceder con cuidado, de acuerdo con la tarea que se desempeña, esto al tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.

## **Confidencialidad**

En relación con este principio se refiere a que “la información de la auditoría no debe usarse inapropiadamente (...) o de modo que perjudique el interés legítimo del auditado”. (Sotelo,2018, p. 12)

Es importante que el auditor guarde la confidencialidad de los datos y la información a la que tienen acceso durante el ejercicio de la auditoría. La información obtenida debe usarse con discreción, sin poner en riesgo los intereses de la organización o emplearse para el beneficio propio de los auditores. El equipo auditor debe garantizar la protección de los datos y la información sensible del auditado.

## **Independencia**

Dentro de la auditoría la independencia es fundamental para la imparcialidad y objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores no deben auditar ámbitos o actividades sobre los cuales tengan responsabilidad directa. El organismo auditor y los auditores deben ser independientes de la actividad auditada y estar libres de sesgos y de conflictos de intereses.

Sotelo (2018) expone que este principio indica que el auditor debe mantener la objetividad a lo largo de la auditoría, esto favorece que los hallazgos y conclusiones tendrán su base en la evidencia que se realiza durante el proceso.

### **Enfoque basado en la evidencia**

Este principio consiste en que la evidencia de la auditoría debe ser verificable, esta “se basará en muestras de la información disponible, ya que se lleva a cabo durante un período de tiempo delimitado y con recursos finitos” (Sotelo, 2008, p. 12)

Los auditores deben ser capaces de alcanzar las conclusiones fiables y reproducibles apoyadas en hechos objetivos y demostrables. La función del auditor no consiste en aportar ideas, opiniones o apreciaciones subjetivas sobre la organización auditada, sino en poder emitir juicios razonados a partir de la evidencia objetiva obtenida durante el ejercicio de la auditoría.

Según lo anterior los principios mencionados son de suma importancia ya que al tener todos estos dentro de la compañía la misma da credibilidad y un enfoque a resultados positivos, la empresa *Grijalba House S.A* maneja estos principios en su día a día y para su administración es importante que los colaboradores conozcan la importancia de los mismos.

Los principios tienen que ayudar a realizar la auditoría, a proporcionar herramientas que sean eficientes y fiables de apoyo a las políticas y controles de gestión lo cual ayude a facilitar la información sobre cómo debe actuar una organización para mejorar su desempeño.

### **Objetivos de la auditoría**

De acuerdo con la anterior conceptualización, el objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

En la conceptualización tradicional los objetivos de la auditoría eran tres:

1. Descubrir fraudes
2. Descubrir errores de principio
3. Descubrir errores técnicos

Pero el avance tecnológico experimentado en los últimos tiempos en los que se ha denominado la *Revolución Informática*, así como el progreso experimentado por la administración de las empresas actuales y la aplicación a las mismas de la Teoría General de Sistemas, ha llevado a Porter y Burton (1983) a adicionar tres nuevos objetivos, el autor Valverde (2022), menciona que,

1. Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
2. Determinar si este sistema produce resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.
3. Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.

## **Tipos de auditoría**

Existen diferentes tipos de auditoría los cuales las empresas buscan cual es más conveniente en su negocio, para este trabajo de investigación realizaremos una auditoría especial en la distribuidora *Grijalba House S.A*, sin embargo, hay auditorías que están relacionadas a la investigación y es de suma importancia conocer e indagar de las mismas con el fin de conocer la importancia.

### **Auditoría especial**

Según la Procuraduría General de la República, (2014), Normativa, Resolución 064, define la auditoría de carácter especial,

como el enfoca en determinar si un asunto en particular cumple con las regulaciones o mandatos identificados como criterios, contenidos en leyes, reglamentos u otras normativas que las regulan, tales como resoluciones, u otros criterios considerados como apropiados por el auditor. Las auditorías de carácter especial se llevan a cabo para evaluar si las actividades, operaciones financieras e información, cumplen en



todos los aspectos relevantes, con las regulaciones o mandatos que rigen a la entidad auditada.

### **Auditoría de cumplimiento.**

Estas auditorías de carácter especial pueden abarcar una extensa gama de temas, tales como aspectos de orden contable-financiero, presupuestario, administrativo, económico, jurídico, control interno y otras temáticas relacionadas con la fiscalización pública. PGR (2014) Normativa, Resolución 064.

### **Planificación**

El objetivo, alcance y los procedimientos diseñados deben responder a un enfoque de cumplimiento.

El auditor, según los objetivos de auditoría y el criterio profesional debidamente documentado, debe obtener un conocimiento razonable del asunto objeto de auditoría y comprender el sistema de control interno relacionado con ese asunto.

El auditor, según los objetivos de auditoría, deberá realizar una evaluación del riesgo de auditoría, con fundamento en el conocimiento adquirido y la comprensión del ambiente de control del ente u órgano objeto de auditoría.

Los procedimientos que se definan para el desarrollo de una auditoría de carácter especial deben circunscribirse al asunto objeto de auditoría.

### **Criterios de auditoría**

En las auditorías de carácter especial, el auditor debe discutir y comunicar a la Administración los criterios de auditoría que aplicará, una vez que hayan sido identificados.

## **Evidencia**

El auditor debe definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría que se aplicarán, a efecto de obtener la evidencia suficiente, pertinente y competente para respaldar los resultados de la auditoría.

## **Comunicación de resultados**

El informe de auditoría de carácter especial debe incluir los hallazgos, las conclusiones, y las disposiciones o recomendaciones pertinentes.

## **Auditoría Operativa**

Según la investigación de la Universidad Técnica Nacional Sede Regional San Carlos, autor Hidalgo Arroyo Magdalena, Obando Pérez Liliam, Vega Calero Jennifer, (2022) Titulada Auditoría operativa en las áreas de talento humano, mercadeo, crédito, cobro y financiero contable de la cooperativa Norte R.L; en el primer semestre del 2020.

De acuerdo con Arens et al. (2007), una auditoría operacional o administrativa es la que valora las operaciones de la organización midiendo la eficacia y eficiencia de los procedimientos con el objetivo de encontrar recomendaciones para mejorar.

Además, Franklin (2013) la describe como un medio para mejorar la innovación logrando ventaja competitiva a través de un examen analítico del desempeño de la entidad en su totalidad o de forma parcial. Por lo cual, en este proyecto se define auditoría administrativa como el estudio total o parcial de los procesos y operaciones de una entidad en sus áreas funcionales, midiendo la eficacia, eficiencia y la economía, para generar los hallazgos que permitan brindar las recomendaciones para mejorar el proceso administrativo, y así aumentar la ventaja competitiva.

De la misma manera, Franklin (2013) la auditoría administrativa sigue una metodología sistemática y programada que agrupa criterios, establece enfoques, además de ordenar los datos obtenidos para llegar a los resultados; esta metodología se presenta en cinco

etapas que el autor nombra como: planeación, instrumentación, examen, informe y seguimiento, que a su vez se fundamentan en el proceso administrativo y sus elementos.

Amador (2008) concuerda con Franklin, en cuanto a la metodología y etapas de una auditoría en su obra “Auditoría Administrativa” en la cual también califica esta como un apoyo a la gerencia en el sentido de la revisión de tareas no financieras que igualmente requieren evaluación. Considerando el aporte de ambos autores, se puede establecer como metodología de trabajo a seguir al desarrollar una auditoría operativa, aquella dividida en las cuatro etapas mencionadas anteriormente, las cuales se consideran como guía para desarrollar de forma objetiva los propósitos de la auditoría.

### **Auditoría Financiera**

Según la investigación de la universidad central, de los autores Solís y Chinchilla (2022), titulada *Auditoría Financiera al centro agrícola cantón de Terrazu basado en las normas internacionales de información financiera para el periodo fiscal 2020*.

Entre los tipos de auditoría existentes se puede nombrar la auditoría financiera, al respecto Gamboa et al. (2017) afirman:

(...) es un proceso complejo cuyo final es la emisión de un informe en el que una persona, a la que se le denomina auditor, expresa su opinión sobre la razonabilidad con la que las cuentas anuales de una empresa expresan la imagen fiel de su patrimonio neto, se su situación financiera, del resultado de sus operaciones y de los flujos de efectivo obtenidos y aplicados en el periodo examinado. (p. 780)

La auditoría financiera se hace necesaria para las empresas, por cuanto permite examinarla documentación financiera de las operaciones de las entidades, y de este modo poder reconocer aspectos que puedan representar riesgo para la entidad y buscar la solución precisa y eficaz.

Yela y Fajardo (2021) consideran que la auditoría financiera es una herramienta vinculada a los procesos contables, la cual permite examinar y evaluar la documentación

generada en las operaciones internas y externas de la empresa, permitiendo al auditor expresar su opinión sobre el resultado económico y estudiar varios aspectos de la gestión del riesgo financiero.

### **Auditoría de riesgos**

Según la investigación de la Universidad Peruana de las Américas, autores Diestra Bolaños Sara, (2022), Titulado La auditoría financiera y su relación con la gestión financiera de la empresa clave publicitaria digital E.I.R.L. del distrito de Lima Cercado, Lima 2021.

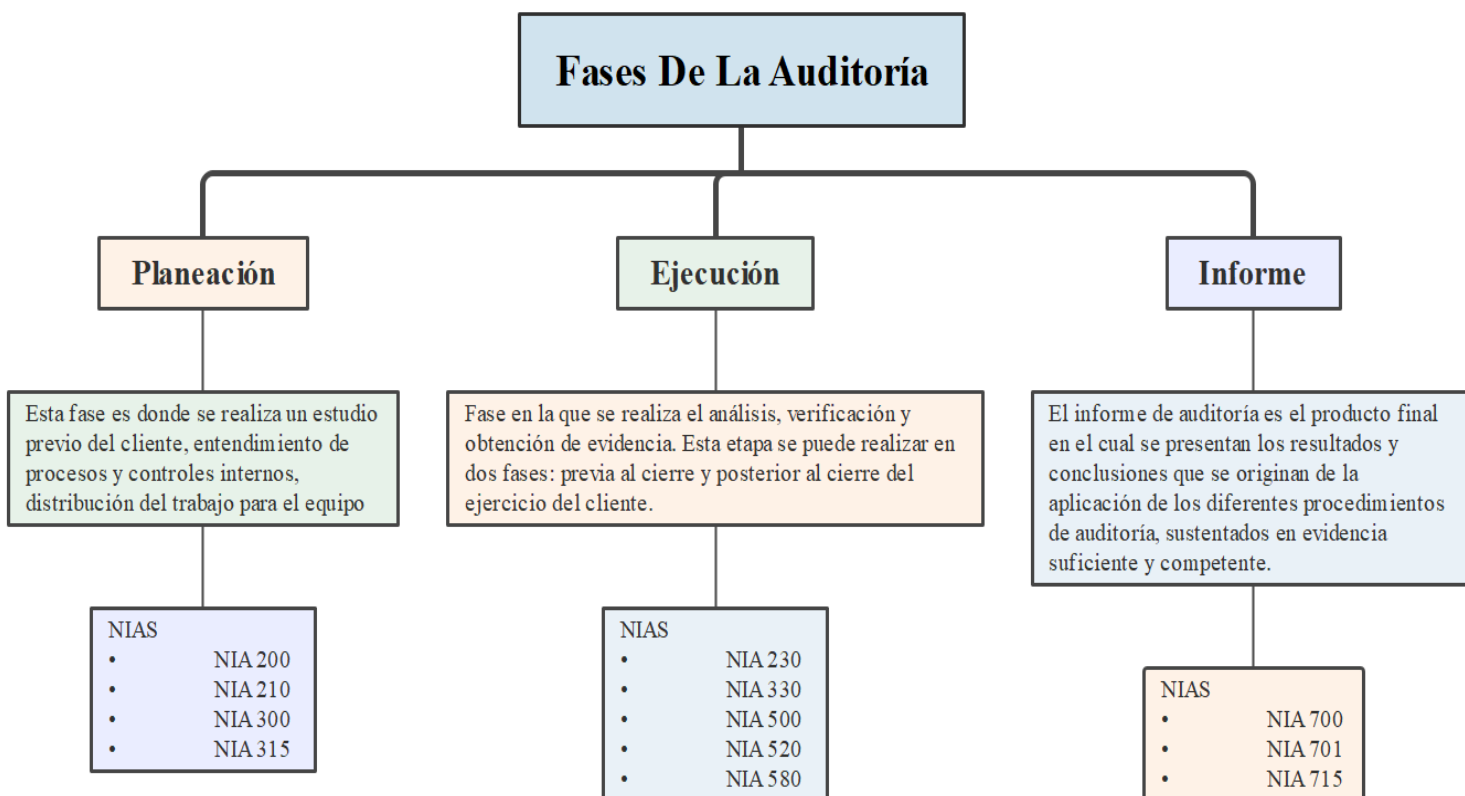
### **Auditoría Interna**

Es una valoración independiente de la función establecida dentro de una organización para revisar y evaluar sus actividades como un servicio de organización. El objetivo es el asistir a los miembros de la organización en el conocimiento y explicación de sus responsabilidades.

### **Auditoría Externa**

Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

**Figura 5.** *Etapas de la auditoría.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Inspecciones**

La inspección se trata de un control puntual, no analiza ni el antes ni el después, esta supervisa que se está cumpliendo la ley en ese momento exacto. Se observa qué deficiencias existen respecto a la normativa legal, y es realizado por la administración pertinente. Las inspecciones no implican un seguimiento de la eficacia de un sistema en el tiempo, solo se puntualiza a la inspección. (Asociación española de auditores de seguridad, 2019)

## Costos

Según la Real Academia española (2023) se define como costos “gasto realizado para la obtención o adquisición de una cosa o de un servicio”

Con base a la información se puede entender que la contabilidad de costos es empleada con el fin de recoger, registrar y reportar la información relacionada con los costos y con los resultados de esta información se toman decisiones relacionadas con la planeación y el control de estos.

### Clasificación de los costos de acuerdo con la función que incurren.

Los costos se pueden clasificar de la siguiente forma:

#### 1. *Costos de producción*

Son aquellos que se generan en el proceso de transformación de materia prima en productos terminados; materia prima (costos de los materiales integrados al producto), mano de obra (que interviene directamente en la transformación del producto) y gastos de fabricación directos (intervienen en la transformación del producto, con excepción de la materia prima y la mano de obra directa)

**Figura 6.** *Costos de producción.*



Fuente: Docsity. (2023)

## **2. De distribución o venta**

Estos son los que incurren en el área encargada de llevar el producto desde la empresa hasta el último consumidor.

## **3. De administración**

Estos costos son aquellos que se originan en el área administrativa, esta clasificación tiene por objeto agrupar los costos por funciones, lo cual facilita cualquier análisis que se pretenda realizar de ellas.

## **Clasificación de los costos en relación con el volumen de actividad**

Los costos se pueden clasificar de la siguiente forma:

### **1. Variables**

Mantienen una relación directa con las entidades producidas, son proporcionales al volumen de trabajo, quiere decir que estos varían según el volumen de la producción.

Algunas de sus características:

1. Son controlables a corto plazo.
2. Son proporcionales a una actividad, tienen un comportamiento lineal relacionado con alguna medida de actividad.
3. Están relacionados con un nivel relevante, fuera de ese nivel puede cambiar el costo unitario.
4. En total son variables, por unidades son fijos

### **Costos fijos**

Son aquellos en los que el costo fijo total permanece constante dentro de un rango relevante de producción, mientras que el costo fijo por unidad varía con la producción. Los costos fijos solo pueden ser estipulados a corto plazo, ya que con el correr

del tiempo eventualmente varían. Algunos ejemplos son: el pago de alquileres y los impuestos.

### **Características de los costos fijos:**

1. Controlabilidad: Son controlables respecto a la duración del servicio que prestan a la empresa.
2. Se relacionan con la capacidad instalada.
3. Están Relacionados con el factor tiempo, quiere decir que se identifican con un periodo de tiempo contable.
4. Son variables por unidad y fijos en su totalidad.

Según La Unidad:

### **Costos indirectos**

Son aquellos costos que tienen consecuencias sobre la producción en forma total, es decir, que no pueden ser asignados a un determinado producto. Los costos deben ser repartidos equitativamente entre todos los bienes producidos. Por ejemplo: el aumento en insumos de limpieza de la fábrica o el aumento de los salarios de los trabajadores.

### **Costos directos**

Son aquellos costos que pueden ser asignados a cada bien o servicio en particular. Por ejemplo: el aumento de harina (que tiene una repercusión directa sobre la producción de pan) o el aumento de tinta (que impacta en la producción de libros).

**Tabla 4.** *Distribución según el tipo de costo.*

<b>Tipo</b>	<b>Definición</b>
De acuerdo con el tiempo que fueron calculados	Históricos: Se hicieron en un determinado periodo.  Premeditados: Son los que se estiman con base a estadísticas y se utilizan para elaborar presupuestos.



De acuerdo con el tiempo que se cargan a los ingresos

Del periodo: Se identifican con los intervalos de tiempo y no con los productos o servicios.

Del producto: Se llevan contra ingresos únicamente cuando han contribuido a generarlos en forma directa. Los costos que no contribuyen generan ingresos en un periodo determinado, quedaran como intervalos.

De acuerdo al grado de control

Controlables: Son aquellos que una persona con un determinado nivel tiene la autoridad de realizarlo o no.

No controlables: No existe la posibilidad de su manejo por parte de un nivel de responsabilidad determinado.

De acuerdo con la importancia sobre la toma de decisiones

Relevantes: Se modifican o cambian de acuerdo con la opción que se decida, también se conoce como costos diferenciales.

Irrelevantes: Son aquellos que permanecen inmutables sin importar el curso de acción elegido.

Evitables: Son aquellos plenamente identificables con un producto o departamento, estos costos se suprimen.

De acuerdo con su relación a una disminución de actividades

Inevitables: Son los que no se suprimen, aunque el departamento o producto sea eliminado de la empresa.

De acuerdo a su naturaleza

Costos de mano de obra: Son aquellos costos que derivan del pago de salarios de todos los miembros que participan en el proceso productivo y de todos los que forman parte de la estructura empresarial.

Costos de materia prima: Son aquellos costos en los que se incurre al adquirir la materia prima realizar un determinado producto.

Costos financieros: Son aquellos costos que se necesitan para el financiamiento del negocio.

Costos de distribución: Son aquellos costos que se producen en el sistema de distribución del producto.

Costos tributarios: Son aquellos costos relacionados al pago de impuestos.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## Objetivos

Algunos de los objetivos de los costos:

1. Proporcionar información para la planificación y el control interno a corto, medio y largo plazo.
  2. Valorar las materias primas, productos semi acabados, acabados y demás activos derivados de la producción.
  3. Calcular los costes no solamente del servicio o del producto acabado sino también de productos intermedios, de los diferentes centros de producción o departamentos, entre otros.
  4. Analizar los resultados económicos.
  5. Planificar la gestión económica a través de la definición de objetivos, estrategias y tácticas a seguir para lograrlos.
  6. Definir los recursos económicos y los presupuestos con los que cuenta la organización para alcanzar dichos objetivos empresariales.
  7. Controlar la gestión midiendo si se está yendo en la dirección del cumplimiento de los objetivos establecidos o si, por el contrario, la empresa está incurriendo en una desviación presupuestaria.
  8. Hacer una valoración de las existencias que quedan en el almacén a cierre de ejercicio.
  9. Ayudar a los gestores a tomar decisiones clave, desde fijar el precio de los productos hasta abandonar las líneas de producción que no sean rentables.
- (Castellanou Rosa, 2023)

## Sistemas de costos

Según la investigación de la universidad Tecnológica del Perú, de los autores Gallejos y Mostajo (2019) titulado *Sistema de Costos para Optimizar la Toma de Decisiones en las Empresas de Instalaciones de Geomembranas, Arequipa 2018*.

Según Sinisterra (1997) la contabilidad general tiene subsistemas y algunos de estos pueden ser los sistemas de costos, los que almacenan información detallada de los costos de

fabricación. Esta información se encuentra clasificada, acumulada, asignada y controlada, por lo que se necesita un conjunto de normatividad contable, procedimiento y técnicas de acumulación de información con el objetivo de la determinación del costo unitario de fabricación.

Según Pérez (1996) un sistema de costeo es un conjunto de técnicas e informes, sobre la técnica de la partida doble y demás principios contables, cuyo objetivo lograr determinar el costo por unidad de producción y controlar los costos de los bienes y servicios fabricados. Según Falcon (1997) los sistemas de costos son conjuntos de componentes que se relaciona entre sí para lograr un objetivo, por ello el sistema costeo se define como un registro de las transacciones financieras relacionadas con la actividad de producción, distribución y administración, con la finalidad de hallar el costo de los 6 productos fabricados.

Este registro se sustenta primordialmente en documentos originales, cuya información relacionada a los costos de producción es procesada y presentada a los gerentes responsables de la toma de decisiones, esta información contiene los costos de producción, ventas y administración.

Lang (2002) los sistemas de costos deben diseñarse para que se enlacen con un sistema de control de producción, existe la discusión sobre quien debería instalar el sistema en una compañía, es este caso el ingeniero industrial o contador se encuentran en la capacidad de implementar un sistema de costeo diseñado en función a las características de la empresa. (págs. 17-19.)

### **Control interno**

Según el análisis de la universidad De las Ciencias Y humanidades, de los autores Machaca, Pazos y Temoche, (2022), titulado *EI control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial*, define como control interno,

Calle, Narváez y Erazo (2020) afirman que, para lograr el control interno se debe gestionar y diseñar todo un sistema que sea apropiado para brindarle seguridad a dicha entidad y poder aplicar los propósitos manera eficaz con los mejores resultados, teniendo informaciones verás y en cumplimiento de las normas relacionadas, asimismo indica que son

un grupo de tareas, planes, leyes, procesos y métodos con el propósito de evitar inseguridades que perjudiquen una empresa.

Hurtado, Guzmán y Arroyo (2019) sostienen que, cuando se habla de control interno se debe perfeccionar los procedimientos que manejan en la entidad, identificar los errores generar reajuste de los mismo, y realizar toma de decisiones acertadas para que se establezcan aquellas políticas a ser usadas en las actividades de los distintos métodos de la organización, además de ser un procedimiento que solo ejerce la administración y trabajadores de un ente para garantizar seguridad en la empresa.

De acuerdo con Mendoza et al. (2018) refieren que un control interno bien aplicado fomenta una gestión adecuada, produce ventajas y utilidades en el área de administración de la organización en todos los grados y funcionamientos desde su aplicación, enfrenta a la corrupción, a la realización de los propósitos y utilidades, contribuye al aseguramiento de informes financieros, a través del cumplimiento de leyes y normas vigentes Asimismo, Quinaluisa et al. (2018) afirman que se debe determinar un control interno que proporcione el avance económico previsto, permaneciendo en la industria, y así contribuir con la economía del país. Por tanto, el control interno es un instrumento empleado desde la necesidad de accionar activamente, de suprimir o disminuir considerablemente los riesgos en los que se hayan expuesto las diferentes entidades, sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro.

Con base en lo anterior podemos decir que por medio del control interno las empresas se ayudan para lograr sus objetivos y metas en un tiempo determinado y determinado presupuesto, con esto la empresa espera que se minimicen los riesgos y también el control interno ayuda que la empresa tenga credibilidad y confianza con tratos con terceros generando mayor confianza. (págs.45-47.)

