

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Contaduría Pública

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Contaduría Pública*

**Propuesta para la implementación de un Sistema de
Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM
2017, Aplicable al Inventario de Mercadería de la
Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a
partir del 1° de enero del 2022.**

Alonso Salas Amador

Diciembre, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
AGRADECIMIENTOS	7
DEDICATORIA	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	13
1.1.2 Delimitación del problema.....	22
1.1.3 Justificación	23
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	24
1.2 OBJETIVOS	24
1.3.1 Objetivo general.....	24
1.3.2 Objetivos específicos	25
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	26
2.1 MARCO TEÓRICO.....	26
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	35
2.3 MARCO CONTEXTUAL	46
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	49
3.1 ENFOQUE.....	49
3.2 ALCANCE.....	50
3.3 DISEÑO.....	52
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	52
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	55
3.6. VARIABLES	58
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	59
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	60
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	132
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	142
Y RECOMENDACIONES	142

6.1	CONCLUSIONES	142
6.2	LIMITACIONES	144
6.3	RECOMENDACIONES.....	145
CAPÍTULO VII: PROPUESTA		147
7.1	Nombre de la propuesta	147
7.2	Institución, organización o población en la cual se desarrollará.....	147
7.3	Objetivo general y específicos de la propuesta	147
7.4	Cronograma de actividades y responsables.....	149
7.5	Presupuesto necesario para su implementación	150
7.6.	Fases de la propuesta	151
SOLICITUD Y ADQUISICION DE IVENTARIO PARA ABASTECER TIENDA Y BODEGA... 155		
RECEPCIÓN, INGRESO Y SALIDA DE MERCADERIA		158
DEVOLUCION DE MERCADERIA DAÑADA A PROVEEDORES (SUJETA DE DEVOLUCIÓN)		166
BAJA DE MERCADERIA OBSOLETA, DAÑADA O DETERIORADA (NO SUJETA A DEVOLUCION).....		167
TOMA FISICA DE INVENTARIO		169
7.7	Referencias:.....	172
REFERENCIAS.....		174
ANEXOS		177
Lista de Anexos.....		178
Anexo 1. Cuestionario COSO ERM 2017		179
Anexo 2. Formulario Solicitud de compra de mercadería		183
Anexo 3. Formulario para traslado interno de mercadería.....		184
Anexo 4. Formulario para Devolución de Mercadería a Proveedores		185
Anexo 5. Formulario para solicitar Baja de Mercadería		186
Anexo 6. Formato para Selectivos de Inventario		187
Anexo 7. Fotografías VETCOMER LTDA		188
Anexo 8. Declaración Jurada		190
Anexo 9. Carta de autorización de la entidad		191
Anexo 10. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora.....		192
Anexo 12. Licencia y autorización al CENIT		194

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	53
Tabla 2	58
Tabla 3	60
Tabla 4	62
Tabla 5	64
Tabla 6	64
Tabla 8	149
Tabla 9	150

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	33
Ilustración 2	65
Ilustración 3	66
Ilustración 4	67
Ilustración 5	68
Ilustración 6	69
Ilustración 7	70
Ilustración 8	71
Ilustración 9	72
Ilustración 10	73
Ilustración 11	74
Ilustración 12	75
Ilustración 13	76
Ilustración 14	77
Ilustración 15	78
Ilustración 16	79
Ilustración 17	80
Ilustración 18	81
Ilustración 19	82
Ilustración 20	83
Ilustración 21	84
Ilustración 22	85
Ilustración 23	86
Ilustración 24	87
Ilustración 25	88
Ilustración 26	89
Ilustración 27	90
Ilustración 28	91
Ilustración 29	92
Ilustración 30	93
Ilustración 31	94
Ilustración 32	95
Ilustración 33	96
Ilustración 34	97
Ilustración 35	98
Ilustración 36	99
Ilustración 37	100
Ilustración 38	101
Ilustración 39	102
Ilustración 40	103
Ilustración 41	104
Ilustración 42	105
Ilustración 43	106
Ilustración 44	107
Ilustración 45	108
Ilustración 46	109

Ilustración 47	110
Ilustración 48	111
Ilustración 49	112
Ilustración 50	113
Ilustración 51	114
Ilustración 52	115
Ilustración 53	116
Ilustración 54	117
Ilustración 55	118
Ilustración 56	119
Ilustración 57	120
Ilustración 58	121
Ilustración 59	122
Ilustración 60	123
Ilustración 61	124
Ilustración 62	125
Ilustración 63	126
Ilustración 64	127
Ilustración 65	128
Ilustración 66	129
Ilustración 67	130
Ilustración 68	131

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios por darme la vida y la oportunidad de estudiar, porque en momentos difíciles a lo largo de estos años me ha dado fuerzas, sabiduría, entendimiento y perseverancia, porque sé que durante este tiempo ha estado a mi lado en cada momento, sosteniendo mi mano y guiando mi camino, sin duda, sin Dios no hubiese concretado este proyecto.

A don Jorge Rojas Elizondo por brindarme su confianza para realizar mi tesis en su empresa y siempre estar anuente a colaborar para el alcance de los objetivos propuestos.

Un agradecimiento especial a la señora Gabriela Novoa Jiménez colaboradora de la empresa VETCOMER LTDA, por el tiempo y la colaboración brindados durante la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A mi esposa Lilly, mi compañera de vida, por su sacrificio, paciencia y comprensión; por su apoyo incondicional, porque siempre estuvo a mi lado animándome para no decaer y seguir avanzando con este proyecto y a mi hijo Ariel, mi mayor bendición, mi razón de ser, por el tiempo que ambos sacrificaron para que pudiéramos alcanzar nuestra meta, a ustedes con todo mi amor les dedico este triunfo.

A mí mismo, por el sacrificio y esfuerzo durante estos años de estudio, por mi perseverancia para alcanzar este objetivo, porque fueron largas noches y fines de semana de estudio, cansancio físico y mental, que hoy culminan con la obtención de este título.

RESUMEN

Este proyecto de investigación pretende efectuar un análisis de los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería y realizar un estudio del marco conceptual COSO ERM 2017 y su aplicación al inventario de mercadería en la empresa Costarricense VETCOMER LTDA, con ello, determinar si es necesario confeccionar una propuesta de Sistema de Control Interno basada en el COSO ERM 2017 aplicable al inventario de mercadería de dicha empresa, alcanzando mejorar sustancialmente la gestión de ese activo corriente.

La investigación realizada es de naturaleza mixta por cuanto será determinante la recopilación de información y su correspondiente análisis para conocer las causas que originan el problema y corroborar los objetivos del estudio.

Para la recolección de información se utilizó la entrevista por cuanto se consideró fundamental interactuar directamente con las personas para lograr obtener claridad en cuanto a la información que se pretendía recabar, así mismo, se utilizó la técnica de observación ya que es una herramienta que facilita conocer lo que sucede en el contexto del estudio, permitiendo la obtención de un mayor número de datos para la investigación.

Para el análisis de datos de la investigación se recolectaron los datos mediante la realización de entrevistas, pruebas de campo, consulta de libros y documentos relacionados con el tema estudiado; captura, transcripción y ordenen de la información mediante grabación en formato digital en el caso de las entrevistas y para el caso de las observaciones, a través de fotografías o bien en notas adicionales que se consideraron relevantes para la investigación; una vez obtenida se agrupó por categorías de ideas, conceptos o argumentos equivalentes descubiertos durante el

proceso de recolección de la información; y finalmente, se evaluó y analizó con detalle, cada cita textual, con el fin de determinar qué aporta al estudio.

Como resultado, la investigación arrojó que la empresa VETCOMER LTDA carece de un sistema de control interno que le permita una adecuada gestión del inventario de mercadería, no se tiene certeza del costo del inventario, mercadería obsoleta, dañada o deteriorada, así mismo, no hay asignación de responsables en el proceso del inventario, por tanto, se procedió a confeccionar una Propuesta de Sistema de Control Interno para el Inventario de Mercadería, basada en el marco COSO ERM 2017, la que se espera sea acogida por la empresa para una mejora sustancial en la administración de este activo que es fundamental para la permanencia del negocio en el mercado actual.

Palabras Clave: control interno, inventario de mercadería, evaluar, riesgos, procedimientos.

Abstract

This research project aims to carry out an analysis of the internal control procedures applied to the merchandise inventory of the Costa Rican company and to carry out a study of the conceptual framework COSO ERM 2017 and its application to the merchandise inventory in the Costa Rican company VETCOMER LTDA, with this, determine if it is necessary to prepare a proposal for an Internal Control System based on the COSO ERM 2017 applicable to the merchandise inventory of said company, achieving a substantial improvement in the management of this current asset.

The research carried out is of a mixed nature in that the collection of information and its corresponding analysis will be decisive to know the causes that originate the problem and corroborate the objectives of the study.

For the collection of information, the interview was used because it was considered essential to interact directly with people to achieve clarity regarding the information that was intended to be collected, likewise, the observation technique was used since it is a tool that facilitates knowing what happens in the context of the study, obtaining the obtaining of a greater amount of data for the investigation.

For the analysis of research data, data was collected by conducting interviews, field tests, consulting books and documents related to the subject studied; capture, transcription and order of the information by recording in digital format in the case of interviews and in the case of observations, through photographs or in additional notes that will be considered relevant for the investigation; Once obtained, it was grouped by categories of ideas, concepts or equivalent arguments discovered during the information gathering process; and finally, each textual quotation was evaluated and analyzed in detail, in order to determine what it contributes to the study.

As a result, the investigation showed that the company VETCOMER LTDA lacks an internal control system that allows adequate management of the merchandise inventory, there is no certainty of the cost of the inventory, obsolete, damaged or deteriorated merchandise, likewise, there is no Assignment of managers in the inventory process, therefore, a Proposal for an Internal Control System for the Inventory of Merchandise was drawn up, based on the COSO ERM 2017 framework, which is expected to be accepted by the company for a substantial improvement in the administration of this asset, which is essential for the permanence of the business in the current market.

Keywords: internal control, merchandise inventory, evaluate, risks, procedures.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

A continuación, se menciona una serie de antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el tema de investigación:

Primer antecedente. Investigación denominada “Propuesta de estrategia para el mejoramiento del modelo de control interno y gestión contable del inventario de la empresa Clarke Logística S.A.”, efectuado por Jonathan Bolaños Brenes, Pamela González Gonzáles y Eduardo Villalobos Soto, estudiantes de la Universidad de Costa Rica (2014). (Bolaños Brenes, González González, & Villalobos Soto, 2014)

El estudio consistió en describir los aspectos generales del mercado costarricense para los productos médicos y de higiene, con el objetivo de establecer las bases teóricas para el desarrollo de la investigación; identificar y puntualizar las actividades que desarrollaba la empresa Clarke Logística S.A. en el aspecto contable, así como el análisis de las diferentes políticas contables y de control interno que utilizaba la empresa, alcanzando un análisis de la situación de la empresa en esas áreas y proponer una estrategia que permitiera una mejora en el modelo de gestión contable y control interno de la corporación objeto de estudio.

Para recopilar la información para el estudio, los autores se dieron a la tarea de informarse sobre el sector comercial de productos médicos y de higiene, con la finalidad de obtener un entendimiento adecuado de la entidad y el entorno de esta, así mismo, utilizaron técnicas de

entrevistas, observaciones e inspecciones para identificar la efectividad y perspectivas de las operaciones de control interno y gestión contable que la empresa aplicaba al del inventario de mercadería.

Resultados de la investigación arrojaron que la empresa no contaba con un modelo estratégico estructurado, por cuanto los objetivos no se encontraban bien definidos, documentados, ni dados a conocer a todos los niveles de la corporación. El departamento de Bodega no realizaba revisiones periódicas de las políticas y acuerdos comerciales con proveedores, lo que ocasionaba posibles pérdidas en alternativas de negocios. También, los hechos relevantes relacionados con el inventario, tales como informes de caducidad, excesos de inventario y diferencias en saldos, no eran reportados oportunamente por los colaboradores de bodega a la gerencia para la toma de decisiones. Por otra parte, el Departamento de Bodega, ocasionalmente entregaba a contabilidad los documentos de los pedidos no realizados, lo que no permitía llevar un adecuado control respecto a la ejecución del presupuesto de compras.

Segundo antecedente. Estudio llevado a cabo en Ecuador en el 2016 por María Fernanda Trujillo Suarez y Yerson Oswaldo San Lucas Torres, estudiantes de la Universidad de Guayaquil, Perú, denominado “Control Interno para Efectivizar el Proceso de Inventarios en DRACMA S.A.” (Trujillo Suarez & San Lucas Torres, 2016)

La investigación se asentó en diagnosticar el control interno de los inventarios, establecer procedimientos para la aplicación de control interno, aplicar los índices de razones financieras y especificar estrategias para la aplicación de actividades de controles, con la finalidad de diseñar estrategias que mejoraran los procesos de control interno en el área de inventarios en la empresa DRACMA S.A.

El tipo de investigación empleada fue la exploratoria y descriptiva, los autores emplearon una muestra para el estudio del 100% de la población, así mismo, el muestreo que se empleó fue el no probalístico para un tamaño de la muestra de 35 unidades.

Se concluyó que la empresa estudiada no contaba con control interno en el área de bodega, con ello, se comprobó que no llevaban una adecuada supervisión en el área de los inventarios, las instalaciones en la bodega de la empresa no permitían tener ordenado los productos, lo que propiciaba problemas para el manejo y control adecuado del inventario.

Tercer antecedente. Estudio realizado en Costa Rica por la estudiante de la Universidad Hispanoamericana Ericka Salazar Álvarez en el 2017, denominado “Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el Inventario en la Empresa Agro Negocios Costa Rica para El Mundo S.A para el período Contable 2016”. (Salazar Álvarez, 2017)

El estudio consistió en llevar a cabo un diagnóstico con el fin de identificar los procesos y procedimientos de control interno que se empleaba para los inventarios, determinar la estructura de un sistema de control interno, examinar los puntos críticos de control interno y diseñar una propuesta con los procedimientos y actividades de control interno para la empresa Agronegocios Costa Rica para el Mundo S.A.

La población estudiada fue el área administrativa, enfocándose en el procedimiento y control interno de inventarios. Como técnica para recolección de datos se empleó la entrevista y la observación.

Finalizada la investigación se determinó que no se había implantado por parte de la alta Administración de la empresa, una estructura de procedimientos de control interno para los inventarios. El análisis realizado a los procedimientos de control empleados se pudo observar que no se tenían instrucciones claramente identificadas para el manejo de los inventarios, por cuanto

los bienes eran trasladados de persona a persona en forma verbal y no existía un respaldo en medios escritos o digitales. La autora señaló que en Agro Negocios Costa Rica para el Mundo S.A, no existía ninguna propuesta que lograra promover mecanismos de control para salvaguardar y proteger los inventarios de la empresa que permitieran el crecimiento empresarial a partir de un adecuado control y administración de esos activos.

Cuarto antecedente. Estudio internacional realizado por Blenda Montemayor Sierra, estudiante de la Universidad Norbert Wiener en Lima, Perú, en el 2017, denominado “Propuesta de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión de Inventarios de la Empresa Textiles Of Perú SAC, 2017”. (Montemayor Sierra,, 2017)

El estudio incluyó un diagnóstico de la situación de los inventarios de la Empresa Textiles Of Perú SAC, teorizando las categorías de control interno y de gestión de inventarios, así como el diseño de un sistema de control interno que permitiera demostrar que este optimizaba y mejoraba el proceso de inventarios de la empresa.

La población estudiada fue los colaboradores de la empresa, con una muestra de 15 individuos escogidos bajo la técnica de muestreo por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de cuestionario y entrevista.

El estudio concluyó que la empresa no contaba con un sistema de control interno para su inventario, se identificaron oportunidades de mejora del proceso por lo que la analista sugirió realizar controles permanentes para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y funciones con el fin de identificar cualquier problema y tomar las medidas correctivas necesarias, también recomendó que se implantara un sistema de control interno en general para la empresa que le optimizar sus operaciones.

Quinto antecedente. Investigación nacional denominada “Diseño de una Estructura de Control Interno Basado en COSO 2013, para el Inventario de Mercadería de la Ferretería Portuguez y Segura S.A. por el primer cuatrimestre del año 2018” efectuado por Carlos Luis Segura Torres, estudiante de la Universidad de Hispanoamericana, año 2018. (Segura Torres, 2018)

El estudio consistió en diagnosticar el sistema que utilizaba Ferretería Portuguez y Segura S.A. para el manejo del inventario de mercaderías, para brindar una propuesta que mejorara los resultados correspondientes a ese rubro.

La población estudiada fue todos los integrantes de la empresa, con una técnica de muestreo probalístico, por cuanto, señaló el autor que al ser un estudio de una población pequeña era lo más conveniente para la investigación. Se utilizó la observación y la entrevista como técnicas e instrumentos para recolectar la información.

En el estudio se revisaron los procedimientos aplicados, se analizó la de información relacionada y se evaluó el control interno de la empresa, lo que permitió determinar que no existían manuales de procedimientos y políticas relacionadas con el manejo del inventario de mercadería. Se determinó que no existía una conciencia organizacional adecuada sobre riesgos existentes, que podrían conllevar a causar fraude en el negocio, así como la falta de información relevante y de calidad para apoyar el escaso control interno que se manejaba la empresa en ese momento.

Sexto antecedente. Investigación efectuada por la estudiante de la Universidad Hispanoamericana Katherine Paniagua Araya, año 2019, denominado “Evaluación Del Control Interno del Inventario de Mercancía según Coso 2013 y La Norma Internacional De Contabilidad: Inventarios (Nic 2) en la Distribuidora Arias Fallas, para el Tercer Cuatrimestre Del 2018”. (Paniagua Araya, 2019)

La finalidad del estudio fue aplicar una evaluación del control interno del inventario de mercancía de la empresa, que tomó como base la normativa aplicable vigente en el momento el COSO 2013 y la Norma Internacional de Contabilidad relacionada con inventarios (NIC 2).

Se estudiaron todos los colaboradores de la Distribuidora Fallas Arias, dado que la compañía contaba con poco personal, en total 3 colaboradores. Así mismo, la autora señaló que por las características de la investigación se realizó un muestreo probabilístico, dado que cualquier persona del universo podía ser seleccionada.

Se concluyó que el proceso de compras no contaba con un presupuesto o un plan estratégico, lo que conllevaba a que existiera un exceso de mercadería en stock, que la empresa no contaba con un manual de procedimientos para la gestión de inventario que le permitiera especificar los procesos, responsables y documentación necesaria, aunado a esto, se halló que en el proceso de evaluación en la gestión de inventario se existían deficiencias en el control de existencias, custodia, manejo y control de mercancía, documentación de soporte, accesos y orden de la ubicación de almacenamiento.

Se determinó que la compañía procuraba operar bajo el tipo de inventario PEPS, sin embargo, no existía suficiente evidencia para dar un criterio, lo que generó duda sobre la razonabilidad del tipo de inventario utilizado.

Sétimo antecedente. Estudio denominado “Evaluación del Control Interno y Análisis de los Procedimientos Aplicables al Almacenamiento de los Materiales Inmovilizados Ubicados en el Almacén Anonos de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz”, realizado por la estudiante de la Universidad Hispanoamericana Dayahana González Retana, año 2020. (González Retana, 2020)

El estudio consistió en un análisis del sistema de control interno en el Área Almacén de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, específicamente con los materiales inmovilizados; con el

objetivo de evidenciar el cumplimiento de la normativa que establece el control interno en el sector público y así aportar los instrumentos necesarios que facilitara salvaguardar y administrar el inventario inmovilizado de esa institución.

La población estudiada fue la Jefatura del Área Almacén Anonos, el Coordinador del Proceso Bodegas, el Administrador del Sistema AIDI (Administrador Inteligente de Inventario) y los encargados de cada una de las bodegas ubicadas en el Plantel Anonos de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. El método de muestreo empleado fue el muestreo por juicio de expertos, con ello se logró determinar la muestra a estudiar.

La autora concluyó que en general, los controles establecidos para justificar la permanencia de material inmovilizado dentro del inventario eran deficientes, por cuanto no se evidenció un análisis sustantivo de la necesidad de los materiales y se identificó que no se realizan inspecciones sobre materiales que ya se encontraban obsoletos y caducados, así mismo, la autora indicó que la estrategia que utilizaba el Área de Almacén para disminuir el saldo del inmovilizado dentro del inventario general, se limitaba únicamente al envío de materiales al Centro de Transferencia de Materiales para desecho, sin que se documentara un análisis previo de cuales materiales pueden ser aprovechables para la venta.

Octavo antecedente. Investigación hecha por la estudiante de la Universidad Hispanoamericana Laura Zúñiga Madrigal, año 2020, denominado “Comparación De Procesos De Control De Inventarios Para Nova Spa Studio, Santo Domingo De Heredia, Periodo Del Segundo Semestre Del Año 2020”. (Zúñiga Madrigal, 2020)

El objetivo del estudio fue crear el proceso de control de inventarios que mejor se adaptara NOVA SPA STUDIO, a partir de la comparación de las metodologías de inventario empleadas en negocios del ámbito de estética y belleza, tomando como base la normativa aplicable vigente en

ese momento COSO 2013. Se analizó la totalidad de la población, realizando una comparación de procesos de control de los inventarios de los centros de belleza y/o Spa, correspondientes al segundo semestre 2020.

Se concluyó que no había procesos de control de inventarios; que existía una necesidad de contar con un proceso que le permitiera un adecuado control del inventario. Se determinó la existencia de pérdidas de mercadería relacionadas a un mal sistema de orden de estantes, robos de colaboradores o un mal registro cuando realizan una venta o ingresaban productos de belleza nuevos, lo que perjudicaba directamente a la ganancia del negocio.

