

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA
TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA
COMPARACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL DE
INVENTARIOS PARA NOVA SPA STUDIO, SANTO
DOMINGO DE HEREDIA, PERIODO DEL SEGUNDO
SEMESTRE DEL AÑO 2020

ESTUDIANTE:

LAURA ZÚÑIGA MADRIGAL

TUTORA:

MSc. KATHYA ZÚÑIGA GUTIÉRREZ


LECTOR:

LIC. LUIS KENNETH SANCHEZ VILLALOBOS

DICIEMBRE, 2020

DECLARACIÓN JURADA

Yo Laura Yorleny Zúñiga Madrigal, cédula de identidad número 1-0797-0787, en condición de egresada 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 mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública por el titulado "*Comparación de Procesos de Control de Inventarios para Nova Spa Studio, Santo Domingo de Heredia, periodo del Segundo Semestre del año 2020*", 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 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 Heredia. Universidad Hispanoamericana sede Heredia, el día 06 de diciembre de 2020.

LAURA YORLENY ZUÑIGA MADRIGAL (FIRMA)  Firmado digitalmente por LAURA YORLENY ZUÑIGA MADRIGAL (FIRMA)
Fecha: 2020.12.06 12:06:30 -0500

Laura Yorleny Zúñiga Madrigal

ACTA DE ACEPTACION DE DEFENSA VIRTUAL

ACTA DE MODALIDAD DE GRADUACION

CONSTANCIA DE MODALIDAD VIRTUAL

MODALIDAD DE GRADUACION: VIRTUAL

CARRERA: CONTADURIA PÚBLICA

Quien suscribe, Laura Zuñiga Madrigal, portador del documento de identificación número 107970787, en mi condición de egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, por medio de la presente **ACEPTO EXPRESAMENTE**, por medio de este documento que:

1. La defensa de la modalidad de graduación para optar al grado de Licenciatura en la carrera de Contaduría Pública se realice de forma virtual y no presencial.
2. Acepto expresamente sea grabada, siendo que la misma será utilizada estrictamente para fines académicos.
3. Me comprometo a que, en la hora y fecha señalada, salvo razones de fuera mayor o caso fortuito, los cuales deberé de acreditar, contar con los accesos a la plataforma virtual de la universidad mediante la modalidad teams o la que asigne previamente la Universidad.
4. A acatar las instrucciones para dicho evento, tanto que giren las Autoridades Académicas como el Tribunal Examinador, antes, durante y posterior al mismo.
5. A firmar físicamente la documentación que se requiera, en la oportunidad y tiempo que el Decreto de Emergencia Nacional, sea levantado.
6. Conozco y acepto que los plazos y términos, para eventuales acciones recursivas contra resultado final, que corren a partir del día siguiente hábil a que he sido comunicado del mismo.

Firma conforme: LAURA YORLENY
ZUÑIGA
MADRIGAL
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por LAURA YORLENY
ZUÑIGA MADRIGAL
(FIRMA)
Fecha: 2021.02.01
12:15:46 -06'00'

Fecha: 01 de febrero de 2021

NOTA: SI EL ESTUDIANTE POSEE FIRMA DIGITAL DEBE DE EMPLEAR LA MISMA Y ENVIARLA AL CORREO ELECTRONICO jessica.ramirez@uh.ac.cr, SI NO LA POSEE DEBE DE FIRMARLA FÍSICAMENTE Y ENVIAR UNA COPIA ESCANEADA AL MISMO CORREO.

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 07 de diciembre del 2020

Señores
Comisión de Revisión de Tesis
Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante **Laura Zúñiga Madrigal**, cédula de identidad número 1 0797 0787, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **COMPARACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA NOVA SPA STUDIO, SANTO DOMINGO DE HEREDIA, PERIODO DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2020**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en la Carrera de Contaduría Pública.

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, recomendaciones.

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	19
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19
	TOTAL		95

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

Atentamente, **KATTIA VANESSA ZUÑIGA GUTIERREZ (FIRMA)**  Firmado digitalmente por KATTIA VANESSA ZUÑIGA GUTIERREZ (FIRMA) Fecha: 2020.12.07 15:55:18 -0600

MSc. Kathya Zúñiga Gutiérrez
Cédula 1-0878-0835
CPI #36232

CARTA DE LECTOR

San José,

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Contaduría Pública

Estimado señor

La estudiante ZUÑIGA MADRIGAL LAURA, cédula de identidad 1-0797-0787, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "COMPARACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA NOVA SPA STUDIO, SANTO DOMINGO DE HEREDIA, PERIODO DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2020", el cual ha elaborado para obtener su grado de LICENCIATURA.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

Firmado digitalmente
por LUIS KENNETH
SANCHEZ
VILLALOBOS
Fecha: 2021.01.30
09:29:12 -06'00'

Lic. Luis Kenneth Sánchez Villalobos
Cédula: 1-1313-0278
Carné: 6764

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACION DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACION ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 01 de febrero de 2021

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Laura Zuñiga Madrigal** con número de identificación **107970787** autor (a) del trabajo de graduación titulado *"Comparación de Procesos de Control de Inventarios para Nova Spa Studio, Santo Domingo de Heredia, periodo del segundo semestre del año 2020"* presentado y aprobado **04 de febrero de 2021** como requisito para optar por el título de **Licenciada en Contaduría Pública** ; (Si 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.

Cordialmente,

LAURA YORLENY ZUÑIGA
MADRIGAL (FIRMA)

Firmado digitalmente por
LAURA YORLENY ZUÑIGA
MADRIGAL (FIRMA)
Fecha: 2021.02.01 12:14:09
2600

Firma y Documento de Identidad

TABLA DE CONTENIDO

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1	Antecedentes Internacionales y Nacionales	3
1.1.2	Delimitación del problema.....	18
1.1.3	Justificación.....	19
1.2	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	21
1.3	OBJETIVOS.....	21
1.3.1	Objetivo General.....	21
1.3.2	Objetivos Específicos	22
2.	CONTEXTO TEÓRICO- CONCEPTUAL.....	24
2.1.	Inventario.....	24
2.1.1.	Objetivo de los inventarios	24
2.1.2	Importancia del inventario en la toma de decisiones	25
2.1.3	Control de inventarios:.....	26
2.1.4	Procesos de control de inventario	27
2.1.5	Costos asociados al Inventario.....	27
2.1.6	Punto de Reorden.....	28
2.3	Control.....	28
2.4	Control interno.....	29

2.5 COSO 2013	29
2.5.1 Componentes del control interno de acuerdo con el Marco Referencial COSO	30
2.5.1.1 Cinco componentes del COSO	31
2.5.1.2 Componentes de COSO 2013	31
a. Entorno de control	31
b. Evaluación de riesgos	32
c. Actividades de control	33
d. Información y comunicación	34
e. Actividades de supervisión	35
2.5.1.3 Principales cambios en el Marco COSO 2013.....	38
2.5.1.4 Principios de COSO.....	38
2.5.1.5 Definición de principios de control interno	40
2.5.1.6 Deficiencia de Control	42
2.6 Normativa NIIF para las Pymes en Costa Rica	42
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1. Enfoque cualitativo.....	45
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.2.1 Descriptivo.....	45
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	47

3.4.1 Historia Nova Spa Studio	47
3.4.1.1.2 Misión	47
3.4.1.1.3 Visión	47
3.4.1.1.4 Organigrama.....	48
3.4.2 Criterios de Inclusión y Exclusión	49
3.4.3 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	50
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	51
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	54
3.7 ANALISIS DE DATOS	55
4.1 GENERALIDADES.....	58
4.2 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada.	60
4.3 Análisis de la entrevista.....	66
4.3.1 Componentes de COSO 2013.....	68
4.3.1.1 Entorno de control.....	68
4.3.1.2 Evaluación de riesgos	70
4.3.1.3Actividades de control.....	70
4.3.1.4 Información y comunicación.....	70
4.3.21.5 Supervisión.....	71
5.1 Discusión e interpretación de los resultados.....	73
6.1 CONCLUSIONES	77

6.2 RECOMENDACIONES.....	78
7.1 Procedimiento de la herramienta Tablero de mando o dashboard.....	81
7.1.1 Objetivo General:.....	81
7.1.2 Objetivos específicos	81
7.2 Justificación	82
Tablero de mando o <i>dashboard</i>	82
5.1.2 Registro de productos	86
5.1.3 Revisión de visualizaciones del tablero de mando	88
5.1.4 Actualización de la información	89
5.1.5 Plan de trabajo	90

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de las variables.....	54
Tabla N° 2. Control de inventarios.....	61
Tabla N° 3 Necesario control de inventarios.....	62
Tabla N° 4 Compras.	64
Tabla N° 5 Compras en stock, excesivas.....	65
Tabla N° 6 Aportes del tablero de control o <i>dashbord</i> al control de inventarios de Nova Spa Studio.....	84

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Estructura organizacional de Nova Spa Studio	49
Figura N° 2. Control de inventarios	61
Figura N° 3 Necesario control de inventarios.	63
Figura N° 4 Compras.....	64
Figura N° 5 Compras en stock, excesivas	65
Figura N° 6. Tablero de mando o <i>dashboard</i> de la herramienta para el control de inventario de la Nova Spa Studio.	
Figura N° 7 Diagrama de flujo del proceso de control de inventario.....	86
Figura N° 8 Plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario para Nova Spa Studio	91

DEDICATORIA

A mi madre mujer maravillosa por haberme traído al mundo gracias mami por tu apoyo, confianza y amor por apoyarme siempre y ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante, por creer en mí, porque a pesar de los obstáculos que se me presentaron en la vida, ella siempre luchó para darme una educación de calidad, y, sobre todo, por enseñarme a valorar la vida y a ser la mujer esforzada y luchadora.