### **Ley 8292 Ley General del Control Interno en Costa Rica**

Según la universidad Fidelitas de Costa Rica, de los autores Quirós y Morales, (2020), titulado *Evaluación del sistema de control interno en la Dirección Administrativa de Correos*

*de Costa Rica S.A., con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora en la eficacia de los controles, define como control interno en Costa Rica,*

La ley 8292 fue creada en el año 2002, bajo la administración del ex presidente de la República Abel Pacheco de la Espriella, como se menciona en el artículo 1 de esta ley: “Esta Ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno” Esta ley menciona las bases mínimas requeridas con que deben contar las diferentes instituciones del estado en materia de control interno. (p.19.)

### **Objetivos del control interno**

Según el análisis de la universidad de las ciencias Y humanidades, de los autores Machaca, Pazos y Temoche, (2022), *Titulado El control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial*, definen como los objetivos del control interno:

1. Ejecutar y perfeccionar la eficacia, capacidad, sinceridad y el sector económico dentro del curso de la compañía, de manera que se presente un nivel de calidad en los servicios públicos que presta.
2. Cumplimiento de la normatividad adaptable a la empresa y a sus operaciones.
3. Dar garantía confiable y oportuna de las informaciones.
4. Promover y estimular la aplicación de valores institucionales.
5. Otro de sus objetivos fue hacer que se ejecuten las normas aplicables dentro de la empresa, así como garantizar el resguardo de las informaciones financieras. (p.87.)

Con base en lo anterior un buen control interno nace con el fin de proporcionar seguridad con el logro de objetivo el mismo permitirá a la empresa tener un aprovechamiento de los recursos para tener una buena estabilidad financiera y con esto que la empresa aumente la productividad y una sana toma de decisiones.

## **Elementos del Control Interno**

Según el análisis de la universidad de las ciencias Y humanidades, de los autores Machaca, Pazos y Temoche, (2022), *Titulado El control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial*, definen como los elementos del control interno:

### **Organización**

Cuando se habla de planificar es de manera obligatoria programar planes y objetivos que estén perfectamente relacionados para todos los departamentos de la compañía. Quiere decir que una gerencia que no establezca metas y planes no logra ser una gerencia eficaz, debido a que es esencial conservar una comunicación fluida con las metas que se desean alcanzar y los trabajadores de la empresa, así como efectuar con los requisitos necesarios, tales como:

1. Que sea posible y realizable.
2. Establecidos con claridad por escrito.
3. Que sea esencialmente útil.
4. Que admita flexibilidad.
5. Que permita la comunicación e información con los trabajadores.

### **Procedimiento**

El control interno no se manifiesta solo por llevar un orden, también es preciso que se aplique en los procesos y funciones para que de esta manera respalden la seguridad de la empresa.

Es importante que en el procedimiento del control interno se emplee las estrategias necesarias para que así la empresa mantenga un eficaz rendimiento y se realicen de buena manera sus labores.

### **Recurso humano o personal**

Para que el sistema del control interno tenga buena eficacia en gran medida se necesita que la empresa ingrese personal capacitado, debido a que el sistema más adecuado y actual, con las mejores técnicas, puede fallar si no cuenta con el personal con los conocimientos

necesarios para su manejo. Además, para que los sistemas dentro de los controles internos aporten beneficios, se necesita que la empresa tenga a su disposición de un personal altamente calificado con el mejor rendimiento posible, ya que puede haber la posibilidad de que los sistemas presenten fallas, si llegara a ocurrir estos casos tienen a su disposición un personal con la mejor disposición para solventar cualquier inconveniente.

### **Supervisión y/o monitoreo**

No se trata nada más de crear un buen diseño en organización sino también de supervisar a los trabajadores para verificar si ellos cumplen o no sus labores correspondientes sea cual sea el cargo que este disponga, conforme con las planificaciones de la empresa.

La supervisión se ejecuta en diversos niveles, por distintos encargados y trabajadores de manera directa e indirectamente. Como se ha determinado, además de tener un excelente orden, se necesita supervisar a los trabajadores para corroborar que estos estén realizando sus labores correspondientes. Es decir, sea cual sea el cargo del personal, se realizan las supervisiones de manera directa e indirecta.

Referente a lo anterior, los elementos del control interno son herramientas que toda organización necesita ya que son pilares para un control adecuado, las empresas deben de tener sus objetivos claros y los mismos sean delegados a los departamentos y los empleados los conozcan ya que a todos tener los objetivos y planes de la compañía presentes la empresa caminara por un buen rumbo ya que todos tendrán una misma perspectiva y dirección. Se necesita que se tenga un procedimiento adecuado en las empresas para que la misma realice sus labores de manera correcta, los empleados en la empresa juegan un papel esencial ya que no es solo tener personas laborando si no tener personas que tengan claros los objetivos, los entiendan , se comprometan con los mismos y hagan su mejor labor para ayudar que se logren, el personal debe de estar capacitados para implementar sus labores de una manera eficaz y correcta, es importante que toda empresa haga una inversión en capacitación ,manuales y también tengan un colaborador experto en la materia por cualquier duda o eventualidad se pueda recurrir a esta persona para poder aclarar dudas o bien solicitar colaboración para alguna tarea específica.

La gerencia debe velar porque sus colaboradores realicen sus labores correctamente por lo cual se debe de dar un seguimiento adecuado y revisar las labores que se hacen, también muchas empresas implementan exámenes en los cuales se miden los conocimientos de las herramientas, tareas que la persona ejecuta y metas que tiene la empresa. (Meléndez, 2016, p 35.)

### **Clasificación del control interno**

Según el análisis de la universidad de las ciencias Y humanidades, de los autores Machaca, Pazos y Temoche, (2022), *Titulado El control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial*, definen como clasificación del control interno;

Sostuvo tener claro los objetivos del control interno, podemos conocer ahora las clases de control interno y entre ellas tenemos:

#### **Control interno de operaciones**

Es también denominado control interno de administración, es decir; la gerencia es responsable de guiar a todos los colaboradores de la compañía y realizar los propósitos trazados desde el inicio de las operaciones. Y para ellos se plantea los siguientes

#### **objetivos**

1. Maximizar el costo de producción manteniendo la calidad del bien producido.
2. Hacer uso del marketing para conquistar nuevos mercados. Lograr un precio competitivo en el mercado.
3. Establecer un estudio permanente de las necesidades de los consumidores.
4. Importante establecer los conductos de comunicación entre todos los miembros.
5. Hacer cumplir los objetivos y políticas trazados por la compañía.

Para asegurarse de que el control de administración se ejecute, es preciso establecer los siguientes controles:



## **Ambiente de control**

Controlar y evaluar el riesgo, Controlar las actividades de manera simultánea, Controlar el flujo de comunicación e información, Controlar las actividades de monitoreo y supervisión. Es preciso establecer las clases de controles antes mencionados para alcanzar la efectividad de las actividades de la organización. (p.85)

Control interno financiera, Según Meléndez (2016) expresó que el control interno financiera es consecuencia del control interno de administración, ya que su principal objetivo es verificar la fiabilidad de la información financiera contable.

La alta dirección se apoya con dicha información para tomar decisiones precisas y previos a cualquier suceso en el futuro. Podemos enumerar las acciones de esta clase de control interno:

Las actividades se ejecuten previa autorización y verificación de la gerencia. Los registros contables deben ejecutarse en el momento en que ocurran los hechos y no posterior a ello. La disponibilidad a los activos e información debe estar controlado por la administración. Los activos en registro y físico deben tener concordancia. (p.2)

## **Control interno contable**

“Es un plan que organiza las actividades de la empresa, centrándose en la contabilidad y en todos los procesos directamente relacionados con el patrimonio y los ingresos de la empresa”. (Apaza, 2015, p 1.)

## **Control interno administrativo**

Este tipo de control interno conlleva a generar un análisis de todas las acciones de la empresa y reportes que vinculan los métodos son administrativos y la forma en que se toma cada decisión de la empresa. El control interno contable es utilizado en las empresas para llevar una revisión en cuanto a las informaciones contables y financieras. Además, conjuntamente evidencia los activos de las organizaciones. Por otro lado, el control interno

administrativo se compromete a llevar el registro de los procedimientos dentro de la organización. (Apaza, 2015, p 1.)

## **Limitaciones**

Algunas limitaciones son:

1. La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
2. El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
3. Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
4. La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.
5. La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
6. Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

## **Inventarios**

Según la Real Academia Española (2023) define inventarios como los “asiento de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden y precisión “(p.1.)

Por lo tanto, se puede definir que los inventarios, son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso, productos terminados o mercancías, materiales,

repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados, empaques, envases e inventarios en tránsito.

Para poder manejar un inventario se debe tomar en cuenta el movimiento de un producto, las causas externas e internas de la empresa, los históricos de ventas, de tal manera que se pueda tener un stock mínimo que no aumente costos de almacenamiento, y tener un balance entre la atención al cliente y los activos de la empresa.

El inventario dentro de la empresa cumple con ciertas funciones tales como:

1. Evitar la escasez que puede darse por la fluctuación de la demanda como por tardanzas en el abastecimiento de la mercancía.
2. Beneficiarse de la disminución de costos por volumen durante la adquisición o fabricación, aprovechando descuentos.
3. Equilibrar las compras con las ventas, regulando el flujo de adquisiciones y entregas dentro del almacén que nos beneficie sobre la competencia.
4. Tener un nivel de stock suficiente para cubrir las necesidades y exigencias de los clientes en periodos precisos para evitar pérdidas en ventas, pérdida de imagen y confianza de los clientes.
5. Absorber el inventario que no es consumido por la demanda.

### **Clasificación de inventarios**

Según el análisis de la universidad de las ciencias Y humanidades, de los autores Machaca, Pazos y Temoche, (2022), titulado *El control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial*, definen como la clasificación de los inventarios:

#### **Inventario cíclico**

Ocurren del hecho de organizar y establecer en lotes, en la zona que corresponde a cada unidad, tiene relación directa con las demandas en promedio del ítem.

El monto del inventario que obtiene la empresa, como resultante de dichos lotes, se nombran inventario cíclico. La razón primordial para manejar la producción u órdenes por

lotes es la de conseguir economías de escala evitando alto costo de organización y ordenamiento, consiguiendo rebajas por cantidades en costo de compra o transporte, y de este modo cubrir las limitaciones tecnológicas de producción por lotes.

### **Inventario de seguridad**

Se refiere a proteger de forma favorable para reconocer todas las modificaciones aleatorias que consiguieran mostrarse dentro del sistema. Dentro de ellos, los factores más relevantes son la versatilidad de la demanda y la alteración del tiempo de renovación. El inventario de seguridad conmueve de forma directa los niveles del servicio que se prestan al cliente, el cual se conoce como la continuidad con que la demanda se compensa mediante el inventario que dispone la empresa.

### **Inventario de anticipación o estacional**

Se manipula en organizaciones a las que les resulta mayor inversión al tratar de dar satisfacción a sus clientes, comenzando por la contratación de nuevos trabajadores, la programación de 24 tiempos extras y la compra a distribuidores que no eran los habituales durante etapas donde hay se presentan muchas demandas.

### **Inventario en tránsito (o en proceso)**

Esta fase contiene artículos que se localizan en tránsito dentro de diferentes procesos de obtención o en los sistemas de transporte entre una instauración y otra, de la cadena de suministro. Este tipo de inventario se fundamenta en dos factores la utilización del producto y el tiempo de fabricación, formando un componente de gran importancia dentro de la cadena de abastecimiento, principalmente internacional. Dentro de las clasificaciones, cada una presenta unas características específicas y que se adaptarán según el rubro de la empresa o la funcionalidad que ésta desee darles. Además, todas las determinaciones que se tomen en cuanto a la organización del inventario van a relacionarse en los procesos de producción, de allí la necesidad de que las empresas realicen gestiones adecuadas. Tal hecho es relevante tanto para los procesos que se realizarán como para el personal que ejecutara la actividad.  
(p.87.)

## **Control y almacenamiento de los inventarios**

También llamado control de existencias, el control de inventarios consiste en sistemas y procedimientos para gestionar los artículos del inventario en el almacén de una empresa. Supervisa el movimiento y el almacenamiento de las mercancías en un almacén para ayudar a las empresas a mantener un suministro suficiente en buenas condiciones. El establecimiento de un sistema de control de inventarios les permite satisfacer las demandas de los clientes y maximizar los beneficios.

El control de inventarios es un elemento clave de un sistema de gestión de inventarios. Los jefes de almacén y los planificadores de la producción deben seguir las siguientes actividades y procedimientos para controlar su inventario:

1. Recepción, almacenamiento y traslado de mercancías.
2. Colocación de artículos en lugares estratégicos.
3. Seguimiento de los artículos del inventario y su ubicación en el almacén.
4. Documentar los detalles e historiales de los productos.
5. Controlar el estado de los artículos en stock.
6. Cumplir con los pedidos de compra con el stock disponible.
7. Integración de escáneres de códigos de barras.
8. Formación de informes de reordenación.

## **Gestión de Inventarios**

Según el análisis de la universidad de las ciencias Y humanidades, de los autores Machaca, Pazos y Temoche, (2022), titulado *EI control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercial*, definen como la gestión de inventarios:

La gestión de inventarios es factor primordial que permite a las compañías administrar apropiadamente los stocks sin perjudicar sus negocios, con la finalidad de cumplir con todas

las demandas y conservar las cantidades adecuadas a modo que alcanzar las necesidades que priman dentro de la empresa y mayor eficiencia. (Carro y González, 2016)

Referente a lo anterior la gestión de inventarios es un factor importante ya que con él se puede llevar un control de los productos con los que se cuenta, con esto la empresa podrá conocer si tienen los recursos necesarios para cubrir los pedidos o la demanda o bien si están con exceso.

El inventario es importante ya que se dan con el propósito de que se estimen las ventas y se pueda llevar un control en la empresa a nivel contable. (p.54.)

### **Transporte y distribución de los inventarios**

La gestión de inventarios es uno de los procesos de más importancia dentro de las compañías, la distribución y transporte son procesos logísticos que se hacen con el fin de que el producto llegue de manera correcta y dure el menor tiempo posible, para así poder brindar un servicio de calidad y ofrecer a los clientes los productos.

En la empresa Grijalba House S.A lleva este proceso de la siguiente manera: se trae el producto desde USA, el producto se adquiere y se envía, el cual llega a aduanas y ahí se debe de transportar a las bodegas para al final llegar al almacén físico, este proceso debe de realizarse de una manera coordinada y de la mano del control de inventarios con el fin de siempre tener los productos que el usuario necesita o bien que no está en stock.

### **Calidad**

Según la investigación de la Universidad Nacional De Piura Facultad de ciencias Administrativas, del autor Rivera (2019), titulado *Calidad del servicio que brinda la empresa Leevate y estrategias para su mejora*. Conceptualiza la calidad como;

La calidad es entonces un término que denota satisfacción por el consumo de un producto o la utilización de un servicio, siendo un área muy importante dentro del crecimiento de la empresa moderna en un mercado determinado. Expresa que la

calidad es la ejecución de las actividades de forma sistemática, aplicando el sentido común para optimizar los recursos de una actividad, de modo que se maximicen las ventas y/o minimicen los costos. (Medina, 2009, p. 21).

Una de las dimensiones más utilizadas en las empresas, para determinar el grado de precisión de la planificación con los resultados obtenidos, es precisamente la calidad, por lo tanto, mientras más se acerque el producto a la planeación realizada por los administradores, entonces, se dice que hubo mayor calidad en el proceso para su transformación. Giugni, (2009), alega que la calidad “es una medida que indica la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades humanas.” (p. 229).

También, la calidad mide el grado de satisfacción percibido por el cliente al consumir o utilizar un producto o un servicio, en este caso, no importa cuán bueno sea el mismo, sino puede colmar las expectativas de los compradores. Ishikawa, (2012), expresa que la calidad “es el mecanismo de mayor racionalidad que tiene el ser humano para satisfacer las expectativas de sus clientes en la producción de bienes y servicios.”

Al hacer referencia a esta cita, es necesario destacar que la calidad de un producto no es tan buena, sino puede ser de utilidad para satisfacer las necesidades de los clientes, así por ejemplo, un repuesto para un automotor puede estar fabricado bajo excelentes condiciones de trabajo, con tecnología moderna y personal altamente capacitado, cumpliendo todas las normativas vigentes en esta materia, sin embargo, si al ser ensamblada en el automóvil no engranó en el mismo, entonces no pudo satisfacer las expectativas del demandante, lo que significa que no fue de la calidad esperada en el mercado.

Moses, (2014) cita a la Sociedad Americana para el Control de la Calidad (ASQC), al definir a la calidad como el “conjunto de aptitudes que tiene un bien, servicio o proceso para satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios.”

La mayoría de los autores, al referirse a la calidad, ponen hincapié en la satisfacción de las necesidades de los consumidores o usuarios, quienes deben colmar sus expectativas y exigencias para percibir un bien como de calidad aceptable o excelente.

Referente a lo anterior se puede indicar que la calidad va desde un buen servicio hasta un producto en adecuadas condiciones, un servicio de calidad crea fidelidad en los clientes

por lo cual hoy en día las empresas se diferencian por otorgar un servicio excelente, ya que hay miles compañías ofreciendo los mismos servicios y productos, pero si hay calidad en el trato y en el servicio se podrá ganar fidelidad en sus compradores.

La calidad de los productos es muy importante ya que se debe de velar porque se cumpla con esto, y que el usuario reciba lo esperado y este conforme con el mismo.

## **Riesgos**

Según la universidad Fidélitas de Costa Rica, de los autores Quirós, y Morales, (2020), titulado *Evaluación del sistema de control interno en la Dirección Administrativa de Correos de Costa Rica S.A., con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora en la eficacia de los controles.* se contextualiza en su trabajo de investigación la definición de riesgos como,

Según Deloitte (2015), define al riesgo como: “Riesgo es el impacto y la probabilidad de que una amenaza (o de una serie de eventos/ amenazas) puedan afectar de manera adversa la consecución de los objetivos.” (p.62.) Los riesgos se pueden definir, que son todos aquellos eventos que se pueden materializar, provocando pérdidas financieras a las organizaciones en sus diferentes áreas.

## **Riesgo de Negocio**

La Norma Internacional de Auditoría 315, define riesgo de negocio como: “Riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados”. (p.2) En las empresas la posibilidad de que existan riesgos es inminente, por lo tanto, es importante tener planes de mitigación de riesgo para poder detectarlos a tiempo y así disminuir su efecto.



## **Riesgo de Auditoría**

La Norma Internacional de Auditoría 200, define riesgo de auditoría como: “Riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros contienen incorrecciones materiales. El riesgo de auditoría es una función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección.” (p.4)

Existen tres tipos de riesgos que permiten identificar el nivel de riesgo al que está expuesto, los cuales son:

1. Riesgo Inherente
2. Riesgo de Control
3. Riesgos de Detección

## **COSO**

COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission*) es una organización establecida en Estados Unidos, dedicada a proporcionar un modelo común (denominado modelo o marco integrado COSO) que orienta a las organizaciones sobre aspectos, entre los que se pueden mencionar:

4. Gestión de gobierno
5. Ética empresarial
6. Control interno
7. Gestión del riesgo empresarial

## **Análisis de similitudes y/o diferencias por cada uno de sus componentes**

En la siguiente tabla se analizan las diferencias y similitudes por cada uno de los componentes.

**Figura 7.** Análisis de similitudes y/o diferencias por cada uno de sus componentes.

COSO 2013		COSO ERM 2017	
Componente	Principio	Componente	Principio
<b>Entorno de Control</b>	1- Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos	<b>Gobierno y Cultura</b>	1- Ejerce la Supervisión de Riesgos a través del Consejo de Administración
	2- Ejerce Responsabilidad de supervisión		2- Establece Estructuras Operativas
	3- Establece estructura, autoridad y responsabilidad		3- Define la Cultura Deseada
	4- Demuestra compromiso con la competencia		4- Demuestra Compromiso con los Valores Clave
	5- Hace cumplir con la responsabilidad		5- Atrae, Desarrolla y Retiene a Profesionales Capacitados

Fuente: COSO (2013)

### **Entorno de control**

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el *Tone at the top* sobre la importancia del control interno.

### **COSO ERM 2017, Componente Gobierno y Cultura**

El gobierno y la cultura forman una base para todos los demás componentes de la gestión del riesgo. El gobierno marca el “tono en la entidad”, reforzando la importancia de la gestión del riesgo empresarial y estableciendo responsabilidades de supervisión al respecto.

### **COSO 2013, Componente Evaluación de Riesgos**

En este componente se hace referencia a la definición de objetivos, identificación de los riesgos relacionados a la consecución de estos objetivos para decidir cómo deben

gestionarse (incluye el riesgo de fraude), análisis de los cambios que pueden afectar el sistema de control interno.

### **COSO ERM 2017: Componentes Estrategia y establecimiento de objetivos, Desempeño**

En estos dos componentes pueden notarse factores diferenciadores, siendo en ERM el punto de partida, (2) la Estrategia. A diferencia de COSO 2013 donde la gestión de riesgos se enfoca en los objetivos de negocio (operacionales, de información y cumplimiento).

En ERM la organización evalúa el contexto para el desarrollo de su estrategia y sus objetivos, para que estos apoyen su misión, visión y valores claves. El desarrollo de la estrategia y el apetito de riesgo se puede desarrollar en paralelo porque al final ambos deben alinearse. Por tanto, la evaluación de riesgos es un factor clave para la definición de la estrategia bajo el modelo COSO ERM. (Escobar, 2023)

### **NIA**

Las NIA son las Normas Internacionales de Auditoría, las cuales nacieron como fruto del esfuerzo de la unión y estandarización de las metodologías de la auditoría. Las NIA inspeccionan lo que se refiere a la auditoría de los Estados Financieros, y el éxito que han tenido estas normas ha logrado que primero según los estándares internacionales de auditoría, se deban auditar los estados financieros antes de aceptar las presentaciones. (Universidad EAFIT,2019)

### **NIA 501**

La norma internacional de Auditoría 501, expone las consideraciones específicas del auditor para obtener suficiente y apropiada evidencia de auditoría relacionada a los inventarios, litigios y reclamaciones, e información por segmentos, de acuerdo con las normas internacionales de auditoría 330, 500 y demás que sean relevantes.

## **Objetivo**

El auditor debe obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría respecto a existencia y condición del inventario, integridad de los litigios y reclamaciones que afecten la entidad, y presentación y revelación de la información por segmentos.

## **Inventario**

Cuando el inventario es un rubro de importancia relativa con los estados financieros, el auditor debe obtener la suficiente y apropiada evidencia con relación a la existencia y condición del inventario. Esta evidencia puede obtenerse de la revisión y presencia en los conteos físicos, evaluación de los procedimientos implementados para controlar y registrar los resultados de los conteos físicos e inspeccionar el inventario. Si el auditor no puede estar presente en los conteos físicos debe utilizar procedimientos adicionales que le aseguren obtener la evidencia necesaria relacionada con el inventario, por ejemplo, puede inspeccionar documentación de la venta posterior de partidas específicas del inventario adquirido o comprado antes del conteo físico del inventario.

De la misma manera cuando el inventario es responsabilidad de un tercero, el auditor debe solicitar confirmación del tercero en cuanto a la existencia y condición del inventario y realizar la inspección y procedimientos necesarios.