Noveno antecedente. Tesis (MScIngwet) - Universidad de Stellenbosch, Sudáfrica 2004. Black, Catherine Dianne (2004-12). "Control óptimo de inventario en fábricas productoras de cajas de cartón: un caso de estudio". (Black, 2004)

Esta tesis fue un caso de estudio sobre el control óptimo de inventarios, aplicado a la fábrica de Clickabox, un productor sudafricano de cajas de cartón a quien se pueden pedir cajas de cartón a corto plazo a través de Internet. Esta tesis abordó el problema de desarrollar un sistema de apoyo a la decisión para el almacenamiento óptimo de stock en la fábrica, para minimizar el desperdicio de recortes de cartón sujeto a los niveles de servicio requeridos. Anteriormente, se había implementado en la fábrica una política simple de reposición, basada en gran medida en la experiencia. El modelo de inventario desarrollado y aplicado a Clickabox en el estudio consideró una cascada de sustitución de materias primas, así como la estocasticidad de la demanda, y otros factores como costo, nivel de servicio y requerimientos espaciales para el almacenamiento de stock. El estudio contempló como objetivos una sugerencia sobre la adecuada composición del stock (tipos de cartón a partir de los cuales se podrían fabricar las cajas) que se mantendría en el inventario de la fábrica y establecer un sistema informatizado de apoyo a la decisión, basado en el

modelo de inventario desarrollado, para ayudar en futuras decisiones de reabastecimiento de inventario en Clickabox. Algunos de los resultados de la investigación, en el momento de redactar este documento, ya se han aplicado con éxito en la fábrica. Estas incluyeron las sugerencias dadas a la gerencia de Clickabox con respecto a los tipos de stock apropiados para mantener en inventario, que se implementó en etapas desde marzo de 2003. La composición de stock sugerida demostró ser superior a los tipos de stock anteriores, en términos de reducción de desperdicios y mayor disponibilidad de tableros adecuados.

Décimo antecedente. Investigación realizada por el estudiante de la Universidad Internacional Helénica Theodoridou Paraskevi en 2016, titulada “La eficacia de los sistemas de auditoría interna y control interno en los bancos griegos”. (Paraskevi, 2016)

La tesis fue escrita como parte de la maestría en contabilidad internacional, auditoría y gestión financiera en la Universidad Internacional Helénica. El estudio analizó la eficacia de los sistemas de control interno y auditoría interna en los bancos griegos. En el contexto de esta tesis, más allá de la revisión de la literatura, se realizó una investigación empírica para completar la efectividad de las encuestas de los sistemas de control interno. El objetivo principal del estudio fue resaltar la importancia de la función de control interno, así como su presentación detallada, impresa y experimentada en los empleados del banco, para probar un punto de vista objetivo, sacar algunas conclusiones y proponer posibles mejoras y mejoras. propuestas sobre auditoría interna. La recogida de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario sobre una muestra aleatoria de cincuenta empleados bancarios de cuatro bancos griegos. El abordaje cuantitativo de los datos se realizó mediante un análisis estadístico y gráfico utilizando Microsoft Office Excel 2016.

Como resultado, se determinó que los empleados están sujetos a control interno ya que conocen sus obligaciones y responsabilidades, pero también necesitan realizar algunas mejoras a

sus compromisos porque en ocasiones pueden presentar confusión en el desempeño de sus funciones y en el momento de realizar las tareas. auditorías de tiempos.

En este sentido, las transacciones son controladas a través de procedimientos y los auditores internos están adecuadamente capacitados e integran armoniosamente el control como una cooperación entre los diferentes departamentos del Banco. Los bancos podrían considerar los resultados de la investigación realizada con los cuestionarios, para solucionar algunos problemas que se desarrollan en su entorno.

Si bien es cierto, el antecedente no está relacionado con el control de inventarios, sí está relacionado con la investigación realizada ya que está orientada al tema del control interno, aspecto fundamental en toda empresa para su desarrollo y consolidación.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se llevará a cabo durante el segundo semestre del año 2021, mediante recolección y análisis de información obtenida de actividades como pruebas de campo y entrevistas a los colaboradores empresa VETCOMER LTDA, en el Área de Bodega y tienda ubicadas en Paquita y Quepos, con la finalidad de comprobar la existencia de mecanismos de control aplicables al inventario de mercadería, por cuanto se puede estar ante una debilidad de control de ese rubro tan importante que le podría generar pérdidas en la operación de la empresa.

1.1.3 Justificación

El inventario de mercadería está constituido por aquellos bienes pertenecientes a la empresa que han sido adquiridos con la finalidad de venderlos para obtener una utilidad. Partiendo de este concepto básico, el inventario de mercadería reviste de gran importancia en las operaciones de las empresas comerciales por cuanto representan un impacto directo en las utilidades (costo de inventario), flujo de efectivo (demuestra capacidad para hacer frente a las obligaciones de corto plazo), entre otros. De ahí que el control de inventario es una actividad que considerar para cualquier negocio.

Conocer y comprender lo que se tiene, su ubicación en el almacén y cuándo entra y sale la mercadería puede ayudar a disminuir costos, aligerar el cumplimiento de sus compromisos con los clientes y evitar fraudes.

Así mismo, el control de inventario es importante para conservar la estabilidad adecuada de las existencias en los almacenes, al tener control sobre el inventario se puede ofrecer un mejor servicio al cliente, así como conocer en tiempo real, qué se está vendiendo y qué no.

Con un adecuado control se evita el exceso de inventario logrando que no se ocupe espacio innecesario en los almacenes, dado que esto puede acarrear pérdidas para la empresa sea por vencimiento, deterioro o que salga de temporada.

Dado que la empresa VETCOMER LTDA no cuenta con las políticas ni procedimientos institucionales, ni con un sistema de control interno establecido, surge la necesidad de realizar una propuesta de un sistema de control interno basado en el COSO ERM 2017 que beneficie el manejo del inventario de mercadería, que permita uso adecuado de los recursos institucionales a partir de la obtención de información fiable, reducción de costos y optimización de las ganancias. Así

mismo, su aplicación es de suma importancia para que la empresa cuente con una herramienta de control que le facilite la toma de decisiones.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

El control interno es un elemento primordial para la gestión de una empresa; provee procedimientos y metodologías para proteger los activos, promover la eficiencia operativa y disminuir los riesgos en la entidad.

En el caso de estudio, si una empresa no ejerce control interno sobre su inventario de mercadería, se expone a riesgos como el fraude, hurto, pérdidas por exceso de existencias y deterioro de la mercancía, entre otros aspectos que perjudican la operación del negocio.

Lo anterior conlleva a formular la pregunta de investigación: ¿Cómo incide la falta de controles aplicables al inventario de mercadería, en las operaciones de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., en el segundo semestre 2021?

1.2 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Evaluar los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., con propósitos de elaboración de una propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO ERM 2017 aplicable a partir del 1° de enero del 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Identificar los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., vigentes en el segundo semestre del 2021.

b) Analizar la viabilidad de aplicación del modelo de control COSO ERM 2017 al inventario de mercadería, con fines de validar su uso en la empresa costarricense VETCOMER, LTDA.

c) Establecer una propuesta de sistema de control interno con base en el modelo COSO ERM 2017, que sea aplicable al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Durante la evolución histórica de las empresas ha sido relevante el hecho de que en tiempos antiguos los dueños de las empresas eran a su vez los directivos encargados de efectuar la administración del negocio.

Bajo esa premisa, el control se ejercía por los mismos dueños, quienes efectuaban labores directivas y a su vez fiscalizaban personalmente que se cumplieran las normas y políticas establecidas por ellos mismos, implícita o explícitamente. Se producía un “auto control de la función directiva”.

A medida que fue aumentado la complejidad de los negocios, se fue dando una división del trabajo que pretendía una especialización de los empleados y las tareas que estos realizaban. Esto requería una estructura que ejerciera una ordenanza en los medios necesarios para la obtención de los fines deseados por la empresa.

El incremento en las operaciones, mayor dispersión de los activos y en general, la separación de las actividades comerciales, han propiciado una separación de la Dirección en el control de las operaciones.

Aunado a esto, la innovación y mejora generada en los medios de tratar y procesar los datos, de manera manual a los actuales sistemas de información, en los que las distintas transacciones se procesan a la vez para generar reportes, facturas, gestión de inventarios,

contabilidad, entre otros, se concluye que el ámbito empresarial ha cambiado y que este debe ir de la mano de las diferentes herramientas necesarias para garantizar una eficiente gestión empresarial.

La situación económica del ambiente incide significativamente en elementos como el correcto uso de los activos, captación de recursos financieros, manejo de cuentas por cobrar, políticas de aprovisionamiento, rotación de inventarios, entre otros, que obstaculizan y empeoran la ardua función de dirigir.

El progreso de las empresas, que obedecen al aumento de la complejidad de los negocios con la delegación de responsabilidades, obliga la implementación de controles para conseguir que aquellas responsabilidades delegadas por los directivos de la empresa se mantengan estrechamente unidas a estos.

De tal manera, a pesar de la complejidad empresarial y variedad de niveles jerárquicos dentro de la empresa, es posible conservar y orientar las acciones de esta al rumbo establecido para alcanzar los objetivos propuestos. Por ello, las empresas implantan planes de organización juntamente con los métodos y procedimientos que permitan asegurar que los activos están debidamente resguardados, que sus registros contables sean fehacientes y que las actividades de la empresa se desarrollen con eficiencia y eficacia a partir del cumplimiento de las directrices emanadas desde la Dirección.

Sin embargo, no todas las empresas establecen e implementan los sistemas de control adecuados para que la gestión empresarial se óptima y permita maximizar las utilidades de sus operaciones, por ejemplo, los inventarios.

El control de los inventarios es un aspecto de la administración que muy pocas veces recibe la atención debida dentro de las micro, pequeñas y medianas empresas. La mayoría de las veces ni siquiera se cuenta con alguna clase de registros, políticas o un sistema para llevar esta tarea a cabo.

Pero ¿qué es el inventario y por qué es tan importante? Los inventarios son los bienes tangibles de la empresa que se tienen para la venta o para ser utilizados en la producción de otros bienes y servicios que posteriormente serán comercializados.

El inventario reviste de suma importancia en las operaciones la empresa, por ello, el control interno se vuelve fundamental para disminuir estos riesgos e incrementar la eficacia en la administración de este activo.

(Pereira Palomo, 2019) menciona los siguientes riesgos que pueden ser relacionados directamente con una deficiente administración del inventario:

a) Compras

- Inadecuada separación de funciones de compra, almacenaje, recepción, registro y autorización previa de las compras.
- Comprar de manera poco eficiente, ineficaz y poco económica.
- Recibir gratificaciones o regalos de montos significativos no reportados.
- Falta de transparencia en la selección de los mejores precios, calidad y condiciones al realizar las compras.
- Comprar materiales que no se requieran o en cantidades superiores a las necesidades en beneficio de terceros con el consecuente perjuicio al patrimonio de la empresa.
- Realizar funciones que no le corresponden a Compras, como recibir mercancía, registrar entradas de almacén o autorizar pagos.
- Desconocimiento de la insatisfacción de los departamentos relacionados, como el almacén, cuentas por pagar, producción, contabilidad, etc., con la forma de

operar del personal de compras o no tener canales de comunicación confidencial adecuados para procurar las denuncias ante actos indebidos.

- Inadecuada separación de funciones y que otros departamentos como el almacén, mantenimiento, ventas, cuentas por pagar, etc., puedan realizar operaciones de compra.
- Carecer de indicadores de cumplimiento, información estadística y reportes en línea actualizados sobre el estatus de los requerimientos de las áreas operativas hacia Compras, pedidos a proveedores pendientes, órdenes de compra recibidas y en trámite, etcétera.
- No contar con alertas programadas en los sistemas automatizados que reporten a los niveles superiores las operaciones de compras que rebasen los parámetros tolerables.
- Ausencia de información administrativa periódica actualizada que reporte el estatus de las operaciones de compra, demostrando la eficiencia y eficaz desempeño. (pp.42,43,44)

b) **Almacenes**

- Inventarios en exceso, falta de optimización en los días de inventario operativo determinados.
- Inadecuada logística entre almacenes, centros de distribución y puntos de reorden.
- Inadecuada cadena de suministro y abasto o ausencia del control puntual entre los movimientos de recepción y envío entre sucursales y almacenes.
- Que personal del almacén realice pedidos directos a proveedores.

- Que otros departamentos puedan recibir artículos directamente de proveedores, sin conocimiento de almacén.
- Inadecuada determinación de los costos unitarios, sin considerar el costo de ordenar, mantener o reponer.
- Fugas por consumos internos no controlados de manera apropiada.
- Inadecuado control de producto caducado dado de baja, reclamaciones por garantías en trámite, producto facturado no entregado.
- Inadecuada política de destrucción de inventarios.
- Artículos ubicados de manera desordenada en los Almacenes dificultando su localización.
- Falta de identificación de los códigos y descripciones de los distintos tipos de productos.
- No restringir el acceso a los Almacenes e inventarios.
- Inseguridad física de las instalaciones de los almacenes.
- Constantes faltantes y sobrantes de inventario por inadecuado control físico de las existencias.
- Políticas exigibles para los ajustes de inventarios, cancelaciones y devoluciones sin la adecuada segregación de funciones.
- Ausencia de información administrativa periódica actualizada que reporte el estatus de los inventarios, antigüedad de estos, rotación, caducidad, etcétera.

El control de los inventarios radica en conocer lo que se tiene, en qué lugar del almacén se encuentra o cuando ingresan o salen las existencias para ayudar a reducir los costos, aligerar el

cumplimiento y evitar el fraude. (Holguín, 2010) abarca una serie de estrategias que considera se pueden atenuar los inconvenientes relacionados con el inventario:

Las causas fundamentales que originan la necesidad del mantenimiento de inventarios, en cualquier empresa, son las fluctuaciones aleatorias de la demanda y de los tiempos de reposición (conocido también con el término en inglés *Lead Times*). Los inventarios también surgen del desfase existente entre la demanda de los consumidores y la producción o suministro de dichos productos. Se puede, sin embargo, atenuar estas causas mediante una o más de las siguientes estrategias:

- La obtención de información precisa y en tiempo real sobre la demanda en el punto de consumo, a más información disponible oportunamente, la planeación será mucho más fácil y eficaz. En realidad, podría decirse que el problema de la planeación de demanda y control de inventarios es básicamente un *“problema de información en la cadena de abastecimiento”*.
- La consolidación de centros de distribución y bodegas para aumentar los volúmenes de demanda por instalación, ya que más altos volúmenes de demanda conducen, generalmente, a menores niveles de variabilidad de esta.
- La estandarización de productos para evitar el mantenimiento de inventarios de una gran diversidad de ítems que sólo difieren en aspectos menores de forma, color, condición, etc. Las características finales del producto pueden ser implementadas en el momento de recibir las ordenes de los clientes. A esta práctica se le denomina el *“principio de posposición de forma”* del producto y ha producido grandes resultados en muchas empresas.

- El mejoramiento de los sistemas de pronósticos de demanda, a través de técnicas estadísticas de reconocida eficacia, y mediante la combinación de diversas estrategias para pronosticar.
- El mejoramiento de alianzas y de sistemas de comunicación con proveedores y clientes para la reducción de los tiempos de reposición. En general, esto se conoce como procesos colaborativos en la cadena de abastecimiento.
- La emisión de ordenes conjuntas para diversos grupos de ítems con el objeto de balancear su inventario y la consolidación de despachos desde (hacia) diversas localidades, a través de técnicas como el *cross-docking*, el cual consiste en pasar directamente los productos de la sección de recepción de un centro de distribución hacia la zona de despacho en un tiempo muy limitado (1 hora máximo, de acuerdo con varios autores), para así eliminar la necesidad de mantener el producto en inventario. Esto es más conocido como el *principio de reposición de tiempo*.
- La reducción de demoras y tiempos de reposición a lo largo de toda la cadena de abastecimiento, incluyendo los tiempos de tránsito en los sistemas de transporte. (pp.15-16)

Marco de referencia coso.

Ilustración 1

Cubo COSO



Fuente: (Auditool, 2021)

El *Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO)* se conformó en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera fraudulenta o falsa, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido.

Básicamente el COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno de las empresas, la gestión de riesgo y la prevención de fraude, esto con el fin de mejorar el desempeño de las organizaciones y la supervisión, así como reducir el riesgo de fraude.

Este comité está conformado por cinco instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna:

- *American Accounting Association (AAA)* – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos.
- *American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)* – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).
- *Financial Executive Institute (FEI)* – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- *Institute of Internal Auditors (IIA)* – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- *Institute of Management Accountants (IMA)* – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

El comité en 1992 presentó la primera versión del Marco Integrado de Control Interno, el cual en un inicio fue presentado para las empresas de los Estados Unidos, sin embargo, ha sido aceptado alrededor del mundo y se ha convertido en un marco líder de diseño, implementación y conducción de control interno y evaluación de su efectividad.

En septiembre de 2004, el comité COSO publicó el *Enterprise Risk Management-Integrated Framework* y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO-ERM, o COSO II), en el cual se amplía el concepto de control interno, y se proporciona un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión del riesgo.

Este nuevo enfoque no sustituye al COSO I, sino que, se incorpora como parte de él, permitiéndole a las compañías mejorar sus prácticas de control interno.

En mayo del 2013 el comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), cuyos objetivos son: especificar los requerimientos del control interno, actualizar la aplicación del control interno en base a los cambios en las empresas y los diferentes ambientes operativos existentes, así como ampliar su aplicación expandiendo los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco les permitirá a las organizaciones tener una mayor cobertura de los riesgos que se presentan actualmente las empresas.

Finalmente, la nueva versión del COSO ERM 2017 Gestión de Riesgos Empresariales (*Enterprise Risk Management - Integrated Framework*):

(...) aborda la evolución de la gestión de riesgos corporativos y la necesidad de que las organizaciones mejoren su enfoque de la gestión de riesgos para satisfacer las demandas de un entorno empresarial en evolución. La actualización destaca la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de establecimiento de estrategias como en la conducción del desempeño (*Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO), 2021*).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Inventario.

El inventario de una empresa es de suma importancia por cuanto representa la existencia física de la mercancía, materia prima, productos en proceso o productos acabados. Simbolizan la existencia de bienes almacenados que son determinados a la ejecución de una operación, ya sea de compra, venta, alquiler o transformación. Como sostiene (Fernández, 2017):

Un inventario, sea cual sea la naturaleza de lo que contiene, consiste en un listado ordenado y valorado de productos de la empresa. El inventario, por tanto, ayuda a la empresa al aprovisionamiento de sus almacenes y bienes ayudando al proceso comercial o productivo, y favoreciendo con todo ello la puesta a disposición del producto al cliente. (p.10).

La relación existente entre el inventario y la contabilidad es el núcleo central del comercio, de ahí radica la importancia de llevar un control adecuado de las transacciones que se relacionan con el inventario, con la finalidad de gestionar y tomar decisiones de forma correcta la organización. El autor (Terry L. Esper, 2017) destaca:

De acuerdo con las normas de información financiera (NIF), el principal marco de referencia de los estándares de contabilidad financiera, el inventario es un activo circulante. En particular, el inventario representa la “propiedad personal tangible que se mantiene para la venta en el curso ordinario de negocios, que está en proceso de producción para la venta, o bien, que se utiliza para consumirse en la producción actual”. En otras palabras, el inventario (en forma de “trabajo en proceso”, “materias primas” o “bienes terminados”) es un activo, pues representa la propiedad que es probable que se convierta en utilidades, ya que la meta final del inventario es facilitar las ventas de una organización. Por consiguiente, la contabilidad 101 indicaría que ese inventario se contabiliza correctamente en los estados financieros por registrarse en términos de valor monetario como un activo circulante en el balance general. (p.2)

2.2.2 Tipos de inventario.

(Fernández, 2017) señala en cuanto a los tipos de inventario:

La complejidad en los inventarios se halla en los distintos tipos de inventarios que se implementan en las empresas dado el giro comercial al que se dedican. La autora ha definido los siguientes tipos de inventarios en función de los tipos de materiales o productos que van a ser inventariados:

Según el momento:

- Inventario inicial.
- Inventario final.

Según la periodicidad:

- Inventario intermitente.
- Inventario perpetuo.

Según la forma:

- Inventario de materias primas.
- Inventario de productos en fabricación o en curso.
- Inventario de productos terminados.
- Inventario de suministros de fábrica.
- Inventario de mercancía.

Según la función:

- Inventario de tránsito.
- Inventario de ciclo.
- Inventario de seguridad.
- Inventario de previsión.

- Inventario de desacoplamiento.

Otros tipos:

- Inventario físico.
- Inventario mínimo. (pp.26-27)

2.2.3. Control de los inventarios.

“El control de inventario es el proceso por el cual una empresa administra las mercancías que mantiene en almacén. Esto, con el objetivo de recopilar información de la entrada y salida de los productos, buscando además el ahorro de costes.” (Control de inventario en Economipedia, 2021)

2.2.4. Valuación de inventarios.

La valuación de inventarios es el proceso en que se selecciona y se aplica una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios.

Entender el concepto, las características y las bases de los sistemas de valoración de inventarios es de gran importancia y utilidad para las empresas, ya que estos son los que verdaderamente establecen la producción que pueda tener un determinado periodo. Por tal motivo, los encargados de la empresa deben poseer la información atinente que permita la toma de decisiones correcta en cuanto al manejo que se le debe dar a este activo tan importante.

Sistema de inventario periódico.

Con este sistema, los mercantes establecen el valor de las existencias de productos a través de la ejecución de un conteo físico en forma periódica, el cual es llamado inventario inicial o final según sea el caso.

Sistema de inventario permanente.