Y en especial a mi hijo Diego que siempre estuvo a mi lado, mi motor e inspiración, mi luz de esperanza, el cual me impulsa, para continuar y especialmente en el transcurso de esta preparación de mi carrera, porque por mis ocupaciones universitarias, sacrifiqué horas y días de su valiosa compañía. Gracias, hijo porque siempre estuviste ahí dándome aliento para continuar y cumplir mis sueños de ser una gran profesional que soy hoy, a pesar de las adversidades presentadas en nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Especialmente a Dios y a la Virgen de los Ángeles porque me ha dado la capacidad, la sabiduría, la fuerza, las ganas de luchar a seguir adelante y nunca rendirme y por brindarme una maravillosa oportunidad y dicha en mi vida, al brindarme los medios necesarios para continuar mi formación como profesional, y siendo un apoyo incondicional para lograrlo y sobre todo por la salud que me brindo, para poder continuar en este proceso de mi vida profesional.

Agradezco muy especialmente a mi madre y mi hijo por apoyo incondicional, a mis hermanos y amigos y demás allegados porque siempre estuvieron a mi lado apoyándome y ayudándome en cada una de las dificultades que en este proceso Universitario se me presentaron.

Un agradecimiento sincero a la Licda. Kathy Gutiérrez Zúñiga, quien estuvo pendiente y trabajo conjuntamente para sacar adelante el tema propuesto.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo en la microempresa Nova Spa Studio, ubicada en cantón de Santo Domingo de la provincia de Heredia, Costa Rica, durante el segundo semestre del 2020. Esta misma pyme fue anteriormente analizada para lograr obtener el título de Bachiller en Contaduría en el año 2017, la investigación ostentó como objetivo proponer un sistema de control de costos que impactará los resultados económicos-financieros de la empresa, en el análisis realizado se determinó la ausencia de un sistema de contabilidad de costos funcional, que permitiera tomar decisiones financieras.

Finalmente se llegó a la conclusión de la necesidad que se contará con un sistema de control de costos que impactará los resultados económico financieros del negocio, una vez desarrollada y analizada la investigación, se recomendó en corregir el manejo inadecuado con el que contaba el negocio, sobre los registros contables, y las utilidades, así como las pérdidas económicas y financieras generadas por falta de un control en los costos no se determinaban las ganancias que generaba la microempresa, la persona encargada del negocio aplicaba la gestión contable básica, siendo esta únicamente para registrar el total mensual de los ingresos y los egresos, así mismo se identificó y se recomendó que el método adecuado para aplicar en esta clase de negocios, era el método de costos por procesos.

Continuando la investigación, pero desde esta otra perspectiva, el Nova Spa Studio ha experimentado problemas a raíz de un mal manejo del inventario, es decir, no se sabe con certeza los saldos reales de los productos que posee en stock. Lo cual ha provocado que el Spa haya acumulado inventario que posteriormente se deteriora y esto produce una baja rotación, e inclusive pérdida de productos.

Nova Spa Studio, opera con un listado de productos que se encuentra en stock, de esta manera cuenta manualmente, los insumos se mantienen en estantes, esto genera información (desordenada e imprecisa) ya que al momento de realizar las compras depende de la revisión de las facturas anteriores para realizar un nuevo pedido las ventas las anotan manualmente, esto provoca que las tareas diarias se realizan de forma lenta, estimulando indisponibilidad de los datos cuando se requieren.

Debido a esta situación y a raíz de los problemas presentados se realiza la comparación de procesos de control de inventarios para determinar el idóneo, ante la necesidad que tiene esta pyme para delimitar los procesos que coadyuvan al almacenamiento de productos, para minimizar los tiempos y costos relacionados con el manejo del inventario.

De tal manera que un proceso de control de inventario se debe diseñar especialmente para las necesidades del negocio debe constituir un factor esencial en las ventas, esto va a permitir garantizar un adecuado suministro de recursos manipulados dentro del negocio para disponer de la totalidad de la mercadería, un buen control de inventario es decisivo dentro de una empresa, y un deficiente control de inventarios repercute directamente en la reducción de las ventas debido a que no existe una adecuada administración del inventario lo cual conlleva a que el ciclo operativo sea lento y poco previsible.

1.1.1 Antecedentes Internacionales y Nacionales

Primer antecedente internacional, fue una investigación de los estudiantes Abdela Zildzic, Filip Sundqvist, de la Universidad Sueca, (2018), el cual se denominó: Optimization of inventory control and the purchasing process “Optimización del control de inventario y proceso de compra”.

En Suecia, se llevó a cabo una investigación con el objetivo de poder hacer propuestas concretas sobre cómo Nefab debería segmentar sus compras de madera y agilizar la gestión de su inventario, en la empresa de otoño Nefab en Västerå, dedicaba a la fabricación de paletas personalizadas. Esto lo hicieron aplicando una entrevista a los colaboradores y la jefatura de la empresa para tal efecto, los autores citados, determinaron que el enfoque de investigación era cualitativo y se determinó necesidad de un control de inventario adecuado.

Con esto, se pudo establecer la llegada de la tecnología para la empresa fue la incorporación de los códigos de barras y escáneres en el sistema de compras y la vez codificar los insumos de la empresa. Esto llevó a que Nefab supiera exactamente dónde estaban la mercadería del negocio, qué tan alta era cantidad de cada variedad que había y que márgenes en el almacén de seguridad cuando se realiza un nuevo pedido cada vez que la variedad de la madera alcanzaba su punto de orden. Esta tesis se relaciona con mi tema de investigación debido a que se menciona como se pueden llevar un mejor control de inventario en un negocio.

El segundo trabajo internacional se desarrolló en la Universidad de Jönköping de Suecia, por los estudiantes Bai Lining, Zhong Ying, (2008), realizaron un estudio denominado: Improving Inventory Management In Small Business *“Mejora de la gestión de inventario en pequeñas empresas”*.

Los estudiantes Bai Lining, Zhong Ying, el objetivo de la investigación nace por la inexactitud de inventario en existencias en la empresa HEM-SOL FORSALJNINGS AB, dedicada a la comercialización nacional e internacional, venta al por mayor de equipos deportivos de gimnasia en Escandinavia. Suecia. En su investigación abarcaron el enfoque cualitativo. El estudio se considera como estudio cualitativo de caso único. La recopilación de

datos se realiza principalmente mediante entrevistas con el gerente superior y otro personal involucrado en las operaciones de control de inventario, el problema se dio por el control insuficiente sobre el inventario y la demanda volátil de cada producto en forma mensual.

Como principal resultado los autores concluyen que las empresas tienen recursos financieros limitados y poder de negociación que los proveedores de larga distancia, la gran fluctuación de la demanda y la falta de un sistema de control de inventario formalizado dan como resultado un mal desempeño de HEM-SOL en la administración del inventario. Los autores analizan los datos recopilados y establecen un sistema formal de control de inventario como la solución para mejorar la gestión de inventario de la empresa, así mismo la relación que tiene como mi investigación es el conocer métodos de exactitud, para la compra del inventario para el Spa.

Como tercer trabajo de investigación propuesto por Jessica Molina Molina (2016), estudiante Universidad Hispanoamericana. Se denomina “Implementación de un sistema de administración contable de inventarios para la Empresa Grupo SAMBORO S.A. según lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad NIC-2 Inventarios”.

Según lo establecido en la Normas Internacional de Contabilidad NIC 2 Inventarios. La investigación tiene como objetivo la elaboración una propuesta para el debido registro, presentación y revelación de los inventarios en los estados financieros, para el Grupo Samboro, tomando como referencia la Norma Internacional de Información Financiera, NIC-2 Inventarios y su efecto fiscal, según la normativa tributaria en Costa Rica. Para tal efecto, la autora citada, realizó una caracterización de la variable independiente: Control de inventarios en el proceso de la mercadería y variable dependiente: gestión administrativa.

Se desarrolló un procedimiento de estudio con un enfoque de dimensión temporal y la clase de investigación por desarrollar se define como investigación exploratoria. Esto lo hizo aplicando el instrumento de la entrevista al personal y a la parte gerencial de la organización y cuestionario está dirigido a todo el equipo de trabajadores que participa en las actividades operativas y administrativas que tiene que ver directamente con manejo de inventarios, desde los acomodadores, bodegueros, transportistas, despachadores, digitadores. Para la tabulación de los datos obtenidos de la investigación, se utilizó como herramienta la estadística y los resultados que se obtuvieron mediante la investigación cuantitativa fueron a través de cuestionarios y entrevistas que se aplicó a los tres principales jefes de la empresa.