Litigios y reclamaciones: el auditor debe diseñar e implementar los procedimientos necesarios para la identificación de litigios y reclamaciones que involucren a la entidad, y que representen riesgo de representación errónea de importancia relativa. Estos procedimientos implican una investigación con la administración, revisión de minutas y correspondencia relevante, y comprobación de gastos legales pagados/devengados. Asimismo, el auditor debe solicitar representaciones escritas a la administración o encargados del gobierno corporativo acerca de los litigios y reclamaciones conocidos revelándolos en su totalidad para el desarrollo de la auditoría. Cuando el auditor determina que los litigios y reclamaciones son un riesgo de representación errónea de importancia

relativa, debe realizar una comunicación mediante una petición escrita al consejero legal de la entidad, siempre y cuando sea posible de acuerdo a las leyes y regulaciones pertinentes, si no es posible el auditor debe aplicar los procedimientos de auditoría adicionales.

Si la administración o el consejero legal se niegan a responder la petición del auditor, y no se puede obtener la suficiente y apropiada evidencia de auditoría, el auditor debe modificar su opinión en el dictamen sobre los estados financieros.

Información por segmentos: el auditor debe obtener la suficiente y apropiada evidencia sobre la presentación y revelación de la información por segmentos, mediante el entendimiento de los métodos que utiliza la administración para determinar la información por segmentos, y demás procedimientos analíticos y de auditoría acordes a las circunstancias. (Moncayo, 2015, p.25).

## **NIC**

Según la universidad Científica del Perú, se los autores Armas y Hauman, (2019) titulado *NIC 2 Inventarios y su incidencia en el resultado de los estados financieros de la empresa Inversiones Díaz E.I.R.L; de la ciudad de higuitos, en el periodo 2016*, define la NIC como,

Las NIC fueron emitidas por el International Accounting Standards Committee (IASC), que son el producto de grandes estudios y esfuerzo de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable, para estandarizar la información que se presenta en los Estados Financieros y formular un cuerpo único de normas mundiales de contabilidad, la cual constituye el organismo emisor y promotor de Normas contables para que estas sean observadas en la presentación de los Estados Financieros, así como promover a su aceptación y observación, a nivel internacional.

## **NIC 2**

Para Amat et al. (2005), señalan que las existencias tienen que valorarse al coste o al valor neto realizable, el que sea menor de los dos. Si se utiliza el valor neto realizable debido

a la pérdida del valor de las existencias, se realizará una evaluación del valor al final de cada periodo subsiguiente.

Cuando las circunstancias que causaron la rebaja ya no existan se procederá a revertir el importe de la rebaja de manera que el nuevo valor contable sea el menor entre el coste y el valor neto contable revisado.

El coste de las existencias tiene que comprender todos los costes derivados de la adquisición, así como los costes de transformación (mano de obra directa y la parte, calculada de forma sistemática, de los costes indirectos incurridos en el proceso de transformación de las materias primas en productos acabados) así como también los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán cuando se determine el precio de adquisición. (Amat, et al., 2005)

Según, Vasquez y Díaz (2013), los inventarios representan los bienes de la empresa destinados para su venta en el mercado, aunque también se distingue por su grado de completitud y tiempo faltante para estar disponible al público objetivo. Existen tres tipos diferentes:

#### **Materiales o suministros:**

Son los artículos utilizados para fabricar otro bien. Ejemplo: harina, blanquillos, leche y mantequilla para realizar un pastel.

#### **Producción en proceso**

Comprende parcialmente transformados, pero aún no listos para su salida al mercado. Ejemplo: un muñeco que baile al ritmo de música navideña, pero aun sin la maquinaria de sonido instalada.

Artículos terminados o mantenidos para ser vendidos en el curso normal de operaciones: Por ejemplo: un reloj de pared a la venta en una tienda departamental. (p.26.)

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.

En este capítulo se explicará la metodología, los procedimientos y mecanismos que se utilizarán y llevarán a cabo para el desarrollo y el análisis del tema de investigación con el fin de recolectar la información necesaria para cumplir los objetivos del proyecto.

Para el desarrollo de este capítulo se estarán utilizando diferentes tipos de investigación y se desarrollarán los alcances de la investigación, así como su enfoque la cual podrá ser cualitativa, cuantitativa o mixta.

Se implementarán herramientas de recolección de la información como lo son: .... los cuales nos permitirán realizar la auditoría especial en la empresa Distribuidora *Grijalba House S.A.* y poder Proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa.

### **Enfoque metodológico**

Es la forma en la que el investigador se acerca al tema de estudio y desde el cual lo aborda que variará dependiendo del tipo de resultados que espera encontrar, esto dependerá del enfoque elegido ya sea cuantitativo, cualitativa o bien mixto. En cualquiera de los tres casos el método científico es la base para poder desarrollar el enfoque seleccionado. A continuación, se detallan los tres enfoques principales de la investigación.

Según la Universidad Fidélitas de Costa Rica, autores Quirós Arias Paula, Morales Sánchez Adans, (2020), titulado *Evaluación del sistema de control interno en la Dirección Administrativa de Correos de Costa Rica S.A., con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora en la eficacia de los controles.*

## **Enfoque Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo (conteo o mediciones) sigue un método de generalización de resultados llamado “nomotético”, en el cual se enuncia y comprueba una ley universal. La ley es general, por lo cual abarca todos los casos particulares. A esto se le conoce como método deductivo (de lo general a lo específico). El paradigma base es el positivismo.

Dicho de otro modo, este enfoque se caracteriza por ser secuencial y probatorio porque cada etapa precede a la siguiente y nunca se podrá eliminar o dejar de hacer un paso, el objetivo de este estudio son variables o fenómenos cuantificables.

## **Enfoque Cualitativo**

“El enfoque cualitativo (interpretaciones) sigue un método de inferencia de resultados llamado “ideográfico”, en el cual no se comprueban leyes universales. Se usa el método inductivo (de lo específico a lo general). Esto marca una diferencia muy grande en cuanto al nivel de generalización que se puede alcanzar, más parecido a las posibilidades que al alto umbral de certeza del enfoque cuantitativo. El paradigma base es el naturalismo”.

En otras palabras, el enfoque cualitativo no sigue un proceso estricto y secuencial porque se pueden generar hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de la información, su principal característica según la se cita es que es un método exploratorio.

## **Enfoque mixto**

El enfoque mixto es la unión de los enfoques cuantitativos y cualitativos, se pueden utilizar los dos, pero dirigidos a un mismo tema en estudio. (pp.50-52)

Este proyecto de investigación está sustentado dentro de los modelos cuantitativo y cualitativo, un enfoque mixto el cual une ambos enfoques en el mismo estudio, en base a una serie de investigaciones para responder el planteamiento de los problemas.



Una vez analizado los conceptos de los enfoques podremos dar a conocer los métodos utilizados para este proyecto el cual es de enfoque mixto, y se darán a conocer los elementos que integran el método y los instrumentos utilizados para recolectar la información.

Al realizar el enfoque mixto se hará una recopilación de información estadística tanto cuantitativa como cualitativa el cual nos dará proporcionalmente datos que le ayudan a la administración a tener una toma de decisiones más acertada y que se minimice los riesgos inherentes en los diferentes departamentos como lo son las compras, cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios y nuestro flujo de efectivo.

Se tendrá una comprensión más completa que al realizar un solo enfoque, este tipo de investigación ayuda a que la información sea más abundante y el estudio sea más amplio en información la cual dará un resultado más enriquecido y un estudio más profundo.

### **Tipos de investigación**

La investigación es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con la finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico. (Coelho, 2011, p.1.)

La investigación es una actividad que se puede llevar a cabo con la finalidad de generar conocimiento y busca dar a conocer de qué se trata un trabajo, los enfoques que tiene y también el proceso que se va a utilizar de forma organizada y con un objetivo. Existen 4 tipos de investigación los cuales detallamos en la siguiente tabla.

**Tabla 5.** *Tipos de investigación.*

<b>Tipo</b>	<b>Definición del tipo de investigación</b>
Exploratorio	Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Los estudios exploratorios también sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa y profunda respecto de un contexto particular, identificar conceptos o variables promisorias a indagar, establecer prioridades para futuros

---

	estudios o sugerir afirmaciones, hipótesis y postulados. (Hernández Roberto, Mendoza Paulina, 2018, p.107).
	Los estudios exploratorios identifican los conceptos o las variables que brindan afirmaciones, estos ayudan con la recolección de la información y en base a lo recopilado se ven los resultados y variables obtenidas.
Descriptivo	Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). (Hernández Roberto, Mendoza Paulina, 2018, p.108).
Correlacional	Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.  La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Las correlaciones pueden ser positivas (directamente proporcionales) o negativas (inversamente proporcionales). Si es positiva, significa que los casos que muestren altos valores en una variable tenderán también a manifestar valores elevados en la otra variable. Si es negativa, implica que casos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable. (Hernández Roberto, Mendoza Paulina, 2018, pag.109-110).  Los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole (naturales, sociales, psicológicos, de salud, etc.). 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. (Hernández Roberto, Mendoza Paulina, 2018, pág. 110,112).
Explicativo	Este tipo de investigación busca brindar detalles del porque se da un fenómeno donde el investigador tiene como objetivo establecer la relación de causa y efecto. Entre los instrumentos que más se utilizan están la recolección de datos secundarios como fuente de información, con la auditoria especial se busca recolectar información la cual ayude a tener un cumplimiento de los objetivos y brindar mayor profundidad y así lograr obtener nuevos puntos de vista sobre el control interno de Grijalba House S.A

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Este trabajo de investigación es de tipo correccional y explicativo debido a que se llevara un análisis a profundidad para así conocer las estrategias y los medios que utilizara Distribuidora *Grijalba House S.A*, se recopilará la información a través de cuestionarios, entrevistas y pruebas de auditoría, la cual se analizará y se validará la información, se establecerá la relación de causa y efecto por medio del tipo de investigación explicativa.

Las encuestas estarán guiadas al personal de compras, inventarios y se hará uno dirigido a los compradores externos (clientes), las pruebas de auditoria nos permitirán conocer la información del control interno dentro de la empresa, el manejo de inventarios, compras.

### **Método de la investigación**

Para la investigación que se realizara es importante conocer que es el método de investigación el cual se define:

Los métodos de investigación son un conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis e instrumentos de trabajo investigados. ( Ramos , 2018).

El método de investigación y las estrategias que se usarán para tener la conclusión del planteamiento del problema donde se verán los procesos del método elegido, por lo cual es importante dar a conocer cada uno de los métodos de investigación para así conocer el que más se adapta a este proyecto.

### **Método deductivo.**

La deducción es uno de los principales métodos de razonamiento o conclusión y un método de investigación imprescindible. En sentido amplio, por deducción se entiende toda conclusión a la que lleguemos después de un razonamiento. En un sentido más estricto y específico la deducción se entiende como la demostración o derivación certera de la afirmación o consecuencia de una o de varias afirmaciones o premisas sobre la base de las leyes de la Lógica.

El método deductivo de investigación deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento. (Carvajal, Lizandro, 2023).

El método analítico se fundamenta en separar una conclusión con base a diferentes propuestas que se asumen como verdaderas.

### **Método analítico**

Consiste en aquellos trabajos que se centran en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por qué suceden ciertos hechos a través de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones en que ellas se producen.

Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más compleja y delicada pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

Este tipo de proceso es de razonamiento con el fin de comprender la esencia de lo que ya se conoce. donde se analizan y describen los conocimientos señalando recursos y limitaciones, tomando en cuenta sus consecuencias y el potencial de avances en la investigación.

Podemos indicar que el método analítico es un camino para llegar a los resultados que se buscan mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constituidos, para este tipo de investigación es importante tener un pensamiento crítico y valorar los hechos para así poder tener detalles importantes y de los mismos construir afirmaciones.

### **Método histórico o sintético**

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba. ( Ramos, 2018, p.2.)

Este tipo de proceso es de razonamiento con el fin de comprender la esencia de lo que ya se conoce. donde se analizan y describen los conocimientos señalando recursos y

limitaciones, tomando en cuenta sus consecuencias y el potencial de avances en la investigación.

En el presente trabajo se empleó el método de estudio analítico, ya que se realizó una investigación sobre la empresa *Grijalba House S.A* la cual pretende mediante una auditoria especial realizar un control interno y el cual se va a describir y medir los efectos de causa para así generar una conclusión.

En este estudio se realiza el uso de las diferentes técnicas para obtener la recolección de los datos las cuales van desde observaciones personales, entrevistas, mediciones hasta cuestionarios.

### **Diseño de la investigación**

En las investigaciones existen dos diseños: La investigación Experimental y la no experimental, aquella que se escoja dependerá de las variables de investigación por lo cual es importante conocer la funcionabilidad de ambas y su importancia para elegir correctamente.

### **Experimental**

La investigación experimental es uno de los métodos de investigación cuantitativa principales.

Una verdadera investigación experimental se considera exitosa sólo cuando el investigador confirma que un cambio en la variable dependiente se debe a la manipulación de la variable independiente.

Es importante para una investigación tipo experimental establecer la causa y el efecto de un fenómeno, lo que significa que debe ser claro que los efectos observados en un experimento se deben a la causa. (Velázquez Aldrin, 2022)

Referente a lo anterior cualquier investigación realiza estudios de manera experimental, este tipo de estudio es exitoso depende de que los investigadores confirmen que se cambió una variable.

Se realiza una investigación de este tipo:

1. Cuando no se tiene los suficientes datos que respalden tus decisiones.
2. El tiempo (o la falta de este) es un factor importante para establecer la relación de causa-efecto entre dos variables.

### **No experimental**

La investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información.

A diferencia de la investigación experimental, donde las variables se mantienen constantes, la investigación no experimental se realiza cuando, durante el estudio, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión. Esto significa que el método no debe basarse en correlaciones, encuestas o estudios de caso, y no puede demostrar una verdadera relación de causa y efecto.

Los investigadores no participan directamente en el experimento. Al ser observacional, también se utiliza para la investigación descriptiva.

1. La investigación no experimental puede aplicarse de las siguientes formas:
2. Cuando la pregunta de investigación puede ser sobre una variable en lugar de una relación estadística sobre dos variables.
3. En una investigación donde la pregunta de investigación tiene una relación estadística no causal entre variables.
4. Cuando la pregunta de investigación tiene una relación causal, pero la variable independiente no puede manipularse.
5. En una investigación exploratoria o amplia donde se enfrente una experiencia particular.

Algunas de las características más importantes de la investigación no experimental son:

1. La mayoría de los estudios se basan en sucesos que ocurrieron anteriormente y se analizan posteriormente.
2. En este método no se realizan experimentos controlados por razones como la ética o moral.
3. No se crean muestras de estudio, al contrario, las muestras o participantes ya existen y se desenvuelven en su medio.
4. El investigador no interviene directamente en el entorno de la muestra.
5. Este método estudia los fenómenos exactamente cómo ocurrieron.

La investigación no experimental puede ser de las siguientes formas:

### **Investigación transversal**

La investigación transversal se utiliza para observar y analizar un momento exacto de la investigación para abarcar diversos grupos o muestras de estudio. Este tipo de investigación se divide en:

**Tabla 6.** *División de investigación transversal.*

<b>Descriptiva</b>	<b>Causal</b>
Cuando se observan los valores donde se presentan una o más variables para que al obtener los datos, se realice una descripción de ellos.	Se encarga de explicar las razones y relación que existe entre las variables en un tiempo determinado.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Investigación Longitudinal**

En un estudio longitudinal los investigadores tienen el objetivo de analizar los cambios y el desarrollo de las relaciones que ocurren entre las variables a lo largo del tiempo.

La investigación longitudinal puede dividirse en:

**Tabla 7.** *División de investigación Longitudinal.*

<b>Tendencia</b>	<b>Evolución grupal</b>	<b>De panel</b>
Cuando estudian los cambios que enfrenta el grupo de estudio en general.	Cuando el grupo de estudio es una muestra más pequeña.	Se encarga de analizar los cambios individuales y de grupo para descubrir el factor que los produce.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Con base a la información anterior para este trabajo se utilizó el método no experimental bajo el enfoque transversal casual, porque el mismo va a describir las variables, y se utilizaran instrumentos que llegaran a establecer procesos de casualidad en el periodo de tiempo del estudio.

### **Sujetos de información**

Cuando hablamos de sujetos de estudio, hacemos referencia a un tipo de investigación científica cuyo proceso de recolección de información se realiza mediante la aplicación de métodos y técnicas que implican trabajo de consulta y conversación con personas, cual es la investigación de campo. (Mata Solís, 2021)

Los sujetos de información ayudan a el investigador con datos, materiales que ayudan a tener el conocimiento del área a estudiar, se realiza por medio de técnicas y métodos que se hacen por medio de análisis y consulta, se definirá la población de interés por medio del muestreo, tamaño de la muestra y selección y distribución de muestra.

### **Población de interés**

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones,



etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio.

Los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o de selección. Estos criterios son los de inclusión, exclusión y eliminación, que delimitan la población elegible. Los procedimientos de muestreo se dividen en dos grandes grupos: 1) muestreos probabilísticos o aleatorios y 2) muestreo no probabilístico. La diferencia entre ambos está dada por la utilización de métodos estadísticos para la elección de los sujetos.

La población de interés se divide en según la cantidad de elementos en la cual encontramos la infinita y la finita que es el término de tiempo y espacio las cuales se deben de cubrir ambos aspectos. También se divide en tipo de igualdad homogénea y heterogénea que la valoración de existencia de subconjuntos dentro de la población. (Gómez, Villasis Kever, Novales Miranda, 2016, p.201)

Referente a lo anterior este trabajo de investigación, pretende evaluar el control interno de la Distribuidora *Grijalba House S.A* Esto quiere decir que la población total por estudiar está compuesta por jefes, asistentes, bodegueros y personal de servicio al cliente y los clientes en general de la zona.

### **Tipos de muestreo**

El término muestra desde el punto de vista muy genérico, no es más que una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad, pero en mayor cantidad. Las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo. La aplicación de esta palabra abarca muchos campos en los que la escala de demostración es importante, sin embargo, los más frecuentes son la química, la biología, la economía y el comercio.

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó el muestreo por conveniencia el cual se puede definir:

El muestreo por conveniencia es un tipo de muestreo no probabilístico que se aplica cuando la muestra estadística a formar es seleccionada en el entorno próximo al investigador,

sin que medien requisitos específicos. El objetivo es facilitar el trabajo de quien desarrolla el estudio.

Debido a que no se espera que esta muestra sea representativa de la población, no se aplica ningún proceso de selección para conformarla. En cambio, se privilegia la disponibilidad de las personas y la facilidad para acceder a ellas. Incluso suelen aceptarse voluntarios que deseen colaborar con el estudio.

Como se ha indicado la muestra que se realizó en la empresa Grijalba House S.A es de conveniencia, la muestra se realizó a nivel interno de la empresa al personal de bodega, administración, personal de servicio al cliente, y compradores de la zona.

Este tipo de muestreo posee ventajas y desventajas las cuales se mostrarán en la siguiente tabla.

**Tabla 8.** *Tipos de muestreo.*

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Se ahorra tiempo, ya que no hay que cumplir con requisitos rigurosos para seleccionar la muestra, lo que vuelve más breve esta fase	No es representativa de la población, por lo tanto, no se recomienda utilizarlo en casos donde el desarrollo de la investigación requiera de precisión descriptiva.
Es más económica, no se requieren grandes inversiones para desarrollar un estudio.	Debido a que no se aplica ningún criterio para organizar la muestra, es imposible tener resultados estadísticos precisos.
Es muy práctico recurrir al muestreo por conveniencia para desarrollar estudios piloto.	Como la selección de la muestra no es aleatoria (muestreo no probabilístico), la precisión de los datos no está garantizada ni es posible llegar a conclusiones generalizadas o categóricas. Por esta razón, hay un riesgo de que se produzca un sesgo estadístico en los resultados.
Permite identificar tendencias e indicar posibles resultados que nutrirán el desarrollo del estudio definitivo.	

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## **Tamaño de la muestra**

Para esta investigación, el tamaño de la muestra corresponde a 9 empleados de la empresa *Grijalba House S.A*, a nivel externo se tendrá un promedio de 25 personas de la zona que frecuentan comprar en la empresa, para un total de 35 personas que cumplen con las características de la investigación.

## **Sección y distribución de la muestra**

La distribución del muestreo es importante en la investigación ya que por medio de esta se puede ver la distribución de la probabilidad de la muestra de una población en un lugar de toda un área.

Para este estudio se distribuirá de la siguiente forma:

1. Distribución según puesto desempeñado.
2. Distribución según edad.
3. Distribución según Sexo.
4. Distribución según nivel socioeconómico.

## **Fuentes de información**

Las fuentes de investigación son los múltiples tipos de documentos que brindan información y conocimiento útil requerido para llevar a cabo una investigación y, consecuentemente, generar conocimiento. Este tipo de fuentes pueden ser llamadas también fuentes de información y varían de acuerdo con las necesidades del proceso de investigación del que son parte.

Todo proceso de investigación inicia con la búsqueda de información relativa a un tema definido, y se desarrolla en torno a las diversas fuentes disponibles (hipótesis, teorías, técnicas, entre otros tipos de documentos). Las fuentes de investigación permiten al investigador realizar un análisis crítico de la información. Éstas son elegidas de acuerdo con el énfasis propuesto para la investigación y pueden ser tanto primarias como secundarias. (Mejía, Tatiana, 2022 pp. 1-2)

## **Fuentes primarias**

Las fuentes primarias son aquellas utilizadas para tener acceso de forma directa a la información. Son todas aquellas que incluyen información de primera mano, original y sin abreviaciones. Aquí se incluyen, en general, producción documental de alta calidad.

### **Características de las fuentes primarias**

1. Son tan fiables y precisas como las fuentes secundarias.
2. Su contenido se basa en la evidencia directa o testimonio sobre el tema tratado.
3. Son redactadas por una persona directamente involucrada con el tema de investigación. Por lo tanto, estas fuentes tratan el tema desde el interior de un evento particular. (Mejía, 2022 pp. 4-5)

Para esta investigación se utilizaron las siguientes fuentes Primarias:

4. Libros.
5. Artículos de revistas científicas y ponencias.
6. Monografías.
7. Tesis académicas.

## **Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias son aquellas que se componen de información sintetizada o reelaborada. Son las fuentes de investigación diseñadas para hacer las veces de instrumentos de consulta rápida. Presentan la información de manera organizada y objetiva, por lo cual se convierten en excelentes fuentes de consulta.

Entre las fuentes secundarias más destacadas se encuentran las enciclopedias, los diccionarios especializados, los directorios, los repertorios bibliográficos y las estadísticas, entre otros.

Características de las fuentes secundarias:

1. Analizan e interpretan información dada por las fuentes primarias.
2. Se derivan de la generalización de un tema.
3. Analizan, sintetizan, interpretan y evalúan la información para realizar compendios de la misma. (Mejía, 2022 pág. 6-7)
4. Para esta investigación se utilizaron las siguientes fuentes secundarias:
5. Comentarios extraídos de libros y tesis.
6. Otros documentos especializados.

### **Fuentes terciarias**

Este tipo de fuente es la menos habitual de todas. Aglutina información recopilada en fuentes primarias y secundarias, las depura, y las expone para su consulta.

Este tipo de información es muy habitual encontrarla en libros de texto, enciclopedias, o portales de Internet donde se recoge una síntesis de toda la información existente y se exponen las fuentes de las que se extrae. Trabajos académicos sencillos, como un trabajo de final de carrera, también podrían ser considerados fuente de información terciaria. ( Morales Francisco, 2021)

Para esta investigación se utilizaron las siguientes fuentes Terciarias:

1. Directorio de empresas.
2. Títulos de reportes con información gubernamental.

### **Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.**

Los instrumentos son las herramientas de recopilación de la información necesaria para llevar a cabo nuestro trabajo de investigación, por lo tanto, los utilizados en la investigación son:

#### **Encuesta**

Se realizan encuestas a las áreas operacionales de Distribuidora *Grijalba´s House S.A.*, para conocer las áreas de mejora las cuales están enfocadas a las compras, inventarios, manejo del servicio al cliente y control interno.