Con este sistema la empresa conoce el valor de los artículos en existencia en cualquier instante, sin que sea necesario efectuar un conteo físico, por cuanto los movimientos de compra y venta de mercadería se reconocen directamente al momento de efectuar la transacción a su precio de costo.

Sistema de inventario FIFO.

(Fernández, 2017) manifiesta:

El sistema de valoración de inventarios FOFO (*Fist In – First Out*) sigue el sistema de valoración en el que cada producto tiene su propio valor, de forma que los más antiguos (los que más tiempo llevan en el almacén) son los que salen antes. (p.69)

Sistema de inventario LIFO.

(Fernández, 2017) en su obra argumenta:

El sistema de valoración de inventarios LIFO (*Last In – First Out*) sigue el sistema de valoración en el que cada producto tiene su propio valor y es diferenciado al igual que el sistema FIFO, aunque en este caso son los productos más nuevos (los que menos tiempo llevan en el almacén) los que salen antes, de ahí que sea un

sistema en desuso y no reconocido por las normas europeas y, por tanto, no incluido en el PGC (Plan General Contable). (p.70)

Sistema de inventario PMP.

(Fernández, 2017) indica:

Este sistema de valoración de inventarios se lleva a cabo a través de una fórmula para indicar un precio para todas las existencias del mismo tipo en el almacén. Cada vez que se produce una entrega, se vuelve a calcular el precio medio ponderado (PMP). Las salidas se realizan por el precio que están valoradas en el almacén. (p.71)

2.2.5. Control interno.

Las empresas están sujetas a una serie de riesgos que pueden afectar el alcance de sus metas y objetivos estratégicos, inclusive crean un considerable impacto negativo en relación con los diferentes grupos de interés. El control interno permite establecer un esquema organizado, que facilita a las altas gerencias a mantener el rumbo de la organización para alcanzar sus objetivos operativos y financieros mientras la empresa opera con razonabilidad, lo que permite minimizar eventos sorpresa que puedan afectar el adecuado funcionamiento de esta.

(Santillana González, 2015) define los siguientes conceptos relacionados con el control:

Control interno:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los

responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento y adhesión a la legislación; normatividad y las políticas prescritas por la administración. Es un proceso que incluye las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (pp. 48,49)

Deficiencia en el control interno:

Existe deficiencia en el control interno cuando no existe control; o bien cuando un control se diseña, implementa u opera de tal forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, riesgos en los procesos administrativos u operacionales que se siguen en una entidad, o incorrecciones en sus estados financieros. (p.49)

Deficiencia significativa en el control interno:

Deficiencia, o conjunto de deficiencias en el control interno que, según el juicio profesional del auditor (interno o externo), tiene la importancia suficiente para merecer la atención de los responsables del gobierno de la entidad. (pp.49-50)

Componentes de Control Interno según el marco de referencia COSO.

El sistema de control interno basado en el marco COSO está integrado de cinco componentes (Santillana González, 2015, pág. p. 79) refiere:

Ambiente de control

El ambiente de control comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de toda la organización. El consejo de administración y el director general establecerán la posición de alto nivel relativo a la importancia de este control, incluyendo las expectativas de los estándares de conducta. La administración reforzará esas expectativas en los diferentes niveles de la organización.

El ambiente de control comprende la integridad y los valores éticos de la organización, los parámetros aplicables al consejo de administración y su participación en el desempeño de sus responsabilidades de gobierno, la estructura organizacional y la asignación de responsabilidad y autoridad; los procesos para atraer, desarrollar y retener al personal competente; y los estímulos y reconocimientos por el buen desempeño. El resultado del ambiente de control tiene un impacto relevante en el sistema de control interno en su conjunto.

Evaluación de riesgos

Toda entidad se enfrenta a una gran variedad de riesgos, tanto internos como externos. Riesgo se define como la probabilidad de que un evento que pudiese

ocurrir afecte adversamente el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos en un ánimo de alcanzar los objetivos. La evaluación de los riesgos que pudieran afectar el logro de objetivos se debe dar a través de toda la entidad y tendrá que ser considerada su influencia relativa para el establecimiento de límites de tolerancia. De esta manera, la evaluación de riesgos es la base para determinar cómo serán administrados éstos.

Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que coadyuvan a asegurar las directrices administrativas para mitigar riesgos, con tendencia al logro de los objetivos esperados. Las actividades de control son realizadas en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos operativos o de negocio, y sobre el ambiente de tecnología utilizada. Pueden ser de naturaleza preventiva o correctiva e involucran todo tipo de procesos manuales o automatizados; así como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, y vigilancia y revisión del desempeño de la organización. La segregación de funciones es un ejemplo típico de selección y desarrollo de actividades de control. Cuando no existe una adecuada segregación de funciones, la administración deberá seleccionar y desarrollar actividades alternas de control.

Información y comunicación

La información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno y para soportar los objetivos de éste. La administración obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad, tanto para efectos internos como externos, que soporten el funcionamiento de los componentes del control interno.

La comunicación es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria. La comunicación interna es la que fluye en toda la entidad, y es un medio a través del cual la información se difunde a la organización, y se le da seguimiento; en ese orden, el personal habrá de recibir, con buena disposición, el mensaje de que el director general es responsable porque el control interno se adopte con la seriedad que merece. La comunicación externa corre en dos sentidos: la información relevante no se limitará, según sea el caso, únicamente a las partes externas; y proveerá información a esas partes en respuesta a los requerimientos y expectativas específicos.

Actividades de monitoreo

Evaluaciones sobre la marcha, o evaluaciones individuales, o cualquier combinación de éstas, que serán utilizadas para asegurar que están funcionando y se tienen presentes cada uno de los cinco componentes del control interno, incluyendo los controles relacionados con los principios de cada componente.

Las evaluaciones individuales, que se realizan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo del resultado de la evaluación de riesgos, las

evaluaciones de eficiencia sobre la marcha y otras consideraciones de la administración. Los hallazgos serán evaluados com-parándolos con los criterios establecidos por reguladores, y con el reconocimiento de estándares establecidos por el consejo de administración, los responsables del gobierno de la entidad o la administración. Las deficiencias determinadas serán comunicadas al consejo de administración o a la administración, según corresponda.

Principios de control interno COSO ERM 2017.

El marco de referencia COSO es un instrumento para la evaluación y gestión de riesgo que permite guiar a las empresas en la organización y el cumplimiento de objetivos, metas y estrategias corporativas. En su última actualización el Marco referencial **COSO ERM 2017** establece 20 principios:

Gobierno y Cultura.

1. Ejerce la función de supervisar los riesgos del consejo.
2. Establece estructuras operativas.
3. Define la cultura deseada.
4. Demuestra compromiso con los valores básicos.
5. Atrae, desarrolla y retiene al personal capacitado.

Estrategia y definición de objetivos.

6. Analiza el contexto de negocios.
7. Determina el apetito de riesgo.
8. Evalúa estrategias alternativas.
9. Formula objetivos de negocios.

Desempeño.

10. Identifica riesgos.
11. Evalúa la severidad de los riesgos.
12. Prioriza los riesgos.
13. Implementa las respuestas ante los riesgos.
14. Desarrolla la visión de la cartera.

Análisis y Revisión.

15. Evalúa cambios importantes.
16. Revisa los riesgos y el desempeño.
17. Busca mejorar la administración de riesgos empresariales.

Información, comunicación y presentación de informes.

18. Aprovecha la información y la tecnología.
19. Comunica información sobre los riesgos.
20. Elabora reportes de riesgos, cultura y desempeño.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

VETCOMER Ltda. es una empresa comercial registrada como depósito de Maderas, Materiales de Construcción, Ferretería e Insumos Agropecuarios, fue constituida en 1990, su edificio principal se ubica en Rancho Grande, costado sur de la plaza de deportes, edificio esquinero, Quepos, Aguirre, Puntarenas. Según reseña don Jorge Luis Rojas Elizondo, dueño de la empresa, en sus inicios, el negocio realizaba su actividad tanto en Parrita, cantón vecino, así como en Quepos.

Después de algunos años, la empresa decidió desprenderse de la tienda ubicada en Parrita, pues aunque toda la actividad que inicialmente realizaba (supermercado veterinaria recaudador del Instituto Costarricense de Electricidad, tienda, entre otros) caminaba muy bien, se vio afectada por las grandes inundaciones que causó el huracán Cesar, por tanto, se tomó la decisión de liquidar el negocio para cubrir sus compromisos financieros con las entidades bancarias y enfocarse únicamente en la tienda ubicada en Quepos.

La empresa procedió a adquirir un inmueble ubicado en el centro de Quepos, el cual posteriormente vendió para ubicarse en las instalaciones actuales desde hace ya varios años, funcionando como negocio de ferretería, materiales de construcción e insumos agropecuarias entre otros.

En treinta años de funcionamiento del negocio, su propietario ha visto crecer sus operaciones, de modo tal que, actualmente se cuenta con dos locales comerciales con una extensión de más de ocho mil metros cuadrados, en donde cuenta con gran variedad de productos tales como agregados, block cemento, varilla, zinc, y una amplia variedad de acabados para todos los tipos de presupuestos. Siempre tratando de ser la primera opción en precio y calidad a nivel del cantón y lugares vecinos.

La empresa cuenta con treinta colaboradores, distribuidos en choferes repartidores, vendedores guarda y personal administrativo.

Dentro de sus principales proveedores se encuentran Aceros Abonos Agro, Mayoreo Abonos Agro, Distribuidora ARSA, Sur Química, El Colono Veterinario, COFERSA y GTM de Costa Rica.

Así mismo, la empresa no es una empresa formal como en otras, es decir, no tiene una estructura organizacional, ni cuenta con objetivos definidos, un plan de trabajo formal, proyecciones, así como un propósito, misión, visión o valores.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) define el concepto de investigación como:

(...) conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. Los fenómenos pueden ser tan variados como el universo mismo: comportamientos, sentimientos y emociones, enfermedades, procesos psicológicos, organizaciones sociales (comunidades, empresas, etc.), valores y actitudes de los individuos, actividades en las distintas profesiones, y un sinnúmero de otras cuestiones. (pág. 4)

Partiendo de este concepto, en el presente capítulo se dará a conocer el enfoque, alcance, diseño, unidad de análisis u objeto de estudio, instrumentos de recolección de la información, variables categorías y estrategia de análisis de datos que se emplearán en la investigación.

3.1 ENFOQUE

De acuerdo con (Pimienta, De la Orden, & Estrada, 2018) en relación con el enfoque cuantitativo refieren:

“(...) se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio, y para ello formula preguntas muy específicas acerca de cómo y cuándo tiene lugar el fenómeno estudiado,

permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números, para su análisis racional y objetivo.” (pág. 36)

(Bernal, 2016) explica que el enfoque cualitativo:

“(…) de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2005), se orienta a profundizar en el estudio de casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar, describir e interpretar el fenómeno (situación o sujeto) social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos que están dentro de la situación estudiada.” (pág. 72)

(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) define el enfoque mixto:

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.” (pág. 612)

La investigación llevada a cabo es de naturaleza mixta por cuanto será determinante la recopilación de información y su correspondiente análisis para conocer las causas que originan el problema y corroborar los objetivos del estudio.

3.2 ALCANCE

Según (Pimienta, De la Orden, & Estrada, 2018), las investigaciones pueden ser consideradas:

- a) **Exploratorias.** En ocasiones también se les denomina estudios piloto; su finalidad o propósito es identificar los aspectos fundamentales del fenómeno, el objeto o la problemática analizada, así como determinar los métodos y los procedimientos más adecuados para la realización de posteriores investigaciones. Es decir, el desarrollo de este tipo de investigación permite obtener resultados que, a su vez, dan lugar a nuevas investigaciones cuyo objetivo es la comprobación de dichos resultados. (pág. 57)
- b) **Descriptiva.** Busca identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen o explican determinados fenómenos o problemáticas, basándose en el método analítico. En ocasiones, permite el desarrollo de conocimientos que también pueden servir de base para la realización de investigaciones más profundas sobre el tema o problemática estudiada. (pág. 57)
- c) **Correlacional.** Son investigaciones cuyo propósito es evaluar o medir la relación entre dos o más variables o conceptos. Conjuga elementos deductivos e inductivos y establece la presencia de dos variables en la ocurrencia de un fenómeno, evento o situación. (pág. 58)
- d) **Explicativa.** Mientras que las anteriores modalidades de investigación permiten conocer en qué consiste el objeto de estudio, ésta recupera y conjuga elementos deductivos e inductivos con el propósito de determinar el porqué de dicho objeto o problemática, así como establecer relaciones de causa y efecto entre los elementos que lo componen, y entre el fenómeno estudiado y su entorno. (pág. 58)

La investigación es de carácter mixto (exploratoria-descriptiva):

Exploratoria. Por cuanto será necesario conocer aspectos de la empresa tales como antecedentes, estructura organizacional y funcionamiento de esta, a través de las diferentes técnicas de recolección de datos con la finalidad de identificar los aspectos elementales que guarden relación con el manejo del inventario de la compañía estudiada, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021.

Así mismo, se considera Descriptiva por cuanto se busca identificar y describir a partir del análisis de los datos obtenidos, aspectos fundamentales relacionados con el control interno del inventario en la empresa con la finalidad de establecer los métodos y procedimientos que permitan un adecuado control interno en ese rubro a partir de un análisis de los datos obtenidos.

3.3 DISEÑO

La investigación es de carácter mixto y se utilizará en método de la teoría fundamentada, que es una técnica de investigación que utiliza los datos obtenidos en el campo por los investigadores, tomándola como base para la elaboración de la teoría que servirá de sustento para el estudio; es decir, la teoría se elabora a partir de la idea de realidad que tienen las personas participantes de la investigación.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1. Población.

Se refiere al conjunto de elementos que se quiere investigar, estos elementos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo de personas.

En la investigación la población a estudiar es el Gerente General, Proveedor, la Auxiliar Contable, Cajera, vendedor y el Encargado de Bodega. Estas personas se eligieron para las entrevistas por cuanto poseen un gran conocimiento a nivel general de la empresa.

3.4.2 Tipo de muestra.

(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) refiere que la muestra “(...) se refiere al conjunto de elementos que se quiere investigar, estos elementos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo de personas.” (pág. 427)

En la investigación se empleará la técnica de muestreo probalístico aleatorio, por cuanto el estudio requiere profundizar lo concerniente al inventario desde el punto de vista de control.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión:

Tabla 1

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Gerente General	Gerente General con menos de 5 años de experiencia supervisión de personal.
Proveedor	Proveedor con menos de 5 años de experiencia en labores relacionadas con la adquisición de productos ferreteros y de la construcción.
Auxiliar Contable	Auxiliar contable con menos de 3 años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

Cajera	Cajera con menos de 2 años de experiencia relacionada con el puesto.
Vendedor	Vendedor con menos de 3 años en venta de productos ferreteros y de construcción.
Encargado de Bodega	Encargado de Bodega con menos de 5 años de experiencia en el manejo de inventarios.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

3.4.4 Consideraciones éticas.

La investigación mixta descubre la realidad de manera dinámica, se interesa en examinar el contexto subjetivo de los sujetos de estudio, esto genera que la palabra “ética” gane gran relevancia; por cuanto se trata de efectuar el estudio de forma en que pueda dar respuestas a las preguntas de investigación, sin que esto conlleve a un daño o intromisión a la vida de los participantes.

Cada fase de un estudio de investigación sobrelleva disyuntivas éticas determinadas, que los investigadores deben saber identificar y operar de manera que el trabajo investigativo se pueda ejecutar con el mayor éxito creando una contribución positiva, para los participantes y en el contexto en el que se llevó a cabo la investigación.

En la investigación se tomarán las siguientes consideraciones éticas:

- a) Se brindará a los sujetos de estudio la información relacionada con la investigación en un lenguaje y forma de fácil comprensión.
- b) Se dará a conocer el propósito de la investigación, los procedimientos que se realizarán y de qué manera se utilizará la información recopilada.
- c) Se informará y permitirá a las personas entrevistadas la opción de participar o no en la investigación y que tienen el derecho a retirarse en cualquier momento.

- d) Se permitirá que el entrevistado cambie de opinión, a decidir que la investigación no concuerda con sus intereses y preferencias, y a retirarse sin ninguna consecuencia.
- e) Se respetará la privacidad y confidencialidad de la información suministrada, cuando así lo solicite el entrevistado.
- f) Se informará a los sujetos sobre los resultados de la investigación al término de esta.

Finalmente, en la investigación los sujetos de estudio serán contactados por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajería de texto, visitas presenciales a la empresa y reuniones en sus sitios de trabajo.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

“La recopilación de datos implica un análisis e investigación a profundidad. Los métodos de recolección de datos se enfocan principalmente en obtener ideas, razonamientos y motivaciones, por lo que profundizan en términos de investigación.

Entrevistas individuales: Uno de los instrumentos de recopilación de datos más utilizados para la investigación cualitativa, principalmente por su enfoque personal. El entrevistador o investigador recopila datos directamente del entrevistado de manera individual.

La entrevista puede ser informal y no estructurada, es decir, conversacional. Las preguntas que se formulan son en su mayoría preguntas abiertas y espontáneas, y el entrevistador permite que el flujo de la entrevista dicte las siguientes preguntas.

Grupos focales: Esto se lleva a cabo en un entorno de discusión grupal. El grupo está limitado a 6-10 personas y se asigna un moderador para dirigir la discusión en curso. Dependiendo de los datos seleccionados, los miembros de un grupo pueden tener algo en común.

Mantenimiento de registros: Otro de los métodos de recolección de datos es el de registros, el cual hace uso de los documentos confiables ya existentes y de fuentes similares de información como las fuentes de datos.

Proceso de observación: En este método de recopilación de datos cualitativos, el investigador se introduce al entorno en el que se encuentran sus encuestados, observa atentamente a los participantes y toma notas. Esto se conoce como el proceso de observación. Además de tomar notas, se pueden utilizar otros métodos de recolección de datos como la grabación de audio y video, fotografías y otros métodos similares.

Estudios longitudinales: Este método de recopilación de datos se lleva a cabo repetidamente en la misma fuente de datos durante un período de tiempo prolongado. Es un método de investigación observacional que dura unos años y en algunos casos puede continuar durante décadas.

El objetivo de este método de recopilación de datos es encontrar correlaciones mediante un estudio empírico de sujetos con rasgos comunes.

Estudios de caso: En este método, los datos se recopilan mediante un análisis profundo de estudios de caso. La versatilidad de este método se demuestra en cómo se puede utilizar para analizar tanto temas simples, como los complejos.”

(QuestionPro, s.f.)

Para la recolección de información para el estudio se empleará la entrevista por cuanto se considera fundamental interactuar directamente con las personas para lograr obtener claridad en cuanto a la información que se pretende recabar, así mismo, se utilizará la técnica de observación ya que es una herramienta que facilita conocer lo que sucede en el contexto del estudio, permitiendo la obtención de un mayor número de datos para la investigación.

3.6. VARIABLES

Tabla 2

Cuadro de operación de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
a) Identificar los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., vigentes en el segundo semestre del 2021.	Control de Inventarios	Es el proceso por el cual una empresa administra las mercancías que mantiene en almacén. Esto, con el objetivo de recopilar información de la entrada y salida de los productos, con la finalidad de disminuir los costos y evitar el fraude.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista. ✓ Observación.
b) Analizar la viabilidad de aplicación del modelo de control COSO ERM 2017 al inventario de mercadería, con fines de validar su uso en la empresa costarricense VETCOMER, LTDA.	Modelo de control	Conjunto de procesos que parten de las principales áreas claves dentro del sistema organizacional con el fin de diseñar indicadores y estándares basados en los planes y programas estratégicos intentados por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista. ✓ Observación.
c) Establecer una propuesta de sistema de control interno con base en el modelo COSO ERM 2017, que sea aplicable al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022.	Sistema de Control Interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista. ✓ Observación.

Fuente: Elaboración propia, 2021

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Según el portal (QuestionPro, s.f.) el análisis de datos es:

“(…) la ciencia que se encarga de examinar un conjunto de datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones, o simplemente ampliar los conocimientos sobre diversos temas.

El análisis de datos consiste en someter los datos a la realización de operaciones, esto se hace con la finalidad de obtener conclusiones precisas que nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos, dichas operaciones no pueden definirse previamente ya que la recolección de datos puede revelar ciertas dificultades.

Para el análisis de datos de la investigación se realizará el siguiente proceso:

- i. Recolección de datos mediante la realización de entrevistas, pruebas de campo, consulta de libros y documentos relacionados con el tema estudiado.
- ii. Captura, transcripción y ordenen de la información mediante grabación en formato digital en el caso de las entrevistas, y para el caso de las observaciones, a través de fotografías o bien en notas adicionales que se consideren relevantes para la investigación.
- iii. Codificar la información: la información obtenida se agrupará por categorías que reúnen las ideas, conceptos o argumentos equivalentes descubiertos durante el proceso de recolección de la información.
- iv. Integrar la información: se evaluará y analizará con detalle, cada cita textual, con el fin de determinar qué aporta al estudio. Una vez realizado el proceso, se relacionarán entre si con la finalidad de dar la explicación correspondiente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se incorpora el detalle de los resultados obtenidos de las pruebas de campo realizadas, en las que se encuentra la toma física, observaciones, entrevistas y cuestionarios aplicados detalladamente los resultados, siguiendo el orden de los objetivos específicos.

Objetivo específico N° 1. Evaluar los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., vigentes en el segundo semestre del 2021.