La problemática que presentó era que el inventario se hacía una vez al año el conteo físico, por lo que se desconoce cuánto puede haber en existencias, sin que llevará un control estricto. Como resultado se determinó que el personal que labora en el área de bodega no estaba entrenados ni capacitados para llevar un adecuado control, en el espacio físico se tenía que adecuar un espacio especializado para la mercadería de quiebra, anotada bajo boletas con su debido consecutivo y anotado en el control del inventario.

No se utilizaba la tarjeta Kardex en forma manual para el control de los inventarios, tampoco existía un control permanente sobre los inventarios en cuanto a tomas físicas, ya que solo hacían el recuento total de mercadería una vez al año. Tenían desorganizado el almacenamiento y registro de los materiales y no eran concordantes con lo físico y lo registrado en el sistema. Existían diferencias en la mercadería por falta de controles entre lo que se tenía en stock y lo del inventario.

No se emitían reportes confiables porque la información de las bodegas y lo administrativo estaba desactualizado, asimismo el robo de mercadería y descontrol de ventas con cifras incorrectas podían provocar contingencias fiscales y reflejarse en los estados financieros. Se determinó la inexistencia de un adecuado procedimiento para gestionar y ayudar a mantener el control sobre los inventarios del Grupo Samboro. Con esto se pudo establecer la utilización de un sistema de inventario perpetuo; que es el que se llevaría en continuo acuerdo con las exigencias en la empresa, por medio de un registro detallado que puede servir, también, como auxiliar, donde se llevarían los importes en unidades monetarias y las cantidades físicas.

El trabajo se relaciona con la investigación porque trata sobre la desorganización en el almacenamiento de los materiales y registro de los materiales.

Como cuarto trabajo de investigación que pertenece a la estudiante de la Universidad Hispanoamericana María Amparo Salazar Rojas (2017), que propuso como tema ***“Diseño de un sistema de control interno para el manejo de los inventarios en la empresa pizarras tauro, para el nuevo año fiscal 2018”***.

En el ámbito específico al cual responde esta investigación era diseñar un manual para la gestión y los procedimientos de control interno aplicables a los inventarios de materia prima y de productos terminados en la compañía Pizarras Tauro, con vigencia a partir del 1° de octubre de 2017. La autora desarrolló un estudio de cuya actividad fue la producción y la comercialización de productos de comunicación visual, entendiéndose pizarras acrílicas, tiza, corcho, vidrio e impresas, entre otros productos.

La investigación abarcó el problema que la empresa no contaba con políticas, ni con un manual de procedimientos para el manejo y control del inventario, ni con un sistema de control interno eficiente y eficaz que identificara, la valoración de los riesgos.

Se utilizó el enfoque cualitativo, en el cual se hizo una recolección de datos para afinar la investigación, se utilizó la entrevista a profundidad y el cuestionario con preguntas cerradas. Se realizó entrevista a profundidad a dos miembros de la plana gerencial: el Gerente General y el Gerente de Producción y en la cual se utilizó un cuestionario estructurado con catorce preguntas abiertas. El cuestionario con preguntas cerradas se aplicó a los once operarios del Departamento de Producción con diferentes funciones y rangos dentro del proceso productivo.

Se analizaron formularios de control interno e información del proceso de las 5s que es una herramienta de alto nivel para que realizara la ejecución en la parte productiva. Con la realización de la investigación se comprobó la falta de políticas y procedimientos, la asignación de las actividades diarias en forma verbal, la toma de decisiones subjetivas y la necesidad de atender los requerimientos del Departamento de Ventas.

Bajo este modelo se logró que se aprobara un manual y el cumplimiento de los lineamientos establecidos, la implementación en el área de compras, bodega y producción que se coordinara y realizara trimestralmente reuniones donde participara el contador, el jefe de producción y el encargado de bodega para realizar un análisis general del departamento de producción y bodega. Asimismo, tiene procesos muy diversos y procedimientos aislados que no cumplen con un enfoque sistemático de control interno

Con esto, puedo establecer que se tome la decisión de comunicar a los clientes las fechas en que se estará realizando la toma física de inventario, indicando que en esas fechas no se estará realizando entrega de producto, ni recibo de ningún tipo de mercadería, se determinó por parte del investigador que la empresa requeriría tener una herramienta que sirviera como guía e instrucciones para su sano manejo. Se estableció diseñar un manual para la gestión y control interno de los inventarios de materia prima y producto terminado.

El trabajo se relaciona con la investigación porque las organizaciones deben mantener un Sistema de Control Interno para salvaguardar los inventarios, de manera que se mantenga una estructura de control de los materiales que cumpla con los lineamientos establecidos en la empresa.

Un quinto trabajo que corresponde a Éricka Salazar Álvarez (2017), la estudiante de la Universidad Hispanoamérica se denomina ***“Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el Inventario en la Empresa Agronegocios Costa Rica para el Mundo S. A. para el período contable 2016”***.

Como objetivo fue recomendar un procedimiento de control interno para el inventario en la empresa Agronegocios Costa Rica para el Mundo S.A en el cual determine los procedimientos que guíen para salvaguardar los inventarios. En su investigación se abarcó, la inexistencia del proceder de control interno de inventarios, pérdidas de productos, robos, desórdenes, y como resultado un incremento en gastos por quebrantos y una disminución en las ganancias.

Manteniendo el uso del instrumento de recolección de datos, los instrumentos que se utilizaron fueron entrevistas y aplicación de cuestionarios al Gerente General, la encargada de contabilidad y el encargado del proceso de extracción de aceite Sacha Inchi; del cual se determinó que la empresa no había implementado una estructura de procedimientos de control interno para la gestión, la salvaguarda, la manipulación, el trasiego y custodia de los inventarios.

Se llevó un enfoque cualitativo, esta investigación fue de carácter descriptivo y causal, debido a que, principalmente, se describen y analizan los procedimientos aplicados por parte de la organización y también consigue entender las causas y efectos que pueda obtener la empresa a nivel financiero.

Además, el poco control que se utilizaba era insípido, con una alta posibilidad de materializar pérdidas cuantiosas en los inventarios. Se desarrolló una herramienta que pudiera controlar los saldos de las salidas, y entradas de los productos en la bodega principal. La investigación será de tipo transversal por la evaluación y diagnóstico, para recomendar y no implementar, por lo tanto, si las recomendaciones son aceptadas, se aplicará fuera del alcance de esta investigación.

Con esto, pudo establecer y ejecutar, mejorar el control sobre los inventarios de la empresa, así también las medidas necesarias para implementar políticas y procedimiento. El trabajo tiene relación con la investigación porque es importante que las organizaciones dispongan de procedimientos de control interno para salvaguardar y administrar los materiales de la empresa.

En el sexto trabajo nacional. El autor Francisco Javier Navarro Salas, en el año 2018. Argumentó en su tesis el “*Control Interno de Análisis de los procedimientos aplicables a los Inventarios en la Empresa Tropicales Costa Rica S.A*”, vigentes en el primer semestre del año 2017. La investigación se llevó a cabo en la empresa Tropicales Costa Rica S.A., empresa nacional, ubicada en Pital de San Carlos, provincia de Alajuela.

Con el objetivo de analizar los controles existentes sobre los inventarios, en la empresa Tropicales Costa Rica S.A. Los instrumentos utilizados fueron la observación directa en la Planta, comparación de toma física a los artículos y aplicación de entrevistas a los colaboradores de la empresa, los cuales pertenecen a las áreas involucradas con los movimientos de inventario tanto físicos como en el sistema contable. El personal a cargo de dicho proceso está compuesto por el Encargado de bodega, Asistente de bodega 1 y Asistente de bodega. Para tal efecto, el autor citado, realizó un enfoque de investigación cualitativo, aplicando entrevistas y observaciones, visitas a la empresa y se realizaron preguntas a las personas encargadas con el fin de analizar el proceso, desde la emisión del pedido y la logística a seguir.

Esto se hizo aplicando un diseño de investigación transversal ya que esta solamente comprendió el primer semestre del año 2017, se consideró un alcance de investigación de tipo descriptiva, por medio de la información obtenida, se pretendió determinar las falencias del control interno existente y al mismo tiempo se propondrá un plan de acción, que permita a Tropicales Costa Rica S.A., minimizar la probabilidad de materializar el riesgo, se utilizó la metodología interpretativa en los datos recolectados para identificar los posibles factores que afectan los inventarios. Como resultado los controles eran limitados y obsoletos en algunos casos, lo que generaba que se tuviera datos inexactos de las cantidades en los artículos de inventario, ocasionando faltantes o excedentes de algunos artículos, lo cual generaba pérdidas a

la empresa por incumplimiento de los volúmenes semanales pactados entre las compañías, además de inconformidad con los clientes.

Se recomendó realizar tomas físicas sorpresivas de inventarios, dividir el grupo de personas encargadas de realizar la toma físicas de inventarios de modo tal que sea posible lograr un control cruzado, a efecto de detectar de manera automática los errores que se cometan en los conteos de bienes, asignar una persona encargada de registrar los movimientos de salidas y entradas en las bodegas cuando se realicen las tomas físicas de inventario, permitiendo que dicho control pueda ser usado para revisar artículos que generen alguna duda al momento de comparar la toma física contra el sistema contable. El trabajo se relaciona con la investigación porque al no tener una estructura de controles establecidos para los materiales se podría generar pérdidas económicas y hasta materiales para el negocio.