Se define como encuestas a un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta.

Dichas preguntas están siempre diseñadas previamente por el equipo de investigación, de acuerdo con la hipótesis que buscan someter a la comprobación empírica de la opinión pública. Por consiguiente, pueden ser de dos tipos distintos:

Abiertas, cuando el encuestado puede responder a las preguntas con sus propias palabras, lo cual le otorga una mayor libertad de respuesta y le permite alcanzar una mayor profundidad en las mismas, como respondiendo al porqué de lo dicho, o bien obtener respuestas novedosas y diferentes.

Cerradas, cuando al encuestado se le ofrece un conjunto de respuestas posibles y se le pide que elija la que mejor se adecúa a su opinión. Estas respuestas tienen la virtud de ser sencillas y fáciles de totalizar y cuantificar para obtener datos estadísticos.

### **Entrevista**

La entrevista se desarrolló a la persona administradora de la Distribuidora *Grijalba´s House S.A.*, para conocer de manera administrativa las falencias que posee la empresa.

### **Pruebas de auditoría**

Se desarrolló una auditoría especial en la empresa con papeles de trabajos y los procedimientos correspondientes lo cual nos arrojó las falencias que tiene como empresa y las recomendaciones que se le puede realizar a la misma con el fin del mejoramiento.

## **Variables de investigación**

Las variables de investigación del presente estudio se realizarán con el fin de poder recolectar la información y datos necesarios con la finalidad de obtener la información e instrumentos de medición necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos, los cuales buscan que se cumplan para que la empresa pueda cumplir con sus metas y mejore en sus aspectos en un corto plazo.

### **Variable 1. Informe técnico.**

1. *Definición conceptual:* Un informe técnico es un documento que describe el proceso, el progreso o los resultados de la investigación técnica o científica o el estado de un problema de investigación técnica o científica. El estilo del informe tiene que ser preciso y riguroso, con un lenguaje claro objetivo. Este requisito es importante, puesto que va dirigido a alguien (a un lector o a muchos) y debe ser comprendido con facilidad. Además, el informe tiene que ser operativo y funcional, es decir, útil en su posible aplicación. El informe técnico debe incluir la información suficiente para que un receptor cualificado pueda evaluar y proponer modificaciones a sus conclusiones o recomendaciones. (Useche, 2019),
2. *Definición operativa:* El informe técnico dentro de la empresa Grjalba House S.A ayudara a que la empresa esté al tanto de los problemas que mantiene en la empresa a raíz de la información recopilada y que se puedan tomar decisiones y estrategias de mejora.
3. *Definición Instrumental:* Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos; Encuesta a las áreas operacionales los departamentos de administración, servicio al cliente, bodega y compras. Encuesta a personas de la zona que conocen o frecuentan comprar en la Distribuidora Grijalba´s House S.A.

## **Variable 2. Un análisis integral.**

1. *Definición conceptual:* El análisis integral, en el mundo financiero, se refiere al análisis completo de todos los aspectos relevantes de las operaciones financieras de una empresa. El objetivo de dicho análisis es proporcionar una imagen completa del estado financiero de una empresa, tanto en el momento actual como proyectado hacia el futuro. Realizar un análisis integral requiere recopilar toda la información de los informes financieros de una empresa, incluidos tanto el informe más reciente como los informes del pasado. Esta información se utiliza para calcular índices financieros, que son métricas utilizadas para medir diferentes aspectos de las operaciones de una empresa y compararlas con empresas similares dentro de la misma industria. (Jiménez, 2023).
2. *Definición operativa:* El análisis integral en la empresa es importante ya que ayuda a conseguir una visión clara de los aspectos cualitativos en los cuales la empresa podrá ver su estado patrimonial, financiero y económico el cual ayudará a *Grijalba House S.A* en la toma de decisiones.
3. *Definición Instrumental:* Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
  1. Entrevista a la persona administradora de Distribuidora *Grijalba's House S.A.*

## **Variable 3. Los resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización.**

1. *Definición Conceptual:* Según la universidad de Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Centeno Guzmán Norwin, Navarrete Mendoza Erika, (2021), titulada *Evaluación operativa y financiera de la empresa Construcciones del Norte S.A En el periodo 2019-2020.*



Lo que busca la evaluación operativa es realizar un análisis de los procesos implementados por el personal de las empresas e identificar de qué manera estos procesos aportan o no al logro de los objetivos de la intervención. Para ello es indispensable la adecuada coordinación de los procesos con la finalidad de reducir esfuerzos innecesarios y mejorar aquellos en donde el impacto es mayor, y así asegurar la correcta integración de la estructura operativa, insumos, productos y resultados. (p.16)

2. *Definición operativa:* Los resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización de Grijalba House S.A es un procedimiento el cual se lleva a cabo para que la administración pueda tener un parámetro más establecido a la hora de la toma de decisiones, la misma ayudara al logro de los objetivos maximizando los procesos.
3. *Definición Instrumental:* Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
  1. Pruebas de auditoría.

**Tabla 9.** *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variables de investigación</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental.</b>
Proponer, sobre las debilidades identificadas, mediante la presentación de un informe técnico, que permita generar cambios positivos y la mejora del desempeño en la gestión de la empresa.	Informe técnico	El informe técnico es un documento el cual se hará con el fin de recoger información para realizar un análisis e informe sobre la empresa <i>Grijalba House S.A</i> el cual nos permitirá mejorar las problemáticas de la empresa.	Conocer las áreas de mejora en la gestión en la Distribuidora <i>Grijalba's House S.A.</i> ,	Encuesta a las áreas operacionales, los departamentos de administración, servicio al cliente, bodega y compras. (Véase anexo 3)  Encuesta a personas de la zona que conocen o frecuentan comprar en la Distribuidora <i>Grijalba's House S.A</i> (Véase anexo 4)

---

					Técnica utilizada cuestionario.
Efectuar un análisis integral, mediante una auditoría especial a la empresa Distribuidora <i>Grijalba's House</i> S.A., con el fin de identificar las eventuales áreas de mejora.	Análisis integral.	El análisis integral es un proceso que se realizara para comunicar a la empresa las áreas de mejora y dar acompañamiento de manera correcta en el proceso de cómo realizar las mejoras encontradas.	Conocer las áreas de mejora de la Distribuidora <i>Grijalba's House</i> S.A.,	Entrevista a la persona administradora de Distribuidora <i>Grijalba's House</i> S.A. (Véase anexo 5)	
Diagnosticar los resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización, para identificar los riesgos y las debilidades que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos y metas.	Los resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización	Los resultados de la evaluación de los procesos y operaciones es un análisis sistemático de la gestión operativa el cual permitirá valorar los procesos que cumplan con el logro de las metas y objetivos	Conocer e identificar los riesgos empresa.  Evaluar las debilidades que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y metas.	Pruebas de auditoría (Véase anexo 7)	

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

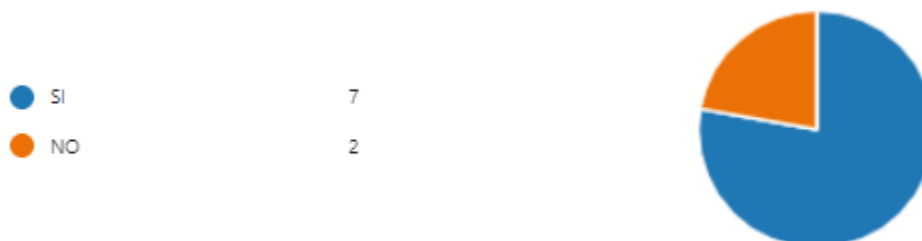
En este capítulo, se analizarán los resultados que se obtuvieron a raíz de la auditoría especial en la distribuidora Grijalba´s House S.A., lo cual bajo este análisis se permitirá cumplir con los objetivos específicos planteados y poder ofrecer a la empresa una adecuada propuesta de mejora.

### 1. Propuesta de las debilidades identificadas, mediante la presentación de un informe técnico, que permita generar cambios positivos y la mejora del desempeño en la Gestión de la empresa.

Lo que se busca con la aplicación de estos cuestionarios, es poder tener mayor conocimiento sobre aspectos operativos de la organización y así poder ofrecer recomendaciones a la empresa con un conocimiento más amplio y específico, sobre la gestión del desempeño; mediante un informe técnico, el cual permitirá generar propuestas para los cambios positivos y también proponer la mejora del desempeño en la gestión de esta.

Esta propuesta se confeccionará, por medio de las encuestas realizadas. Se realizará el estudio de los resultados obtenidos; derivados de la aplicación de dos cuestionarios: uno realizado a las áreas operacionales de la empresa; el cual se realiza al 100% de los empleados, siendo estos en total 9 colaboradores. El segundo cuestionario; se realiza a una muestra de 25 personas que visitan y son clientes de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

**Figura 8.** *Conocimiento sobre la misión y el visión de la Distribuidora Grijalba´s House S.A.*



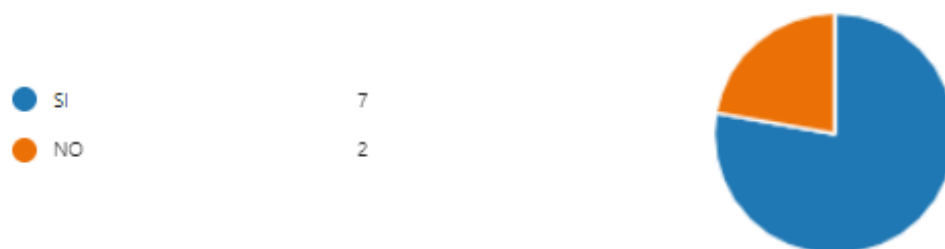
Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Este gráfico, representa las respuestas de la pregunta 1, realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* con el fin de saber el grado conocimiento que cuentan los empleados sobre la misión y visión.

Se evidencia que en este aspecto existe un conocimiento sobre la misión y visión, lo que permite que los empleados tengan clara la proyección que la empresa lleva en cuanto a los objetivos a mediano y largo plazo que desea alcanzar la entidad.

El conocimiento de la visión y misión, por parte de los empleados es un aspecto muy importante porque permite que el potencial laboral se centre en el cumplimiento a mediano plazo de los objetivos de la empresa; proporcionando un arraigo por parte del talento humano, optimizando los resultados de sus labores en pro de los objetivos institucionales con el fin de que esta sea cada día más productiva.

**Figura 9.** *Conocimiento del Organigrama de la Distribuidora Grijalba´s House S.A.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 2; realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* con el fin de saber el grado conocimiento que tienen los empleados en cuanto al organigrama de la empresa.

Los organigramas son importantes en las organizaciones ya que muestran información esencial de la empresa, aspecto que permite que los colaboradores tengan claro distintos aspectos del negocio desde el punto de vista de la división del negocio. El resultado logra evidenciar el conocimiento que tienen los trabajadores sobre la existencia del organigrama. Aspecto muy importante; porque, permite a los colaboradores tener una idea

más clara sobre las responsabilidades y funciones de cada una de las áreas funcionales de la empresa, permitiendo así conocer los procedimientos en cómo se realizarán los procesos dentro de la organización y las funciones específicas de cada uno de los departamentos; contribuyendo, a una adecuada organización de las funciones. Lo anterior, facilita que cada miembro del equipo de trabajo conozca cuáles son sus funciones específicas, lo que evitará el incumplimiento de deberes por parte de estos. No obstante, los resultados de la encuesta permiten demostrar que aproximadamente un 28% de los colaboradores no conocen de la existencia de un organigrama, aspecto que evidencia una debilidad en los sistemas de control interno, ya que puede afectar la calidad de las funciones que realizan los colaboradores

**Figura 10.** *Se cuenta con el manual de las funciones según su cargo.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 3, realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba's House S.A.*; en cuanto al conocimiento y manejo del manual de funciones según el cargo.

Existe un amplio conocimiento del manual de funciones según el puesto de trabajo, aspecto muy importante que debe ser tomado en cuenta para el adecuado funcionamiento de la entidad ya que; permite que cada trabajador cumpla con su manual de puesto, según lo establecido dentro de las políticas de la empresa y las funciones para la cual fue contratado.

Cabe indicar que es trascendental que el 100% de los empleados conozcan el manual de puestos, por lo que es oportuno; realizar procesos de capacitación para refrescar a los empleados las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, con el fin de mejorar las áreas funcionales de la empresa y así lograr una mejor productividad de esta.

**Figura 11.** *Los procesos se encuentran debidamente normados en un manual de procedimientos.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 4, realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*; con el objetivo de conocer si se encuentra normado el manual de procedimientos.

Es importante resaltar que una persona hizo omisión a la respuesta; por lo cual el resultado es de 8 entrevistados, lo que genera gran interés porque permite demostrar que aunque los trabajadores conocen cuáles son sus funciones dentro de la empresa; este manual no se encuentra debidamente normado, ya que un 50% de los entrevistados indican desconocimiento del mismo, generando problemas operativos importantes a nivel institucional porque los empleados manifiestan que no cuentan con pautas claramente establecidas sobre sus funciones y procedimientos a seguir en cuanto a sus labores, lo que ocasiona que la empresa tenga grandes problemas en sus área funcionales, en donde no se estaría cumpliendo la misión de la empresa por falta de directrices claramente establecidas.

Por tanto, sería recomendable volver a explicar el manual de funciones, con el fin de que el 100% de los empleados lo conozcan y así puedan tener una visión más clara de cuáles son sus funciones dentro de la empresa, el mismo debe de encontrarse en formato escrito para su consulta.

**Figura 12.** *Tiene claro cuáles son los procesos que realiza el departamento en el que labora.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 5, realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*; con el fin de determinar si el personal tiene claro cuáles son los procesos que se realizan en el departamento en el que labora.

De los 8 entrevistados una persona hizo omisión a la respuesta, situación que genera gran preocupación; porque no es posible que, los colaboradores tengan desconocimiento de las funciones del departamento para el cual prestan sus servicios; evidenciando el desinterés y compromiso con los objetivos y metas de la empresa, lo que se convierte a corto plazo en un problema porque al existir desconocimiento de funciones, también se genera incumplimiento de deberes por parte del trabajador; situación que para la empresa no es rentable.

Por tanto; se recomienda el abordaje oportuno para el 100% de los colaboradores, son el fin de subsanar esta desventaja operativa que se convierte en un factor importante en el logro de los objetivos y metas institucionales.

**Figura 13.** *Las funciones que realiza son importantes para cumplir con los procesos que desempeñan los departamentos.*



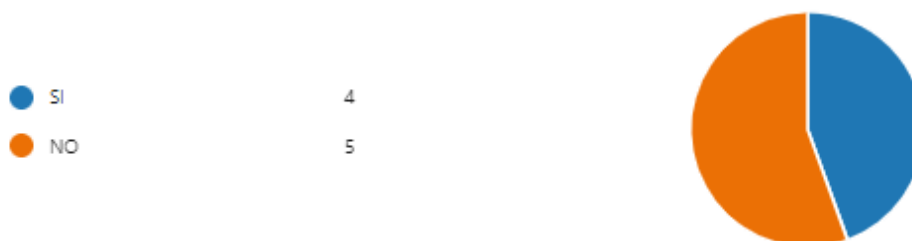
Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 6 realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* en cuanto a si las funciones que se realizan en cada

departamento son importantes para cumplir con los procesos que desempeñan los departamentos.

Al analizar esta interrogante se puede determinar que el 100% de los colaboradores consideran que las funciones que realizan los departamentos sí son importantes para el logro de los procesos de cada uno de los departamentos, lo que evidencia que si existe compromiso con las responsabilidades y funciones encomendadas según el puesto de trabajo por parte del talento humano; permitiendo así que la empresa tenga delimitada la ruta a seguir en cuanto a protocolos de mercadeo se los productos que comercializa.

**Figura 12.** Las funciones tienen un riesgo no identificado por la jefatura.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 7; realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* con el fin de conocer el riesgo de las funciones y si estas están identificadas por la jefatura.

Se determina que de los 9 empleados, 4 manifiestan que las funciones que ellos realizan presentan un riesgo para la empresa y que la jefatura desconoce, por lo que sería recomendable realizar una mesa de trabajo, en donde se puedan determinar esos riesgos específicos que son detectados por los colaboradores, pero que la jefatura desconoce; con el fin de subsanar estas prácticas y así evitar un deterioro de los procesos operativos de la empresa, con este resultado se evidencia que una parte de la administración desconoce los riesgos que generan a corto y mediano plazo.

Se deberá determinar los factores internos y externos que generan estos riesgos, para mejorar los procesos operativos; que permitan detectar errores humanos, de procesos en los manejos de inventarios, compras y ventas, así como fallas de infraestructura y problemas en los sistemas informáticos.



**Figura 14.** *Controles internos que se aplican en las áreas de trabajo.*



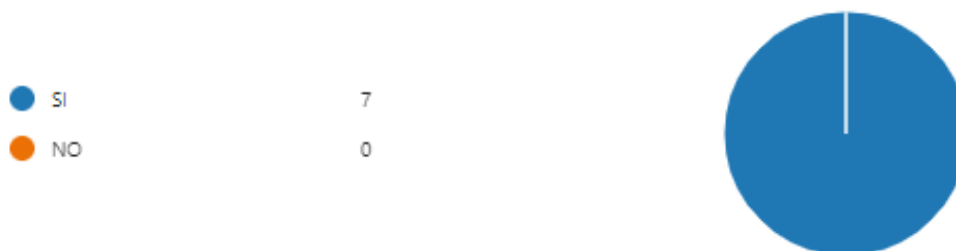
Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 8; realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba's House S.A.*, con respecto a la aplicación de controles internos que se aplican en las áreas de trabajo.

Se puede determinar que de los 9 colaboradores, 6 si tienen conocimiento de los controles internos que se aplican en cada una de las áreas funcionales de la empresa, lo que determina que son implementados por parte de ellos; sin embargo, 4 colaboradores desconocen de estos controles; lo que ocasiona una gran desventaja competitiva para la organización, ya que al existir desconocimiento, existirá por consiguiente un deterioro en los controles internos, generando causas de error en los procesos operativos de la organización.

Por lo que es recomendable, efectuar nuevas estrategias para comprobar que estos controles efectivamente se están implementado y así poder detectar fallas en los procesos con el objetivo de crear políticas de mejora que contribuyan en el manejo administrativo de la empresa.

**Figura 15.** *Los Controles internos son efectivos, para disminuir el riesgo asociado a las funciones.*



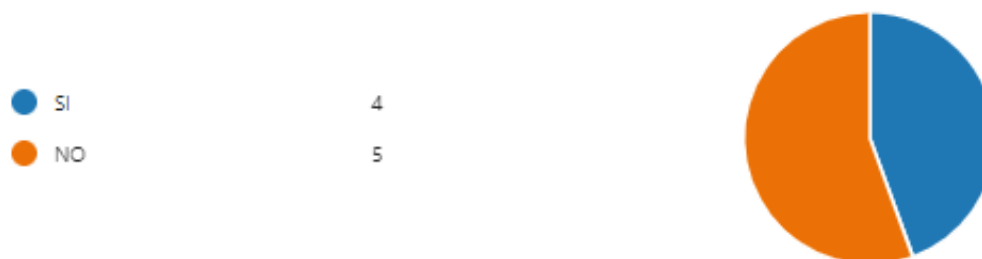
Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 9, realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* en cuanto al si los controles internos son efectivos, para disminuir el riesgo asociado a las funciones.

Al analizar los resultados de esta interrogante se determina que, dos de los entrevistados omitieron esta pregunta debido a que el cuestionario en la pregunta 8 tenía esa disposición según la respuesta; lo que evidencia el desconocimiento por parte de estos colaboradores sobre la importancia de los controles internos y la efectividad de estos para evitar riesgos asociados a las funciones que realizan cada uno de ellos.

Es muy oportuno, el exteriorizar estos resultados con todos los colaboradores, con el fin de clarificar el manual de control interno, porque se evidencia que existe un desconocimiento y diversidad de puntos de vista en cuanto a la interpretación de estos controles, su aplicación y la importancia de su implementación en cada una de las áreas funcionales; para así evitar riesgos futuros, que a corto plazo se convertirán en pérdidas para la empresa, por lo que es recomendable; a corto plazo subsanar esta problemática; con el fin de orientar a los colaboradores y así lograr la mejora continua en los procesos operativos de la organización.

**Figura 16.** *Capacitación sobre los controles internos que se aplican en las funciones durante el último año.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 10; realizada a las áreas operacionales de la empresa *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* con respecto a la capacitación sobre los controles internos que se aplican en las funciones durante el último año.

De determina que de los 9 colaboradores: 4 manifiestan que en el último año; sí han tenido capacitación sobre la implementación de los controles internos que se aplicas en cada

una de las áreas funcionales de la empresa, sin embargo; se debe de prestar interés a que estos manuales no quedaron claramente establecidos en cuanto a su implementación, porque; 5 de los colaboradores manifiestan que no cuentan con capacitación es este aspecto durante el último año de trabajo, evidenciándose el desconocimiento y por consiguiente, podría existir un supuesto incumplimiento en la aplicación de dichos controles; lo que podría interpretarse de varias maneras: en que si hubo capacitación, pero esta no quedó bien clara por tal razón, los controles no fueron implementados de una manera oportuna o pese a que existe la capacitación necesaria existe un desarraigo por parte de los empleados, los cuales no se sienten motivados ni identificados con los objetivos y metas de la empresa, generando así incumplimiento de deberes.

Sería muy importante, evaluar a cada uno de los colaboradores, para determinar los factores que ocasionan esta problemática; con el objetivo de lograr una mejora en los procesos y administración de personal, ya que esta práctica está ocasionando problemas operativos y por consiguientes financieros a la empresa en cuestión.

### **Cuestionario a personas de la zona del Cantón de los Santos y alrededores.**

**Figura 17.** *Edad de la población.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 1, del Cuestionario a personas de la zona de los Santos y alrededores, referente al promedio de edad de la población en estudio.

Se determina que al ser una tienda por departamentos existen diversidad de clientes en cuanto a los rangos de edad; siendo mayoritariamente las personas de edad media entre 40 y 50 años los principales compradores.

Sin embargo, se puede determinar que la población con edad entre 29 y 36 años, también se encuentran entre los principales consumidores, por razón de que estos rangos de edad media son personas trabajadoras que cuentan con ingresos fijos que les permite adquirir los productos de una manera periódica.

**Figura 18.** Estado civil de la población.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 2, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, con respecto al estado civil.

En cuanto al estado civil de la población, se determina que es variada, sin embargo los principales clientes son casados, seguidamente los solteros y en igual de condiciones los de unión libre, divorciados y viudos.

**Figura 19.** Cantidad de hijos de la población.



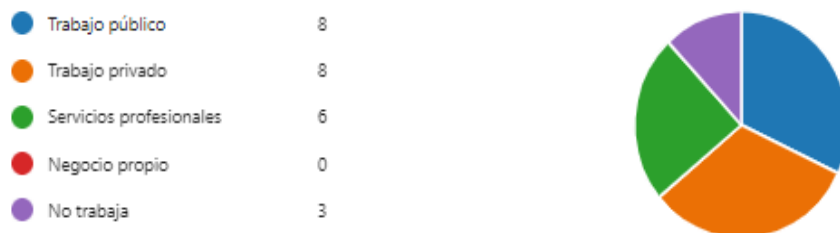
Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 3, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, sobre la cantidad de hijos con las que cuenta la población en estudio.