Tabla 3
Muestra Inventario para toma física

Código	Descripción	Saldo Unidades
390799	PISO CERAMICO GENOVA PINO 42.5X42.5 3006663	398
37885	TORNILLO CARROCERIA 3/8 X 5 1/2	3.296
390155	SUR KINGEL ISO BCO.MANUAL LINEA 50040 1/4	19
2808	SWITCH DE ENCENDIDO PARA MAQUINA LINCOLN 225GLM	1
387200	ESLABON CADENA 1/4 F16150	2
392074	JUEGO CUBOS 1/4 45 PZ 10T43PM	18
390341	BROCA METAL HSS 15/64 DW131564	175
390518	ROTULO " DISCAPACITADO RAMPA ASCENSO"	3
30903	REDUCCION BUSHING HG 1 X 3/4	27
395770	CAJA EMT PARA 2 GANG	1.995
7623	LAMPARA PARED 25402-bn-1w	11
11226	CONDOLETA 1 1/2" BOTAGUA	42
7730	REFLECTOR SPOT RAYADO ALUMINIO VERDE H-750/V EXN-5	7.555
386717	JAQUIMA ROCET	19
395906	AZULEJO LIGTH BLUE 20X30 3003900	19.970
13569	ROMANA RESORTE 25 K	1
390582	EMPOTRABLE PARA SUELO EXTERIOR 4.5W RF-60047	6
11791	GRILLETE GALVANIZADO 3/8-10MM	109
386733	REPUESTO 45-MAQ 010-017 ILCO CEPILLO 814-00-51	2
388540	ALIMENTO P/ POLLOS POR KILO	121

5092	CODO PVC LISO 1 1/2" 90°	27.035
6537	PERLIN HG 2X4 EN 1.50 (1/16)	10.995
1746	ENTEROL	84
10661	REVESTIMIENTO LISO INTERIOR CUBETA LANCO	6
395804	VIGA WF 8X28X40 EN 12.2 MTS	2.000
393533	TRONZADORA TOTAL 14" UTS9203556	1
5059	CANOA PVC TIPO COLONIAL 4mts	22.206
394699	JUEGO MACHOS 1/4-20 UNC	1
387352	M22-K01 BLOQUE D/CONTACTOR FRONTAL 1NC	12
385421	CERRADURA YALE MY5107 US5 10307	407
38246	TORNILLO ESTUFA 5/32X1 1/2	25.874
391479	FUSILADE 12.5ec 250ml	18
388262	CAT CHOW DELI MIX 6X 1.5 MX	56
389950	TIJERA HOJALATERO FORRADA 10" 524101	2.375
390192	LIMA PLANA PARA BAJAR GUIAS #8 BAHCO	9
388281	NIPLE PLAST.P/EMBOLO CACHERA BAÑO TW L650	165
391314	SERRUCHO TOTAL P/GYPSUM 12" THCS3006	29
4587	BISAGRA INDUMA DORADA C/TORNILLO 3"	198
11474	DISCO P/LIJAR 4 1/2 GRANO 40	25
390245	APAGADOR SENCILLO L4001/0	3
10595	CANDADO YALE Y110/70/141 BL 70mm LATON.	125
40539	BOMBILLO LED A60 E27 9W ANTI-INSECTOS 38982	403
5290	TUBO PVC SANITARIO 4" AMANCO	7.345
2058	PRAFENTEL-3 30ML	184
393157	LITTLE GIANT PES-700-PW 57 W 115V-1F	203
11661	T 90 RAPIDA DE 2"	6
390263	PICHINGA 5 GALONES COLOR (ECOTANK)	20.581
393133	MOTOGUADAÑA AOSHENG 43CC CG430B	2
396537	EPOBECC TAP FINISH COMPONENT 86085-999-14	1.995
11544	GRASA SPRAY HARDEX	4

Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: Saldos de la muestra calculada para la toma física al 20 de setiembre de 2021, según el sistema informático utilizado.

Tabla 4*Diferencias detectadas en toma física*

Código	Descripción	Saldo Sistema	Existencias Quepos	Existencias Paquita	Total Unidades	Diferencia
390799	PISO CERAMICO GENOVA PINO 42.5X42.5 3006663	398	0	0	0	-398,16
37885	TORNILLO CARROCERIA 3/8 X 5 1/2	3.296	0	20	20	-3.276,00
390155	SUR KINGEL ISO BCO.MANUAL LINEA 50040 1/4	19	0	0	0	-19,00
2808	SWITCH DE ENCENDIDO PARA MAQUINA LINCOLN 225GLM	1	0	0	0	-1,30
387200	ESLABON CADENA 1/4 F16150	2	24	0	24	22,00
392074	JUEGO CUBOS 1/4 45 PZ 10T43PM	18	0	0	0	-18,00
390341	BROCA METAL HSS 15/64 DW131564	175	0	0	0	-175,00
390518	ROTULO " DISCAPACITADO RAMPA ASCENSO"	3	0	0	0	-3,00
30903	REDUCCION BUSHING HG 1 X 3/4	27	5	0	5	-22,00
395770	CAJA EMT PARA 2 GANG	1.995	75	5	80	-1.915,00
7623	LAMPARA PARED 25402-bn-1w	11	0	0	0	-11,00
11226	CONDOLETA 1 1/2" BOTAGUA	42	16	12	28	-14,00
7730	REFLECTOR SPOT RAYADO ALUMINIO VERDE H-750/V EXN-5	7.555	0	0	0	-7.555,00
386717	JAQUIMA ROCET	19	5	0	5	-13,66
395906	AZULEJO LIGTH BLUE 20X30 3003900	19.970	0	0	0	-19.970,00
13569	ROMANA RESORTE 25 K	1	0	0	0	-1,00
390582	EMPOTRABLE PARA SUELO EXTERIOR 4.5W RF-60047	6	0	0	0	-6,00
11791	GRILLETE GALVANIZADO 3/8-10MM	109	0	12	12	-97,00
386733	REPUESTO 45-MAQ 010-017 ILCO CEPILLO 814-00-51	2	0	0	0	-2,14
388540	ALIMENTO P/ POLLOS POR KILO	121	26	0	26	-95,00
5092	CODO PVC LISO 1 1/2" 90°	27.035	52	33	85	-26.950,00
6537	PERLIN HG 2X4 EN 1.50 (1/16)	10.995	17	66	83	-10.912,00
1746	ENTEROL	84	15	0	15	-69,00
10661	REVESTIMIENTO LISO INTERIOR CUBETA LANCO	6	0	0	0	-6,00
395804	VIGA WF 8X28X40 EN 12.2 MTS	2.000		0	0	-2.000,00
5059	CANOA PVC TIPO COLONIAL 4mts	22.206	5	21	26	-22.179,75

394699	JUEGO MACHOS 1/4-20 UNC	1	0	0	0	-1,00
387352	M22-K01 BLOQUE D/CONTACTOR FRONTAL 1NC	12	0	0	0	-12,00
385421	CERRADURA YALE MY5107 US5 10307	407	0	8	8	-399,00
38246	TORNILLO ESTUFA 5/32X1 1/2	25.874	0	70	70	-25.804,00
391479	FUSILADE 12.5ec 250ml	18	17	0	17	-1,00
388262	CAT CHOW DELI MIX 6X 1.5 MX	56	0	0	0	-56,00
389950	TIJERA HOJALATERO FORRADA 10" 524101	2.375	1	0	1	-2.374,00
390192	LIMA PLANA PARA BAJAR GUIAS #8 BAHCO	9	12	2	14	5,00
388281	NIPLE PLAST.P/EMBOLO CACHERA BAÑO TW L650	165	38	2	40	-125,00
391314	SERRUCHO TOTAL P/GYPSUM 12" THCS3006	29	0	1	1	-28,00
4587	BISAGRA INDUMA DORADA C/TORNILLO 3"	198	0	0	0	-198,00
11474	DISCO P/LIJAR 4 1/2 GRANO 40	25	0	0	0	-25,00
390245	APAGADOR SENCILLO L4001/0	3	0	0	0	-3,00
10595	CANDADO YALE Y110/70/141 BL 70mm LATON.	125	7	0	7	-118,00
40539	BOMBILLO LED A60 E27 9W ANTI-INSECTOS 38982	403	22	2	24	-379,00
5290	TUBO PVC SANITARIO 4" AMANCO	7.345	4	0	4	-7.341,04
2058	PRAFENTEL-3 30ML	184	11	0	11	-173,00
393157	LITTLE GIANT PES-700-PW 57 W 115V-1F	203	0	0	0	-203,00
11661	T 90 RAPIDA DE 2"	6	8	0	8	2,00
390263	PICHINGA 5 GALONES COLOR (ECOTANK)	20.581	0	13	13	-20.568,00
393133	MOTOGUADAÑA AOSHENG 43CC CG430B	2	1	0	1	-1,00
396537	EPOBECC TAP FINISH COMPONENT 86085-999-14	1.995	7	0	7	-1.988,00
11544	GRASA SPRAY HARDEX	4	0	0	0	-4,00

Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: La tabla representa las diferencias encontradas al efectuar la conciliación de los saldos en sistema y la toma física realizada.

Tabla 5*Detalle de artículos con dos códigos*

Código	Descripción	Segundo código
395770	CAJA EMT PARA 2 GANG	10616
7730	REFLECTOR SPOT RAYADO ALUMINIO VERDE H-750/V EXN-5	386104
388540	ALIMENTO P/ POLLOS POR KILO	11024

Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: Detalle de los artículos que utilizan dos códigos diferentes para una misma descripción, según se pudo identificar al efectuar la toma física realizada.

Tabla 6*Detalle de Artículos no ubicados durante la toma física*

Código	Descripción	Cantidad
386733	REPUESTO 45-MAQ 010-017 ILCO CEPILLO 814-00-51	2
387352	M22-K01 BLOQUE D/CONTACTOR FRONTAL 1NC	12
393157	LITTLE GIANT PES-700-PW 57 W 115V-1F	203

Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: Lista con el detalle de los artículos que no lograron ubicarse durante la toma física efectuada.

Ilustración 2

Pasillo y estantes sin rotulación en estantes y pasillos



Descripción: Fotografía de los estantes y pasillos ubicados en la tienda de Paquita, en la que se aprecia la inexistencia de rotulación que permita ubicar los bienes con facilidad.

Ilustración 3

Espacio de exhibición sin rotulación en estantes y pasillos



Descripción: Fotografía del espacio de exhibición en la tienda de Paquita, en la que se puede visualizar la inexistencia de rotulación que permita ubicar los bienes con facilidad.

Ilustración 4*Bodega de Materiales sin rotulación en anaqueles*

Descripción: Imagen de la bodega de materiales ubicada en Paquita, se evidencia la falta de rotulación de los anaqueles.

Ilustración 5

Cajas con mercadería dañada. Ubicación Quepos



Descripción: Fotografía de mercadería dañada y con polvo, situada en los pasillos de la tienda de Quepos.

Ilustración 6

Mercadería dañada. Ubicación Paquita



Descripción: Imagen de la mercadería dañada que se ubica y acumula en la bodega de materiales de las instalaciones de Paquita.

Objetivo específico N° 2. Examinar el modelo de control COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería, con fines de validación de su uso en la empresa costarricense VETCOMER, LTDA.

Componente 1. Gobierno y Cultura

Principio 1. Ejercer la función de supervisar los riesgos del consejo.

1. ¿Existe una asignación de responsabilidades para supervisión y control continuo de los procesos dentro de la empresa?

Ilustración 7

Resultados pregunta 1



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 1 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

2. ¿Cuándo se toma una decisión dentro de la empresa hay un responsable de notificar al personal?

Ilustración 8

Resultados pregunta 2



Fuente: Elaboración propia, 2021

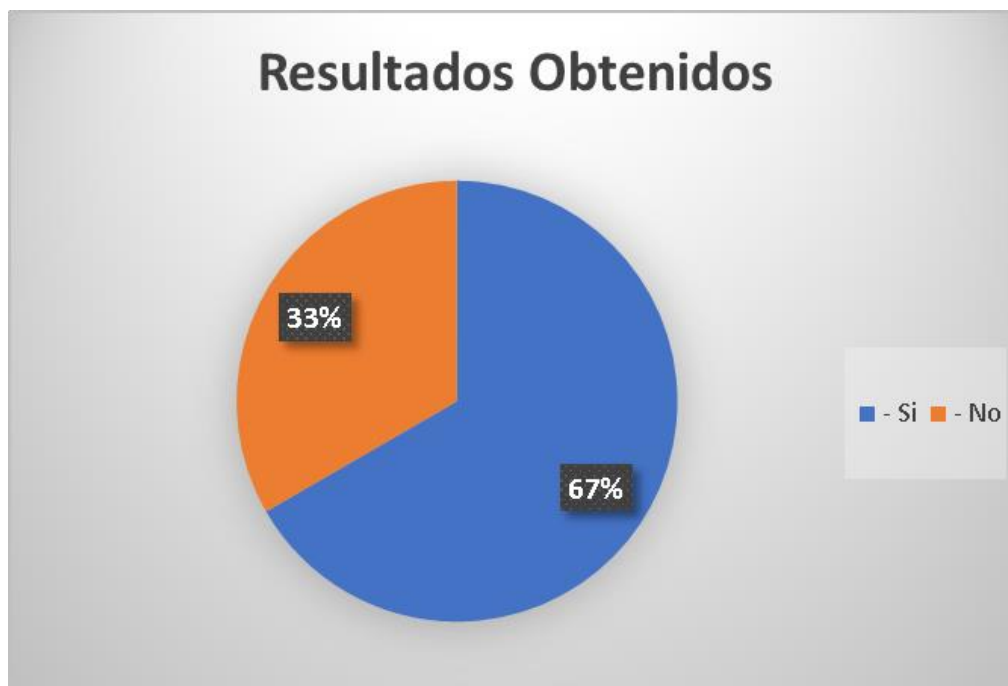
Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 2 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 2: Establecer estructuras operativas.

3. ¿Existen normas o reglamentos que guíen los procesos dentro de la ferretería?

Ilustración 9

Resultados pregunta 3



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 3 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

4. ¿Existen políticas y procedimientos internos para los procesos dentro de la empresa?

Ilustración 10

Resultados pregunta 4.



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 4 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

5. ¿El sistema informático que se usa tolera todo el proceso de la empresa?

Ilustración 11

Resultados pregunta 5



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 5 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

6. ¿La persona encargada de la supervisar y controlar los procesos es independiente a la persona que administra la ferretería?

Ilustración 12

Resultados pregunta 6



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 6 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 3: Define la cultura deseada

7. ¿Se han cumplido los objetivos formulados en la ferretería?

Ilustración 13

Resultados pregunta 7



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 7 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 4: Demuestra compromiso en los valores claves

8. ¿Se efectúan reuniones habituales con todo el personal para identificar nuevos riesgos en los procesos de la ferretería?

Ilustración 14

Resultados pregunta 8



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 8 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

9. ¿Se considera la opinión el sentir del personal para la toma de decisiones para cada proceso?

Ilustración 15

Resultados pregunta 9



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 9 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 5: Atrae, Desarrolla y retiene a profesionales capacitados

10. ¿Existe un responsable que oriente al personal cuando surjan dudas relacionadas al manejo del inventario?

Ilustración 16

Resultados pregunta 10



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 10 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

11. ¿Se mide el rendimiento del personal en relación con el alcance de los objetivos de la empresa?

Ilustración 17

Resultados pregunta 11



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 11 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

12. ¿Se evalúa el clima laboral dentro de la ferretería?

Ilustración 18

Resultados pregunta 12



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 12 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

13. ¿Se realizan capacitaciones periódicas dentro de cada área o departamento de la ferretería?

Ilustración 19

Resultados pregunta 13



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 13 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Componente: Estrategia y establecimiento de objetivos.

Objetivo: Evaluar si las estrategias de la ferretería son congruentes con la misión, visión y valores e integrada en su definición.

Principio 6: Analiza el contexto empresarial

14. ¿La ferretería ha definido su misión dentro de su plan estratégico?

Ilustración 20

Resultados pregunta 14.



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 14 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

15. ¿Se ha establecido la visión de la ferretería?

Ilustración 21

Resultados pregunta 15



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 15 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

16. ¿La ferretería tiene definidos sus principios y valores?

Ilustración 22

Resultados pregunta 16



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 16 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

17. ¿La ferretería ha definido objetivos específicos?

Ilustración 23

Resultados pregunta 17



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 17 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 7: Define el apetito de riesgos

18. ¿Se han identificado los riesgos en cada proceso de la ferretería?

Ilustración 24

Resultados pregunta 18



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 18 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

19. ¿La estrategia y objetivos del negocio son congruentes con la misión, visión y los valores?

Ilustración 25

Resultados pregunta 19



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 19 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 8: Evalúa estrategias alternativas

20. ¿Se han determinado alternativas para mitigar el riesgo existente?

Ilustración 26

Resultados pregunta 20



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 20 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 9: Formula objetivos de Negocio

21. ¿Se actualiza periódicamente las estrategias definidas?

Ilustración 27

Resultados pregunta 21



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 21 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

22. ¿Las estrategias sostienen los objetivos de la empresa?

Ilustración 28

Resultados pregunta 22



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 22 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

23. ¿Posee la ferretería estrategias alternas para el alcance de sus objetivos?

Ilustración 29

Resultados pregunta 23



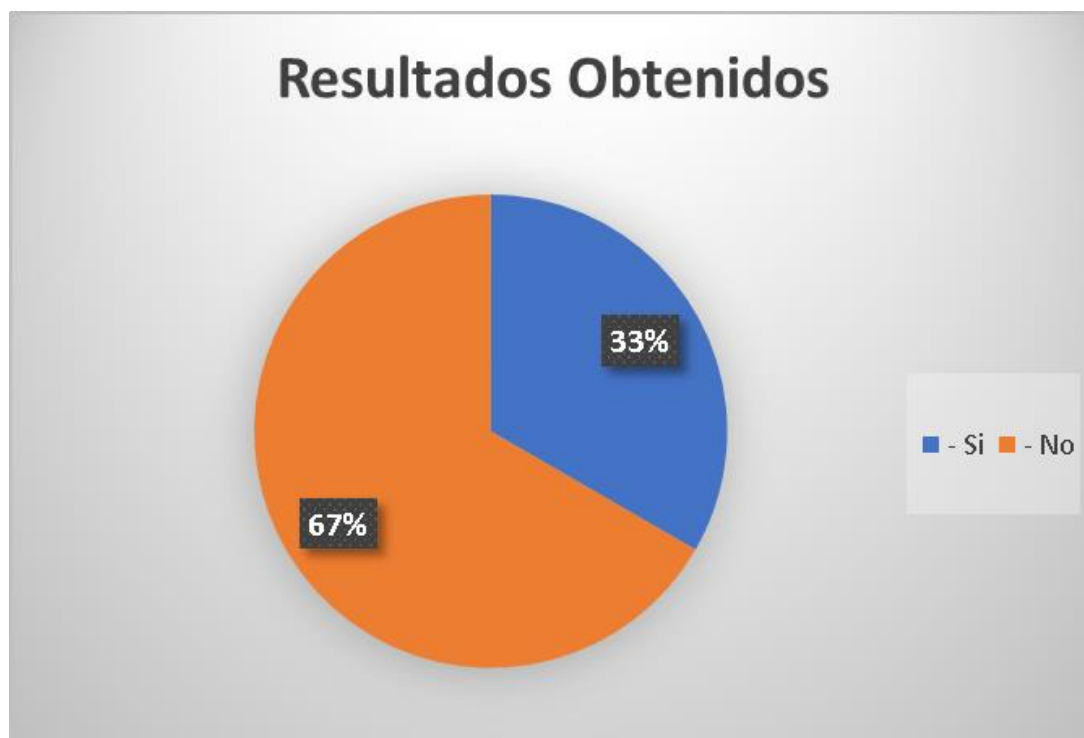
Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 23 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

24. ¿Se han definido objetivos para dar seguimiento del desempeño y dar soporte al logro de los objetivos específicos?

Ilustración 30

Resultados pregunta 24



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 24 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Componente: Desempeño

Objetivo: Conocer si en de la ferretería se tienen prácticas que faciliten la toma de decisiones, alcance de objetivos, estrategias por medio de la identificación de riesgos y respuesta a los mismos.

Principio 10: Identifica el riesgo

25. ¿La ferretería posee un procedimiento para identificar los posibles riesgos en las actividades que realizan?

Ilustración 31

Resultados pregunta 25



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 25 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

26. ¿Los riesgos en ejecución de los controles internos están claramente identificados?

Ilustración 32

Resultados pregunta 26



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 26 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 11: Evalúa la gravedad del riesgo

27. ¿La ferretería conoce los riesgos de no acatar las leyes y regulaciones relacionadas con la actividad que realiza?

Ilustración 33

Resultados pregunta 27



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 27 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

28. ¿Existen procedimientos definidos que permitan cumplir con las leyes y regulaciones que corresponden al manejo de los recursos de la ferretería?

Ilustración 34

Resultados pregunta 28



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 28 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 12: Prioriza riesgos

29. ¿Se evalúa el riesgo de fraude en las diferentes actividades de la ferretería?

Ilustración 35

Resultados pregunta 29



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 29 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

30. ¿Los procedimientos establecidos orientan a prevenir y descubrir el fraude?

Ilustración 36

Resultados pregunta 30



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 30 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

31. ¿En la evaluación de riesgos se toma en cuenta el fraude?

Ilustración 37

Resultados pregunta 31



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 31 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

32. ¿La ferretería ha dispuesto un plan de riesgos definidos en el que se identifica su probabilidad de ocurrencia e impacto?

Ilustración 38

Resultados pregunta 32



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 32 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 13: Implementa respuestas ante los riesgos

33. ¿La ferretería posee procedimientos para aminorar riesgos reconocidos por fraude, y para prevenir, descubrir y decretar el fraude?