En el séptimo trabajo de Carlos Luis Segura Torres (2018), estudiante Universidad Hispanoamericana. Se denomina ***“Diseño de una estructura de control interno basado en coso 2013, para el inventario de mercadería de la Ferretería Portugués y Segura, S.A., por el primer cuatrimestre del año 2018”***.

El objetivo de la investigación se basó en el análisis de los mecanismos utilizados para el control de Inventario de Mercadería en la Ferretería Portugués y Segura S.A. y, recomendar una estructura de Control Interno basada en Coso 2013 para dicho Inventario.

La unidad de análisis está constituida por cinco empleados que son la totalidad de miembros de la ferretería, entre administrativos y de operación. Los instrumentos que se utilizaron fue la observación y la entrevista, para medir los puntos a corregir y obtener como resultado una propuesta para el establecimiento de un Sistema de Inventario que corresponda a

las exigencias del Informe COSO 2013. En su investigación se abarcó la metodología de enfoque mixto.

Para tal efecto, el autor trató de mejorar teorías existentes y se espera que fueran adoptados por la administración, la dimensión temporal que se abarca es transversal, debido a que el estudio se dio para el primer cuatrimestre del año 2018, en el marco de la investigación fue llevada a cabo en el área financiero contable, específicamente estudiará lo que corresponde a la cuenta de Inventario de Mercadería.

Esto lo hizo aplicando los marcos existentes también se determinó la naturaleza mixta (cuantitativa-cualitativa), porque será indispensable la recolección de datos y su respectivo análisis para verificar los objetivos de la investigación y poder probar la hipótesis. Esta investigación fue de carácter mixto (exploratorio-descriptivo-explicativo); ya que buscó establecer procedimientos, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial.

Con esto, pudo establecer la aplicación de un modelo de control interno y políticas, crear un reglamento interno, la creación de un manual de procedimientos, que sirva como guía para el personal en la correcta administración del inventario de mercadería. Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, porque se concluye sobre la administración correcta del inventario de mercadería para fortalecer la estructura empresarial e integrar el control operativo y contable.

Como octava investigación nacional de la autora Katherine Paola Paniagua Araya (2019), estudiante de la Universidad Hispanoamericana, propuso su trabajo de tesis 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”***.

Empresa nacional, ubicada en San Ignacio de Acosta, en la provincia de San José. Llevó a cabo la siguiente investigación con el objetivo de efectuar una evaluación del control interno del inventario de mercancía en la Distribuidora Arias Fallas, tomando como base la normativa aplicable vigente: COSO 2013 y las Normas Internacionales de Contabilidad: Inventarios (NIC 2) durante el tercer cuatrimestre del 2018. En el marco metodológico esta investigación, la se clasificó como teórica, porque el enfoque era efectuar una evaluación de prácticas actuales para definir conceptos y modificar los existentes.

La investigación se desarrolló bajo la dimensión temporal, las indagaciones y recolección de información se dieron por medio de entrevistas, observaciones, transversal, dado a que se recolecta información en un punto del tiempo, el cual abarca el tercer cuatrimestre del 2018. La investigación fue desarrollada de carácter mixto, debido a que fue requerida la recolección de datos numéricos, junto con análisis de los datos respectivo y así verificar la hipótesis planteada en el trabajo de investigación de tipo descriptiva, debido a que, por medio de la información recolectada, se pretendió efectuar un análisis y evaluación del manejo de inventario de mercancía y minimizar los riesgos.

Además, es de tipo explicativa porque busca establecer las causas del tema en estudio y esclarecer la teoría inicial. La empresa tenía la particularidad de tener un inventario que constantemente estaba cambiando, para poder seguir existiendo. La falta de controles, o procedimientos para contrarrestar posibles complicaciones, eventualmente trae consecuencias como daños en el inventario, desorden y robo. Otro factor que afectaba a la empresa, relacionado al punto anterior, sobre el desconocimiento sobre las existencias, es la dificultad de conocer el valor real del inventario.

Por lo cual al implementar las Normas Internacionales de Contabilidad: Inventarios (NIC 2) en la empresa, se logrará un análisis del control y medición de inventarios, por ende, proporcionar a la Administración una solución ante la deficiencia en el manejo de inventario, la información suministrada por pocos colaboradores.

Con esto, se determinó que se implementara un manual de procedimientos en la gestión de inventario, que permitiera establecer procedimientos adecuados para la ejecución de las tareas, estos fueron comunicados a todo el personal de la compañía e involucrarlos, así como capacitarlos apropiadamente, se gestionaron controles de seguimiento para corroborar el cumplimiento de estos. Se mejoró el sistema de información con el que cuenta la empresa, que permita llevar los registros de manera confiables, y reales, esto proporciona un insumo para la toma de decisiones y confiabilidad de la información contable de la compañía. Este trabajo se relaciona con la investigación, porque se finiquita sobre el análisis del control interno que se debe tener en las empresas, para llevar un mejor control de inventarios.

En el noveno trabajo nacional realizado por la autora Ana Argüello Murillo, (2019), estudiante Universidad Hispanoamericana, estudio denominado: *“Propuesta de un sistema para la administración de inventario en la compañía centro de pinturas Grecia durante el 2019 y 2020.”* Empresa Centro de Pinturas Grecia, se ubicaba en Alajuela Grecia.

Con el objetivo de realizar una propuesta de mejora en el sistema actual de control de inventario, mejorando el proceso encargado del reabastecimiento de compras de pinturas en la empresa Centro de Pinturas Grecia, para así optimizar el nivel de atención de servicio al cliente, sin incurrir en costos de almacenaje excesivos. Para tal efecto, el enfoque de la investigación es cualitativo ya que se realiza una entrevista con el dueño de la empresa, el administrador del negocio. Una vez que se identificaron los departamentos involucrados, se procede a realizar un diagrama SIPOC y a documentar el diagrama de flujo del proceso de preparación de pinturas. Esto lo hizo aplicando en la propuesta, cada una de las etapas de las 5 s, con el fin de convertir el área en un lugar de trabajo más limpio, ordenado y seguro.

Se organizan cada una de las propuestas por medio del Diagrama de Gantt con el fin de llevar una secuencia del tiempo para la implementación recomendada. Con esto, pudo el investigador realizar un análisis del sistema actual del control de inventario, se crearon los diagramas de flujo del proceso de reabastecimiento para facilitar su análisis e interpretación y se realizó un plan de implementación de estandarización del proceso de reabastecimiento a fin de que el administrador pudiera aplicarlo en las bodegas; así se lograba un control y orden en estas.

Se analizó el proceso actual de compra de pinturas y se extraen los históricos de compras del segundo semestre del 2018 y el primero del 2019 para comprender el proceso de compras. El trabajo se relaciona con la investigación porque trata sobre el análisis de la estandarización del proceso de inventario que desarrollara la empresa.

El décimo antecedente nacional. José Pablo Rojas Fernández, estudiante de la Universidad Hispanoamericana (2019). Analizó el estudio denominado **“Desarrollo de un sistema de control de inventarios para la empresa Partes de Chasis para el segundo cuatrimestre del 2019”**.

La investigación presentó como objetivo de mejorar el proceso de abastecimiento, por medio de la implementación de un sistema de control de inventarios, para la disminución de los costos y aumentar la satisfacción de sus clientes. Para tal efecto, el autor citado, realiza un análisis a la empresa que se dedica a la importación y distribución de una gama de repuestos para vehículos (livianos y pesados) a nivel nacional.

El problema presentado era el aumento de sus costos operativos. Dentro de los principales aportes que se dieron es que no existe una planificación correcta respecto a las necesidades de artículos para la venta. Esto se hizo aplicando la metodología para la medición y respaldo cualitativo del proyecto fue empleada en este estudio de investigación en un enfoque cualitativo ya que se da por determinar la importancia de los productos por medio de una clasificación ABC, nivel del inventario del sistema. Registros de ventas, identificar el inventario que mayor importancia tiene para la empresa.

Observación e inspección del área involucrada (bodega), mapeo de flujo de proceso, Identificar los posibles cuellos de botella o mudas que afectan el trabajo de los colaboradores. El investigador logró las actualizaciones del proceso que tuvo su mayor impacto en dos áreas; en las definiciones, donde se detalló cada una de las partes involucradas en la hoja programada y en el contenido. Con esto, se pudo recomendar la implementación de la herramienta EOQ, incluso minimizar el impacto económico que representaba para la empresa los faltantes de inventario. Este estudio se relaciona con mi investigación, porque se contempla mejorar los procesos de control de inventarios con el que debe contar la empresa según su naturaleza.

1.1.2 Delimitación del problema

Menciona Hernández Sampieri (2014) "... implica la posibilidad de realizar una prueba empírica, es decir, la factibilidad de observarse en la "realidad objetiva" (Metodología de la Investigación, 6^a ed, (p.36).

La investigación al NOVA SPA STUDIO, considera delimitaciones de la muestra, ya que se aplicará al total de la población, para la investigación de procesos de control del inventario en los diferentes centros de belleza y/o Spa.