De los 25 entrevistados, 4 personas manifiesta, que tiene 1 hijo, 6 indican que poseen 2 hijos, 6 cuentan con 3 hijos, 4 personas manifiestan que tienes 4 o más hijos y 5 personan

indican que no tienen hijos. Por lo que, en la población estudiada, la muestra indica que existe un predominio de 2 a 3 hijos por familia, seguidamente de aquellas que no tienen hijos.

**Figura 20.** *Situación laboral de la población.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 4, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, sobre la situación laboral de la población.

En cuanto a la situación laboral de las personas de la zona de los santos y alrededores, se determina que de la muestra de 25 personas 8 corresponden a empleados públicos, 8 a trabajadores privados, 6 personas brindan servicios profesionales, no hay personas que cuenten con trabajo propio y 3 personas indican que no trabajan, por lo que se puede determinar que la muestra es variada y aleatoria.

**Figura 21.** *Conocimiento de Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

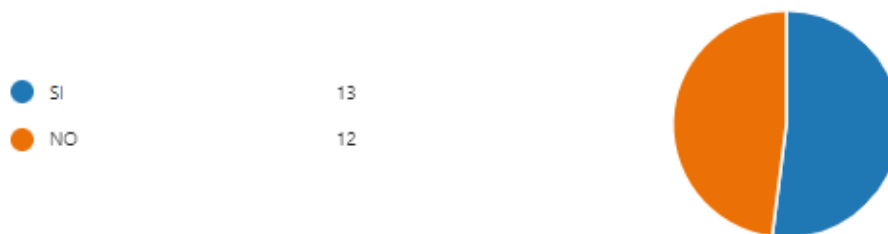


Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 5, del Cuestionario a personas de la zona de los Santos y alrededores, con respecto al conocimiento de *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

Se evidencia que el 100% de los entrevistados, sí conocen de la existencia de *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

**Figura 22.** *La población vive cerca de Distribuidora Grijalba´s House S.A.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 6, del Cuestionario a personas de la zona de los Santos y alrededores, en donde se hace referencia al si la población de *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* viven cerca.

Cabe indicar que con respecto a la información recolectada se puede determinar que 13 personas viven cerca y 12 personas son de zonas alejadas a la ubicación de la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* por lo que la muestra es variada y al azar.

Este punto es de importancia ya que se puede ver como una oportunidad de que la empresa crezca sus ventas fuera de la zona de los santos y que ya sea por recomendación de las personas, calidad y servicio cada día crezcan las ventas en otras provincias y cantones.

**Figura 23.** *La población compra con frecuencia en la Distribuidora Grijalba´s House S.A.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 7, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, sobre la frecuencia con la que la población compra en *Distribuidora Grijalba´s House S.A*

Se logra determinar que 16 personas son clientes frecuentes, mientras que 9 personas compran esporádicamente.

Este punto nos da un panorama de que la clientela es fiel a la tienda, aunque 9 de ellos no frecuenten comprar en la tienda con tanta regularidad, esporádicamente compran, pero ven como a *Distribuidora Grijalba´s House SA*. como opción en sus compras.

**Figura 24.** Recomendación de la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 8, del Cuestionario a personas de la zona de los Santos y alrededores, en donde se hace referencia a si recomendaría a otros clientes la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

Según el análisis de la información se puede determinar que el 100% de la muestra, manifiesta que sí recomendaría a otros clientes los servicios que brinda *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*, este punto es muy importante ya que sabemos que hoy en día la recomendación es una de las herramientas que más utiliza las empresas para la atracción de los clientes, la buena recomendación se da con un servicio de calidad, prendas buenas y con un excelente precio y variedad.

**Figura 25.** Variedad de prendas para dama, caballero y niño.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 9, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, en donde se hace referencia a la variedad en prendas para dama, caballeros y niños.

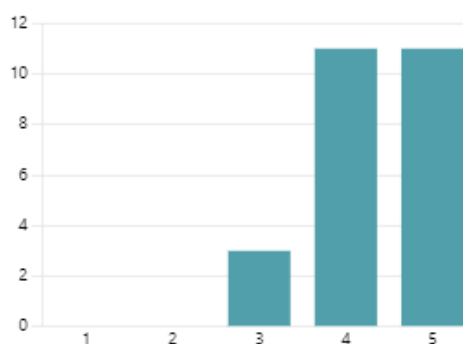
Tomando como referencia los datos presentados en la gráfica se puede deducir que 13 personas indican que, si hay variedad en prendas para dama, caballeros y niños, mientras que 12 personas indican que no existe gran variedad de artículos.

En este gráfico se puede ver que más del 50% de la población indica que posee variedad, el 4 restante indica que no, acá la empresa debe de analizar cuál es su mercado, realizar encuestas que le permitan conocer la necesidad de las personas en cuanto edad, tipo de ropa, época del año, la cual permita que ese porcentaje aumente y que las personas estén conformes con todos los productos que pueden encontrar en la tienda y que cubran las necesidades de todas las personas.



**Figura 26.** Precios razonables de acuerdo con la calidad de las prendas.

4.32  
Clasificación promedio



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 10, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, con referencia a si los precios son razonables con respecto a la calidad de las prendas.

La muestra indica que 3 personas manifiestan que los precios son regularmente razonables, 11 encuestados indican que los precios son bastante razonables en comparación con la calidad de las prendas; mientras que 11 personas revelan que están completamente de acuerdo con la razonabilidad entre calidad y precio de los productos que ofrece *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

En este grafico se puede ver las opiniones en cuanto precio, la empresa trae prendas de marcas que en muchas tiendas del país se consiguen a un elevado precio, la empresa trata de ofrecer precios razonables para que todas las personas puedan tener el acceso a las prendas y que tengan la seguridad de que son prendas originales y de calidad.

**Figura 27.** Servicio al cliente personalizado y de calidad.



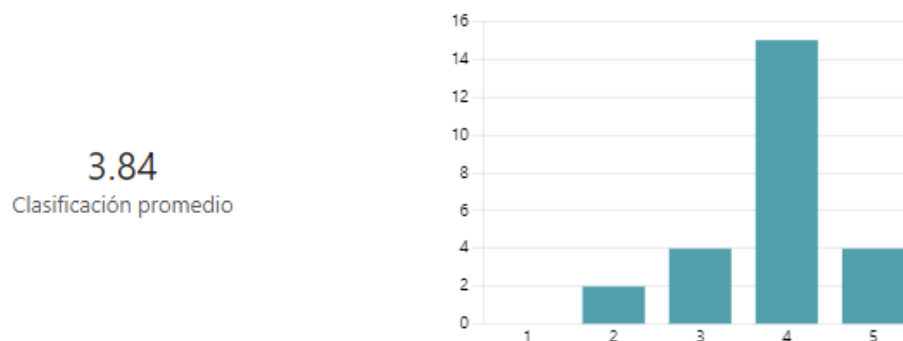
Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 11; del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, en cuanto al servicio al cliente personalizado y de calidad.

Al realizar el análisis de los datos se determina que de los 25 encuestados: 1 persona manifiesta que el servicio es regular, 6 entrevistados indican que el servicio al cliente es bastante personalizado y de calidad; mientras que 18 personas, señalan que los servicios son excelentes y de calidad, lo que demuestra el alto grado de satisfacción de los clientes.

Este grafico es uno de los más importantes porque el servicio es primordial en las empresas, hoy en día muchas empresas ofrecen los mismos servicios o productos lo que las diferencia es el servicio que ofrecen, el trato, la amabilidad, la forma en que resuelven la necesidad de la persona que viene buscando un producto, acá se puede apreciar que la empresa en ese punto se encuentra bien ya que más del 70% de las personas opinan que el servicio es bueno y de calidad.

**Figura 28.** Variedad de prendas en temporadas y a la moda con constante rotación.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 12, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, sobre si existe variedad de prendas en temporadas y a la moda con constante rotación.

Se puede determinar que del total de entrevistados: 2 personas manifiestan que hay poca variedad de prendas y rotación del inventario, además 4 de los encuestados indican que la variedad de los inventarios a la moda y su constante rotación es regular; mientras que 15 personas exteriorizan que los inventarios son bastante variados y a la moda y 4 de los entrevistados muestran que, están completamente satisfechos con la variedad de prendas de temporada y a la moda en donde existe una rotación constante del inventario.

**Figura 29.** Horario adecuado para las necesidades de compras.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 13, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, en donde se hace referencia al horario de atención al cliente.

Al analizar la información recolectada se puede determinar que, 4 de los entrevistados indican que el horario de atención es regular, mientras que 4 personas manifiestan que el horario de atención el público es bastante adecuado según las necesidades de compras de los clientes; por otra parte 17 encuestados externan que el horario cumple y se adapta a la necesidad de compras de los clientes por lo que se encuentran completamente satisfechos con el horario de atención al cliente.

**Figura 30.** Ambiente y la decoración son atractivos.

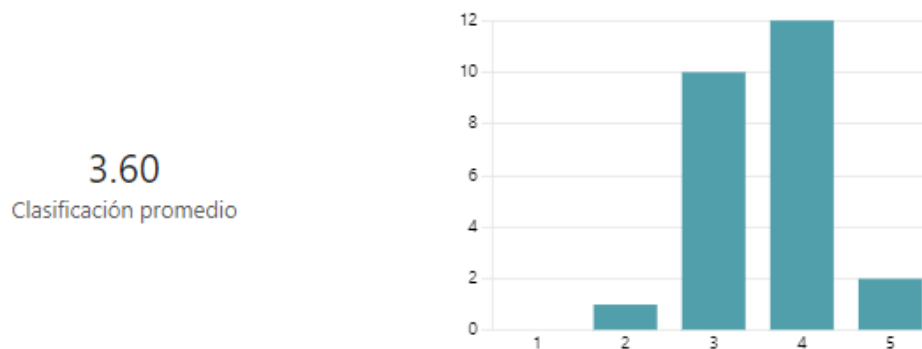


Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 14, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, en donde se hace referencia al ambiente y decoración.

Al interpretar la información recolectada mediante los cuestionarios se logra determinar que el 100% de los encuestados indican que la decoración y ambiente de la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* es excelente y se sienten completamente satisfechos.

**Figura 31.** Precios más bajos en la zona de acuerdo con el tipo de productos que vende.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 15, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, sobre el grado de satisfacción de los clientes con respecto al precios bajos de acuerdo con el tipo de productos que vende.

Al analizarse la información recolectada se logra determinar que de los 25 encuestados: 1 persona indica que la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.* no ofrece los precios más bajos de la zona de los santos según el tipo de productos que vende; mientras que 10 individuos indican que los precios que se ofrecen son regulares en comparación con los productos que se comercializan, 12 personas manifiestan que la relación entre precio y producto es bastante apropiada y 5 de los encuestados se encuentra completamente satisfechos con la razonabilidad de los precios y calidad de los productos que se venden.

**Figura 32.** Satisfacción de precio y servicio en general.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la pregunta 16, del Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores, con referencia a la satisfacción del precio de los productos y con los servicios brindados por la tienda en general.

El recabarse la información se logra determinar que existen: 17 personas de los entrevistados con una completa satisfacción con base en el precio de los productos y servicios brindados; mientras que de los 25 encuestados 8 personas manifiestan que la relación que hay entre el precio y los servicios brindados es bastante satisfactoria.

## **2. Análisis integral, mediante una auditoría especial a la empresa Distribuidora Grijalba's House S.A., con el fin de identificar las eventuales áreas de mejora.**

Se realiza una entrevista a la gerente General de la Distribuidora Grijalba's en donde se realizan preguntas; que permitirán desarrollar un análisis integral en el cual, se determinan las áreas de mejora dentro de la empresa.

**Tabla 10.** *Entrevista a la administración de Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>
1. ¿Descripción breve de las funciones que realiza?	a) Administración de personal. b) Manejo de inventarios, compras y ventas. c) Trámites administrativos e importación de mercadería.
2. ¿Cantidad de personal a cargo?	8 personas.
3. ¿Cantidad de años que tiene de experiencia en el cargo?	12 años.
4. ¿La empresa cuenta con estructura organizacional bien definida?	Si, posee una estructura organizacional bien definida.
5. ¿Utilizan alguna evaluación para medir los valores éticos y morales de los colaboradores que tienen a su cargo responsabilidades de las cuentas de ingresos, costos y ventas?	No, no se posee ninguna herramienta la cual cumpla esas funciones.
6. ¿Se utilizan controles que permitan determinar que los costó y ventas están relacionados?	No, solamente se utiliza un Excel con el precio de compras.
7. ¿La Compañía incentiva los valores éticos al personal que tiene a cargo las cuentas de ingresos, costos y ventas?	Si se incentiva al personal para que trabajen en una base de valores éticos.
8. ¿Existen procedimientos que detecten inconsistencias o fraudes en los ingresos, costos y ventas?	Si existen libros en los que se anotan los ingresos, egresos y ventas diarias.
9. ¿Se realiza un adecuado manejo de los inventarios en la bodega?	Esta es la parte más complicada de tratar, aunque si existe un manejo el mismo siempre se encuentra desbalanceado.
10. ¿Se realizan controles cruzados en la tienda física para un adecuado control de los inventarios?	Si existe un programa de punto de ventas donde automáticamente se deducen las ventas del inventario.
11. ¿El personal a cargo de la información de los ingresos, costos y ventas cumple con el perfil del puesto?	Si tienen un buen perfil acorde al puesto.
12. ¿El personal que está a cargo de información financiera, cumple con el	El personal de esta área tiene un amplio conocimiento de esta área

perfil profesional y descripción del puesto?

- |   |  |
|---|--|
| 13. ¿La Compañía proporciona capacitaciones para el personal que está a cargo de los ingresos, costos y ventas?   | No siempre al inicio se realiza una inducción de los protocolos a implementar en la empresa diariamente.   |
| 14. ¿La Junta administrativa y accionistas se involucran en la toma de decisiones, en cuanto a los ingresos, costos y ventas?                                   | Si se realizan reuniones periódicas en las cuales se analiza el rumbo de la empresa y la toma de decisiones y también tener estrategias que contribuyan al desarrollo de la misma. |
| 15. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencias para responder a riesgos del negocio, que impacten directamente a las cuentas de ingresos, costos y ventas? | En un inicio sí, pero se ha tenido que cambiar de modalidad debido a la pandemia y ahora se maneja a la marcha según el comportamiento del mercado.                                |

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: Respuesta de la entrevista realizada a la gerente general de la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*; en donde se analizará un análisis integral de la misma que permitirá determinar las áreas de mejora dentro de la empresa.

Se logra determinar con base en la información obtenida que la gerente general de la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*; conoce a cabalidad su puesto de trabajo, porque tiene una trayectoria de 12 años de experiencia en las funciones que le corresponden como son: la administración de personal, el manejo de inventarios, compras y ventas, así como también los trámites administrativos e importación de mercadería.

El talento humano de dicha empresa consta de 8 empleados, distribuidos en 5 departamentos.

La empresa cuenta con una estructura organizacional bien definida, sin embargo; se evidencia que a la fecha carecen de programas de evaluación para medir los valores éticos y morales de los colaboradores que tienen a su cargo responsabilidades.



También se logra observar que, los controles que permiten determinar los costos y ventas son llevados en libros en formato Excel; en donde se registra el precio de compra de los productos.

Se evidencia que la compañía incentiva los valores éticos al personal a cargo, para que estos trabajen en base a los valores, estipulados por la entidad.

En cuanto a la existencia de procedimientos que permitan detectar inconsistencias o fraudes en los ingresos, costos y ventas; se evidencia que, la entidad cuenta con libros en los que se anotan los ingresos, egresos y ventas diarias, el mismo se encuentra en orden y bien documentado.

Con respecto al manejo de los inventarios en bodega, se visualiza que no existe un adecuado manejo de esta, aunque si existen controles que determinan que los inventarios en bodega estas desbalanceados.

La Distribuidora Grijalba's House S.A. realiza controles cruzados en la tienda física que permite un adecuado control de los inventarios, mediante la implementación de un punto de venta, en donde de manera automática se deducen los inventarios con respecto a las ventas realizadas diariamente, sin embargo, no existe veracidad en que la cantidad de productos que el punto de venta indica, sea congruente con las existencias en bodega.

El personal de la empresa cumple con un buen perfil según las funciones que realizan.

Cabe indicar que para mejorar el manejo de los inventarios es muy importante la implementación de capacitaciones anuales, en donde se implementen los protocolos a seguir para el manejo de los ingresos, costos y ventas, con el fin de optimizar los resultados de la entidad.

Con respecto a la Junta administrativa y accionistas, se evidencia mediante el libro de actas que están involucrados en la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mercadeo que permitan el desarrollo de esta.

Además, se evidencia que en un inicio la empresa contaba con un plan de contingencia que permitía responder a los riesgos del negocio, sin embargo; en los últimos 3 años, esta modalidad ha tenido una modificación por consecuencia de la pandemia de la COVID-19, lo

que ocasiona que este plan se establezca en la marcha, según el comportamiento del mercado, generando un gran riesgo para la entidad en cuanto al manejo de los presupuestos e inventarios.

**3. Resultados de la evaluación de los procesos y las operaciones que se desarrollan en las áreas funcionales de la organización, para identificar los riesgos y las debilidades que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos y metas.**

Se realiza la auditoria especial en la Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, se determinan los riesgos y las debilidades, se realiza el programa de auditoria con sus respectivas cédulas y la matriz de dedición estratégica.

Se realiza un programa de auditoria en Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, en el cual se utilizan las etapas: planificación, ejecución y comunicación de resultados, con la planeación esta auditoria busca definir los conceptos trazar las políticas, determinar la naturaleza y alcance de la auditoria a realizar.

En la planeación se realiza una reunión con la gerencia de la empresa en el cual por medio de una entrevista se abordan temas acerca de la estructura orgánica de Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, en la cual se recopila información de importancia que nos ayudó para poder recopilar los datos de la empresa, conceptos y políticas establecidos en la misma. Se conversa sobre el plan estratégico con el que cuenta la empresa actualmente, se habla de las metas que tiene a un mediano plazo, donde se ve la empresa en proyección a 5 años , que metas y que sectores quiere abarcar como compañía buscando el crecimiento de la empresa y abarcando más mercado en Costa Rica, en la entrevista se le solicita a la gerencia los libros de actas donde se pueden ver los acuerdos que se toman con la junta en los cuales se puede ver que no se da un adecuado seguimiento y que esta escueto de información, se revisa también los sistemas en donde se llevan los inventarios los cuales poseen desde la apertura de la tienda y se encuentran un poco obsoletos para las necesidades que posee hoy por hoy la compañía, se puede determinar que poseen debilidades en esta área, se revisa los documentos donde se establece su misión, visión objetivos si los mismos cumplen con los lineamientos que posee la empresa y el mercado que desea abarcar, se revisa su FODA el cual nos da un panorama de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que como compañía ellos poseen y desean mejorar dentro de su plan estratégico.

En la etapa de ejecución de esta auditoria se realizan pruebas y la evaluación de los controles en la cual recopilamos evidencias suficientes y confiables para poder brindar un criterio y comunicar los resultados.

Se analiza el sistema de control interno que utilizan en la empresa el cual se tiene desde la apertura de esta, se determina que este sistema está obsoleto ya que para las necesidades de la empresa hoy en día y el mercado que abarca no brinda la información suficiente para llevar un correcto control en el cual ayude a la empresa con sus compras ventas e inventarios.

El acta de los libros nos dio un panorama en el cual se puede evidenciar los acuerdos entre la junta y la empresa, sin embargo, al revisar el acta se evidencia que no se lleva un adecuado control y seguimiento lo cual no debería ser así ya que los acuerdos que ahí se ponen y se les da seguimiento son de suma importancia ya que estos son para la toma de decisiones de la empresa y para poder llevar un control.

En el 2022 la empresa tuvo ventas las cuales cumplieron las expectativas, sin embargo analizando el mercado se podía haber realizado un esfuerzo extra para que los números fueran mayores esto bajo un análisis que se realiza en la empresa con un ponderado de la colocación en ventas anuales y lo que se espera en el próximo año incrementar, se determina que la empresa tiene deficiencias en las área de inventarios la cual afecta los indicadores financieros, lo cual se espera mejorar en el periodo 2023 y lograr un porcentaje del 20% en relación al 2022 de ventas.

En la entrevista se le consultó al gerente general por su percepción en cuanto a el sistema de sistema de control interno y en general de la efectividad de la gestión, se determina que el sistema no es el adecuado para la empresa ya que en un determinado momento funcionaba de acuerdo a las necesidades hoy en día la empresa tiene otra visión y este sistema ha venido a entorpecer la misma , generando niveles de riesgo los cuales pueden afectar a un mediano plazo la empresa y afectar financieramente la misma .

Se analiza el entorno de *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*, el cual está en una zona en la cual sus clientes principales son los vecinos de la zona de los santos, por lo cual la

empresa al estar en un mercado muy competitivo como lo es el mercado de venta de prendas debe tener factores como lo son precio, excelente servicio al cliente, variedad y calidad de las prendas, ya que si alguno de estos puntos no se cumple de manera correcta los vecinos pueden buscar otra opción de compra, se determina que el riesgo del mal manejo de inventarios viene a afectar y crear un riesgo ya que al no tener un correcto manejo no se tiene actualizado el stock de ropa o bien las temporadas de necesidad según la época o la edad de las personas, si se logra mejorar este punto se podrá fidelizar más clientes dentro y fuera de la zona de los santos, manejar variedad de prendas y un mejor control de lo que se tiene.

Se indaga sobre el personal, desde su entrada a la empresa, bajo una entrevista la gerencia nos indica que solo se da una inducción del puesto, el perfil de la persona debe de ser acorde a la necesidad sin embargo ella nos indica que no se dan capacitaciones constantes o evaluaciones de desempeño que se poseen metas las cuales cada mes se revisan con sus colaboradores y se ven si se cumplieron o no, se indica que se le da a conocer a los colaboradores la misión, visión y valores de la empresa con el fin de que cada empleado se sienta identificado con la empresa para la cual labora, se determina que la capacitación periódica es un método de medición del conocimiento de cada colaborador tanto en sus funciones como en el conocimiento de metas y objetivos de la misma el no tenerlos o no conocer estos factores es un riesgo ya que se tienen empleados según las encuestas realizadas que no conocen los valores, misión y visión, lo cual es algo cuestionable y de suma importancia.

La empresa posee una buena ubicación sus instalaciones son acordes al negocio cuenta con una infraestructura adecuada un ambiente agradable al entrar en el cual el cliente se puede sentir cómodo de comprar su mercadería esta acomodada por sectores lo cual permite fácilmente encontrar o buscar aquello que se necesita según la necesidad de las personas, se ubica en la zona de los santos un factor de importancia es saber que sus principales clientes son las personas de la zona, por lo cual se debe de tener un mayor cuidado y mejor servicio ya que la recomendación es uno de los puntos que mueve más esta tienda el que una persona compre y recomiende la tienda entre sus familiares amigos o compañeros, aunque también se vende por medio de envíos esto no es el fuerte de la tienda, la empresa

busca ubicarse en otras provincias para tener un mayor alcance de clientela y poder lograr sus metas a futuro.

Con base a la presencia de problemas administrativos u operativos relacionados con la gestión del recurso humano se determina que la empresa no cuenta con un proceso correcto de capacitación adecuada, reuniones de evaluación de desempeño, revisión de metas u objetivos, esto es un factor de suma importancia ya que la empresa al contar con personal capacitado e identificado con la empresa la misma podrá tener más facilidad de comunicación y lograr las metas.

Este análisis se llevó a cabo bajo un programa de auditoria el cual se detalla a continuación las tareas planteadas por etapas y las cedulas de trabajo las cuales nos brindan la comunicación de resultados.