Ilustración 39

Resultados pregunta 33



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 33 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

34. ¿Se evalúa periódicamente el desempeño con el fin de identificar riesgos en el manejo de inventarios y asegurar las acciones mitigatorias antes los riesgos identificados?

Ilustración 40

Resultados pregunta 34



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 34 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

35. ¿Se tiene y usa una herramienta de gestión de autoevaluación para la identificación de riesgos?

Ilustración 41

Resultados pregunta 35



Fuente: Elaboración propia, 2021

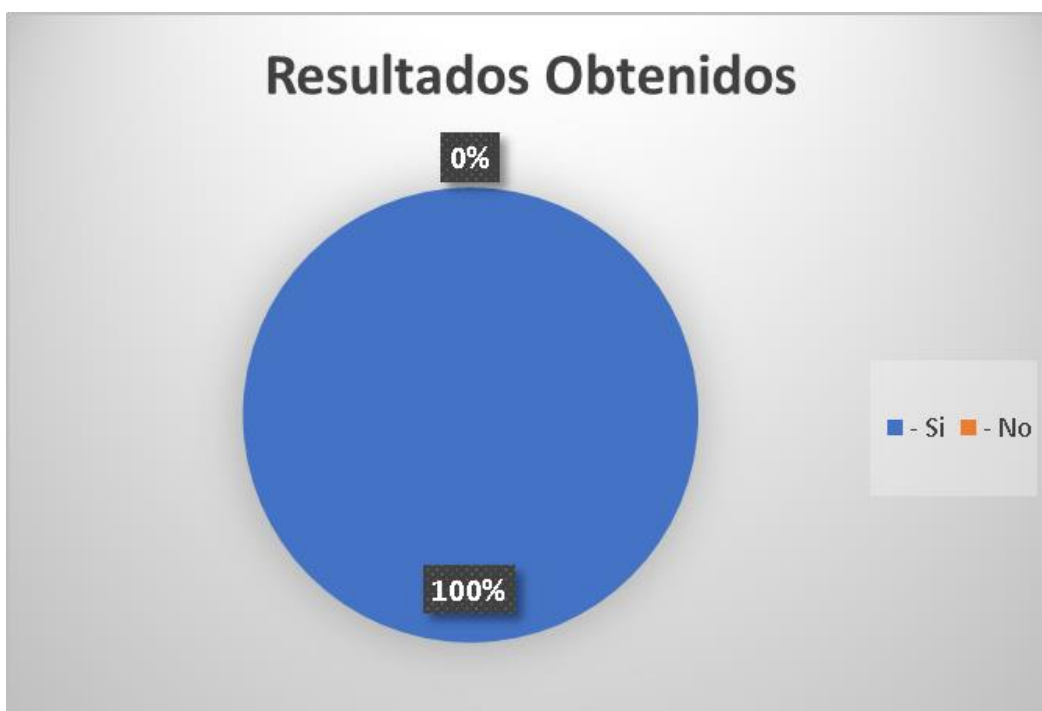
Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 35 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 14: Desarrolla una visión a nivel de cartera

36. ¿Se cuenta con expedientes con la información requerida para otorgar créditos?

Ilustración 42

Resultados pregunta 36



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 36 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

37. ¿Se posee un sistema de información fiable para la obtención del historial crediticio de los clientes que solicitan crédito?

Ilustración 43

Resultados pregunta 37



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 37 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Componente: Análisis y Revisión

Objetivo: Conocer si la ferretería evalúa el riesgo y desempeño con la finalidad de mejorar la gestión de riesgo.

Principio 15: Evalúa cambios significativos

38. ¿Se identifica y valoran los cambios en el ambiente interno y externo para establecer su huella en la gestión de riesgos y el cumplimiento de la estrategia?

Ilustración 44

Resultados pregunta 38



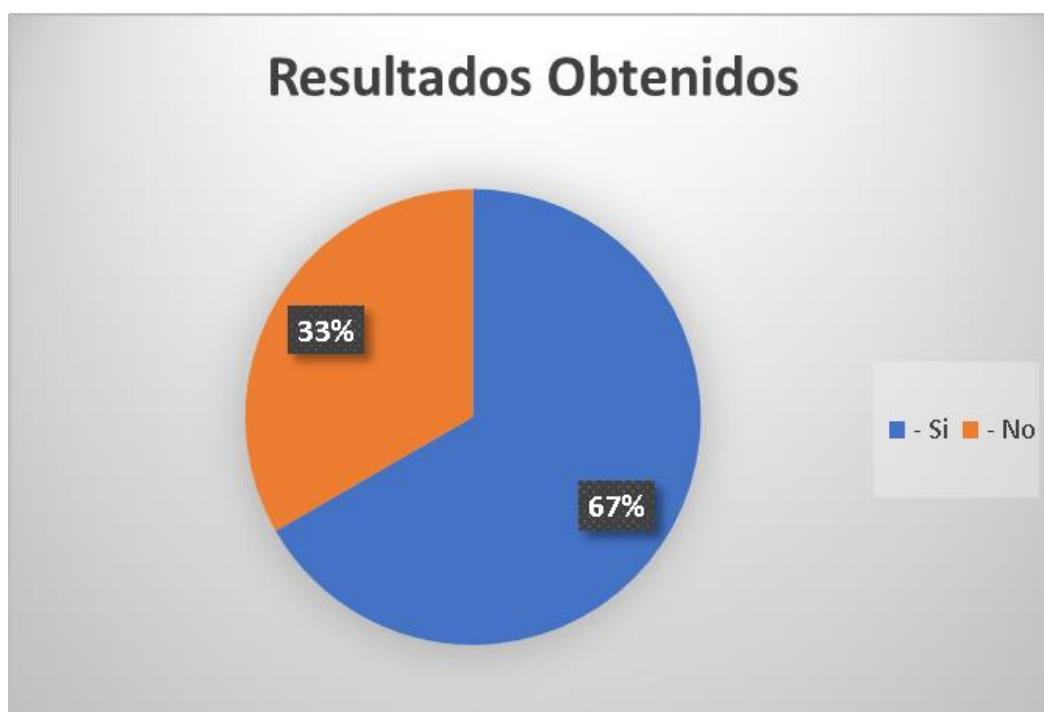
Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 38 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

39. ¿La ferretería adecua su estrategia ante los cambios en el entorno?

Ilustración 45

Resultados pregunta 39



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 39 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 16: Revisa el riesgo y el desempeño

40. ¿Se compara el desempeño alcanzado con lo planificado a fin de evaluar y tomar medidas ante los resultados?

Ilustración 46

Resultados pregunta 40



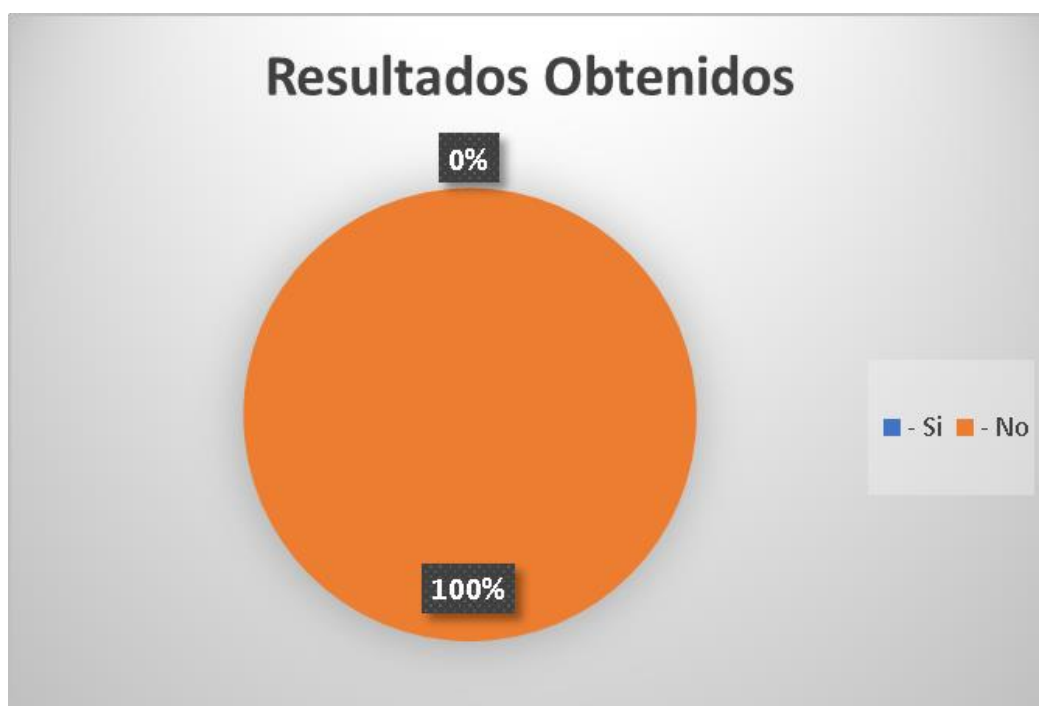
Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 40 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

41. ¿Se efectúan las actividades según lo planificado, alcanzando los objetivos propuestos?

Ilustración 47

Resultados pregunta 41



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 41 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

42. ¿Se identifican cuales riesgos afectan el desempeño de las actividades da cada área?

Ilustración 48

Resultados pregunta 42



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 42 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

43. ¿Se revisa como mínimo una vez al año los procedimientos y disposiciones legales y se actualizan de ser necesario?

Ilustración 49

Resultados pregunta 43



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 43 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

44. ¿Los controles e información del desempeño se estudian con el fin de identificar posibles riesgos?

Ilustración 50

Resultados pregunta 44



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 44 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 17: Persigue la mejora de la gestión de riesgo empresarial

45. ¿Se evalúa periódicamente el alcance de los objetivos se evalúa con la finalidad de dar seguimiento de las estrategias?

Ilustración 51

Resultados pregunta 45



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 45 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

46. ¿La evaluación del control interno se orienta al riesgo con el fin de optimizar la gestión de riesgo?

Ilustración 52

Resultados pregunta 46



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 46 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

47. ¿La metodología de comunicación es evaluada para comprobar su efectividad?

Ilustración 53

Resultados pregunta 47



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 47 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

48. ¿Las auditorías en la ferretería son analizadas para calcular la razonabilidad de la información en los distintos procesos?

Ilustración 54

Resultados pregunta 48



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 48 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Componente: Información, Comunicación y reporte

Objetivo: Evaluar si la ferretería otorga información oportuna y relevante aprovechando los sistemas de información y tecnología disponibles con el fin de apoyar la gestión del riesgo, informando sobre el riesgo, rendimiento y cultura.

Principio 18: Aprovecha la información y tecnología

49. ¿Se emplea la tecnología como un instrumento de apoyo para el manejo del riesgo y la toma de decisiones?

Ilustración 55

Resultados pregunta 49



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 49 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

50. ¿El sistema informático utilizado es acorde a las necesidades de la ferretería?

Ilustración 56

Resultados pregunta 50



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 50 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

51. ¿Se da seguimiento a los adelantos tecnológicos con el fin de comprobar si es necesario implementar nuevos sistemas de operaciones?

Ilustración 57

Resultados pregunta 51



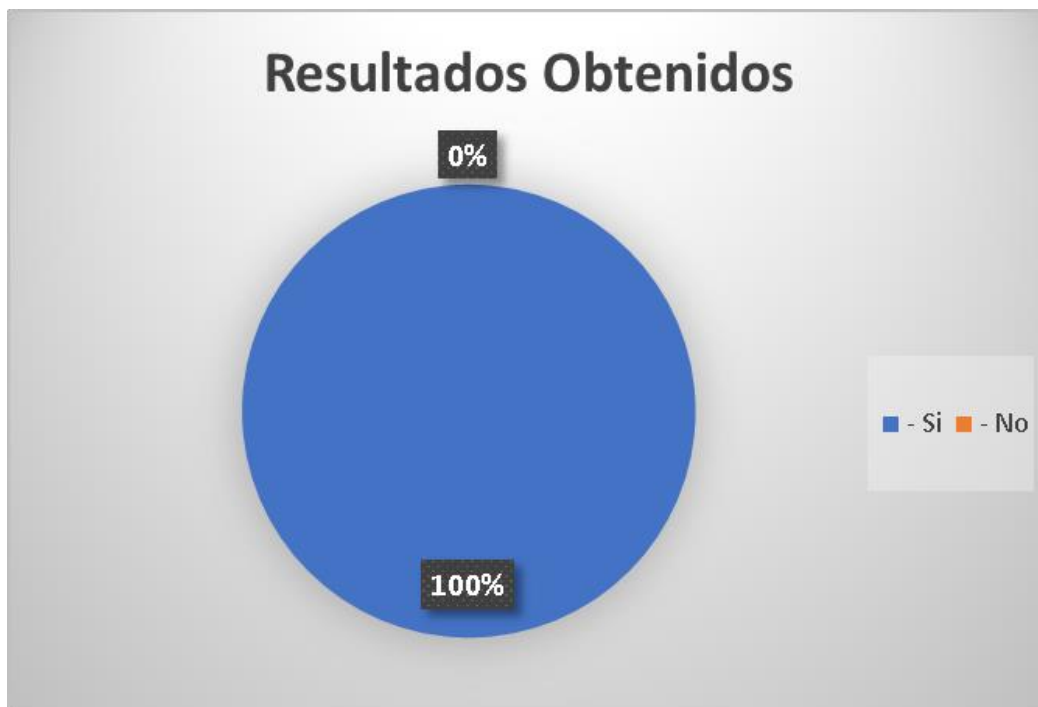
Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 51 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

52. ¿Se otorgan suficientes recursos para optimizar el sistema de información operativo?

Ilustración 58

Resultados pregunta 52



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 52 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

53. ¿El sistema utilizado en el área financiera contiene información adecuada y confiable que impida el doble registro de las operaciones?

Ilustración 59

Resultados pregunta 53



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 53 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

54. ¿Se utilizan respaldos de la información que se genera diariamente?

Ilustración 60

Resultados pregunta 54



Fuente: Elaboración propia, 2021

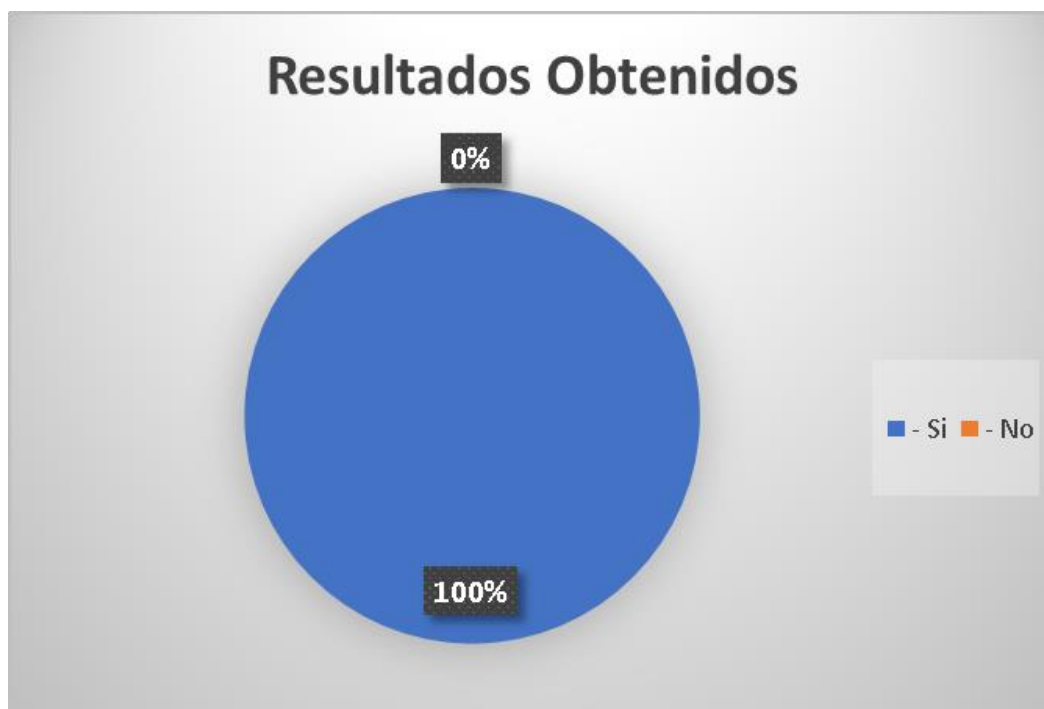
Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 54 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 19: Comunica información sobre riesgos

55. ¿Cuándo se implantan nuevas políticas y procedimientos son debidamente comunicados?

Ilustración 61

Resultados pregunta 55



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 55 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

56. ¿Se ha comunicado al personal el significado del riesgo, cómo distinguirlo y los efectos para cada área?

Ilustración 62

Resultados pregunta 56



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 56 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

57. ¿Se comunica adecuadamente al personal las normas de control interno a aplicar en la realización de sus actividades?

Ilustración 63

Resultados pregunta 57



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 57 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

58. ¿Se notifica al personal las evaluaciones del desempeño, con la finalidad de mejora e implementación de medidas correctivas?

Ilustración 64

Resultados pregunta 58



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 58 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

Principio 20: Informa sobre el riesgo, cultura y desempeño

59. ¿Los responsables de cada área informan a los mandos decisoros de manera detallada, eficaz y pertinente los riesgos reconocidos que complican el alcance de la estrategia?

Ilustración 65

Resultados pregunta 59



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 59 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

60. ¿Se informa al personal cuales son las expectativas de desempeño?

Ilustración 66

Resultados pregunta 60



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 60 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

61. ¿Las diferentes áreas rinden informes sobre riesgos identificados y posibles medidas para mitigarlos?

Ilustración 67

Resultados pregunta 61



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 61 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

62. ¿Los informes rendidos relacionan el desempeño con la estrategia y el alcance de objetivos?

Ilustración 68

Resultados pregunta 62



Fuente: Elaboración propia, 2021

Descripción: El Gráfico representa, de forma porcentual, las respuestas afirmativas y negativas obtenidas al aplicar la pregunta 62 del cuestionario de control interno aplicado a la población objeto de estudio.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Evaluar los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., vigentes en el segundo semestre del 2021.

Como estrategia para evaluar el cumplimiento de este objetivo se solicitó a la empresa un auxiliar del inventario de mercadería al 30 de junio de 2021, sin embargo; por deficiencias del sistema informático solo se pudo obtener el reporte al 20-9-2021. Con la información suministrada se procedió a calcular una muestra aleatoria utilizando la herramienta de Excel se determinó una muestra de 50 productos. Se realizó la confrontación física de los saldos de la muestra calculada y el saldo real del inventario. Durante la toma física, se aplicaron entrevistas al personal que interviene directa e indirectamente en el proceso de inventarios, así como inspecciones visuales y observación de los procesos relacionados con la entrada y salida de mercancías.

Como resultado del presente objetivo, se concretó que en la toma física de la muestra seleccionada existe diferencias en el 100% de las líneas inventariadas, correspondientes a diferencias entre el auxiliar contable y las existencias reales verificadas. Esto se da porque el auxiliar de inventario no ha sido alimentado adecuadamente, originando que no se tenga la información veraz y confiable respecto de los saldos en inventario, imposibilitando la detección de diferencias en inventario que bien podrían originarse de hurto interno, salidas de mercadería sin registrar, hurto externo, entradas de mercadería pendientes de registro, errores administrativos al registrar la entrada o salida de bienes en el sistema informático, confundir unos artículos con otros, o bien, el desecho de mercadería sin efectuar la baja correspondiente en el sistema.

Esta situación puede afectar considerablemente los intereses de la empresa por cuanto pueden generar retrasos en los envíos de productos a los clientes al vender un artículo que en registros existen saldos en bodega, sin embargo, en realidad no se cuenta con el mismo, exceso de inventario en bodega al realizar compras de bienes con existencias adecuadas en bodega, el riesgo de obsolescencia o deterioro de material embodegado y de poca rotación.

También, se pudo observar que el lugar en donde se coloca la mercadería de exhibición y en las bodegas, carece de la debida rotulación que facilite la ubicación de la mercancía en los salones, bodegas, pasillos, estantes o anaqueles. Así mismo, en el sistema informático no se registra la ubicación de los bienes (ver Ilustraciones 2, 3 y 4). Esto se debe a que no existe una política interna relacionada con la administración de los inventarios en la que se defina cómo se debe organizar los bienes embodegados y en exhibición, así como la rotulación y señalización de los diferentes espacios en los que se ubican estos y la información en el sistema informático, lo que puede generar insatisfacción del cliente por un mal servicio brindado por cuanto puede generar atrasos en el despacho de los productos dado que no se conoce con exactitud la ubicación de todos los artículos. Así mismo, esta situación podría encarecer el proceso del inventario al requerir una mayor cantidad de tiempo del personal para ubicar los bienes al momento de su recepción o al despachar mercadería.

Otro aspecto relevante que se logró concretar es que existen unidades de un mismo código en diferentes ubicaciones, igualmente, los bienes no se almacenan por familias o tipos de artículos; en un mismo estante pueda que se ubiquen productos de PVC y productos químicos y en otro espacio se coloquen repuestos y productos de PVC, (ver Tabla 5). Esto sucede por la inexistencia de una política interna sobre la administración de inventarios en donde se establezcan los procedimientos para almacenar los productos y qué productos pueden ubicarse en un mismo

espacio, así como la falta de mecanismos de control que permitan identificar la duplicidad de códigos, o bien, que un mismo producto se ubique injustificadamente en varios lugares. Esta situación general incertidumbre respecto a la información de saldos, por lo que no se tiene certeza de cuál es el momento ideal para reabastecerse sin incurrir en pérdidas por la ausencia de algún producto en stock, o caso contrario, que haya un exceso de inventario lo que impacta directamente en las utilidades de la empresa dada la variación en los precios de los bienes.