De esta manera se genera una delimitación demográfica del Nova Spa Studio y se cuenta con una propietaria del negocio, la señora Milena Zúñiga Madrigal, edad 53 años, escolaridad título de Conclusión de Estudios de Educación General Básica, estrato socio económico medio-medio y cuenta con una preparación profesional de esteticista y estilista profesional las otras dos colaboradores del negocio son hijas de la propietaria, la señora Katherine Aguilar Zúñiga, edad 31 años, escolaridad título de Conclusión de Estudios de Educación General Básica, estrato socio económico medio- bajo y cuenta con una preparación profesional de estilista

profesional y así mismo se cuenta la señora Paula Aguilar Zúñiga, edad 35 años, escolaridad título de Conclusión de Estudios de Educación General Básica, estrato socio económico medio - bajo y cuenta con una preparación profesional de manicurista profesional. En este mismo sentido, también cabe determinar que con el crecimiento que ha adquirido el negocio Nova Spa Studio, con el pasar de los años, se ha vuelto más complejo en la elaboración y el desarrollo de sus actividades cotidianas, de esta manera se vuelve más vulnerable y propensa al riesgo. Aun cuando la propietaria, carece de formación académica en el área de administración de empresas o contabilidad, desde la apertura de la empresa en el año 2015 se ha procurado mejorar la gestión general apoyándose del conocimiento que encuentra en su entorno.

Ella misma reconoce que su principal actividad como administradora de la empresa es la planeación de actividades diarias de promoción de los productos y servicios, dejando de lado la planeación estratégica y la gestión contable integral. También se puede determinar la delimitación temporal que se aplicará para el periodo del segundo semestre del año 2020, en la empresa de Nova Spa Studio, que cuenta con una delimitación geográfica ubicada en Santo Domingo de Heredia.

1.1.3 Justificación

Hernández Sampieri (2014) “Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (Metodología de la Investigación, 6^a ed, (p.40).

El tema de comparación de control de procesos de inventario, se debe estudiar para darle a conocer a la encargada del negocio, que existen herramientas que agilizan la administración de los inventarios, en este caso, es de suma importancia para llevar un mejor control de los

productos de belleza que utiliza en el Nova Spa Studio, así mismo para que obtenga conocimiento sobre los procesos que existen en el mercado, sobre el control de inventario adecuado que se debería aplicar en el negocio de este mercado, así a la vez va permitir revisar y controlar las salidas y entradas de los productos. Por tanto, este tema de comparación de control de inventarios se debe estudiar porque debido a la ausencia de un control en los inventarios, los productos se deterioran y se sobrelleva por la baja rotación e inclusive se da la pérdida de los mismos, se acumula inventario que no se obtenía vender, por ende en la forma imprecisa y no se logra determinar el inventario real con que se cuenta, no obstante, lo que se pretende es procurar que el Nova Spa Studio, tenga un mayor margen en los resultados de las utilidades, y aplique a través un eficiente proceso de control de inventario adecuado a la naturaleza del negocio. Es importante que se conozca la herramienta que le permitirá registrar sus inventarios con el fin de establecer un control adecuado para el análisis del negocio, la toma de decisiones y la atención de las obligaciones tributarias correspondientes. Este estudio aporta a la disciplina de contabilidad en el marco de control de inventarios, debido a que se amplía el conocimiento el ámbito de Pymes. El aporte de esta investigación hacia la disciplina es que se analizarán los componentes teóricos y prácticos para recopilar la información necesaria y establecer cuál es el proceso de control de inventario idóneo para este tipo de negocios. Aplicando entrevistas y analizando la comparación de diferentes centros de belleza, para determinar cuál proceso de control de inventarios que se aplican en estos centros de belleza o bien cual se determina como el más eficiente y adecuado para este tipo de negocios. Los principales beneficiados corresponden a las personas colaboradoras y la propietaria de Nova Spa Studio. Con base en todo lo anterior, el motivo de esta investigación consiste dar solución a un problema asociado al control de inventarios, del cual carece el Spa, el propósito es poder administrar un proceso de control de inventario, dar a conocer las herramientas que faciliten

salvaguardar y administrar el inventario que mantiene el negocio en stock, de esta manera que se pueda sistematizar una propuesta que dará valor agregado a la empresa. No obstante, se debe tomar en cuenta que toda empresa de servicios como en el caso de Nova Spa Studio debe generar resultados efectivos para la toma de decisiones y a la vez se busca reducir el riesgo del despilfarro de los productos de belleza, evitar pérdidas monetarias, así como impedir que descendan las utilidades de la empresa puesto que es la principal fuente de ingreso. Así establecer el proceso de control de inventarios adecuado para el SPA, que le permita agilizar las operaciones del negocio.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los beneficios que se obtiene al realizar la comparación de procesos de control de inventarios para determinar el idóneo al NOVA SPA STUDIO, ubicado en Santo Domingo de Heredia, en el periodo el segundo semestre del año 2020?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Crear el proceso de control de inventarios que mejor se adapte al 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 COSO 2013 durante el segundo semestre 2020,

Según Hernández Sampieri (2014) "... probar una teoría o aportar evidencias empíricas a favor de ella." (Metodología de la Investigación, 6^a ed, (p.37).

1.3.2 Objetivos Específicos

Continúa diciendo Hernández Sampieri (2014) “...deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas, es decir, susceptibles de alcanzarse (Tucker, 2004) Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo Metodología de la Investigación, 6^a ed, (p.37).

- a) Elaborar los procesos de control de inventario, para que sean utilizados en los negocios belleza y estética.
- b) Verificar los beneficios de cada proceso identificado, de modo que se establezca el más oportuno para Nova Spa Studio.
- c) Diseñar el proceso de control de inventario, que se adapte Nova Spa Studio, tomando como base la normativa vigente COSO 2013.
- d) Proponer un plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario que mejor se adapta a Nova Spa Studio.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2. CONTEXTO TEÓRICO- CONCEPTUAL

2.1. Inventario

Inventario Las empresas comerciales, se caracterizan por tener bienes disponibles para la venta. De acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad: Inventario (NIC 2, párrafo 6), se define que: “Inventarios son activos: (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o (c) en forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.”

2.1.1. Objetivo de los inventarios

Bermúdez y Guillén (2016).

El objetivo de los inventarios es abastecer y repartir los materiales requeridos ya sea para la venta o para producción en el momento preciso para evitar que haya paros innecesarios y costosos para la empresa además de clientes insatisfechos.

Las empresas pequeñas y medianas no le procuran otorgar verdadera importancia al inventario, en ocasiones realizan un inventario físico una vez al año y es en ese momento cuando pueden percatarse de situaciones como deterioro, pérdida de materiales, desechos y excesos que tienen un gran valor económico para la empresa y generan una liquidez estrecha para el giro normal.

Es necesaria la capacitación constante y actualizada en este segmento que representa un valor económico alto, que si está bien administrado va a generar buenas utilidades, pero por el contrario si no se le controla puede generar pérdidas irreparables al negocio.

Los inventarios son el inicio de la actividad económica, generadora de ingresos los cuales se requieren para cubrir los gastos propios del giro, así como el crecimiento de la empresa en infraestructura y logística.

2.1.2 Importancia del inventario en la toma de decisiones

Mantener un inventario para su venta futura es una práctica común entre las compañías tanto grandes como pequeñas. Solamente no es tenerlo, sino que implica una serie de decisiones de qué hacer con él, es decir, tomar decisiones en cuánto, cómo, dónde se va almacenar, qué medidas se deben considerar para su integridad y una serie de factores que deriva el poseer mercancía para la venta. María (2015) “El éxito de la empresa comercial comienza y termina con el buen manejo y control de inventarios y la cartera derivada de los mismos, con el apoyo logístico que cumplen los proveedores oportunos.” (p.226).

Se debe considerar como gran impacto para las empresas, las decisiones que se tomen en cuanto al manejo y control de inventario.

Esto quiere decir que, aunque se mantenga mercancía para la venta, está no produce ningún beneficio hasta ser colocada en el mercado. Mientras los productos se encuentren a cargo de las empresas, es requerido preguntarse qué tan sano es el stock que tiene una empresa, el autor A, Matthew (2017) afirma que: El estatus del inventario de una empresa se utiliza a menudo como una prueba decisiva para diagnosticar la “salud” general de sus procesos de administración de la cadena de suministro y su toma de decisiones.

Por ejemplo, considere la organización que tiene cantidades excesivas de inventario de seguridad, el cual, de hecho, es un problema en sí mismo, debido a los costos por mantenerlo y

a los costos de oportunidad por tener el capital de trabajo invertido en activos que no se están convirtiendo en ventas. (p.5).

Las empresas constantemente deben tomar decisiones que les permita alcanzar los propósitos o metas establecidas, y obtener resultados satisfactorios que les permita la continuidad en el negocio. En este caso, si existe dificultad en un adecuado manejo de inventario, consecuentemente se traduce en un problema para las administraciones.

2.1.3 Control de inventarios:

Hernández Espinoza (2018) menciona

El control de inventarios se realiza mediante un sistema que permita llevar a cabo el seguimiento de las existencias en cantidades, así como las entradas y salidas de estos, es decir, el movimiento fluctuante que tenga el inventario dentro de la organización. Además, el contar con un sistema permite tener seguridad al momento de analizar los datos existentes en cuanto al inventario.