**Tabla 11.** Programa de auditoría.

Descripción Del Procedimiento	Auditor
<b>Planificación</b>	<b>Y/R</b>
1. Indague con la Gerencia General acerca del plan estratégico del negocio y su estructura orgánica con la finalidad de recopilar información para comprender adecuadamente el negocio.	
2. Analice el Plan Estratégico Gerencial con la finalidad de verificar información que permita mejor el conocimiento del negocio.	<b>Y/R</b>
3. Analice la documentación que forma parte de la empresa con el propósito de lograr una comprensión razonable acerca de la Dirección estratégica del negocio.	<b>Y/R</b>
<b>Ejecución</b>	
1. Analice el sistema de control interno implementado en Distribuidora Grijalba's House S.A. con el propósito de lograr una comprensión de sus niveles de riesgo y verificar su eficacia.	<b>Y/R</b>
2. Analicé en el libro de actas de la empresa Distribuidora Grijalba's House S.A. con el fin de conocer acuerdos importantes tomados por la junta directiva, que permitan facilitar la planificación del estudio en las siguientes etapas de la auditoria, a su vez efectué una síntesis de la misma.	<b>Y/R</b>

<b>Descripción Del Procedimiento</b>	<b>Auditor</b>
3. Analice el comportamiento que han venido reflejando los principales indicadores financieros de la empresa en el periodo 2022, con la finalidad de obtener una apreciación razonable acerca del posicionamiento financiero de Distribuidora <i>Grijalba's House S.A.</i> , y recopilar información importante que permita identificar las posibles áreas de indagación.	<b>Y/R</b>
4. Indague con la gerente general, sobre su percepción acerca del sistema de control interno y en general de la efectividad de la gestión, con el propósito de obtener información que permita conocer los alcances de los estudios, los niveles de riesgo de la compañía, su incidencia en las operaciones.	<b>Y/R</b>
5. Analice los aspectos más importantes que afectan el entorno de <i>Grijalba's House S.A.</i> con el propósito de identificar los agentes externos que inciden en las operaciones del negocio, identificar los riesgos, fuentes de información, y demás aspectos que faciliten la comprensión del negocio y la identificación de las áreas de indagación.	<b>Y/R</b>
6. Indague acerca de la Administración del recurso humano de la empresa, con el propósito de comprender e identificar los procesos involucrados, formar opinión acerca de su eficacia e identificar aspectos que faciliten la planificación del estudio en las siguientes etapas de la auditoría.	<b>Y/R</b>
7. Inspeccione físicamente las instalaciones de la empresa con el propósito de mejorar la comprensión del negocio y obtener información relacionado con la ubicación, conformación orgánica, distribución geográfica y demás información que se considere relevante para lograr una mejor comprensión del negocio.	<b>Y/R</b>
8. Indague con la gerencia la presencia de problemas administrativos u operativos relacionados con la gestión del recurso humano, así como su solución por parte de la dirección.	<b>Y/R</b>
9. Analice los impactos de la legislación que regula los principales procesos de negocio de la empresa con el propósito de identificar los riesgos asociados y facilitar las pruebas de auditoría en la siguiente etapa del estudio.	<b>Y/R</b>

Descripción Del Procedimiento	Auditor
10. Analice información con relación a la parte operativa de la empresa, volumen de ventas, inventarios, cartera de cuentas y clientes principales, productos; los mercados que surte; competidores; la participación del mercado que absorbe, sus canales de distribución, con el propósito de obtener información que permita comprender la magnitud del negocio e identificar posibles áreas de indagación.	Y/R
<b>Comunicación de Resultados</b>	
11. Analice los resultados obtenidos con el objetivo de determinar la existencia de eventuales irregularidades y elaborar la estrategia de auditoría.	Y/R

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Nota: A continuación, se presenta la tabla 11. Cédula resumen que detalla cada uno de los aspectos encontrados durante el proceso de auditoría

**Tabla 12.** *Cédula Resumen Etapa de planificación.*

Cédula Resumen Etapa de planificación	Descripción
Procedimientos	Analice los resultados obtenidos con el objetivo de determinar la existencia de eventuales irregularidades y elaborar la estrategia de auditoría, la información recopilada abarca del procedimiento 1-3.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicite una entrevista al Gerente general de la empresa.</li> <li>2. Se recopilo información de los procedimientos del programa.</li> <li>3. Resuma los resultados.</li> </ol>
Resultados	<p>De acuerdo con lo obtenido en la entrevista efectuada y las actividades realizadas, se determinó lo siguiente:</p> <p>Que la empresa cuenta con un marco estratégico estructurado de la siguiente forma:</p> <p><b>Misión</b> Ser una empresa Exitosa, que permita la apertura y acceso a las tendencias de la moda; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.</p> <p><b>Visión</b> Ser una empresa líder a nivel nacional que brinde los mejores servicios en la comercialización al por mayor y al detalle</p>

de ropa para dama, caballeros y niños, así como perfumería y accesorios de alta calidad; de manera rápida, eficaz y oportuna según la necesidad del cliente, generando reconocimiento y rentabilidad.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa y funciones se encuentran definidas dentro de la empresa de la siguiente manera:

Según lo obtenido de la entrevista, se han presentado una serie de aspectos que son convenientes analizar para efectos de la planificación de la siguiente etapa del estudio. Como por ejemplo la estructura que presenta la empresa, la distribución de las tareas en las distintas áreas por departamento.

Conclusiones

De acuerdo a la revisión del plan estratégico de Distribuidora Grijalba's House S.A., se determinó:

De acuerdo con la indagación efectuada a la Distribuidora Grijalba's House S.A., cuenta con diferentes áreas por departamento las cuales tienen funciones específicas, el manejo de las mismas no se encuentra normado en un manual de puestos. En la entrevista se recopiló información importante que permitirá mejorar la planificación en la siguiente etapa de la auditoría, al respecto la información suministrada por Ana Lidieth Araya Madrigal y permitió conocer lo siguiente: No se posee manual de puestos, no se tiene una medición de los valores ni cargos, la empresa posee personal con conocimiento en los puestos pero no se hace una capacitación constante para evaluar el desempeño del colaborador y saber que tanto conoce de la empresa, muchos de ellos no conocen el organigrama ni la misión y visión de la empresa. Según lo conversado se posee un registro de ventas en el cual se lleva un control mensual, también se tiene metas de ventas las cuales se realizan por medio de un promedio el cual debe de cubrir los gastos operativos y gasto de mercadería y a la vez obtener un margen de utilidad, el mismo se comunica a los colaboradores de servicio al cliente para el conocimiento, se revisa la meta de manera semanal para ver el avance del cumplimiento, la empresa no posee una herramienta de comparación con el mercado pero si conocen la zona y la competencia que esta alrededor y los vecinos de la zona dan mucha retroalimentación.

La empresa maneja ventas a mediano y corto plazo, las cuales apuntan al crecimiento de la empresa y expansión en otras provincias del país, la empresa desea poseer un mejor manejo del control interno y manejo de inventarios esto con el fin de llevar un mejor control a la hora de realizar compras en el exterior.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)



**Tabla 13. Matriz de decisión estratégica.**

Áreas / Asuntos / procesos sugeridos para el examen de auditoría	Importancia del Asunto			Nivel de Exposición al Riesgo	de Factibilidad del examen	Calificación Total Obtenida (100%)	Áreas seleccionadas (indagación/criticas)
	Impacto	Materialidad	Posibilidad de Cambio				
	25%	15%	20%	25%	15%	100%	
Inventarios	20	12	20	20	15	87%	A1
Áreas operacionales	18	10	20	20	15	83%	A2
- Bodega							
- Ventas							
- gerencia							
- Servicio cliente	5	5	20	5	15	50%	A3

Fuente: Elaboración propia. (2023)

**Tabla 14. Cedula Resumen Etapa de Ejecución.**

Cédula Resumen Etapa de Ejecución	Descripción
Procedimientos	Analice los resultados obtenidos con el objetivo de determinar la existencia de eventuales debilidades y elaborar la estrategia de auditoría, la información recopilada abarca del procedimiento 1-10.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recopilo información de los procedimientos del programa.</li> <li>2. Se realizaron las entrevistas respectivas.</li> <li>3. Elabore una agenda de preguntas.</li> </ol>
Resultados	De acuerdo con lo obtenido en la entrevista efectuada y las actividades realizadas, se determinó lo siguiente:

El sistema de control interno que maneja *Distribuidora Grijalba's House S.A.*, es un sistema que está obsoleto y es deficiente ya que, no cumple con las necesidades que la empresa requiere, el cual no se ha actualizado desde los inicios de la empresa a un inicio funcionaba pero; hoy por hoy no supe las necesidades que requiere, esto viene a generar niveles de alto riesgo que impactan la parte económica de la empresa y también genera problemas al llevar un control interno adecuado y un manejo de los inventarios.

Al revisar las actas de los libros podemos ver que se llevan acuerdos entre la junta y la empresa, pero los mismos no se actualizan o no quedan escritos en los mismos solo se hacen a modo de reunión, lo cual genera conflictos en la comunicación y es difícil el seguimiento de los acuerdos.

Con base a la revisión de los principales indicadores financieros de la empresa en el periodo 2022, se puede determinar que la empresa posee problemas con el manejo de inventarios esto porque no se lleva un control adecuado ni una revisión cruzada, se compra en exceso lo cual genera también; un problema de flujo de efectivo y por ende se da problemas de exceso de inventario, exceso de compras.

Con base a lo conversado con la gerente, ella nos indica que si considera que hay una deficiencia en el manejo del control interno e inventarios, compras y flujo de efectivo esto debido a que no se llevan controles de manera adecuada en ocasiones al realizar las compras. Se adquiere mercadería de más, la cual pasa mucho tiempo en bodega y la misma se daña o pasa de moda; perjudicando el flujo de efectivo.

Ella indica que, tampoco se llevan controles cruzados, esto se ha tratado de mejorar, pero aún siguen teniendo problemas que a un mediano plazo podría afectar a la empresa de una manera más agresiva.

Según lo conversado, el personal de la empresa tiene conocimiento del puesto que cubre; sin embargo, no se realizan evaluaciones constantes del puesto, las cuales podrían permitir conocer las debilidades que tienen los colaboradores y suplirlas por medio de capacitaciones, muchos de ellos no conocen la misión ni la visión de la empresa lo cual es preocupante ya que todos los empleados deberían tener claro esos puntos porque es lo primordial para la empresa, el personal cumple con las instrucciones que se dan pero al no tener controles adecuados ellos no pueden mejorar los controles que ya existen.

La empresa tiene claro el mercado que desea surtir y conoce a los competidores de la zona, también tiene una presencia alta dentro del cantón, conocen muchos de los clientes que frecuentan comprar pero no se maneja una cartera de clientes, de manera operativa se tienen deficiencias las cuales se pueden mejorar para que no tenga repercusiones en un futuro que afecten más el flujo de efectivo, se maneja una cartera de prendas de las que más se frecuenta comprar pero no se lleva una cartera específica por ende esto también perjudica que se compre en exceso o prendas que no se utilizan.

Se llega a la conclusión que *Distribuidora Grijalba's House S.A.* posee muchas deficiencias dentro del control interno, manejo de inventarios, compras y flujos de efectivos, debido a que no poseen un adecuado control esto provoca desorden en estas áreas y lo cual crea problemas en el flujo de efectivo.

Los empleados de la empresa conocen del puesto, pero no están debidamente capacitados de manera regular, tampoco se les realiza evaluaciones de desempeño

## Conclusión

o del puesto, esto lleva a que muchos de ellos no conozcan la información de misión y visión.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

**Tabla 15. Hoja de resumen Hallazgos.**

---

**Hoja resumen de hallazgos**

**Esquema de atributos del hallazgo**

**Distribuidora Grijalba´s House S.A.**

**Debilidades en el sistema de control interno e inventarios.**

---

Condición	El estudio efectuado determinó que en las operaciones efectuadas por la Distribuidora Grijalba´s House S.A presentaron debilidades en el sistema de control interno, tales como, la ausencia de una supervisión y control cruzado a la hora de llevar el control de los inventarios, un inadecuado control de las compras no hubo una supervisión correcta a la hora de realizar este proceso lo cual ha afectado el flujo de efectivo.
Criterio	Para efectos de documentar los hallazgos de la auditoria se utilizaron como mejores prácticas las normas de la contraloría para el sector público y la empresa estuvo de acuerdo que para este proyecto se utilizaran ya que la empresa no posee por escrito lineamientos de control interno.

2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones Institucionales.

2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores. Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En

todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.

#### 4.5.1 Supervisión constante:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

#### 5.6 Calidad de la información.

##### 5.6.1 Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

Causa

Ausencia de un sistema de control interno estructurado y documentado adecuado para cubrir las necesidades de la empresa.

Ausencia de normas, políticas, manuales para los empleados de la Distribuidora Grijalba´s House S.A.

Efectos

Como consecuencia la empresa puede presentar los siguientes efectos reales, potenciales, cualitativos y cuantitativos:

1. Material obsoleto.
2. Bajo aprovechamiento de recursos.
3. Inconsistencias en el registro de inventario.
4. Vulnerabilidad del sistema de control interno de la entidad.
5. Impacto en la imagen institucional.
6. Se puede incurrir en robos.
7. Sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante.
8. Deficiencias en la calidad.
9. Resultados con errores.
10. Estados financieros incorrectos

Conclusión

De acuerdo con lo anteriormente expuesto se concluye que en el manejo de inventarios se presentaron deficiencias de control interno relevantes que vulneraron a la empresa, en aspectos tales como los controles cruzados del manejo de inventarios, la confiabilidad de la información, debilidades en el correcto manejo de las compras, ausencia de una adecuada supervisión de las operaciones de inventarios, compras y financieras.

Recomendaciones

Gerencia y junta directiva Grijalba's House S.A

Tomar los acuerdos que se consideren pertinentes para que se fortalezca el sistema de control interno, girar instrucciones a los departamentos para que se capítulo

las medidas de control interno necesarias con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno y evitar que se repitan estas situaciones.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

El presente proyecto permitió conocer y analizar a la empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, en la Dirección Administrativa y sus áreas. En el transcurso del estudio se implementaron instrumentos de investigación que fueron esenciales para la obtención de información importante que hiciera referencia a las actividades, procesos claves y controles, lo cual que permitió dar a conocer ciertas debilidades e ineficiencias.

### **Conclusiones.**

Según la auditoria especial realizada en la empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Por medio de la auditoria especial se llega a la conclusión que la Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, posee deficiencias en sus recursos económicos, gestión operativa y control interno. Se determina por medio de los instrumentos realizados que la administración no posee un sistema de control interno adecuado y que se debe de mejorar el mismo, La gerencia y las áreas operativas de la institución deben de valorar y de llevar a cabo las propuestas recomendadas en esta auditoría para el mejoramiento continuo de las áreas y procesos.
2. Por medio del informe técnico realizado se determinan desconocimiento de la gestión estratégica de la empresa por parte de los empleados, se determina que la empresa cuenta con deficiencias en cuanto a un manual de puestos, controles internos, capacitaciones y regulaciones en las áreas.
3. Por medio de los instrumentos realizados a Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, se pudo determinar que la empresa cuenta con procesos y procedimientos para el control interno y manejo de inventarios, pero los cuales son muy escuetos y desactualizados lo cual ha afectado el manejo de los mismos, con esto se pudo determinar las deficiencias con las que cuenta en las diferentes áreas de trabajo.

4. Se realiza una auditoria especial en la cual en su programa de auditoria se realizan las distintas actividades que ayudan a encontrar los hallazgos en la empresa, se diagnostican los resultados obtenidos en las diferentes áreas, por medio de la matriz de decisiones estratégicas se llega a la conclusión que el área más afectada es la de inventarios con un 87% de afectación sobre la calificación total del 100%. Se identifican los riesgos que la empresa podría tener si sus operaciones y controles se siguen realizando de la misma forma los cuales pueden ser efectos cuantitativos, cualitativos, reales y potenciales.
  
5. Se desarrolló una hoja de resumen de hallazgos donde se mostró los efectos que la empresa puede tener a un corto o mediano plazo los cuales se determinaron los siguientes:
  - a. Material obsoleto.
  - b. Bajo aprovechamiento de recursos.
  - c. Inconsistencias en el registro de inventario.
  - d. Vulnerabilidad del sistema de control interno de la entidad.
  - e. Impacto en la imagen institucional.
  - f. Se puede incurrir en robos.
  - g. Sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante.
  - h. Deficiencias en la calidad.
  - i. Resultados con errores.
  - j. Estados financieros incorrectos.
  
6. En el manejo de inventarios se presentaron deficiencias de control interno relevantes que vulneraron a la empresa, en aspectos tales como los controles cruzados del manejo de inventarios, la confiabilidad de la información, debilidades en el correcto manejo de las compras, ausencia de una adecuada supervisión de las operaciones de inventarios, compras y financieras.

7. Se detectó que los empleados de la empresa no poseen una capacitación constante, no poseen manuales de puestos ni evaluaciones de desempeño en la cual se pueda realizar una medición periódica.
8. La empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, no posee lineamientos por escrito de control interno por lo cual se concluye que en la auditoria especial para efectos de los hallazgos se utilizaran como mejores prácticas las normas de la contraloría General de la República para el sector público.
9. Las deficiencias de control interno en las organizaciones, se traduce como las debilidades de todos los factores internos que generan que una empresa se encuentre en una posición desfavorable para poder continuar satisfactoriamente con el negocio en marcha.
10. Con la aplicación de técnicas, procedimientos y pruebas de auditoría, logramos finalizar esta investigación de la auditoría especial en la Distribuidora *Grijalba's House S.A.*, evidenciando que en una organización por más pequeña que sea, se deben tener en cuenta los puntos antes mencionados, ya que, si mantenemos un eficiente control interno, nos permitirá mejorar el funcionamiento de la entidad optimizando sus recursos.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda a la Distribuidora *Grijalba's House S.A* optar por un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la empresa que le permita llevar un correcto control de los inventarios, compras e información histórica que le permita una toma de decisiones adecuada, se remienda llevar a cabo las propuestas de mejoras continúa aportadas a un corto plazo en la auditoria especial.
2. Se recomienda a la gerencia, Realizar manuales de puestos en las diferentes áreas de la empresa con el fin de que los empleados conozcan sus labores diarias y que se haga



una evaluación de desempeño constante en periodos determinados donde se evalué la gestión estratégica y el desempeño de los colaboradores.

3. Se recomienda a la empresa actualizar y mejorar sus sistemas de información y procedimientos para que los mismos tengan más información relevante y de importancia para la empresa y que se pueda tomar decisiones más eficientes y eficaces que ayuden a la empresa al crecimiento.
4. Se recomienda a la empresa trabajar en sus áreas más críticas la cual sería el departamento de inventarios, el cual es de suma importancia en este tipo de compañía, se debe de reforzar los sistemas de inventarios, manejos de controles cruzados y se debe tener una capacitación correcta de los colaboradores para evitar los riesgos y los efectos cuantitativos, cualitativos, reales y potenciales.
5. Se recomienda a la empresa analizar y revisar la hoja de hallazgos donde en conjunto con la junta directiva se puedan tomar acuerdos para un mejor manejo de los inventarios y el control interno con la finalidad de que los efectos documentados no vengán a generar problemas a la compañía y los mismos afecten las diferentes áreas de la empresa.
6. Tomar los acuerdos que se consideren pertinentes para que se fortalezca el sistema de control interno, girar instrucciones a los departamentos para que se adopten las medidas de control interno necesarias con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno y evitar que se repitan estas situaciones.
7. Se recomienda a la empresa Distribuidora *Grijalba´s House S.A.* crear un manual de puestos, evaluaciones periódicas a sus colaboradores, capacitarlos en las áreas a desempeñar y que cada uno de ellos conozca las metas, las proyecciones, y el plan estratégico.

8. Se recomienda documentar los lineamientos de control interno en los cuales se regula o bien se recomienda adoptar los lineamientos propuestos de las mejores prácticas las normas de la contraloría General de la República para el sector público.
9. Se recomienda a la empresa iniciar sus mejoras por departamentos, el primero sería el departamento de inventarios el cual es el más crítico y una vez solucionado esto hará que las otras áreas de la empresa mejoren sus prácticas.
10. Se recomienda a la empresa trabajar en las áreas críticas evidenciadas en la auditoría especial, la gerencia debe de realizar una reunión con la junta donde se aborde el cómo realizar las mejoras a un corto plazo por medio de estrategias y metas las cuales ayuden a cumplir los objetivos planteados, lo cual permitirá que la empresa mejore el funcionamiento de la entidad optimizando sus recursos.

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

*Proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa, de la empresa Distribuidora Grijalba´s House S.A., a través de una auditoría especial en los procesos técnicos, logísticos y legal del año 2022.*

En la actualidad se sabe que el mercado es cada día más competitivo que las empresas buscan ser líderes en los con los productos que ofrecen, esto es una tarea que requiere esfuerzo día con día de las compañías en cada una de las áreas, para poder tener un control interno de calidad y un adecuado manejo de inventarios , se deben de implementar sistemas y herramientas informáticas para la gestión administrativa y acorde a la empresa el cual permita un seguimiento de los inventarios , llevar un control de las ventas, compras y almacenamiento.

Con este proyecto se pretende dar una propuesta de mejora la cual ayude a la empresa con su sistema de control interno e inventarios y le permita tener un mejoramiento en procesos técnicos, logísticos y legales.

Con esta propuesta se espera que la empresa mejore el flujo de efectivo de esta, que por medio del correcto manejo de inventarios se detecte que se mueve más fácil o que está estancado, vigilar la variedad de los productos en la tienda, permitir que la empresa detecte si hay robos o pérdidas, control de entradas, salidas y localización de la mercancía, requisición de mercancías para un manejo de tus bodegas más profesional.

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones con la finalidad de que *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*, logre mejorar su control interno y sistema de inventarios.

### **Objetivo General**

Proponer mejoras en la *Distribuidora Grijalba´s House S.A* mediante un correcto manejo del control interno e inventarios a través de una auditoría especial en los procesos técnicos, logísticos y legales.

### Objetivos específicos.

1. Sugerir programas de capacitación en las diferentes áreas con el fin de tener empleados capacitados, para mejorar la atención al usuario y evaluar el desempeño de los colaboradores.
2. Presentar herramientas que permitan mejorar el sistema de control interno para la compañía.
3. Proponer el mejoramiento de políticas de control y estrategias de gestión necesarias para eliminar y/o mitigar los riesgos encontrados en la evaluación de los mismos, así como los mecanismos de información, comunicación y monitoreo.

**Tabla 16.** *Análisis FODA para la implementación de las propuestas de mejora para Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalaciones físicas propias adecuadas y equipadas para el tipo de negocio, ambiente agradable y buena ubicación.</li> <li>2. Tener 12 años de experiencia en el mercado exportación y venta de ropa y mercadería al por mayor y minoría.</li> <li>3. En la zona de los santos es una de las únicas tiendas que cuenta con mercadería original y con variedad de marcas y productos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación del personal en las diferentes áreas.</li> <li>2. Implementar un sistema informático adecuado de control de inventarios.</li> <li>3. Ampliar sus sucursales en las diferentes provincias del país.</li> </ol>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuenta con un sistema de control interno adecuado para el tipo de negocio.</li> <li>2. Falta de capacitación en las áreas de la empresa para evaluar conocimiento y desempeño del personal en las áreas.</li> <li>3. Toma de decisiones de manera precipitada por parte de la gerencia de una forma impulsiva y sin fundamentación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia directa en los pueblos de la zona de los santos y en diferentes provincias del país.</li> <li>2. Estancamiento en el mercado por empresas que ofrezcan el mismo servicio a un precio inferior.</li> <li>3. Globalización la cual ha venido afectando a nivel mundial.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## **Acciones concretas**

Este punto es importante para la distribuidora y sus socios ya que por medio del análisis se quiere prevenir el riesgo de continuar teniendo los problemas del inventario y evitar pérdidas económicas.