En la revisión del auxiliar contable y la toma física efectuada se evidenció que existen productos que por su descripción no pudieron ser identificados pese a la colaboración del personal de la empresa que acompañó la toma física (ver Tabla 6). Esto se da porque al crear el código del artículo en el sistema se registra igual que en la factura del proveedor, que a veces es insuficiente para identificar adecuadamente la mercancía, o no se amplía el detalle de la descripción de manera tal que permita a cualquier otro usuario saber a qué producto corresponde el código; así como la falta de mecanismos de control que permitan identificar y corregir estas deficiencias en el registro de la información. Esta situación conlleva a que estos bienes no puedan ser vendidos dado que los vendedores no logran identificar qué es, por tanto, dependiendo del producto, alcanzaría su vencimiento o deterioro en el almacén generando pérdidas en la operación del negocio.

El personal no tiene definido cómo proceder con la mercadería que se encuentra vencida, obsoleta, dañada o deteriorada, no hay conocimiento de la rotación del inventario, es decir, cuales bienes se venden más rápido y cuales necesitan mayor tiempo para venderse. En la tienda ubicada en Quepos existe mercadería dañada pero no hay certeza qué es, ni su costo, solo se almacena en una caja de cartón ubicada en un pasillo. Ante la consulta verbal, la Administración refiere que cuando existe mercadería obsoleta se vende al costo y que, la mercadería dañada simplemente se desecha, sin embargo, no se realiza ningún movimiento contable dado que no se tiene el detalle

de lo que se desecha ni de su costo de adquisición. Esta deficiencia se origina por la inexistencia de una política interna sobre la administración de inventarios en donde se incluya el procedimiento para dar de baja la mercadería que se encuentra vencida, obsoleta, dañada o deteriorada; a la carencia de controles internos que permitan identificar el inventario vencido, obsoleto, dañado o deteriorado y que permitan conocer la rotación del inventario, en donde se pueda tener certeza de las fechas de movimiento de entrada y salida de productos al almacén (ver Ilustraciones 4 y 5).

Adicionalmente, la inexistencia de un procedimiento para determinar qué mercadería se encuentra vencida, en estado de obsolescencia, deterioro o daño y los controles necesarios para determinar la rotación del inventario, genera que no se logre cuantificar el gasto que se está incurriendo por este concepto ni su impacto en la cuenta del inventario de mercadería incidiendo directamente en las utilidades del negocio.

5.2. Examinar el modelo de control COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería, con fines de validación de su uso en la empresa costarricense VETCOMER, LTDA.

Para el cumplimiento de este objetivo se procedió a confeccionar y aplicar un cuestionario basado en el informe COSO ERM 2017, así como el método de la observación y entrevistas no estructuradas, a fin de efectuar un análisis del ambiente de control de VETCOMER LTDA, partiendo del criterio que un apropiado modelo de control interno proporciona un funcionamiento efectivo y eficiente de la empresa y los diferentes procesos que contempla su operación, dentro de ellos el relacionado con el inventario de mercaderías.

Con sustento en la información obtenida producto de técnicas de recolección de información empleadas para el cumplimiento de este objetivo se obtiene como resultado:

5.2.1. Gobierno y Cultura:

Tal y como señala el marco referencial COSO ERM 2017 el gobierno debe marcar el tono en la entidad, reforzando la importancia de la gestión del riesgo empresarial y estableciendo responsabilidades de supervisión al respecto. La cultura hace referencia a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.

Las principales actuaciones para desplegar por parte de toda entidad para una adecuada gestión de gobierno y cultura deben ser: aprobar una política a seguir por el Consejo de administración para fiscalizar el riesgo en la entidad, definir su organización operativa, establecer la cultura y valores esperados. El Consejo debe demostrar el compromiso con los valores fundamentales por medio de la conformación de comisiones y órganos colegiados para el control de su cumplimiento, por ejemplo. Así como atraer, desarrollar y retener al personal capacitado.

En VETCOMER LTDA el cumplimiento de este componente de control interno es deficiente, por cuanto si bien es cierto, existe una supervisión de riesgos por parte del Consejo de Administración (dueño de la empresa), los procedimientos de supervisión y las estructuras operativas no están formalmente establecidos, no existe un organigrama que permita establecer los diferentes niveles de la organización ni sus jerarquías, la gerencia la ejerce el dueño de la empresa, quien a su vez es el representante legal de la misma. Los objetivos y valores de la empresa no están definidos ni comunicados al personal propiciando una carencia de sentido de identidad a los miembros de la organización, aunado, estas falencias no fomentan la unidad en la empresa por cuanto no están definidos los estándares de lo que deben hacer o decir los empleados.

Adicionalmente, el enfoque al personal desde el punto de vista de rendimiento y clima laboral es casi nulo, no existe una evaluación del desempeño que permita medir el rendimiento del equipo

de trabajo ni se realiza una evaluación del clima laboral que facilite identificar entre otros aspectos, si los empleados están satisfechos con su salario, cómo son las relaciones entre compañeros, si se están cometiendo abusos laborales y, de ser así, implementar las medidas de corrección y mejora más adecuadas para solventar esa situación.

5.2.2. Estrategia y establecimiento de objetivos:

El modelo COSO ERM 2017 define que la gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un apetito al riesgo y se alinea con la estrategia; los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo. Para llevar a cabo este bloque, la organización debe analizar el contexto del negocio, definir el apetito de riesgo, evaluar estrategias a seguir y formular los objetivos de negocio.

De conformidad con la evaluación realizada, para este componente de control interno se tiene como resultado que VETCOMER LTDA carece de una planificación estratégica que le permita establecer la labor y el camino que debe trazar la empresa para lograr las metas previstas, considerando los cambios en su entorno. Esto se debe a que no ha definido su misión, visión, objetivos, estrategias, principios y valores, propiciando que la entidad se prive de los beneficios que brinda la herramienta de la planeación estratégica como lo son: orientar y facilitar la toma de decisiones, incrementar la rentabilidad del negocio, consolidar la permanencia del negocio en el mercado, brindar sentido de orientación para todo el equipo de trabajo, incrementar la eficiencia operacional, mejorando sustancialmente el negocio.

5.2.3. Desempeño:

El modelo COSO ERM 2017 instituye que para aplicar el componente de desempeño es necesario identificar y evaluar aquellos riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del apetito al riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido.

En VETCOMER LTDA el cumplimiento de este componente de control es nulo, el riesgo no se evalúa, no se ha definido un procedimiento o herramienta que permita identificar, evaluar y dar respuesta al riesgo. La evaluación de riesgos es una actividad que va de la mano con la planeación estratégica ya que es un soporte para identificar los riesgos y disminuir la incertidumbre en la consecución de las metas y objetivos propuestos en la organización, sin embargo, resultado de la evaluación efectuada se tiene que la empresa carece de ambos componentes.

5.2.4. Análisis y revisión:

COSO ERM 2017 refiere que, al examinar el desempeño de la entidad, una organización puede determinar cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar. Los puntos comprendidos en la revisión son: evaluar los cambios relevantes que se hayan producido, revisar los riesgos y el desempeño producido durante su gestión y buscar la mejora en la gestión de los riesgos.

Como resultado de la evaluación efectuada se tiene que VETCOMER LTDA carece de este componente de control por cuanto no se realiza la evaluación de riesgos y no existen procedimientos definidos para evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa a fin de

mejorar la inexistente gestión de riesgos. Esto se origina porque no hay planificación estratégica en la organización que permita direccionar la gestión empresarial. Llama la atención que ante la pregunta ¿Se revisa como mínimo una vez al año los procedimientos y disposiciones legales y se actualizan de ser necesario?, el 100% de los entrevistados afirmaron que si se cumple con esta actividad, sin embargo, ante las interrogantes para evaluar el estado de la empresa en cuanto a los principios de evaluación de cambios significativos, revisión del riesgo y desempeño, y la persecución de la mejora de la gestión de riesgo empresarial, las respuestas fueron desfavorables, lo que contradice lo señalado primeramente.

5.2.5. Información, comunicación y reporte:

Según COSO ERM 2017, la gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de la información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de todos los niveles de la organización. Este componente demanda apoyar la gestión de riesgos con sistemas y tecnología, utilizar canales de comunicación adecuados e informar sobre riesgos, cultura y desempeño a todas las partes interesadas.

De conformidad con los resultados del cuestionario aplicado, se tiene que en VETCOMER LTDA existe un sistema de información que soporta todo el proceso de la empresa, sin embargo; en las pruebas de campo realizadas y el análisis de información provista por la administración, se pudo constatar que el sistema posee ciertas deficiencias como lo son: la imposibilidad de generar reportes de movimientos en los inventarios, información relacionada a la ubicación de los bienes en el almacén, así como la imposibilidad de limitar la cantidad de usuarios en los diferentes módulos y los privilegios que cada uno ellos posee por ejemplo, el sistema permite que el usuario

que registra las entradas también registre salidas. Estas irregularidades aumentan el riesgo operativo y la pérdida de confiabilidad de la información generada, complicando la toma de decisiones para las autoridades competentes.

En cuanto a la información relacionada con los procedimientos de control que se implantan, se comunica al personal a través de memorandos internos por parte de la gerencia al personal, no obstante, según los resultados del cuestionario aplicado, al personal no se le ha dado a conocer información relacionada con el riesgo y la forma de prevenir el mismo.

Por último, no se ha fomentado o establecido dentro de la empresa la rendición de cuentas por parte de los encargados de áreas, esto se debe principalmente a la falta de una estructura organizativa formal en donde se establezca el orden jerárquico y los diferentes niveles de la empresa, así como sus responsabilidades.

5.3. Elaborar una propuesta de sistema de control interno con base en el modelo COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022.

El portal (Auditool.org, 2021) la importancia del control interno de los inventarios:

El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.

El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un

adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas:

- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías
- Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios
- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual. (Auditool.org, 2021)

Una vez alcanzados los objetivos específicos 1 y 2 se concreta que la entidad carece de un sistema de control interno con base en el modelo COSO ERM 2017 aplicable al inventario de mercadería, por tanto, se procederá con la elaboración de la propuesta correspondiente que podrá visualizarse en el CAPÍTULO VII del presente documento.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

6.1.1. Evaluar los procedimientos de control interno aplicados al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., vigentes en el segundo semestre del 2021.”

- Se concluye que VETCOMER LTDA no ha establecido un sistema de control interno para el inventario de mercadería, que le permita alcanzar la eficiencia gestión de este activo tan importante que le permita efectuar compras eficientes, reducción de pérdidas, reducción de costos de almacenaje, reducción de obsolescencia de inventarios, conocimiento y control del costo del inventario, entre otros beneficios de una adecuada gestión de inventarios.
- Se determina que no existen los mecanismos de control suficientes y adecuados que permitan conocer con certeza cuales son los saldos reales, rotación, consumos, producto vencido, obsoleto o deteriorado del inventario de mercadería.
- Se identifica la inexistencia de una política interna relacionada con la administración del inventario en donde se defina cómo hay que registrar, codificar, identificar, ubicar y almacenar el inventario de mercadería.

- Se concluye que no existe un manual de procedimientos que establezca el tratamiento que se debe dar al inventario en general, así como a la mercadería obsoleta, dañada o deteriorada con el fin de dar de baja del inventario general.
- Se concreta que no hay un responsable del proceso de inventarios, que se encargue de identificar los riesgos relacionados al inventario de mercadería y establezca los controles necesarios a fin de realizar una adecuada gestión de este activo.

6.1.2. Examinar el modelo de control COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería, con fines de validación de su uso en la empresa costarricense VETCOMER, LTDA.

- Se determina que la empresa VETCOMER LTDA no cumple con los componentes y principios del COSO ERM 2017 en su gestión empresarial, por tanto, no aplica este modelo en la gestión del inventario de mercadería, lo que incrementa los riesgos relacionados a este rubro como lo son el fraude, exceso de stocks, pérdidas por deterioro, así como la pérdida de confiabilidad de la información correspondiente a movimientos y saldos de inventarios, entre otros.

6.1.3. Elaborar una propuesta de sistema de control interno con base en el modelo COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022.

- Se concluye que VETCOMER no posee un sistema de control interno con base en el modelo COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería, por tanto, así mismo, no se ha realizado ninguna propuesta para solventar esta carencia, por tanto, se procederá con la elaboración de la propuesta correspondiente que podrá visualizarse en el CAPÍTULO VII del presente documento.

6.2 LIMITACIONES

Son los imprevistos que alteraron lo planificado en el anteproyecto de investigación, referidos al objeto de estudio o aspectos metodológicos. Las limitaciones que se presentaron en la investigación fueron:

- De conformidad con la pregunta de investigación ¿Cómo incide la falta de controles aplicables al inventario de mercadería, en las operaciones de la empresa costarricense VETCOMER, LTDA., en el periodo de enero a junio 2021?, el periodo a evaluar era el comprendido de enero a junio 2021, no obstante, debido a que la empresa proporcionó la información al 20 de setiembre de 2021, justificando que el sistema informático utilizado no permite generar el auxiliar de inventario a la fecha solicitada, el alcance de la investigación se vio alterado en cuanto al rango de fechas a examinar.

- El gran volumen inconsistencias presentadas en el auxiliar del inventario de mercancías suministrado no permitió tener una confiabilidad razonable de la información.
- Atraso en el suministro de información por parte de la empresa.

6.3 RECOMENDACIONES

Con la finalidad de mejorar la gestión del inventario de mercaderías de la empresa VETCOMER LTDA se recomienda:

- Implementar una estructura de control interno para la gestión del inventario de mercadería en la que se incluya como mínimo:
 - a. Procedimiento para entrada y salida de bienes.
 - b. Procedimiento para dar de baja la mercadería obsoleta, dañada o deteriorada.
 - c. Procedimientos para selectivos de inventario y su periodicidad.
 - d. Procedimiento para toma física anual.
 - e. Política para el registro, identificación y almacenamiento del inventario.
- Efectuar una toma física general y actualizar los saldos y costo del inventario de mercaderías.
- Realizar los ajustes al sistema informático a fin de que exista un KARDEX que permita visualizar los movimientos de entrada y salida de los bienes, de forma individual o por familia o grupo de productos, así como las fechas de estos movimientos, el historial de precios registrado en cada compra y, además, se incorpore un apartado en donde se incluya la ubicación de los bienes almacenados (estante, pasillo, anaquel u otro).

- Designar los responsables en cada una de las actividades relacionadas con el proceso de inventarios.
- Acoger la propuesta de Sistema de control interno aplicable al inventario de mercadería.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1 Nombre de la propuesta

Propuesta de Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO ERM 2017, aplicable al inventario de mercadería.

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

En la empresa comercial costarricense VETCOMER, LTDA, ubicada en Quepos, Puntarenas, Costa Rica.

7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general

Brindar a la empresa VETCOMER LTDA, un sistema de control interno basado en el modelo COSO ERM 2017 para el manejo del inventario de mercaderías.

Objetivos específicos:

- Elaborar un manual de procedimientos que defina las actividades relacionadas con el ingreso y egreso de mercadería en la empresa VETCOMER LTDA, así como los responsables en cada etapa del proceso.
- Implementar un manual de procedimientos que precise los pasos para dar de baja la mercadería obsoleta, dañada o deteriorada en la empresa VETCOMER LTDA, así como el personal responsable en las diferentes etapas del procedimiento.
- Definir el procedimiento para llevar a cabo el inventario general y los selectivos de inventario en la empresa VETCOMER LTDA, que se establezca su periodicidad, actividades y responsables.
- Establecer una serie de lineamientos que faciliten el control interno y una adecuada gestión del inventario de mercadería en la empresa VETCOMER LTDA.

7.4 Cronograma de actividades y responsables

Tabla 7

Cronograma para la implementación Propuesta de Sistema de Control interno basado en COSO ERM 2017 aplicable al inventario de mercadería de VETCOMER LTDA.

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			1	Lectura y revisión de la propuesta.	Gerencia, Proveeduría, Contabilidad													
2	Identificar y enlistar al personal involucrado en el proceso de inventarios según la propuesta.	Contabilidad, Proveeduría																
3	Confección de formularios a utilizar.	Imprenta																
4	Adquisición de equipo de cómputo e impresión.	Proveeduría																
5	Contratación servicios técnicos, Instalación y configuración de equipo de cómputo e impresión a utilizar.	Proveeduría, Terceros																
6	Capacitar al personal involucrado en el proceso de inventarios respecto a la implementación de la propuesta.	Proveeduría, Contabilidad																
7	Toma física, actualización del inventario de mercadería e implementación de la propuesta.	Gerencia, Proveeduría, Contabilidad, Colaboradores																

Fuente: Elaboración propia, 2021.

7.5 Presupuesto necesario para su implementación

La propuesta de sistema de control interno se fundamenta en establecer los procedimientos y políticas necesarias para una adecuada gestión del inventario de mercadería de la empresa VETCOMER LTDA, la cual puede alcanzarse con el recurso humano existente, sin embargo, se vuelve necesario sufragar los rubros que se detallan a continuación:

Tabla 8

Presupuesto para la Implementación Sistema de Control Interno aplicable al Inventario de Mercadería

Cantidad	Descripción	Costo total	Justificación
2	Computadora de escritorio	¢680.000,00	Dotar de equipo de cómputo a las Bodegas de VETCOMER LTDA ubicadas en Quepos y Paquita, necesarias para el proceso de recepción y entrega de mercaderías.
2	Impresora multifuncional Eco Tank	¢280.000,00	Dotar de equipo de impresión y Escáner a las Bodegas de VETCOMER LTDA ubicadas en Quepos y Paquita, necesarias para el proceso de recepción y entrega de mercaderías.
2	Servicio de instalación y configuración de equipo de cómputo e impresión	¢40.000,00	Instalación y configuración de los equipos de cómputo e impresión para las Bodegas de VETCOMER LTDA en Paquita y Quepos.
1	Servicio de confección e impresión de formularios	¢125.000,00	Impresión de 10 talonarios con 50 unidades de cada uno de los formularios a utilizar en los diferentes procedimientos (son 5 diferentes formularios)
Total		¢1.125.000,00	

Elaboración: Fuente propia, 2021.

7.6. Fases de la propuesta

Se procede con el planteamiento de cada una de las fases de la propuesta a fin de cumplir con los objetivos específicos planteados y alcanzar una mejora en la administración del inventario de mercaderías de la empresa VETCOMER LTDA.

PROPUESTA DE POLITICA GENERAL PARA LA ADMINISTRACION DEL INVENTARIO

Con el fin de propiciar la reducción de pérdidas por daños, minimizar los costos de almacenamiento y que la empresa cuente siempre con stock disponible para atender la demanda de sus clientes se propone la siguiente política para el manejo del inventario de mercaderías.

Políticas para la gestión del inventario de mercaderías:

- Concepto de inventario de mercaderías: Se define el inventario de mercaderías como todos aquellos bienes que adquiere VETCOMER LTDA con el propósito de venderlos. En adelante se le denominará “inventario”.
- Se requiere que cada área encargada del inventario posea el respaldo de las transacciones relacionadas con aumentos y disminuciones de este activo.
- La Bodega estará a cargo de la recepción, custodia y despacho de la mercancía que se almacene en ese espacio.
- El personal de recepción y despacho de la tienda será el responsable de la recepción y entrega de la mercancía que se almacena en las tiendas.
- Los vendedores y personal de recepción y despacho de la tienda serán los responsables de la custodia de la mercancía que se almacene en la tienda.

- Las compras de mercadería serán realizadas por la Proveeduría, previa solicitud de Bodega o Ventas.
- Los registros de las entradas de mercadería por compras en el sistema informático serán realizados por Proveeduría.
- Las salidas de inventario se generarán automáticamente en el sistema de informático, para ello, será necesario que diariamente se realice el cierre de ventas en el sistema.
- Los registros entradas y salidas por ajuste serán realizados por Proveeduría, previa autorización de la Gerencia.
- La toma de inventario es el proceso que consiste en verificar físicamente el inventario a una fecha determinada con la finalidad de asegurar su existencia real. Esto permite contrastar los resultados obtenidos, con los registros del sistema informático con el fin de establecer su conformidad, identificando las diferencias que pudieran existir y realizar los ajustes necesarios, según sea el caso. La toma de inventario deberá considerar, además de la comprobación de la presencia física de los bienes, su estado de conservación. Anualmente se realizará una inspección física y un conteo de inventario general para verificar y confirmar los registros de inventario. Deben identificarse faltantes, excedentes, existencias obsoletas y dañadas.
- Los inventarios selectivos son aquellos inventarios que se toman seleccionando el tipo de material y su movimiento que tienen durante un período determinado. Al analizar los materiales, definitivamente intervienen los factores de costo y uso (bienes costosos y uso continuo). Los materiales considerados para la toma de inventarios selectivos serán aquellos cuyo movimiento sea constante y en gran volumen (bienes de alta rotación). Estos materiales están sujetos a control permanente debido a que existe la posibilidad de

error en los descargos por parte de almacén, precisamente por su alta rotación; además, porque se quiere tener la certeza de que los materiales cuyos costos representan la mayor inversión, estén controlados y protegidos convenientemente en el almacén. Se realizará un selectivo en forma imprevista, al menos una vez al mes por un colaborador del área contable.