Como es de conocimiento popular la operación de una empresa es la compra y venta de bienes o servicio para cualquiera de las dos posibilidades se requiere de un control del inventario físico. La tarea de controlar el stock de inventario tomo su importancia en las últimas décadas, ya que las gerencia se dieron cuenta de la necesidad de que los productos que entraban en la contabilización del inventario fuera exactamente los mismos que salían del inventario con su respectivo registro y control para lo cual se asignó personal especializado en este campo (p.51).

2.1.4 Procesos de control de inventario

Hernández Espinoza (2018) comenta: El control de inventarios debe estar sujeto a las políticas de la organización o en su defecto sujeto a los objetivos trazados por el encargado del proceso. Cuanto más controlado sea el inventario menor va a ser su variabilidad... “La verificación o conformidad de la existencia de los materiales o bienes patrimoniales de la empresa. En realidad, el inventario es una estadística física o conteo de los materiales existente, para la conformidad con la existencia anotada en los ficheros de existencia o en el banco de datos sobre materiales”

2.1.5 Costos asociados al Inventario

El costo es aquel valor monetario que se entrega a cambio de viene o servicios que se adquieren. En el momento de adquisición de mercancía, se incurre en costos que más adelante se traducen en beneficios futuros. Según García (2014) los costos son clasificables acorde al enfoque que se le dé, en este caso son la función en que se incurre, los cuales son:

- a) Costos de producción (costos): Se generan en el proceso de transformar las materias primas en productos elaborados. Son tres elementos los que integran el costo de producción: materia prima directa, mano de obra directa y cargos indirectos.
- b) Costos de venta (gastos): se realizan en el área que se encarga de comercializar los productos terminados. Por ejemplo: sueldos y prestaciones de los empleados del departamento de ventas, comisiones a vendedores, publicidad, etcétera.
- c) Costos de administración (gastos): se originan en el área administrativa; o sea, los relacionados con la dirección y manejo de las operaciones generales de la empresa.

Por ejemplo: sueldos y prestaciones del director general, del personal de tesorería, de contabilidad, etcétera.

- d) Costos financieros (gastos): se originan por la obtención de recursos ajenos que empresa necesita para su desenvolvimiento. (pp.10, 11).

Según A, Mattew (2017) “El concepto de inversión en inventario es, quizá, la razón subyacente por la cual los gerentes de la cadena de suministro intentan mantener bajos los inventarios. La inversión en costos asociada con tener inventarios puede ser alta.” (p.3).

2.1.6 Punto de Reorden

El punto de reorden es la cantidad mínima de existencia de un artículo, de modo que cuando el stock llegue a esa cantidad, el artículo debe reordenarse. Este término se refiere al nivel de inventario que activa una acción para reponer ese inventario en particular.

2.3 Control

El control es un concepto muy amplio, sin embargo, se puede decir que consiste básicamente en un procedimiento o conjunto de actividades que se ejecutan de cierta manera para obtener un resultado. Esto por medio del establecimiento de una serie de mecanismos e instrucciones previamente estudiados, los cuales en su conjunto buscan mitigar los riesgos asociados a la ejecución de las diferentes actividades.

Lo anterior busca prevenir, detectar, corregir situaciones que estén comprometiendo los objetivos que las empresas deseen cumplir, el autor Santillana (2015), afirma. “Control es una fase del proceso administrativo que se ocupa de la instauración de cualquier medida que tomen

la dirección general...para administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de que se alcancen los objetivos” (p. 48).

2.4 Control interno

Sistema de control que cubre el plan organizacional de una entidad y todas las medidas para salvaguardar los activos, motivar a los empleados a seguir políticas empresariales, incentivar la eficiencia empresarial y asegurarse de la precisión y confiabilidad de los registros contables. (Horngren C, 2016, pág. 428).

Un buen control interno deberá colaborar a la dirección en su enfoque por las operaciones, objetivos y recursos financieros, adicional deberán de ocuparse de los factores internos, en los factores externos como cambios económicos y la evolución de los modelos de negocio, entre otros.

2.5 COSO 2013

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

Objetivos operativos: estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Objetivos de información: estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

Objetivos de cumplimiento: están relacionados al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad, ésta debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas.

2.5.1 Componentes del control interno de acuerdo con el Marco Referencial COSO

De acuerdo con este marco referencial podemos ilustrar los componentes de COSO de la siguiente manera:



Figura N°1 Componentes de COSO 2013, *Marco Referencial Coso 2013*

2.5.1.1 Cinco componentes del COSO

El control interno consta de cinco componentes que están integrados y son derivados de la manera en cómo la administración maneja la compañía, los cuales son:

- a. Entorno de control.
- b. Evaluación de Riesgos.
- c. Actividades de Control.
- d. Información y Comunicación.
- e. Actividades de Supervisión

2.5.1.2 Componentes de COSO 2013

a. Entorno de control

El entorno de control es el que marca la pauta de cuál será el estilo de administrar y la filosofía que tomará la dirección hacia las demás personas que forman parte de la organización, en este componente se resaltan puntos importantes y esenciales para el éxito de entorno, tales como: integridad, valores éticos, estándares de conducta, responsabilidad, compromiso con la calidad y el desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de los componentes del sistema de control interno.

El modelo del marco referencial nos menciona los principios que conforman cada componente del control interno y para el entorno de control menciona los siguientes:

- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

- Ejerce responsabilidad de supervisión.
- Establece estructura, autoridad y responsabilidad
- Demuestra compromiso para la competencia
- Hace cumplir la responsabilidad

El cumplimiento de estos principios es fundamental para el correcto manejo del entorno de control lo cual fortalece el control interno de cualquier organización que decida liderar de manera objetiva, el que no se maneje un correcto entorno para con sus empleados puede hacerlos incurrir en errores materiales o en la falta de aplicación de controles correctamente o del todo omitirlos, lo cual impacta directamente la administración por no seguir los lineamientos establecidos para el éxito de sus funciones.

b. Evaluación de riesgos

Toda compañía enfrenta una gran gama de distintos riesgos procedentes de fuentes externas e internas. Es importante mencionar que un riesgo es una posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente los objetivos de la organización.

El evaluar los riesgos implica un proceso que ayuda a la administración para identificar riesgos de acuerdo a la consecución de sus objetivos, cada riesgo debe ser evaluado de acuerdo a sus niveles de tolerancia, este paso de identificar un riesgo es lo que permite a la dirección determinar cómo se actuará o manejará un posible impacto negativo para sus operaciones.

Para dar paso a la evaluación la dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle que permita identificar y

evaluar los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos, adicional a esto también la dirección debe de considerar el impacto que pueda traer cambios en el entorno externo y dentro de su modelo de negocio y que pueden provocar que el control interno no resulte efectivo.

Los principios indicados por el marco referencial para este componente son:

- Específica objetivos relevantes
- Identifica y analiza los riesgos
- Evalúa el riesgo de fraude
- Identifica y analiza cambios importantes

c. Actividades de control

El marco referencial COSO, indica lo define como, son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial de los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico, según su naturaleza puede ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control, en aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Los principios que conforman este componente se mencionan:

- Selecciona y desarrolla actividades de control
- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Se implementa a través de políticas y procedimientos
- Usa información relevante

d. Información y comunicación

La información es necesaria para la entidad ya que con esto puede llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos, la dirección siempre necesita la información relevante tanto de fuentes internas como externas con eso de la mano funciona la comunicación que es el proceso continuo de proporcionar, compartir y obtener la información requerida.

La comunicación interna de la organización debe fluir de manera ascendente, descendente y en todos los niveles de la entidad, es necesario que se maneje de esta forma para que el personal pueda recibir de la alta dirección los mensajes claros de que las responsabilidades de control deben ser tomadas con seriedad.

La comunicación externa que surja de adentro hacia afuera ocurre por respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés.

El marco referencial menciona tres principios relacionados con este componente:

1. La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno
2. La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno
3. La organización comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

e. Actividades de supervisión

El marco referencial del control interno COSO 2013 nos dice; las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Los principios establecidos por el marco referencial para este componente son:

1. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema del control interno están presentes y en funcionamiento.
2. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

El marco referencial hace énfasis en la efectividad del control interno, menciona la importancia de que se aplique el criterio profesional para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y posterior su evaluación, el uso de este criterio debe siempre estar dentro de las leyes, reglas, regulaciones y normas para facilitar a la dirección la toma de decisiones sobre el control interno, pero no garantiza resultados perfectos.

Adicional a esto es necesario tener en cuenta el uso correcto que debe darse a este marco referencial de control interno, el mismo nos indica que el uso que se le dé a este informe dependerá del papel que desempeñen las distintas partes interesadas:

El consejo de administración: los miembros del consejo deben analizar con la alta dirección el estado del control interno de la entidad y supervisar según corresponda o sea necesario. El consejo debe mantenerse informado acerca de los riesgos que pueden presentarse en el transcurso de alcanzar sus objetivos de la entidad, las evaluaciones de las deficiencias de control interno, las medidas adoptadas por la dirección para mitigar dichos riesgos y deficiencias, el consejo debe desafiar y plantear a la dirección preguntas difíciles, según sea necesario e

inspeccionar en las aportaciones de los auditores internos y externos. Los subcomités del consejo a menudo pueden apoyar al consejo abordando algunas de las actividades de supervisión.

Alta dirección: debe evaluar el control interno de la entidad de acuerdo al Marco, centrándose en cómo la organización aplica los diecisiete principios para respaldar los componentes del control interno.