Entre las acciones concretas que se deben de realizar en el proceso de mejoramiento tal y como se indica en los objetivos específicos están el enfoque en el mejoramiento de los sistemas de control interno e inventarios, capacitaciones y estrategias de gestión para la mitigación de riesgos.

1. Optar por un sistema de control interno adecuado el cual permita a la empresa llevar un correcto control de los inventarios, compras e información histórica que le permita una toma de decisiones adecuada, también llevar a cabo las propuestas de mejoras continúa a un corto plazo que le permita a la empresa el posicionarse cada día más en el mercado.
2. El control de inventarios debe mejorarse por medio de un sistema adecuado, manejo de controles cruzados y se debe tener una capacitación correcta de los colaboradores para evitar los riesgos y los efectos cuantitativos, cualitativos, reales y potenciales.
3. Para mejorar el servicio de los colaboradores, la empresa debe realizar manuales de puestos en las diferentes áreas para que cada colaborador tenga claro sus labores, metas y objetivos, también es recomendable hacer una evaluación de desempeño la cual mida el conocimiento del área y la gestión estratégica de la empresa.
4. Trabajar en las áreas críticas evidenciadas en la auditoria especial, la gerencia debe de realizar una reunión con la junta donde se planteen los cambios a realizar y concretar plazos en los cuales se cumplan esos cambios y el cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual permitirá que la empresa mejore el funcionamiento de la entidad optimizando sus recursos, se documentar los lineamientos de control interno en los cuales se regula o bien se recomienda adoptar los lineamientos propuestos de las mejores prácticas las normas de la contraloría General de la República para el sector público.

## Recursos necesarios.

Esta investigación de la *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*, tiene la finalidad de presentar propuestas de mejora fáciles de aplicar y sencillas, adecuadas para la empresa, para el cumplimiento de estas se debe de tener un compromiso de parte de la gerencia general, los colaboradores y la junta de la empresa para mejorar los objetivos anteriormente planteados.

A nivel de infraestructura y equipos la empresa no requiere mayor inversión únicamente se requiere una inversión en un sistema adecuado para el control de inventarios el cual se adapte a las necesidades de la empresa.

En el caso del recurso personal se cuenta con el personal adecuado pero el mismo no está capacitado contantemente y no se realiza evaluaciones de desempeño por lo cual se debe invertir en un proceso de manuales de puestos, capacitaciones y evaluaciones de desempeño.

A continuación, en la tabla 16, se adjunta una lista con las mejoras recomendadas y costos, (en el caso de los costos quedan sujetos a cotizaciones para establecer montos requeridos).

**Tabla 17.** *Recursos y costos por implementación de mejoras en Distribuidora Grijalba´s House S.A.*

Recursos necesarios.	Detalle de costo por implementación.
Procesos de capacitación e inducción.	Se destinará un monto en el presupuesto anual para este tipo de capacitaciones las mismas se podrán realizar de manera virtual o presencial dependiendo de la situación.
Crear un manual de puestos.	Contratar un experto en el tema para la realización de un manual de puestos acorde a las necesidades de la empresa.
Realizar reuniones periódicas con el personal para actualizar políticas, normativas y análisis de situaciones presentadas en la empresa.	Gratis (se realiza con la Gerencia y el personal).
Adquisición de un sistema de control de inventarios.	Se debe recurrir a la cotización de un sistema de inventarios acorde a la empresa el cual cubra las necesidades que tiene hoy en día.
Elaboración de políticas y lineamientos de control necesarias para la mitigación de los riesgos.	Gratis (se realiza con la Gerencia y la junta administrativa).

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Cronograma.**

Para esta propuesta de mejoramiento, se establece un cronograma en el cual se darán los plazos de ejecución a seguir por los cuales son importantes para que la empresa tenga éxito y logre cumplir los objetivos,

En la siguiente tabla se da la propuesta con actividades y tiempos para su ejecución.

**Tabla 18.***Cronograma de implementación de mejoras propuestas.*

<b>Detalle de mejora</b>	<b>Área a cargo</b>	<b>Plazo para la ejecución</b>
Revisión de procedimientos y normativas.	Gerencia.	Un mes
Creación de Procesos de capacitación e inducción.	Gerencia.	Dos meses
Reuniones entre gerencia y personal para ver metas, objetivos y temas varios.	Gerencia y personal.	Mensualmente.
Adquisición de un sistema de control de inventarios.	Gerencia y junta administrativa	6 meses.
Elaboración de políticas y lineamientos de control necesarias para la mitigación de los riesgos.	Gerencia y junta administrativa	2 meses.
Análisis, costo y beneficio de las mejoras propuestas.	Gerencia y junta administrativa	Anualmente.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alba, J. y Vega, J. (2021). *Contabilidad, paradigma de los conjuntos: etimología, historia y perspectivas futuras*. [Ensayo]. <https://core.ac.uk/download/pdf/288208426.pdf>
- Antunes, E. y Torres, C. (2020). *El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., Puente Piedra, 2019*, Universidad Tecnológica del Perú, Perú, [Trabajo de investigación]. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3941/Gabriel%20Antunez%20Cristian%20Torres%20Trabajo%20de%20Investigacion%20Bachiller%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armas, K. y Lauran, S. (2019). *NIC 2 Inventarios y su incidencia en el resultado de los estados financieros de la empresa Inversiones Díaz E.I.R.L; de la ciudad de higuitos, en el periodo 2016*. [Para optar por el título profesional de contador]. [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/959/UCP\\_ADM\\_CONTABILIDAD\\_2019\\_Armas\\_Kenny%26Huam%C3%A1n\\_Susan\\_v1.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/959/UCP_ADM_CONTABILIDAD_2019_Armas_Kenny%26Huam%C3%A1n_Susan_v1.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Asociación española de auditores de seguridad, (2019) <https://www.auditoresseguridad.es/single-post/auditoria-inspeccion#:~:text=Es%20un%20an%C3%A1lisis%20sistem%C3%A1tico%2C%20independiente,los%20criterios%20de%20la%20auditor%C3%ADa>.
- Asprilla, E. y Edinson, B. (2020), *Control de Inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio(Meta)*, Fundación Universitaria Compensar [Proyecto final de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público]. [file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Tesis%20Trabajo%20ELIZABETH%20%20BRAYAN\\_OTTO%20SMITH%20PARDO%20CAR%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Tesis%20Trabajo%20ELIZABETH%20%20BRAYAN_OTTO%20SMITH%20PARDO%20CAR%20(1).pdf)
- Asprilla, E. y Edinson, B. (2020). *Control de Inventario en la Distribuidora Universal del Llano de Villavicencio(Meta)*. Fundación Universitaria Compensar [Proyecto final de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público]. [file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Tesis%20Trabajo%20ELIZABETH%20%20BRAYAN\\_OTTO%20SMITH%20PARDO%20CAR%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Tesis%20Trabajo%20ELIZABETH%20%20BRAYAN_OTTO%20SMITH%20PARDO%20CAR%20(1).pdf)



Bonilla, M. y Núñez, E. (2022). *Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021*, Universidad Técnica Nacional Sede Central, Costa Rica, [Proyecto final de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público].

<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/705/ELABORACION%20DE%20UNA%20PROPUESTA%20PARA%20LA%20GESTION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carvajal, L. (2023), *El método deductivo de investigación*.<https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>

Castellano, R. (2023).<https://www.captio.net/blog/definicion-y-objetivos-de-la-contabilidad-de-costes#:~:text=Valorar%20las%20materias%20primas%2C%20productos,Analizar%20los%20resultados%20econ%C3%B3micos.>

Castillo, C. y Santana, J. (2019). *Propuesta de un sistema de contabilidad para la empresa De Jesús terminación puertas y ventanas SRL*, Republica dominicana, [Trabajo de grado para optar por el título de Licenciatura en contabilidad].  
<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-catolica-de-santo-domingo/modelizacion-financiera-en-ms-excel/tesis-sobre-la-contabilidad-en-republica-dominicana/18296391>

Centeno, N. y Navarrete, E. (2021). *Evaluación operativa y financiera de la empresa Construcciones del Norte S.A En el periodo 2019-2020, Nicaragua*, [Tesis para obtener el master en Finanzas]. <https://repositorio.unan.edu.ni/17330/1/17330.pdf>

Cervantes, M. (2019). *Qué es la contabilidad. Definiciones distintos autores*.<https://contadorcontado.com/2019/11/04/que-es-la-contabilidad-definiciones-distintos-autores/>

Cohelo, F. (2011). *Significado de Investigación*.  
<https://www.significados.com/investigacion/>

- Diestra, S. (2022). *La auditoría financiera y su relación con la gestión financiera de la empresa clave publicitaria digital E.I.R.L. del distrito de lima cercado, Lima 2021*, Lima, [Para optar por título profesional de contador]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2654/1.SARA%20DIES%20TRA%20BOLA%20C3%91OS%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Editorial Grudemi (2019). *Muestreo por conveniencia*. <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-por-conveniencia/>
- Equipo editorial, (2021), *Encuesta*. <https://concepto.de/encuesta/#ixzz7xIwGaeiR>
- Escobar.(2023)..<https://heyddyescober.com/?p=2398#:~:text=2013%3A%20publicaci%C3%B3n%20del%20modelo%20COSO,un%20entorno%20de%20cambios%20constantes>.
- Fernández, C. (2022). *Definición de Contabilidad Importancia Tipos*.<https://contabilidaddeservicios.com/contabilidad/definicion-de-contabilidad-importancia-y-tipos/#:~:text=Concepto%20de%20Contabilidad%20Seg%C3%BAn%20Autores&text=La%20contabilidad%20se%20define%20como,sistem%C3%A1tica%20y%20estructuradamente%20informaci%C3%B3n%20financiera>.
- Florián, C. (2000). *La auditoría, Origen y evolución*, Colombia, <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/4sin/B20.pdf>
- Gallejos, R. y Mostajo, K. (2019). *Sistema de Costos para Optimizar la Toma de Decisiones en las Empresas de Instalaciones de Geomembranas, Arequipa 2018*. [Para optar el Título Profesional de Contador Público]. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2845/Gaby%20Gallegos%20Katherine%20Mostajo%20Tesis%20Titulo%20Profesional%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomez J, Villasis, K, Novales, M, (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio.<https://www.semanticscholar.org/paper/El-protocolo-de-investigaci%C3%B3n-III%3A-la-poblaci%C3%B3n-de-Arias-G%3Bmez-Villas%3ADs-Keever/05a092b010acf9756ec0e800749bbe868c4e68f7>

- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [Libro]. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hidalgo, M. Obando, L. y Vega, J. (2022). *Auditoría operativa en las áreas de talento humano, mercadeo, crédito, cobro y financiero contable de la cooperativa Norte R.L; en el primer semestre del 2020*. [Trabajo final de graduación]. <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/763/AUDITORÍA%20OPERATIVA%20EN%20LAS%20AREAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jim, b. (2023). *¿Qué es el análisis integral?* [https://www-smartcapitalmind-com.translate.google.com/what-is-comprehensive-analysis.htm?x\\_tr\\_sl=en&x\\_tr\\_tl=es&x\\_tr\\_hl=es&x\\_tr\\_pto=rq#:~:text=company's%20financial%20data,-.Comprehensive%20analysis%2C%20in%20the%20financial%20world%2C%20refers%20to%20the%20complete,data%20which%20goes%20into%20it](https://www-smartcapitalmind-com.translate.google.com/what-is-comprehensive-analysis.htm?x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es&x_tr_pto=rq#:~:text=company's%20financial%20data,-.Comprehensive%20analysis%2C%20in%20the%20financial%20world%2C%20refers%20to%20the%20complete,data%20which%20goes%20into%20it).
- Lavan, A. (2021). *Sistema de inventario para mejorar los procesos de compra en el centro de la moda Luchex. Sallique 2019*. Universidad señor de Sipan, Perú, [Proyecto final de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8360/Wilder%20Alexis%20Lavan%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Machaca, L. Pazos, V. y Temoche, E. (2022), *El control interno en la gestión de inventarios de una empresa comercia, Los Olivos*. [Para optar el título profesional de Contador Público]. [https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/684/Machaca\\_L\\_Pazos\\_VF\\_Temoche\\_EN\\_tesis\\_contabilidad\\_finanzas\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/684/Machaca_L_Pazos_VF_Temoche_EN_tesis_contabilidad_finanzas_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mata, D. (2021). *Los sujetos de estudio*. <https://investigaliacr.com/investigacion/los-sujetos-de-estudio/>
- Mejía, T. (2022). *¿Qué son las Fuentes de Investigación?* [file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Qu%C3%A9%20son%20las%20Fuentes%20de%20Investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Qu%C3%A9%20son%20las%20Fuentes%20de%20Investigaci%C3%B3n%20(1).pdf)

- Moncayo, N. (2015). <http://incp.org.co/Site/2015/info/audio/1645/auditoria.mp3>"  
[color=>#47AFFF»\]Escuchar noticia completa\[/cryout-button-color\]](#)
- Morales, F. (2021). *Fuente terciaria*. <https://economipedia.com/definiciones/fuente-terciaria.html>
- Pérez, M. (2021). *Muestra*. <https://conceptodefinicion.de/muestra/>
- Procuraduría General de la República, (2014). *Normativa, Resolución 064*.[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=78015&nValor3=98135&nValor5=10](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=78015&nValor3=98135&nValor5=10)
- Quirós, P. Y Morales, A. (2020). *Evaluación del sistema de control interno en la Dirección Administrativa de Correos de Costa Rica S.A., con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora en la eficacia de los controles* [Proyecto de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública].[file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Tesis%20Paula%20Quiros%20Arias%20y%20Adans%20Morales%20Sanchez%202020%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/Tesis%20Paula%20Quiros%20Arias%20y%20Adans%20Morales%20Sanchez%202020%20(3).pdf)
- Ramos, E. (2018). *Métodos y técnicas de investigación*. <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Real Academia española, (2023) <https://dle.rae.es/inventario>
- Real Academia española, (2023), <https://dle.rae.es/auditor%C3%ADa>
- Real Academia española, (2023), <https://dle.rae.es/contabilidad?m=form>.
- Real Academia española, (2023), <https://www.rae.es/desen/costo>
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Leevate y estrategias para su mejora*, Perú, [Para optar por el título de licenciado en las ciencias Administrativas].<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>
- Sánchez, R. (2016). *Análisis de manejo de inventarios y herramientas de control en empresas pequeñas y medianas en Costa Rica*,  
[file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/adminojs-revista-gaudeamos-2016-71-96%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Yoselyn%20Saborio/Downloads/adminojs-revista-gaudeamos-2016-71-96%20(2).pdf)

- Solís, A. Y Chinchilla, G. (2022). *Auditoría Financiera al centro agrícola cantón de Terrazu basado en las normas internacionales de información financiera para el periodo fiscal 2020*, Costa Rica. [Modalidad de tesis para optar por el grado de licenciatura en contaduría pública].
- Universidad EAFIT, (2019). <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/A%20Qu%C3%A9%20son%20las%20NIA.pdf>
- Useche, A. (2019). *Informes Técnicos*. [Trabajo De investigación]. [https://www.academia.edu/40459946/Redaccion\\_de\\_informe\\_tecnico](https://www.academia.edu/40459946/Redaccion_de_informe_tecnico)
- Valverde, C. (2022), *Asignatura Formulación y Evaluación de Proyectos socioculturales 1* <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-jorge-basadre-grohmann/formulacion-y-evaluacion-de-proyectos-socioculturales-i/objetivos-de-auditoria/16000013>
- Velázquez, A. (2022), *Investigación experimental: Qué es, tipos y cómo realizarla*. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-experimental/>
- Vindas, A. y Valverde, C. (2021). *Optimización en la gestión de inventarios como medida de control en la empresa Distribuidora Fama de Alajuela, durante el primer cuatrimestre de 2021 y propuesta de mejora*, Universidad Latina de Costa Rica, Costa Rica, [Trabajo final de graduación Modalidad Proyecto]. [https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1380/1/TFG\\_Ulatina\\_Alexandra\\_Vindas\\_Vega\\_20170210314.pdf](https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1380/1/TFG_Ulatina_Alexandra_Vindas_Vega_20170210314.pdf)

# ANEXOS

## Anexo 1. Carta de presentación.

25 de febrero 2023

Lida. Nancy Mora Salas  
Coordinadora de Contaduría Pública  
Universidad San Marcos

Estimada señora:

Con el propósito de que sea sometido a su aprobación, nos permitimos presentar el anteproyecto titulado Evaluar una Auditoria Especial a la empresa "Distribuidora Grijalba's House S.A.", sobre los Procedimientos Técnicos, Logísticos y Legales. Que será desarrollado en "Distribuidora Grijalba's House S.A." El documento lo he (hemos) preparado de acuerdo con los lineamientos y disposiciones establecidas por la Universidad para este propósito.

Cordialmente,

YOSELYN  
LOURDES  
SABORIO  
MUÑOZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
YOSELYN LOURDES  
SABORIO MUÑOZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.02.25  
19:31:05 -06'00'

Yoselyn Saborio Muñoz

Cedula 115390078

RAIZMOLDS  
GRIJALBA  
GOMEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
RAIZMOLDS  
GRIJALBA GÓMEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.02.25  
22:14:05 -06'00'

Raizmolds Grijalba Gómez

109110154

## Anexo 2. Carta de la empresa.



San José, Costa Rica

7 de febrero 2023.

Licda. Nancy Mora Salas.

Coordinadora de Contaduría Pública.

Estimada señora:

Mediante la presente se autoriza a los estudiantes Raismoldo Grijalba Gómez, cédula de identidad 109110154 y Yoselyn Saborío Muñoz, cedula de identidad 115390078 estudiantes de la Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad San Marcos, a desarrollar su Proyecto Final de Graduación en nuestra empresa Distribuidora Grijalba's House S.A. , el tema propuesto por los estudiantes es Evaluar una Auditoría Especial a la empresa "Distribuidora Grijalba's House S.A.", sobre los Procedimientos Técnicos, Logísticos y Legales.

Agradeciendo la atención.

**ANA LIDIETH ARAYA**  
**MADRIGAL (FIRMA)**

Firmado digitalmente por ANA  
LIDIETH ARAYA MADRIGAL  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.02.06 21:58:07 -06'00'

Nombre de quien autoriza a cargo en la empresa

### Anexo 3. Cuestionario a las áreas operacionales de empresa Distribuidora Grijalba´s House S.A.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contabilidad

Instrumento #1. Cuestionario a las áreas operacionales de empresa Distribuidora *Grijalba´s House S.A.*

<b>Fecha:</b> ___/___/___	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa, de la empresa distribuidora Grijalba´s House S.A., a través de una auditoría especial en los procesos técnicos, logísticos y legal del año 2022.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Proponer, sobre las debilidades identificadas, mediante la presentación de un informe técnico, que permita generar cambios positivos y la mejora del desempeño en la gestión de la empresa.
<b>Instrucciones</b>	A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos de la empresa Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A.</i> , Mediante esto queremos conocer lo que piensa sobre esta temática. El cuestionario cuenta con una serie de preguntas las cual debe de marcar con un SI o NO según corresponda. Por favor lea cuidadosamente las instrucciones al inicio de cada sección y conteste la alternativa a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de otras personas que están contestando este instrumento. Muchas gracias.

#### Datos personales

<b>Puesto desempeñado:</b>	
<b>Lugar:</b>	

#### Cuestionario percepción del control interno en colaboradores

Pregunta	Respuesta			Valores Porcentuales	
	SI	NO	TOTAL	SI	NO
1. ¿Conoce usted la misión y la visión de la Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A.</i> ?					



2. ¿Conoce el Organigrama de la Distribuidora <i>Grijalba's House S.A</i> ?					
3. ¿Conoce y cuenta con el manual de las funciones que desempeña, según su cargo?					
4. ¿Los procesos que realiza se encuentran debidamente normados en un manual de procedimiento o documento formalizado?					
5. ¿Tiene claro cuáles son los procesos que realiza el departamento en el que labora?					
6. ¿Piensa usted que las funciones que realiza son importantes para cumplir con los procesos que desempeña su departamento en general?					
7. ¿Cree usted que las funciones que efectúa tienen un riesgo no identificado por su jefatura?					
8. ¿Conoce cuáles son los controles internos que se aplican en su área de trabajo? si su respuesta es afirmativa pase a la pregunta 9 de lo contrario finalice el presente cuestionario en la pregunta 10					
9. ¿Considera usted que los controles internos son efectivos, para disminuir el riesgo asociado a sus funciones?					
10. ¿Durante este último año, ha recibido capacitación sobre los controles internos que se aplican en sus funciones?					
Percepción de respuestas positivas y negativas					

**Muchas gracias**

#### Anexo 4. Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Cuestionario a personas de la zona de los santos y alrededores.

<b>Fecha:</b> ___ / ___ / ___	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa, de la empresa distribuidora <i>Grijalba's House S.A</i> , a través de una auditoría especial en los procesos técnicos, logísticos y legal del año 2022.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Proponer, sobre las debilidades identificadas, mediante la presentación de un informe técnico, que permita generar cambios positivos y la mejora del desempeño en la gestión de la empresa.
<b>Instrucciones</b>	Rellene el círculo, de la alternativa que más se parece a lo que usted piensa o según su opinión/experiencia.

#### Datos personales

<b>Muestra:</b>	25 personas
<b>Tipo de personas</b>	De la zona de los santos y alrededores.

#### Parte 1. Preguntas personales de *Grijalba's House S.A*

Pregunta	Respuestas				
¿Qué edad tiene?	<input type="radio"/> 18 a 28	<input type="radio"/> 29 a 39	<input type="radio"/> 40 a 50	<input type="radio"/> 50 a 60	<input type="radio"/> 60 años o más
¿Cuál es su estado Civil?	<input type="radio"/> casado	<input type="radio"/> soltero	<input type="radio"/> unión libre	<input type="radio"/> divorciado	<input type="radio"/> viudo
¿Cuántos hijos tiene?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4 o más	<input type="radio"/> No tengo
¿Qué categoría describe su situación laboral?	<input type="radio"/> Trabajo Público	<input type="radio"/> Trabajo Privado	<input type="radio"/> Servicios profesionales	<input type="radio"/> Negocio propio	<input type="radio"/> No trabaja

#### Parte 2. Preguntas de acompañamiento de *Grijalba's House S.A*

Conoce usted la Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ? si su respuesta es sí continúe con la encuesta, si es no finalice la encuesta.	O SI	O NO
¿Vive cerca de la Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ?	O SI	O NO
¿Compra frecuentemente en la Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ?	O SI	O NO
¿Recomienda a la Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ?	O SI	O NO

### Parte 3. Preguntas de percepción de *Grijalba´s House S.A*

A continuación, encontrará una lista de preguntas, por favor señale su grado de percepción con cada una de ellas, encerrando en un círculo la alternativa que se más acerca a lo que usted piensa.