- La Gerencia evaluará anualmente los procedimientos y controles aplicados al inventario de mercadería a fin de identificar posibilidades de mejora para salvaguardar este activo corriente.
- La Gerencia será la encargada de programar y organizar el inventario general.
- La Gerencia será quien autorice los ajustes al inventario.
- Durante el inventario general no se despachará ni recibirá mercadería.
- En los inventarios selectivos no será necesario frenar la actividad de recibo y entrega de mercancía.
- Cuando un conteo del inventario revele una discrepancia entre los niveles de stock físico y teórico, deben modificarse los registros de inventario tan pronto como se verifique el recuento físico. Esto se realizará una vez que se haya rendido el informe correspondiente y su aprobación por la gerencia.
- Los artículos obsoletos o los que se hayan dañado estando en el almacén deben eliminarse, obteniendo la aprobación del gerente previo procedimiento establecido para esos efectos.
- Se debe garantizar el almacenamiento seguro de las existencias, incluida la seguridad contra robo, incendio y otros daños. El acceso a las áreas de almacenamiento está restringido.

- Valoración: El inventario será valorado mediante el método FIFO (Primero en Entrar Primero en Salir, por sus siglas en inglés), es decir, la mercadería que primero se haya adquirido será la primera a la que se dé salida. Para ello, en el sistema informático deberá registrarse siempre la fecha de adquisición o venta de los productos, número de unidades vendidas o adquiridas y el precio de adquisición de cada unidad.
- El inventario de mercaderías se contabilizará mediante el Sistema Permanente o Perpetuo.
- Para efectos de control de existencias en inventario, se deberá disponer de registros y estadísticas que permitan conocer en forma permanente el nivel de existencias y rotación de los artículos.
- Todos y cada uno de los bienes adquiridos como inventario, serán registrados y codificados en el sistema informático para facilitar un rápido y eficiente control. Los códigos que se utilizarán serán generados automáticamente por el sistema informático y su registro deberá ser en letra mayúscula y el detalle de su descripción debe ser de fácil entendimiento para el usuario.
- Los espacios físicos en donde se almacenará el inventario se dividirán en áreas; en atención a los materiales, equipos y artículos que almacena a fin de permitir una adecuada administración y funcionalidad.
- El lugar de almacenamiento del inventario deberá estar claramente identificado y rotulado (Bodegas, Pasillos, estantes, anaqueles, entre otros). Así mismo, en cada lugar deberá especificarse el nombre y código del producto almacenado. La ubicación deberá indicarse en el sistema informático a fin de que se pueda localizar fácilmente la ubicación de la mercadería.

- Se prohíbe toda recepción bienes que no cuenten con la factura o documento que acredite que los artículos a recibir son propiedad de VETCOMER LTDA.
- Cuando se devuelva mercadería a los proveedores, se otorgará un plazo de 5 días hábiles para que estos procedan a aplicar la nota de crédito correspondiente, de lo contrario, se deberá proceder con el procedimiento para dar de baja la mercancía.
- Cuando se autorice realizar descuentos a la mercadería dañada, obsoleta o deteriorada, el precio se mantendrá por un plazo máximo de un mes calendario, posteriormente, se procederá con el procedimiento para dar de baja del inventario y su consiguiente desecho.

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS APLICABLE AL INVENTARIO DE
MERCADERIAS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	SOLICITUD Y ADQUISICION DE INVENTARIO PARA ABASTECER TIENDA Y BODEGA.		N° 001
RESPONSABLES	Bodega, Ventas, Proveeduría, Gerencia.		
OBJETIVO GENERAL	Describir los procedimientos a adoptar para abastecer de inventario de mercadería.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1	Establecer el procedimiento para la solicitud de compra de inventario.	
	2	Establecer el procedimiento para adquirir inventario para tiendas y Bodegas.	

A. REQUISITOS:

1. Formulario de solicitud de compra de mercadería.
2. Expediente de compra.
3. Bases de datos digitales y documentales.

B. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

1. Solicitud de compra de inventario:

- a. El colaborador (Bodeguero o Vendedor) identifica la necesidad de abastecer inventario y determina la cantidad a requerir.
- b. El Colaborador (Bodeguero o Vendedor) completa el formulario “solicitud de compra de mercadería” y lo traslada a la Proveeduría.
- c. Fin del proceso.

2. Adquisición de inventario.

- a. Proveeduría recibe la solicitud de compra de mercadería de parte del Bodeguero o Vendedor.
- b. El Proveedor verifica la información de la solicitud y la compara con el registro del Sistema Informático con la finalidad de analizar que las cantidades requeridas sean razonables en función del historial de consumo registrado.
- c. Si el Proveedor considera que las cantidades requeridas no son acordes a las necesidades del negocio, procede a aumentar la cantidad de mercadería a adquirir, según su juicio.
- d. El Proveedor procede a aprobar la solicitud de compra con su firma en el espacio de “Aprobado por” de la solicitud de compra. Proveeduría
- e. El Proveedor confecciona el expediente de compra que será encabezado por la solicitud de inventario. El expediente de compra deberá contener una portada en donde se identifique el número de expediente y el objeto de compra. La nomenclatura para para identificar cada

expediente será compuesta por un número consecutivo, mes y año en que se realiza la compra (CONSECUTIVO-MES-AÑO), por ejemplo: 001-Enero-2022.

f. El Proveedor procede a solicitar mediante correo electrónico cotizaciones al menos a tres empresas que comercialicen los productos requeridos otorgando un plazo máximo de 3 días hábiles para que estos presenten sus propuestas.

g. Obtenidas las cotizaciones por parte de las casas comerciales, el Proveedor incorpora la información en el expediente de compra y lo traslada a la Gerencia para que sea esta quien elija a quién se le adjudicará la compra.

h. El Gerente analizará la información del expediente y procederá a elegir a cuál empresa se le adjudicará la compra, para ello, firmará y sellará la cotización de la empresa elegida, con el sello de gerencia.

i. Gerencia traslada el expediente de compra a Proveeduría.

j. Proveeduría recibe el expediente de compra y el Proveedor notifica la adjudicación mediante correo electrónico a los oferentes participantes e incorpora en el expediente de compra la notificación.

k. El Proveedor confecciona la orden de compra, la firma y la traslada el expediente de compra a la gerencia para la aprobación correspondiente. La orden de compra deberá contener como mínimo: Nombre y número cédula física o jurídica de la casa comercial, fecha, descripción de los bienes adjudicados, cantidad, precio unitario y total, plazo o fecha de entrega, lugar de entrega, contactos y cualquier otra información que se considere necesaria para una adecuada ejecución contractual.

l. El Gerente recibe el expediente y procede a corroborar que la información de la orden sea conforme a lo adjudicado.

m. El Gerente firma y sella la orden de compra, y devuelve el expediente de compra a Proveeduría.

n. El Proveedor notifica la orden de compra a la casa comercial mediante correo electrónico, con copia a contabilidad, Bodega y a Recepción-Despacho para su conocimiento e incorpora la notificación en el expediente de compra.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN, INGRESO Y SALIDA DE MERCADERIA	N° 002
RESPONSABLES	Bodega, Recepción-Despacho.	
OBJETIVO GENERAL	Describir los procedimientos a adoptar para la recepción, ingreso, salida de mercadería.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1	Establecer el procedimiento para la recepción e ingreso de mercadería a Bodega por compras.
	2	Establecer el procedimiento para la recepción e ingreso de mercadería a Tienda por compras.
	3	Establecer el procedimiento para la recepción e ingreso de mercadería por traslado interno.
	4	Establecer el procedimiento para la salida de mercadería de Bodega por ventas.
	5	Establecer el procedimiento para la salida de mercadería de Tienda por ventas.
	6	Establecer el procedimiento para la salida de inventario por traslados interno.

C. REQUISITOS:

1. Facturas de compras.
2. Órdenes de compra o pedidos.
3. Formulario traslado interno de mercadería.

D. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

1. Recepción e Ingreso de inventario a Bodega por compras:

- a. Cuando se haya formalizado el procedimiento de compra, el funcionario de Proveeduría notificará la orden de compra a la casa comercial, mediante correo electrónico, con copia a contabilidad y bodega.
- b. El Bodeguero recibe por parte de la casa comercial los bienes y la factura comercial.
- c. El Bodeguero verifica que los bienes cumplan con las cantidades y con las especificaciones que se indican en la orden de compra, confrontándolas con la factura.
- d. De no existir congruencia entre la entregado y la orden de compra o pedido, así como la factura, el Bodeguero rechaza el bien y notifica mediante correo electrónico a Proveeduría las diferencias encontradas, para que proceda a resolver con la casa comercial. De no existir incongruencias procede con la recepción.
- e. El Bodeguero firma y sella el recibido la factura en todos sus tantos.
- f. El Bodeguero ubica la mercadería en los espacios de almacenamiento temporal a la espera del visto bueno por parte de Proveeduría para su almacenamiento final.
- g. El Bodeguero traslada la factura a Contabilidad, dejando una copia que deberá archivar juntamente con la orden de compra en el control físico de entradas por compras que se lleva en Bodega.
- h. Contabilidad revisa y valida la factura física con la factura electrónica, registra en cuentas por pagar y traslada la factura física a Proveeduría.
- i. El funcionario de Proveeduría recibe la factura y registra en el Sistema Informático la entrada del inventario, sella y archiva la documentación en el expediente de compra.

- j. En caso de que se adquiriera un producto que no está incluido en el catálogo de productos del sistema informático, el funcionario de Proveeduría deberá crear en el sistema informático un nuevo código.
- k. El Proveedor notifica mediante correo electrónico al Bodeguero la entrada del inventario al sistema informático para que proceda a acomodar el inventario en el lugar definido para su almacenamiento.
- l. El Bodeguero acomoda la mercancía en el lugar de destino.
- m. Fin del proceso.

2. Recepción e Ingreso de inventario en Tienda por compras:

- a. Cuando se haya formalizado el procedimiento de compra, el Proveedor notificará la orden de compra a la casa comercial mediante correo electrónico, con copia a contabilidad y al funcionario de Recepción y Despacho de Tienda.
- b. El funcionario de Recepción y Despacho de Tienda recibe por parte de la casa comercial la mercadería con la factura comercial.
- c. El funcionario de Recepción y Despacho de Tienda verifica que los bienes cumplan con las cantidades y con las especificaciones que se indican en la orden de compra, confrontándolas con la factura.
- d. De no existir congruencia entre la entregado y la orden de compra o pedido, así como la factura, el funcionario de Recepción y Despacho de Tienda rechaza el bien y notifica mediante correo electrónico a Proveeduría las diferencias encontradas, para que proceda a resolver con la casa comercial. De no existir incongruencias procede con la recepción.

- e. El Funcionario de Recepción y Despacho de Tienda firma y sella el recibido la factura en todos sus tantos.
- f. El Funcionario de Recepción y Despacho de Tienda ubica la mercadería en los espacios de almacenamiento temporal a la espera del visto bueno por parte de Proveeduría para su almacenamiento final.
- g. El Funcionario de Recepción y Despacho de Tienda traslada la factura a Contabilidad, dejando una copia que deberá archivar conjuntamente con la orden de compra en el control entradas por compras que se lleve en la tienda.
- h. Contabilidad revisa y valida la factura física con la factura electrónica, registra en cuentas por pagar y traslada la factura física a Proveeduría.
- i. El funcionario de Proveeduría recibe la factura y registra en el Sistema Informático la entrada del inventario, sella y archiva la documentación en el expediente de compra.
- j. En caso de que se adquiriera un producto que no está incluido en el catálogo de productos del sistema informático, el funcionario de Proveeduría deberá crear en el sistema informático un nuevo código.
- k. El Proveedor traslada copia de la factura al Funcionario de Recepción y Despacho de Tienda para que proceda a marcar la mercadería con el código y precio correspondiente.
- l. El Funcionario de Recepción y Despacho de Tienda recibe la factura por parte de proveeduría y marca el inventario con el código y precio que corresponde.
- m. El Funcionario de Recepción y Despacho de Tienda solicita a los vendedores que procedan a acomodar el inventario en el lugar definido para su almacenamiento.
- n. Los vendedores colocan la mercadería en el lugar definido para su almacenamiento.
- o. Fin del procedimiento.

3. Recepción e Ingreso de mercadería por traslado interno:

- a. Cuando se haya autorizado el traslado interno de mercadería el Bodeguero o el vendedor, cuando la mercancía sea para la tienda o para la bodega sucesivamente, recibe los bienes y el formulario de “traslado interno de inventario” con la información completa.
- b. El Bodeguero o el vendedor, según el caso, verifica que los bienes cumplan con las cantidades y con las especificaciones que se indican en el formulario de traslado interno de mercadería.
- c. El Bodeguero o el vendedor, según el caso, firma en el formulario de traslado interno de mercadería la recepción de los bienes y procede a ubicar el inventario en los espacios de almacenamiento que corresponda.
- d. El Bodeguero o el vendedor, según el caso, remite original del formulario de traslado interno de inventario a Proveduría y archiva una copia en el control de traslado interno de mercadería.
- e. El funcionario de Proveduría recibe el original del formulario de traslado interno de mercadería y registra el movimiento en el sistema de informático a fin de actualizar la información.
- f. El funcionario de Proveduría archiva el original del formulario de traslado interno de mercadería.

4. Salida de mercadería de Bodega por ventas:

- a. El vendedor efectúa la venta a través del sistema informático y genera la factura correspondiente que estará compuesta por original y tres copias (Cajas, Bodega y Tienda). Se aclara que requiere las copias de Bodega y Tienda dado que, en ocasiones se realizan ventas de mercancía de ambos lugares, por tanto, es necesario que se generen dos copias para el archivo de respaldo en estos lugares.
- b. El cliente cancela la compra en Cajas.
- c. Si la venta no incluye el transporte el cliente se presenta a Bodega para retirar los bienes con la factura original y dos copias.
- d. El Bodeguero recibe la copia de la factura y procede a alistar el pedido.
- e. El Bodeguero entrega la mercancía al cliente y ambos firman la copia de la factura dejando constancia de la entrega y recepción de la mercadería.
- f. Si la venta incluye el transporte, el Bodeguero recibe la copia de la factura y procede a alistar el pedido, y verificarlo juntamente con el chofer del vehículo de transporte.
- g. El bodeguero y el colaborador de transporte proceden a cargar la mercadería en el vehículo.
- h. El funcionario de Transporte y el Bodeguero firman la copia de la factura dejando constancia de la salida de la mercadería de la Bodega.
- i. El Bodeguero archiva la copia de la factura en el control de salidas de bodega.
- j. Fin del procedimiento.

5. Salida de mercadería de Tienda por ventas:

- a. El vendedor efectúa la venta a través del sistema informático y genera la factura correspondiente que estará compuesta por original y tres copias (Cajas, Bodega y Tienda). Se aclara que requiere las copias de Bodega y Tienda dado que, en ocasiones, se realizan ventas de mercancía que solo se almacena en la tienda, o en la bodega, o bien, que la venta contenga productos de ambos lugares, por tanto, es necesario que se generen dos copias para que, en caso de que deba retirarse en ambos lugares se deje constancia de ambas entregas.
- b. El vendedor alista la mercancía y la traslada al área de recepción y despacho de la tienda.
- c. El cliente cancela la compra en Cajas.
- d. El cliente se presenta en el área de recepción y despacho de la tienda para retirar los bienes con la factura original y dos copias.
- e. El colaborador de recepción y despacho de tienda recibe la copia de la factura y revisa que la mercancía a entregar sea la que se facturó, esto en presencia del cliente.
- f. El colaborador de despacho entrega la mercancía al cliente y ambos firman la copia de la factura dejando constancia de la entrega y recepción de la mercadería.
- g. El colaborador de despacho archiva la copia de la factura en el control de salidas de la tienda.
- h. Fin del procedimiento.

6. Salida de mercadería por traslado interno:

- a. El Bodeguero o el vendedor, según el caso, identifica la necesidad de contar con mercancía.

- b. El Bodeguero o el vendedor, según el caso, revisa en el sistema informático si en las demás instalaciones de VETCOMER LTDA tienen existencias del producto requerido.
- c. El Bodeguero o el vendedor, según el caso, se comunica con el colaborador en donde se ubica el producto requerido y corrobora que el producto no esté comprometido con algún cliente. De estar comprometido, finaliza el proceso, de lo contrario, pasa al siguiente punto.
- d. Una vez confirmada la disponibilidad de la mercancía, el Bodeguero o el Vendedor, según el caso, completa y firma el formulario de traslado interno de mercadería y lo traslada a la Gerencia o a la persona designada por este para su visto bueno.
- e. La Gerencia o la persona designada procede a firmar el visto bueno de la solicitud y lo devuelve al colaborador que solicitó la aprobación.
- f. El Bodeguero o el vendedor, según sea el caso, coordina el envío de la autorización para retirar la mercancía a trasladar.
- g. El funcionario autorizado para el retiro se presenta con el formulario aprobado y entrega una copia al colaborador a cargo de la mercancía para el retiro y traslado de esta.
- h. El Bodeguero o el vendedor, según sea el caso, recibe y verifica la información y firmas del formulario de traslado interno de mercadería y procede a alistar la mercancía.
- i. El Bodeguero o el vendedor, según sea el caso, entrega la mercancía al colaborador que realizará el traslado interno y archiva la copia del formulario aprobado en el control de salidas de mercadería.
- j. El colaborador designado transporta la mercancía y la entrega en la Bodega o Tienda solicitante.
- k. Fin del procedimiento.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	DEVOLUCION DE MERCADERIA DAÑADA A PROVEEDORES (SUJETA DE DEVOLUCIÓN)	N° 003
RESONSABLES	Bodega, Ventas, Proveeduría, Contabilidad	
OBJETIVO GENERAL	Describir el procedimiento a adoptar para la devolución de mercadería dañada a Proveedores.	
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer el procedimiento para la devolución de mercadería a Proveedores.	

A. REQUISITOS:

1. Formulario traslado de mercadería para devolución.
2. Formulario de devolución de mercadería a proveedores.

B. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Este procedimiento es aplicable cuando se detecte mercadería obsoleta, dañada o deteriorada que puede ser sujeta de devolución a las casas comerciales.

Devolución de inventario a proveedores:

- a. El vendedor o bodeguero detecta la existencia de mercadería dañada que puede devolverse a la casa comercial.
- b. El vendedor o bodeguero completa el formulario de traslado de mercadería para devolución y entrega la mercadería con el formulario en Proveeduría.
- c. El funcionario de Proveeduría verifica y recibe la mercadería dañada y firma de recibido el formulario de mercadería para devolución dejándose la original entrega una copia al vendedor o bodeguero para el archivo de entradas o salidas de inventario.
- d. El funcionario de Proveeduría completa el formulario de devolución de mercadería a Proveedores y lo envía por correo electrónico.

- e. El funcionario de Proveeduría imprime el comprobante de correo electrónico y lo archiva con el formulario original del traslado de mercadería para devolución y el de devolución de mercadería a Proveedores.
- f. Se otorgará un plazo de 5 días hábiles para que la casa comercial confeccione la nota de crédito correspondiente.
- g. La casa comercial realiza la nota de crédito y la remite a Proveeduría.
- h. El funcionario de Proveeduría recibe la nota de crédito y traslada a Contabilidad para su aplicación a la cuenta por pagar y confecciona el asiento contable por la devolución.
- i. El funcionario de Proveeduría solicita a la gerencia mediante correo electrónico el visto bueno para realizar el ajuste en el inventario.
- j. El funcionario de Proveeduría imprime el comprobante de correo electrónico y lo archiva con la demás información generada en el proceso.
- k. La Gerencia otorga, mediante correo electrónico, el visto bueno para aplicar la salida por ajuste.
- l. El funcionario de Proveeduría realiza la salida por devolución de mercadería en el sistema informático.
- m. El funcionario Proveeduría imprime el visto bueno de la gerencia y el comprobante de la salida por devolución y los archiva con la demás información generada en el proceso.
- n. Fin del procedimiento.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	BAJA DE MERCADERIA OBSOLETA, DAÑADA O DETERIORADA (NO SUJETA A DEVOLUCION)	N° 004
RESPONSABLES	Bodega, Ventas, Proveeduría, Contabilidad, Gerencia.	
OBJETIVO GENERAL	Describir los procedimientos a adoptar para dar de baja el inventario dañado, obsoleto o deteriorado.	

OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer el procedimiento para dar de baja el inventario de mercadería dañado, deteriorado u obsoleto.
--------------------------------	--

A. REQUISITOS:

1. Formulario “Solicitud de baja de Mercadería”.

B. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Procedimiento para dar de baja el inventario dañado, deteriorado u obsoleto:

Este procedimiento es aplicable cuando se detecte mercadería obsoleta, dañada o deteriorada que por diferentes circunstancias no puede ser sujeta de devolución a las casas comerciales.

- a. El vendedor o bodeguero detecta la existencia de mercadería dañada, deteriorada u obsoleta.
- b. El vendedor o bodeguero informa mediante correo electrónico a la Proveeduría el detalle de los bienes dañados, deteriorados u obsoletos.
- c. El funcionario de Proveeduría verifica la mercadería para evaluar si es factible de venta con descuento.
- d. Si el estado de la mercancía no permite venderse con descuento, pasa al punto h.
- e. Si el estado de la mercancía permite que pueda venderse con descuento, el funcionario de Proveeduría solicita mediante correo electrónico a la Gerencia el visto bueno para aplicar el descuento al precio de venta. En el correo se debe indicar la cantidad y descripción de la mercadería sujeta de descuento, así como su costo de ventas y el precio de venta descontado.