Otros miembros de la dirección y del personal: los directivos y demás personal deben revisar los cambios realizados en esta versión y evaluar las implicaciones de los cambios en el sistema de control interno de la empresa.

Auditores internos: deben evaluar sus planes y como aplicaban la edición anterior del Marco, con esto deben de considerar de manera primordial las consecuencias de los cambios en los planes de la auditoría, en las evaluaciones y en la información que se haya generado sobre el sistema del control interno.

Auditores externos: normalmente se reconoce el trabajo de esta parte externa que se concentra en la revisión y evaluación del control de la información financiera del cliente y sus estados financieros. Los auditores también pueden valorar el sistema del control interno apoyándose en este Marco de Referencia, ellos deben de concentrarse en cómo la organización ha seleccionado, desarrollado y desplegado los controles que incidan en los principios asociados a los componentes del control interno.

2.5.1.3 Principales cambios en el Marco COSO 2013

Las compañías constantemente están en la necesidad de la actualización en sus medidas de control, para cumplir con los mejores estándares de control interno. Por lo anterior el Marco COSO se actualiza en el 2011, con efectos en el 2013.

2.5.1.4 Principios de COSO

Como se ha mencionado anteriormente uno de los cambios de informe COSO 2013, se incluye diecisiete principios de control, los cuales se relacionan a los cinco componentes de control. Según Galaz, Yamazaki, Ruiz (2015) se detallan de la siguiente manera:

a. Entorno de Control

Principio 1: La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

Principio 2: El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.

Principio 3: La Administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

Principio 4: La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.

Principio 5: La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

b. Evaluación de riesgos

Principio 6: La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.

Principio 7: La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.

Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 9: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

c. Actividades de Control

Principio 10: La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

Principio 11: La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

d. Información y comunicación

Principio 13: La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14: La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.

Principio 15: La organización se comunica con grupos externos con respecto situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

e. Actividad de monitoreo

Principio 16: La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.

Principio 17: La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado. (p.14 a la 18).

2.5.1.5 Definición de principios de control interno

Meléndez Torres Juan (2016) página 28 y 29, nos aporta la definición de principios de control interno como: son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura de control interno, por lo tanto, los procedimientos de comprobación de control interno en cada área de funcionamiento varían en cada empresa.

Los procedimientos de comprobación y control interno varían en cada empresa. Sin embargo, los principios fundamentales de control interno pueden resumirse en los siguientes numerales:

- Es necesario establecer responsabilidades
- Las operaciones y el registro contable de las mismas tienen que estar separadas.
- Es preciso utilizar las pruebas de que se dispongan para comprobar la exactitud de las operaciones efectuadas.
- Las operaciones comerciales no deben quedar a cargo de una sola persona.
- Las tareas de los diferentes puestos de trabajo deben figurar siempre por escrito.
- La selección adecuada del personal debe considerarse fundamental.
- Los periodos vacacionales no deben ser únicamente al personal de menos responsabilidades, por el contrario, han de disfrutarlos de igual modo las personas de máxima autoridad y responsabilidad.
- La vinculación del empleado en la empresa no se consigue únicamente con un sueldo justo y suficiente; son importantes otros aspectos.
- En los ascensos debe actuarse con justicia y sin favoritismo.
- No debe olvidarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad por partida doble.

- Debe crearse un buen sistema de archivo y correspondencia.

2.5.1.6 Deficiencia de Control

La deficiencia de control se da cuando no existen controles, o los mismos son ineficientes, al igual que si alguna etapa de implementación no se ejecuta de la manera correcta. Santillana (2015) afirma que: “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.” (págs. 49, 50).

2.6 Normativa NIIF para las Pymes en Costa Rica

En Costa Rica el Ministerio de Hacienda estableció mediante el Decreto Ejecutivo 30410-H del 7 de febrero del 2002, que “El sistema contable del declarante debe ajustarse a las Normas Internacionales de Contabilidad aprobadas y adoptadas por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica y a las que ese colegio llegare a aprobar y adoptar en el futuro.” En línea con esta disposición el Colegio adoptó la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las Pymes), mediante acuerdo de Junta Directiva 484-2009, en sesión 017-2009 del 30 de setiembre del 2009, mismo que fue publicado en el Diario Oficial *La Gaceta* N° 213 del 3 de noviembre de 2009.

Según el proceso de adopción de la Norma, la definición y criterio de aplicación que aquí se determina es vinculante para todas aquellas actividades sujetas a contabilización en el territorio nacional bajo estas Normas. La aplicabilidad de las NIIF para las PYMES rige para aquellos ejercicios económicos que comiencen es partir del 1 de octubre de 2010. El Colegio de

Contadores Públicos de Costa Rica considera importante resaltar que para efectos técnicos de aplicación de la Normativa se apegará a los criterios generales establecidos por el IASB para determinar cuándo una entidad debe aplicar NIIF para las PYMES, en el entendido que podrá hacerlo siempre y cuando no tenga obligación pública de rendir cuentas (no tiene instrumentos de deuda o patrimonio inscritos en un mercado público, o tiene la propiedad fiduciaria de activos a favor de terceros) y publique estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Sin embargo, y en virtud que no existen definiciones internacionales ni nacionales estandarizadas para diferenciar a una PYME, se considera importante establecer algunos criterios que orienten al usuario de la Normativa NIIF para las PYMES al momento de determinar su aplicabilidad.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque cualitativo

Roberto Hernández Sampieri (2014):

“...los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio...” (Metodología de la Investigación, 6ª ed., (p.7).

El enfoque de la investigación es cualitativo, primeramente, se tomarán las bases teóricas para enfocar la investigación al proceso de control de inventarios adecuado luego se realizarán una propuesta de un plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario que se adapta mejor al Nova Spa Studio, en cumplimiento del objetivo de la investigación.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Descriptivo

Para Muñoz Rocha (2015) “el investigador diseña un proceso para descubrir las características o propiedades de determinados grupos, individuos o fenómenos; estas correlaciones le ayudan a determinar o describir comportamientos o atributos de las poblaciones,

hechos o fenómenos investigados, sin dar una explicación causal de los mismos...”
(Metodología de la Investigación).

En esta investigación se busca dar a conocer los procesos de control de inventarios en este caso el que pueda administrar Nova Spa Studio y se adecue a las necesidades del negocio. Con esto se estará dando una hipótesis del problema para lograr llegar al análisis de cual es mejor proceso de control de inventarios que le conviene a la empresa Nova Spa Studio.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Fernández, Hernández, & Baptista (2014).

La investigación de diseño no experimental debe: Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado, evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo, determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento. En este caso el diseño apropiado es un diseño no experimental, transversal o transeccional. Ya sea que su alcance inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

La investigación se basa en la teoría fundamentada que es un método de investigación en el que la teoría emerge desde los datos. Es una metodología que tiene un diseño no experimental, transversal porque las variables no sufren ninguna modificación, ni son manipuladas por el investigador, es decir, se va a observar el fenómeno dentro de su contexto y se analizará.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

En esta investigación las unidades de análisis objeto de la observación será la totalidad de la población, se realizará la comparación de procesos de control de los inventarios de los centros de belleza y/o Spa, correspondiente al segundo semestre 2020.

3.4.1 Historia Nova Spa Studio

Nova Spa Studio nace en el año 2015 ante la necesidad y creciente demanda, y dado el interés del cuidado de la piel y la motivación para proteger la salud, siendo que la citada empresa brinda una solución para estos requerimientos y ofrece los servicios de spa (se conoce como spa a aquellos establecimientos que ofrecen tratamientos, alternativas de relajación y terapias, utilizando como fuente principal y base de estos el agua).

Según la información recopilada en la empresa, se exponen a continuación diversos aspectos relativos a su enfoque estratégico:

3.4.1.1.2 Misión

“Lograr la satisfacción total de nuestros clientes y al mismo tiempo cumplir con todos los objetivos de nuestra empresa a través de la innovación y el uso de técnicas y productos que garanticen un servicio de calidad.”

3.4.1.1.3 Visión

Convertirnos en la empresa líder en el mercado de servicios caracterizándonos por nuestro empeño y la perseverancia, así como la efectividad de nuestro servicio, contribuyendo

a la disminución de la fatiga el estrés en áreas de trabajo a las cuales gustosamente brindamos atención.

3.4.1.1.4 Organigrama

Se menciona en Polimeri et al. 2004 “Un organigrama indica las responsabilidades de los principales cargos gerenciales dentro de la organización. Al mismo tiempo éste es un diagrama de jerarquías de la compañía, que representa claramente el flujo de autoridad. Para los propósitos de la contabilidad de costos, los organigramas de las compañías y del contralor suministran datos suficientes que permiten al contralor y los contadores gerenciales satisfacer las necesidades de información de los gerentes de los niveles alto, medio y bajo. (p.8)

El tipo de estructura de la empresa Nova Spa Studio, es lineal y funciona por el principio de unidad de mando, lo que evita confusiones y mejora la coordinación.