Preguntas	Grado de percepción				
	Completa mente (5)	Bastante (4)	Regular (3)	Poco (2)	Nada (1)
¿la Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ofrece variedad de prendas para dama caballero y niño ?	5	4	3	2	1
¿ La Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ofrece precios razonables de acuerdo a la calidad de las prendas?	5	4	3	2	1
¿ La Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ofrece un servicio al cliente personalizado y de calidad ?	5	4	3	2	1
¿ La Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ofrece variedad de prendas en temporadas y a la moda con constante rotación?	5	4	3	2	1
¿ La Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ofrece un horario adecuado para las necesidades de compras ?	5	4	3	2	1
¿El ambiente y la decoración de la tienda son atractivos?	5	4	3	2	1
¿Cree usted que la Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i> ofrece los precios más bajos en la zona de acuerdo al tipo de productos que vende?	5	4	3	2	1

¿Se encuentra satisfecho con el precio que ha pagado por los productos y con la tienda en general?	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

*Muchas gracias.*

## **Anexo 5. Entrevista a la administración de Distribuidora Grijalba´s House S.A.**

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contabilidad

Instrumento #2. Entrevista a la administración de Distribuidora *Grijalba´s House S.A.*

<b>Fecha:</b> ___/___/___	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Proponer estrategias de mejora sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico, administrativo y control interno en la gestión operativa, de la empresa distribuidora Grijalba´s House S.A., a través de una auditoría especial en los procesos técnicos, logísticos y legal del año 2022.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Efectuar un análisis integral, mediante una auditoría especial a la empresa Distribuidora <i>Grijalba´s House S.A.</i> , con el fin de identificar las eventuales áreas de mejora.
<b>Instrucciones</b>	A continuación, encontrará una serie de preguntas la cual serán una guía para la entrevista de la situación actual de los procesos realizada a la administración distribuidora <i>Grijalba´s House S.A</i>  Sus respuestas son confidenciales y las mismas estarán contestando este instrumento.  Muchas gracias.

### **Datos personales**

<b>Puesto desempeñado:</b>	
<b>Lugar:</b>	

<b>Pregunta</b>
1. Descripción breve de las funciones que realiza?
2. Cantidad de personal a cargo?

3. Cantidad de años que tiene de experiencia en el cargo?
4. ¿La empresa cuenta con estructura organizacional bien definida?
5. ¿Utilizan alguna evaluación para medir los valores éticos y morales de los colaboradores que tienen a su cargo responsabilidades de las cuentas de ingresos, costos y ventas?
6. ¿Se utilizan controles que permitan determinar que los costos y ventas están relacionados?
7. ¿La Compañía incentiva los valores éticos al personal que tiene a cargo las cuentas de ingresos, costos y ventas?
8. ¿Existen procedimientos que detecten inconsistencias o fraudes en los ingresos, costos y ventas?
9. ¿Se realiza un adecuado manejo de los inventarios en la bodega?
10. ¿Se realizan controles cruzados en la tienda física para un adecuado control de los inventarios ?
11. ¿El personal a cargo de la información de los ingresos, costos y ventas cumple con el perfil del puesto?
12. ¿El personal que está a cargo de información financiera, cumple con el perfil profesional y descripción del puesto?
13. ¿La Compañía proporciona capacitaciones para el personal que está a cargo de los ingresos, costos y ventas?
14. ¿La Junta administrativa y accionistas se involucran en la toma de decisiones, en cuanto a los ingresos, costos y ventas?
15. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencias para responder a riesgos del negocio, que impacten directamente a las cuentas de ingresos, costos y ventas?

**Muchas gracias**

## **Anexo 6. Programa de planificación Grijalba´s House S.A.**



### **Consultores y auditores GA.**

Distribuidora Grijalba´s House S.A

Programa de Auditoria

#### **Objetivo General**

Evaluar mediante un examen los procesos jurídicos, administrativos y el control interno de la empresa Distribuidora *Grijalba´s House S.A.*, la finalidad de recomendar a la administración actual de la empresa, el mejoramiento en el uso de los recursos económicos, el control interno y la gestión operativa.

#### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Comprender en forma general las funciones que realiza la Distribuidora *Grijalba´s House S.A.* y obtener un conocimiento de los procesos y procedimientos que se utilizan para el control interno e inventarios.
- ✓ Verificar la razonabilidad de los procesos y procedimientos efectuados por la Distribuidora *Grijalba´s House S.A.* con relación a los procesos y manejo de inventarios.
- ✓ Comunicar los resultados obtenidos e identificar eventuales responsabilidades de los funcionarios o áreas involucradas.

#### **Alcance**

El estudio abarcará el periodo comprendido entre el 1 enero 2022 al 31 diciembre 2022. la evaluación se concentrará en las áreas operacionales de la empresa.

El estudio se desarrollará en cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, así como de las mejores prácticas internacionales de auditoría.

Para llevar a cabo las pruebas de auditoría se utilizará como criterios de evaluación, la normativa que incide en los procesos de negocio de la empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.*

1. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472.
2. Reglamento de patentes municipales 7924.
3. Permiso sanitario de funcionamiento ley 5395
4. Normativa Interna de la empresa Distribuidora *Grijalba's House S.A.*
5. Normativa externa // niff 700

**Procedimientos de Auditoría:**

Descripción del procedimiento	AUDITOR
<p><b>Planificación</b></p> <p>4. Indague con la Gerencia General acerca del plan estratégico del negocio y su estructura orgánica con la finalidad de recopilar información para comprender adecuadamente el negocio.</p> <p>5. Analice el Plan Estratégico Gerencial con la finalidad de verificar información que permita mejor el conocimiento del negocio.</p> <p>6. Analice la documentación que forma parte de la empresa con el propósito de lograr una comprensión razonable acerca de la Dirección estratégica del negocio.</p>	<p>Y/R</p> <p>Y/R</p>
<p><b>Ejecución</b></p>	<p>Y/R</p>

<p>12. Analice el sistema de control interno implementado en Distribuidora Grijalba's House S.A. con el propósito de lograr una comprensión de sus niveles de riesgo y verificar su eficacia.</p> <p>13. Analicé en el libro de actas de la empresa Distribuidora Grijalba's House S.A. con el fin de conocer acuerdos importantes tomados por la junta directiva, que permitan facilitar la planificación del estudio en las siguientes etapas de la auditoría, a su vez efectué una síntesis de la misma.</p>	
<p>14. Analice el comportamiento que han venido reflejando los principales indicadores financieros de la empresa en el periodo 2022, con la finalidad de obtener una apreciación razonable acerca del posicionamiento financiero de Distribuidora Grijalba's House S.A., y recopilar información importante que permita identificar las posibles áreas de indagación.</p>	<p>Y/R</p> <p>Y/R</p>
<p>15. Indague con la gerente general, sobre su percepción acerca del sistema de control interno y en general de la efectividad de la gestión, con el propósito de obtener información que permita conocer los alcances de los estudios, los niveles de riesgo de la compañía, su incidencia en las operaciones.</p>	
<p>16. Analice los aspectos más importantes que afectan el entorno de Distribuidora Grijalba's House S.A. con el propósito de identificar los agentes externos que inciden en las operaciones del negocio, identificar los riesgos, fuentes de información, y demás aspectos que faciliten la comprensión del negocio y la identificación de las áreas de indagación.</p>	<p>Y/R</p>
<p>17. Indague acerca de la Administración del recurso humano de la empresa, con el propósito de comprender e identificar los procesos involucrados, formar opinión acerca de su eficacia e identificar aspectos que faciliten la planificación del estudio en las siguientes etapas de la auditoría.</p>	
<p>18. Inspeccione físicamente las instalaciones de la empresa con el propósito de mejorar la comprensión del negocio y obtener información relacionado con la ubicación, conformación orgánica, distribución geográfica y demás información que se considere relevante para lograr una mejor comprensión del negocio.</p>	<p>Y/R</p>



<p>19. Indague con la gerencia la presencia de problemas administrativos u operativos relacionados con la gestión del recurso humano, así como su solución por parte de la dirección.</p>	
<p>20. Analice los impactos de la legislación que regula los principales procesos de negocio de la empresa con el propósito de identificar los riesgos asociados y facilitar las pruebas de auditoria en la siguiente etapa del estudio.</p>	Y/R
<p>21. Analice información con relación a la parte operativa de la empresa, volumen de ventas, inventarios, cartera de cuentas y clientes principales, productos; los mercados que surte; competidores; la participación del mercado que absorbe, sus canales de distribución, con el propósito de obtener información que permita comprender la magnitud del negocio e identificar posibles áreas de indagación.</p>	Y/R
<p><b>Comunicación de Resultados</b></p>	Y/R
<p>1. Analice los resultados obtenidos con el objetivo de determinar la existencia de eventuales irregularidades y elaborar la estrategia de auditoria.</p>	Y/R
	Y/R
	Y/R

	Y/R
	Y/R
	Y/R

**Recursos y tiempo estimado:**

Esta etapa de la auditoria se realizará en un tiempo estimado de 2 Semanas días y será ejecutada por los siguientes auditores:

Personal

Y: Yoselyn Saborio.

R: Raizmonds Grijalba.

**Fuentes de Información:**

Se utilizará información interna de la compañía a saber:

## **Fuentes internas**

1. Gerencia general.
2. Departamento de ventas.
3. Bodega.
4. Servicio al Cliente.
5. Departamento de contabilidad.
6. Departamento de cobros y envíos.

## **Fuentes externas**

1. Ministerio de hacienda
2. Ministerio de salud
3. Municipalidad de San Pablo de León Cortés.
4. Caja Costarricense de Seguro Social.
5. Normas internacionales NIFF.
6. Instituto Nacional de Seguros.

## **Anexo 7. Cédula Resumen etapa de planificación.**

Grijalba´s House S.A  
**CÉDULA RESUMEN**

### **ETAPA DE PLANIFICACION**

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	Analice los resultados obtenidos con el objetivo de determinar la existencia de eventuales irregularidades y elaborar la estrategia de auditoria, la información recopilada abarca del procedimiento 1-3
<b>ACTIVIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicite una entrevista al Gerente general de la empresa.</li><li>2. Se recopilo información de los procedimientos del programa</li><li>3. Resuma los resultados.</li></ol>

### **RESULTADOS:**

De acuerdo con lo obtenido en la entrevista efectuada y las actividades realizadas, se determinó lo siguiente:

Que la empresa cuenta con un marco estratégico estructurado de la siguiente forma:

### **Misión**

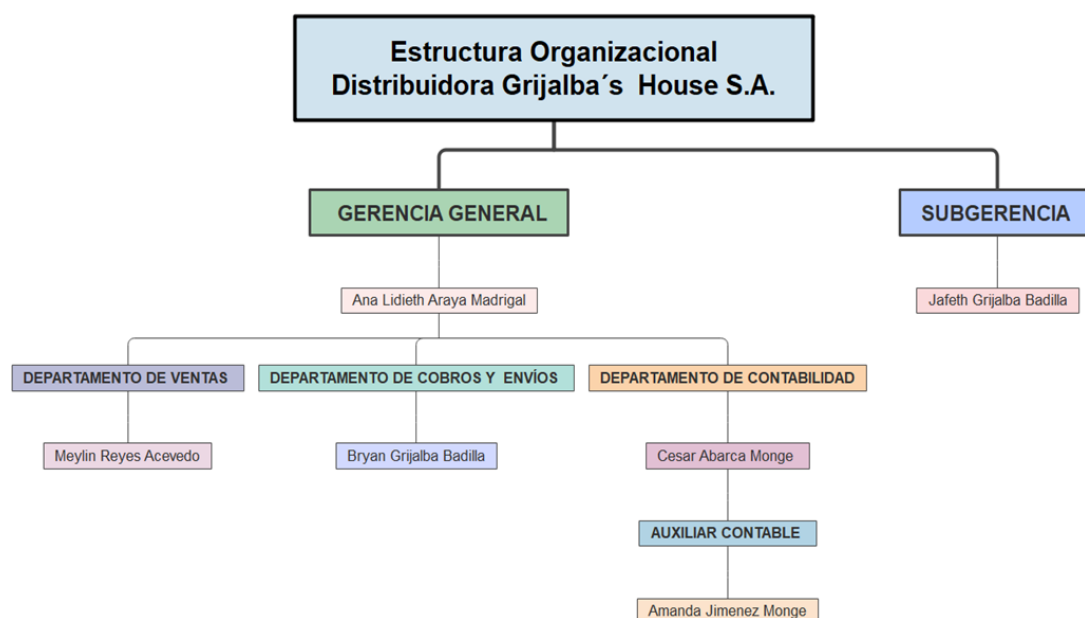
Ser una empresa Exitosa, que permita la apertura y acceso a las tendencias de la moda; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

## Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional que brinde los mejores servicios en la comercialización al por mayor y al detalle de ropa para dama, caballeros y niños, así como perfumería y accesorios de alta calidad; de manera rápida, eficaz y oportuna según la necesidad del cliente, generando reconocimiento y rentabilidad.

## Estructura organizativa

La estructura organizativa y funciones se encuentran definidas dentro de la empresa de la siguiente manera



Según lo obtenido de la entrevista, se han presentado una serie de aspectos que son convenientes analizar para efectos de la planificación de la siguiente etapa del estudio. Como por ejemplo la estructura que presenta la empresa, la distribución de las tareas en las distintas áreas por departamento.

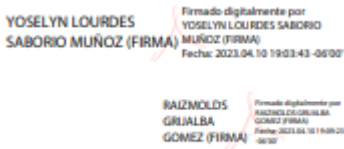
De acuerdo a la revisión del plan estratégico de *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*, se determinó:

## **CONCLUSIÓN**

De acuerdo con la indagación efectuada a la Distribuidora Grijalba´s House S.A., cuenta con diferentes áreas por departamento las cuales tienen funciones específicas, el manejo de las mismas no se encuentra normado en un manual de puestos. En la entrevista se recopiló información importante que permitirá mejorar la planificación en la siguiente etapa de la auditoria, al respecto la información suministrada por Ana Lidieth Araya Madrigal y permitió conocer lo siguiente: No se posee manual de puestos, no se tiene una medición de los valores ni cargos, la empresa posee personal con conocimiento en los puestos pero no se hace una capacitación constante para evaluar el desempeño del colaborador y saber que tanto conoce de la empresa, muchos de ellos no conocen el organigrama ni la misión y visión de la empresa.

Según lo conversado se posee un registro de ventas en el cual se lleva un control mensual, también se tiene metas de ventas las cuales se realizan por medio de un promedio el cual debe de cubrir los gastos operativos y gasto de mercadería y a la vez obtener un margen de utilidad , el mismo se comunica a los colaboradores de servicio al cliente para el conocimiento, se revisa la meta de manera semanal para ver el avance del cumplimiento, la empresa no posee una herramienta de comparación con el mercado pero si conocen la zona y la competencia que esta alrededor y los vecinos de la zona dan mucha retroalimentación.

La empresa maneja ventas a mediano y corto plazo, las cuales apuntan al crecimiento de la empresa y expansión en otras provincias del país, la empresa desea poseer un mejor manejo del control interno y manejo de inventarios esto con el fin de llevar un mejor control a la hora de realizar compras en el exterior.

Hecho por:	Yoselyn Saborio. Raizmonds Grijalba.
Firma:	 <p>Firmado digitalmente por YOSELYN LOURDES SABORIO MUÑOZ (FIRMA) Fecha: 2023.04.10 19:03:43 -06'00'</p> <p>Firmado digitalmente por RAIZMONDS GRIJALBA GOMEZ (FIRMA) Fecha: 2023.04.10 19:08:25 -06'00'</p>
Fecha de inicio:	27 de marzo 2023.
Fecha de conclusión:	29 de marzo 2023.

**Matriz de decisión estratégica.**

<b>Grijalba´s House S.A</b>	
<b>ÁREA / TEMA QUE SE AUDITARA:</b>	AREAS SUSTANTIVAS –Inventarios – áreas operacionales – servicio al cliente
<b>FECHA:</b>	28 de marzo 2023.
<b>Matriz de Decisión Estratégica</b>	

Áreas / Asuntos / procesos sugeridos para el examen de auditoria	Importancia del Asunto			Nivel de Exposición al Riesgo	Factibilidad del examen	Calificación Total Obtenida (100%)	Áreas seleccionadas (indagación/criticas)
	Impacto	Materialidad	Posibilidad de Cambio				
	25%	15%	20%	25%	15%	100%	
1 Inventarios	20	12	20	20	15	87%	A1
2 Áreas operacionales	18	10	20	20	15	83%	A2
- Bodega							
- ventas							
- gerencia							
3 Servicio cliente	5	5	20	5	15	50%	A3

**Anexo 8. Cedula Resumen etapa de Ejecución.**

**Grijalba´s House S.A**

**CÉDULA RESUMEN**

**ETAPA DE EJECUCION**



<b>PROCEDIMIENTOS</b>	Analice los resultados obtenidos con el objetivo de determinar la existencia de eventuales irregularidades y elaborar la estrategia de auditoria, la información recopilada abarca del procedimiento 1-10.
-----------------------	--

<b>ACTIVIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recopiló información de los procedimientos del programa.</li> <li>2. Se realizaron las entrevistas respectivas.</li> <li>3. Elabore una agenda de preguntas.</li> </ol>
--------------------	--

**RESULTADOS:**

De acuerdo con lo obtenido en la entrevista efectuada y las actividades realizadas, se determinó lo siguiente:

El sistema de control interno que maneja *Distribuidora Grijalba´s House S.A.*, es un sistema que está obsoleto y es deficiente ya que no cumple con las necesidades que la empresa requiere , el cual no se ha actualizado desde los inicios de la empresa a un inicio funcionaba pero hoy por hoy no supe las necesidades que requiere, esto viene a generar niveles de alto riesgo que impactan la parte económica de la empresa y también genera problemas al llevar un control interno adecuado y un manejo de los inventarios.

Al revisar las actas de los libros podemos ver que se llevan acuerdos entre la junta y la empresa, pero los mismos no se actualizan o no quedan escritos en los mismos solo se hacen a modo de reunión, lo cual genera conflictos en la comunicación y es difícil el seguimiento de los acuerdos.

Con base a la revisión de los principales indicadores financieros de la empresa en el periodo 2022 se puede determinar que la empresa posee problemas con el manejo de inventarios esto porque no se lleva un control adecuado ni una revisión cruzada, se compra en exceso lo cual genera también un problema de flujo de efectivo y por ende se da problemas de exceso de inventario, exceso de compras.

Con base a lo conversado con la gerente ella nos indica que si considera que hay una deficiencia en el manejo del control interno e inventarios, compras y flujo de efectivo esto debido a que no se llevan controles de manera adecuada en ocasiones al realizar las compras se compra mercadería de más la cual pasa mucho tiempo en bodega y la misma se daña o pasa de moda perjudicando el flujo de efectivo, ella indica que tampoco se llevan controles cruzados, esto se ha tratado de mejorar pero aún siguen teniendo problemas que a un mediano plazo podría afectar a la empresa de una manera más agresiva.

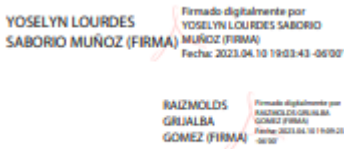
Según lo conversado el personal de la empresa tiene conocimiento del puesto que cubre sin embargo no se realizan evaluaciones constantes del puesto, las cuales podrían permitir conocer las debilidades que tienen los colaboradores y suplirlas por medio de capacitaciones, muchos de ellos no conocen la misión ni la visión de la empresa lo cual es preocupante ya que todos los empleados deberían tener claro esos puntos porque es lo primordial para la empresa, el personal cumple con las instrucciones que se dan pero al no tener controles adecuados ellos no pueden mejorar los controles que ya existen.

La empresa tiene claro el mercado que desea surtir y conoce a los competidores de la zona, también tiene una presencia alta dentro del cantón, conocen muchos de los clientes que frecuentan comprar pero no se maneja una cartera de clientes, de manera operativa se tienen deficiencias las cuales se pueden mejorar para que no tenga repercusiones en un futuro que afecten más el flujo de efectivo, se maneja una cartera de prendas de las que más se frecuenta comprar pero no se lleva una cartera específica por ende esto también perjudica que se compre en exceso o prendas que no se utilizan.

## CONCLUSIÓN

Se llega a la conclusión que Grijalba´s House S.A posee muchas deficiencias dentro del control interno, manejo de inventarios, compras y flujos de efectivos, debido a que no poseen un adecuado control esto provoca desorden en estas áreas y lo cual crea problemas en el flujo de efectivo.

Los empleados de la empresa conocen del puesto, pero no están debidamente capacitados de manera regular, tampoco se les realiza evaluaciones de desempeño o del puesto, esto lleva a que muchos de ellos no conozcan la información de misión y visión.

Hecho por:	Yoselyn Saborio. Raizmonds Grijalba.
Firma:	 <p>Firmado digitalmente por YOSELYN LOURDES SABORIO MUÑOZ (FIRMA) Fecha: 2023.04.10 19:03:43 -05'00'</p> <p>RAIZMONDS GRJALBA GOMEZ (FIRMA) Fecha: 2023.04.10 19:09:23 -05'00'</p>
Fecha de inicio:	01 de abril 2023.
Fecha de conclusión:	14 de abril 2023.

### Anexo 9. Hoja de resumen de hallazgos

#### HOJA RESUMEN DE HALLAZGOS

## **ESQUEMA DE ATRIBUTOS DEL HALLAZGO**

### **Distribuidora Grijalba´s House S.A.**

#### **Debilidades en el sistema de control interno e inventarios.**

#### **CONDICIÓN**

El estudio efectuado determinó que en las operaciones efectuadas por la Distribuidora *Grijalba´s House S.A* presentaron debilidades en el sistema de control interno, tales como, la ausencia de una supervisión y control cruzado a la hora de llevar el control de los inventarios, un inadecuado control de las compras, no hubo una supervisión correcta a la hora de realizar este proceso lo cual ha afectado el flujo de efectivo.

#### **CRITERIO**

Para efectos de documentar los hallazgos de la auditoria se utilizaron como mejores prácticas las normas de la contraloría para el sector público y la empresa estuvo de acuerdo que para este proyecto se utilizaran ya que la empresa no posee por escrito lineamientos de control interno.

#### 2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones Institucionales.

### 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores. Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.

### 4.5.1 Supervisión constante:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones

atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

#### 5.6 Calidad de la información. 5.6.1 Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

#### **CAUSA**

Ausencia de un sistema de control interno estructurado y documentado adecuado para cubrir las necesidades de la empresa.

Ausencia de normas, políticas, manuales para los empleados de la Distribuidora Grijalba´s House S.A.

.

#### **EFFECTOS**

Como consecuencia la empresa puede presentar los siguientes efectos reales, potenciales, cualitativos y cuantitativos:

11. Material obsoleto
12. Bajo aprovechamiento de recursos
13. Inconsistencias en el registro de inventario.
14. Vulnerabilidad del sistema de control interno de la entidad.
15. Impacto en la imagen institucional.
16. Se puede incurrir en robos.
17. Sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante.
18. Deficiencias en la calidad.
19. Resultados con errores.

## 20. Estados financieros incorrectos

### **CONCLUSIÓN:**

De acuerdo con lo anteriormente expuesto se concluye que en el manejo de inventarios se presentaron deficiencias de control interno relevantes que vulneraron a la empresa , en aspectos tales como los controles cruzados del manejo de inventarios, la confiabilidad de la información, debilidades en el correcto manejo de las compras , ausencia de una adecuada supervisión de las operaciones de inventarios, compras y financieras.

### **RECOMENDACIONES:**

**Gerencia Distribuidora *Grijalba´s House S.A***

Tomar los acuerdos que se consideren pertinentes para que se fortalezca el sistema de control interno, girar instrucciones a los departamentos para que se adopten las medidas de control interno necesarias con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno y evitar que se repitan estas situaciones.