- f. La Gerencia recibe la solicitud y da la aprobación correspondiente, pudiendo modificar los precios que a su juicio considere conveniente variar.
- g. Proveeduría notifica a los vendedores cual es la mercancía sujeta de descuento y actualiza en el sistema informático su precio de venta.
- h. Si la mercancía no puede venderse por su estado, o bien, pese al descuento aplicado transcurrido un mes calendario no se logró vender, el funcionario de Proveeduría confecciona y firma el formulario de “Solicitud de baja de mercadería”.
- i. El funcionario de Proveeduría envía a la gerencia la solicitud de baja de mercadería.
- j. La Gerencia aprueba y firma la solicitud de baja de mercadería y la devuelve a Proveeduría.
- k. El funcionario de Proveeduría recibe la aprobación por parte de la gerencia y procede a efectuar la salida por ajuste en el sistema informático.
- l. El funcionario de Proveeduría notifica por correo electrónico a Contabilidad para que realice los ajustes contables correspondientes.
- m. Proveeduría notifica a ventas y bodega para que procedan a desechar la mercadería.
- n. Proveeduría archiva toda la información que se haya generado en el proceso.
- o. Fin del procedimiento.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	TOMA FISICA DE INVENTARIO		N° 005
RESPONSABLES	Gerencia, Contabilidad, Ventas, Bodega		
OBJETIVO GENERAL	Describir los procedimientos a adoptar para realizar las tomas físicas de inventario.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1	Establecer el procedimiento los selectivos de inventario.	
	2	Establecer el procedimiento para el inventario anual.	

A. REQUISITOS:

1. Reportes de inventario.
2. Formato de inventarios selectivos.

B. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:**1. Selectivos de inventario:**

- a) El funcionario de Contabilidad seleccionará un área a inventariar.
- b) El funcionario de Contabilidad imprime el listado de artículos a inventariar utilizando el formato de inventarios selectivos.
- c) El funcionario de Contabilidad realiza el inventario de los artículos seleccionados juntamente con el Bodeguero o el vendedor, según la ubicación de los artículos (Bodega o Tienda).
- d) Finalizado el conteo, los colaboradores que realizaron la actividad firman el documento usado para el selectivo de inventario, dejando constancia que la información plasmada es la correcta.
- e) El funcionario de Contabilidad entregara el reporte del selectivo a la Gerencia.
- f) En caso de existir diferencias la Gerencia, mediante correo electrónico con copia a Contabilidad, remitirá el reporte con el visto bueno para que Proveeduría realice los ajustes a fin de actualizar los saldos de los artículos que presentaron diferencias.
- g) El funcionario de Proveeduría realiza los registros de ajuste en el sistema informático utilizando como respaldo la autorización de la gerencia, la cual deberá imprimir y archivar el control correspondiente.

2. Inventario anual:

- a. La Gerencia programará los inventarios generales que serán ejecutados para cierre de cada año fiscal.
- b. La Gerencia designará las personas involucradas, cada una con sus responsabilidades y designará al encargado de logística del inventario.
- c. La Gerencia notificará al personal involucrado en el inventario, informando la fecha y duración de este; así como las demás instrucciones que se consideren necesarias.
- d. El encargado de la logística coordinará con Bodega y Ventas para preparar los recintos para la realización del inventario, asentando mayor énfasis en el orden y la limpieza, y genera el listado actual de inventario y lo pasa a la Gerencia.
- e. Los colaboradores realizan el inventario en parejas con el reporte para toma física general, uno cuenta y el otro anota.
- f. Cada pareja de colaboradores realiza dos conteos uno inicial y otro de confirmación.
- g. Las parejas de colaboradores entregan la información al encargado de la logística del inventario, firmando el documento de entrega para constancia de esta.
- h. El encargado de la logística del inventario hará la verificación de las cantidades inventariadas contra el saldo del sistema, en caso de diferencias se realizará un recuento y si se confirma la diferencia, confecciona un informe con las diferencias encontradas y lo traslada a la gerencia para que apruebe realizar los ajustes en el sistema informático.
- i. La Gerencia, mediante correo electrónico con copia a contabilidad, remitirá el informe de diferencias con el visto bueno a Proveeduría para que realice los ajustes a fin de actualizar los saldos de los artículos que presentaron diferencias.

- j. El funcionario de Proveduría realizará los registros de ajuste en el sistema informático utilizando como respaldo la autorización de la gerencia, la cual deberá imprimir y archivar.
- k. El funcionario de Proveduría mediante correo electrónico notifica al encargado de la logística del inventario los ajustes realizados.
- l. Una vez finalizado el proceso de ajustes el encargado de la logística del inventario genera el nuevo listado de inventarios y lo entrega contabilidad para que realice las gestiones contables que correspondan.
- m. Fin del procedimiento.

7.7 Referencias:

<https://docplayer.es/53377538-Inventario-fisico-general-y-selectivo-en-el-almacen.html>

Reglamento Interno para el Funcionamiento de la Bodega Municipal de Parrita
Publicado en Alcance Digital N° 143 de la Gaceta del 13-08-2018.
https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2018/08/13/ALCA143_13_08_2018.pdf

<https://www.stocklogistic.com/metodo-fifo-valoracion-stock-almacen/>

<https://www.lifeder.com/politicas-de-inventarios/>

<https://www.gestionlogistica.com.pe/servicios/Servicio-de-Inventarios/>

<https://www.intelec.co.cr>

<https://www.sicop.go.cr/index.jsp>

Carlos Luis Segura Torres (2018). Diseño de una estructura de control interno basado en caso 2013, para el inventario de mercadería de la Ferretería Portuguez y Segura S.A por el primer cuatrimestre del año 2018. Costa Rica. Tesis de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana.

REFERENCIAS

- Paniagua Araya, K. (2019). *Evaluación Del Control Interno del Inventario de Mercancía según Coso 2013 y La Norma Internacional De Contabilidad: Inventarios (Nic 2) en la Distribuidora Arias Fallas, para el Tercer Cuatrimestre Del 2018*. Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.
- Auditool. (2021). Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4906-lo-nuevo-de-coso-erm>
- Auditool.org. (22 de 11 de 2021). Obtenido de Auditool.org: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación, Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Black, C. (2004). *Optimal Inventory Control in Cardboard box Producing Factories: a Case Study*. University of Stellenbosch, South African.
- Bolaños Brenes, J., González González, P., & Villalobos Soto, E. (2014). *Propuesta de estrategia para el mejoramiento del modelo de control interno y gestión contable del inventario de la empresa Clarke Logística S.A*. Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO). (22 de julio de 2021). Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>
- Control de inventario en Economipedia, s. f. (2 de agosto de 2021). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>
- Fernández, A. C. (2017). *Gestión de Inventarios*. Málaga: IC Editorial.
- González Retana, D. (2020). *Evaluación del Control Interno y Análisis de los Procedimientos Aplicables al Almacenamiento de los Materiales Inmovilizados Ubicados en el Almacén*

- Anonos de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz*. Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Holguín, C. J. (2010). *Control y Gestión de Inventarios*. Santiago de Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Montemayor Sierra, B. (2017). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión de Inventarios de la Empresa Textiles Of Perú SAC, 2017*. Universidad Norbert Wiener, Perú.
- Paraskevi, T. (2016). *The Effectiveness of Internal Audit and Internal Control Systems in Greek Banks*". International Hellenic University, Greek.
- Pereira Palomo, C. (2019). *Control interno en las empresa*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- QuestionPro*. (s.f. de s.f. de s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-recoleccion-de-datos-cualitativos/>
- Salazar Álvarez, E. (2017). *Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el Inventario en la Empresa Agro Negocios Costa Rica para El Mundo S.A para el período Contable 2016*. Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.
- Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno*. México: Pearson Educación.
- Segura Torres, C. L. (2018). *Diseño de una Estructura de Control Interno Basado en COSO 2013, para el Inventario de Mercadería de la Ferretería Portuguez y Segura S.A. por el primer cuatrimestre del año 2018*". Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.
- Terry L. Esper, M. A. (2017). *Administración de Inventarios* . Ciudad de México: Pearson Educación.

Trujillo Suarez, M. F., & San Lucas Torres, Y. E. (2016). *Control Interno para Efectivizar el Proceso de Inventarios en DRACMA S.A.* Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Zúñiga Madrigal, L. (2020). *Comparación De Procesos De Control De Inventarios Para Nova Spa Studio, Santo Domingo De Heredia, Periodo Del Segundo Semestre Del Año 2020.* Universidad Hispanoamericana, Costa Rica.

ANEXOS

Lista de Anexos

a) Documentos importantes de la investigación

Anexo 1. Cuestionario COSO ERM 2017.

Anexo 2. Formulario Solicitud de compra de mercadería.

Anexo 3. Formulario para Traslado Interno de Mercadería.

Anexo 4. Formulario de Devolución de Mercadería a Proveedores.

Anexo 5. Formulario Solicitud de Baja de Mercadería.

Anexo 6. Formato Selectivos de Inventario.

Anexo 7. Fotografías de la empresa VETCOMER LTDA.

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 8. Declaración Jurada

Anexo 9. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 10. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Tutor(a)

Anexo 11. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Lector(a)

Anexo 12. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

Anexo 1. Cuestionario COSO ERM 2017

Componente 1. Gobierno y Cultura

Objetivo: Conocer si existe participación por parte de la gerencia y si la ferretería cuenta una estructura operativa con responsabilidad

N°	Pregunta
----	----------

Principio 1: Ejerce supervisión de riesgos por medio del consejo de administración.

- | | |
|---|---|
| 1 | ¿Existe una asignación de responsabilidades para supervisión y control continuo de los procesos dentro de la empresa? |
| 2 | ¿Cuándo se toma una decisión dentro de la empresa hay un responsable de notificar al personal? |

Principio 2: Establecer estructuras operativas.

- | | |
|---|---|
| 3 | ¿Existen normas o reglamentos que guíen los procesos dentro de la ferretería? |
| 4 | ¿Existen políticas y procedimientos internos para los procesos dentro de la empresa? |
| 5 | ¿El sistema informático que se usa tolera todo el proceso de la empresa? |
| 6 | ¿La persona encargada de la supervisar y controlar los procesos es independiente a la persona que administra la ferretería? |

Principio 3: Define la cultura deseada

- | | |
|---|---|
| 7 | ¿Se han cumplido los objetivos formulados en la ferretería? |
|---|---|

Principio 4: Demuestra compromiso en los valores claves

- | | |
|---|--|
| 8 | ¿Se efectúan reuniones habituales con todo el personal para identificar nuevos riesgos en los procesos de la ferretería? |
| 9 | ¿Se considera la opinión el sentir del personal para la toma de decisiones para cada proceso? |

Principio 5: Atrae, Desarrolla y retiene a profesionales capacitados

- | | |
|----|---|
| 10 | ¿Existe un responsable que oriente al personal cuando surjan dudas relacionadas al manejo del inventario? |
| 11 | ¿Se mide el rendimiento del personal en relación con el alcance de los objetivos de la empresa? |
| 12 | ¿Se evalúa el clima laboral dentro de la ferretería? |
| 13 | ¿Se realizan capacitaciones periódicas dentro de cada área o departamento de la ferretería? |

Componente 2. Estrategia y Establecimientos de objetivos

Objetivo: Evaluar si las estrategias de la ferretería son congruentes con la misión, visión y valores e integrada en su definición.

Principio 6: Analiza el contexto empresarial

14 ¿La ferretería ha definido su misión dentro de su plan estratégico?

15 ¿Se ha establecido la visión de la ferretería?

16 ¿La ferretería tiene definidos sus principios y valores?

17 ¿La ferretería ha definido objetivos específicos?

Principio 7: Define el apetito de riesgos

18 ¿Se han identificado los riesgos en cada proceso de la ferretería?

19 ¿La estrategia y objetivos del negocio son congruentes con la misión, visión y los valores?

Principio 8: Evalúa estrategias alternativas

20 ¿Se han determinado alternativas para mitigar el riesgo existente?

Principio 9: Formula objetivos de Negocio

21 ¿Se actualiza periódicamente las estrategias definidas?

22 ¿Las estrategias sostienen los objetivos de la empresa?

23 ¿Posee la ferretería estrategias alternas para el alcance de sus objetivos?

24 ¿Se han definido objetivos para dar seguimiento del desempeño y dar soporte al logro de los objetivos específicos?

Componente 3. Desempeño

Objetivo: Conocer si en de la ferretería se tienen prácticas que faciliten la toma de decisiones, alcance de objetivos, estrategias por medio de la identificación de riesgos y respuesta a los mismos.

Principio 10: Identifica el riesgo

25 ¿La ferretería posee un procedimiento para identificar los posibles riesgos en las actividades que realizan?

26 ¿Los riesgos en ejecución de los controles internos están claramente identificados?

Principio 11: Evalúa la gravedad del riesgo

27 ¿La ferretería conoce los riesgos de no acatar las leyes y regulaciones relacionadas con la actividad que realiza?

28 ¿Existen procedimientos definidos que permitan cumplir con las leyes y regulaciones que corresponden al manejo de los recursos de la ferretería?

Principio 12: Prioriza riesgos

29 ¿Se evalúa el riesgo de fraude en las diferentes actividades de la ferretería?

30 ¿Los procedimientos establecidos orientan a prevenir y descubrir el fraude?

31 ¿En la evaluación de riesgos se toma en cuenta el fraude?

32 ¿La ferretería ha dispuesto un plan de riesgos definidos en el que se identifica su probabilidad de ocurrencia e impacto?

Principio 13: Implementa respuestas ante los riesgos

33 ¿La ferretería posee procedimientos para aminorar riesgos reconocidos por fraude, y para prevenir, descubrir y decretar el fraude?

34 ¿Se evalúa periódicamente el desempeño con el fin de identificar riesgos en el manejo de inventarios y asegurar las acciones mitigatorias antes los riesgos identificados?

35 ¿Se tiene y usa una herramienta de gestión de autoevaluación para la identificación de riesgos?

Principio 14: Desarrolla una visión a nivel de cartera

36 ¿Se cuenta con expedientes con la información requerida para otorgar créditos?

37 ¿Se posee un sistema de información fiable para la obtención del historial crediticio de los clientes que solicitan crédito?

Componente 4. Análisis y Revisión

Objetivo: Conocer si la ferretería evalúa el riesgo y desempeño con la finalidad de mejorar la gestión de riesgo.

Principio 15: Evalúa cambios significativos

38 ¿Se identifica y valoran los cambios en el ambiente interno y externo para establecer su huella en la gestión de riesgos y el cumplimiento de la estrategia?

39 ¿La ferretería adecua su estrategia ante los cambios en el entorno?

Principio 16: Revisa el riesgo y el desempeño

40 ¿Se compara el desempeño alcanzado con lo planificado a fin de evaluar y tomar medidas ante los resultados?

41 ¿Se efectúan las actividades según lo planificado, alcanzando los objetivos propuestos?

42 ¿Se identifican cuales riesgos afectan el desempeño de las actividades da cada área?

43 ¿Se revisa como mínimo una vez al año los procedimientos y disposiciones legales y se actualizan de ser necesario?

44 ¿Los controles e información del desempeño se estudian con el fin de identificar posibles riesgos?

Principio 17: Persigue la mejora de la gestión de riesgo empresarial

45 ¿Se evalúa periódicamente el alcance de los objetivos se evalúa con la finalidad de dar seguimiento de las estrategias?

46 ¿La evaluación del control interno se orienta al riesgo con el fin de optimizar la gestión de riesgo?

47 ¿La metodología de comunicación es evaluada para comprobar su efectividad?

48 ¿Las auditorías en la ferretería son analizadas para calcular la razonabilidad de la información en los distintos procesos?

Componente 5. Información, Comunicación y reporte

Objetivo: Evaluar si la ferretería otorga información oportuna y relevante aprovechando los sistemas de información y tecnología disponibles con el fin de apoyar la gestión del riesgo, informando sobre el riesgo, rendimiento y cultura.

Principio 18: Aprovecha la información y tecnología

49 ¿Se emplea la tecnología como un instrumento de apoyo para el manejo del riesgo y la toma de decisiones?

50 ¿El sistema informático utilizado es acorde a las necesidades de la ferretería?

51 ¿Se da seguimiento a los adelantos tecnológicos con el fin de comprobar si es necesario implementar nuevos sistemas de operaciones?

52 ¿Se otorgan suficientes recursos para optimizar el sistema de información operativo?

53 ¿El sistema utilizado en el área financiera contiene información adecuada y confiable que impida el doble registro de las operaciones?

54 ¿Se utilizan respaldos de la información que se genera diariamente?

Principio 19: Comunica información sobre riesgos

55 ¿Cuándo se implantan nuevas políticas y procedimientos son debidamente comunicados?

56 ¿Se ha comunicado al personal el significado del riesgo, cómo distinguirlo y los efectos para cada área?

57 ¿Se comunica adecuadamente al personal las normas de control interno a aplicar en la realización de sus actividades?

58 ¿Se notifica al personal las evaluaciones del desempeño, con la finalidad de mejora e implementación de medidas correctivas?

Principio 20: Informa sobre el riesgo, cultura y desempeño

59 ¿Los responsables de cada área informan a los mandos decisoros de manera detallada, eficaz y pertinente los riesgos reconocidos que complican el alcance de la estrategia?

60 ¿Se informa al personal cuales son las expectativas de desempeño?

61 ¿Las diferentes áreas rinden informes sobre riesgos identificados y posibles medidas para mitigarlos?

62 ¿Los informes rendidos relacionan el desempeño con la estrategia y el alcance de objetivos?

Anexo 2. Formulario Solicitud de compra de mercadería



N° _____

Fecha

DÍA	MES	AÑO

SOLICITUD DE COMPRA DE MERCADERIA

No.	Código	Descipción	Unidad de medida	Cantidad requerida	Existencia actual
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Formulario 001

Solicitante _____

Proveeduría _____

ORIGINAL: Proveeduría / Copia: Solicitante

Anexo 3. Formulario para traslado interno de mercadería



N° _____

Fecha

DÍA	MES	AÑO

TRASLADO INTERNO DE MERCADERIA

No.	Código	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Destino
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Formulario 002

Solicitante _____ Aprobado Gerencia _____

Recibido destino: _____

ORIGINAL: Proveduría / Copia: Solicitante / Copia Destino

Anexo 4. Formulario para Devolución de Mercadería a Proveedores



N° _____

Fecha

DÍA	MES	AÑO

DEVOLUCION DE MERCADERIA A PROVEEDORES

No.	Código	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Estado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Formulario 004

Elaborado por Proveeduría _____

Anexo 5. Formulario para solicitar Baja de Mercadería



N° _____

Fecha			
	DÍA	MES	AÑO

SOLICITUD DE BAJA DE MERCADERIA

No.	Código	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Estado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Formulario 005

Elaborado por Proveeduría _____ Aprobado por Gerencia _____

Anexo 7. Fotografías VETCOMER LTDA





Anexo 8. Declaración Jurada

Declaración Jurada

Yo, Alonso Salas Amador, mayor de edad, cédula de identidad número 6-0323-0501, en condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado “Propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM 2017, Aplicable al Inventario de Mercadería de la Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Puntarenas, el 3 de diciembre del año dos mil veintiuno.

Alonso Salas Amador

Cédula de identidad: 6-0323-0501

LUIS 2021.1
 ALONSO 2.03
 SALAS 21:14:0
 AMADOR6
 (FIRMA) -06'00'

Anexo 9. Carta de autorización de la entidad

Quepos, 02 de agosto de 2021

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Representante Legal de VETCOMER Ltda., brindo autorización para que el estudiante Alonso Salas Amador, cédula de identidad 6-0323-0501, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "Propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM 2017 y Procedimientos Contables con Fundamento en la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 2, Aplicable al Rubro Inventario de Mercadería de la Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022".

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico infoferreteria@vetcomer.com o al teléfono 2777-1513.

Atentamente,



Firma
Jorge Luis Rojas Elizondo
Representante Legal
VETCOMER LTDA

Anexo 10. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora

CARTA DEL TUTOR

San José, 19 de diciembre de 2021

Gerardo Calderón Zuñiga
Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Luis Alonso Salas Amador, cédula de identidad número 6-0323-0501, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "*Propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM 2017, Aplicable al Inventario de Mercadería de la Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022*", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

LUIS KENNETH
 SANCHEZ
 VILLALOBOS
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 LUIS KENNETH SANCHEZ
 VILLALOBOS (FIRMA)
 Fecha: 2021.12.19
 10:51:56 -06'00'

Kenneth Sánchez Villalobos
N° Identificación: 1-1313-0278
CPA 6764

Anexo 11. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora

CONSTANCIA DE LECTOR

Heredia, 08 de enero de 2022

Señores
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados Señores:

He leído la tesis del estudiante Alonso Salas Amador, con la cédula de identidad número 6-0323-0501 misma que presenta para optar por el Grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulada:

“Propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM 2017, Aplicable al Inventario de Mercadería de la Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1° de enero del 2022”

Asimismo, hago constar que he revisado y constatado los aspectos de contenido, estructura e interpretación de la misma que son necesarios para el cumplimiento de los requisitos solicitados por la Universidad.

Certificando mediante la presente la exactitud y calidad de la misma, se considera que el trabajo en cuestión, presenta el nivel requerido y es apto para su presentación y defensa pública, ante el tribunal examinador correspondiente y en la fecha que se establezca.

Atentamente,

YHORG
ANTONIO
PORRAS VEGA
(FIRMA)



Firmado digitalmente
por YHORG ANTONIO
PORRAS VEGA (FIRMA)
Fecha: 2022.01.08
21:57:02 -06'00'

Lic. Yhorgo Porras Vega, PMP
Carné Colegio Profesional 015913
Lector de Tesis

Anexo 12. Licencia y autorización al CENIT

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito, Alonso Salas Amador, con número de identificación 6-0323-0501, autor del trabajo de graduación titulado “**Propuesta para la implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo COSO ERM 2017, Aplicable al Inventario de Mercadería de la Empresa Costarricense VETCOMER, LTDA., a partir del 1º de enero del 2022.**”, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública; autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

LUIS
ALONSO
SALAS
AMADOR
(FIRMA)



Firmado
digitalmente por
LUIS ALONSO
SALAS AMADOR
(FIRMA)
Fecha: 2022.01.10
12:10:49 -0600'

Alonso Salas Amador
Cédula 6-0323-0501