El personal con el que cuenta la empresa Nova Spa Studio es el siguiente:

- 1 administrador, propietaria (profesional masajista, estilista y esteticista)
- 1 profesional (profesional estilista)
- 1 profesional (profesional manicurista)

Gráficamente es la siguiente estructura



Figura N° 1 Estructura organizacional de Nova Spa Studio

Fuente propia: Administradora Nova Spa Studio

3.4.2 Criterios de Inclusión y Exclusión

Luego de identificar la unidad de análisis, es requerido especificar los criterios con los cuales deben cumplir los participantes para ser elegidos parte de sujetos de información. Así lo establece Arias, Villasís y Miranda (2016), explicando que tales criterios se vuelven especificaciones de las características que la población debe presentar.

Para esta investigación no se emplean criterios de inclusión o exclusión específicos, ya que se desea abordar la totalidad de la población especificada en el apartado correspondiente.

3.4.3 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.

La investigación cualitativa reconoce la subjetividad de los sujetos como parte constitutiva de su proceso indagador. Ello implica que las ideologías, las identidades, los juicios y prejuicios, y todos los elementos de la cultura impregnan los propósitos, el problema, el objeto de estudio, los métodos e instrumentos.

Forman parte incluso de la selección de los recursos y los mecanismos empleados para hacer la presentación y divulgación de los resultados e interpretaciones del estudio. Las implicaciones de esta condición tienen grandes consecuencias porque depende de qué también se haya captado y descrito dichas condiciones en la búsqueda de los significados.

Por esa razón, la investigación no puede ignorar que es un proceso de comunicación entre investigador e investigado, un diálogo que toma diferentes formas. Los requisitos éticos para la investigación cualitativa no concluyen cuando los individuos hacen constar que aceptan participar en ella.

El respeto a los sujetos implica varias cosas: permitir que el sujeto cambie de opinión, a decidir que la investigación no concuerda con sus intereses o conveniencias, y a retirarse sin sanción de ningún tipo la reserva en el manejo de la información debe ser respetada con reglas explícitas de confidencialidad la información nueva y pertinente producida en el curso de la investigación debe darse a conocer a los sujetos inscritos en reconocimiento a la contribución de los sujetos debe haber un mecanismo para informar sobre los resultados y lo que se aprendió de la investigación.

Algunos de los aspectos éticos del investigador son los siguientes:

Honestidad: forma parte de los atributos que deben poseer los investigadores, tanto en relación con la investigación como a las relaciones con los demás. Es fundamental que el investigador sea objetivo en la valoración de los resultados, aunque estos vayan en contra de lo que hubiese deseado obtener.

Admisión del error: una manifestación de la honestidad del investigador es su disposición a admitir sus errores, ya sea porque se entere de los mismos o porque en la discusión con otros colegas, estos demuestren que los resultados obtenidos o su interpretación no es la adecuada.

Lealtad: la lealtad hacia los propietarios de la investigación del trabajo y hacia los centros de belleza y /o Spa, para la cual investiga, es condición esencial para el investigador.

Así como la confiabilidad de la investigación hasta su publicación o finalización necesaria para el bienestar del Spa en estudio, por lo que no hay que dar a conocer aquello que pueda afectar, por su divulgación, a los intereses globales del negocio en investigación.

Para efectos de la investigación, los métodos para contactar a los participantes del estudio son mediante la comunicación por vía telefónica, reuniones y visitas al lugar de estudio.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Cada una de estas

técnicas permite recopilar información de diferente tipo, por este motivo es importante conocer sus características y tener claros los objetivos para elegir aquellas que permitan recolectar la información apropiada.

En la investigación cualitativa se busca obtener información sobre los procesos de control de inventarios adecuado, para la propuesta de un plan de trabajo para la puesta que mejor se adapta a Nova Spa Studio, en cumplimiento del objetivo de la investigación y por esta razón se requieren técnicas que permitan conocer profundamente las realidades que se desea analizar.

Entrevista: Es en esencia una conversación bien planificada, el investigador plantea una serie de preguntas o temas de debate a una o varias personas, con el fin de obtener información específica.

Puede realizarse personalmente, por teléfono o de manera virtual. Sin embargo, en algunos casos es importante la interacción personal con el entrevistado, para poder tomar nota de la información que brinda la comunicación no verbal.

Según la organización de una entrevista, ésta puede ser estructurada, semiestructurada o informal:

Una **entrevista estructurada** es aquella en la cual el entrevistador tiene una lista de preguntas definidas previamente y se limita estrictamente a ellas.

En la **entrevista semiestructurada** existe una guía de preguntas o temas generales de conversación. Sin embargo, el entrevistador puede desarrollar preguntas nuevas a medida que vayan surgiendo los temas de su interés.

Finalmente, la **entrevista informal**, es aquella que no está guiada por una lista de preguntas determinadas. El entrevistador tiene claros los temas sobre los que quiere indagar y los introduce de manera espontánea en la conversación.

Cuestionario: Es la técnica en la cual se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos, pueden incluirse preguntas abiertas para permitir un análisis cualitativo. Es una técnica muy extendida porque permite obtener información precisa de una gran cantidad de personas. Además, es un método ágil, teniendo en cuenta que no requiere la presencia del investigador para realizarse. Puede hacerse masivamente por correo, a través de internet o vía telefónica.

Observación: Es una técnica que consiste precisamente en observar el desarrollo del fenómeno que se desea analizar. En investigación cualitativa permite analizar las relaciones entre los participantes gracias al análisis de sus comportamientos y de su comunicación no verbal.

Al aplicar esta técnica con enfoque cualitativo, es necesario organizar las observaciones en categorías temáticas para poder darle un orden al análisis. Estas categorías deben relacionarse con la información obtenida a través de otras técnicas para tener mayor validez.

Para efectos de la investigación se estará aplicando la entrevista semiestructurada, con preguntas abiertas y cerradas y, dado que por el tema a investigar podrían surgir nuevas preguntas de interés una entrevista adicional, sobre el tema. Asimismo, es de suma importancia utilizar la técnica de observación mediante pruebas de campo para la comprobación de datos.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla N° 1 Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Identificar los procesos de control de inventario utilizados en negocios de este mercado.	Diferenciar los procesos de control de inventarios existentes.	Equilibrar los procesos de control de inventario.	Revisión del inventario existente en stock.	Documentos propios del Nova Spa Studio.	Insumos del Spa	Entrevista Cuestionario Observación
Valorar los beneficios de cada proceso identificado, de modo que se identifique el más apto para Nova Spa Studio.	Identificar el proceso de control de inventarios adecuado.	Adecuar el proceso de control de inventarios que se adapte a las necesidades del Spa.	Analizar el proceso de control de inventarios que necesita el Spa.	Revisión de la información del Nova Spa Studio.	Análisis de la información recopilada, del trabajo de campo.	Entrevista Observación
Determinar el proceso de control de inventario, que mejor se adapte Nova Spa Studio, aplicando la normativa atinente.	Establecer un proceso de control de inventario que se adapte a las necesidades, según la naturaleza del negocio.	Contar con las regulaciones por ley de esta clase de negocios.	Regulación de los centros de Spa. (pymes)	Revisión de la normativa vigente, sobre las pymes.	Revisión Normativa vigente	Investigativa
Proponer un plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario que se mejor se adapta a Nova Spa Studio.	Diseñar propuesta y proponer aplicar una herramienta en Excel para el control de y registro de inventarios.	Conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos del negocio.	Establecer procedimientos para llevar un buen control de inventarios en un Spa.	Proponer plan de acción para el Nova Spa Studio.	Estrategia	Propuesta de Herramientas de Excel, para que para aplicar el control de inventarios al negocio

Fuente: Elaboración propia, 2020

3.7 ANALISIS DE DATOS

Los resultados obtenidos en la investigación se analizarán mediante tablas, cuadros gráficos y con el análisis inductivo y deductivo.

Análisis de la tabla: una manera sencilla de observar el comportamiento de una variable es mediante su representación de una tabla, no obstante, su función principal es obtener información global que representan cualidades de sencillez y claridad.

Análisis deductivo: usa principios generales para llegar a una conclusión específica. Es una forma ordenada de razonamiento, ya que se parte de generalizaciones, que poco a poco se aplican a casos particulares. Esto hace al método deductivo muy útil para producir conocimiento de conocimientos anteriores. También es práctico cuando es imposible o muy difícil observar las causas de un fenómeno, pero sí aquellas consecuencias que produce.

Análisis inductivo: utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general.

El uso del razonamiento inductivo es de gran importancia en la investigación, ya que consiste en la recolección de datos sobre casos específicos y su análisis para crear teorías o hipótesis.

Con la aplicación de la entrevista a la población seleccionada, se espera obtener anotaciones adicionales a las respuestas de las preguntas planteadas, asimismo las visitas al campo para tener conocimiento e información de datos específicos que son de suma importancia durante la ejecución de la investigación.

Además, obtener conocimiento de cómo administra el negocio los insumos en stock, el significado de palabras claves que se utilizan en el proceso, así como el detalle del proceso que se utilizan en la conservación de los productos de belleza, cuando estas no se mueven.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

De los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas, a las encargadas de negocio de los centros de belleza y/o Spa , sobre el proceso de control de inventarios , se podrá dar a conocer los efectos recopilados de la información suministrada por cada una de las propietarias del negocio, para la recopilación de la información se elaboró una entrevista semiestructurada de esta manera se consideraran las opiniones recolectadas, para lograr determinar cuál es el proceso de control de inventarios que mejor se adapte a Nova Spa Studio ya que por la naturaleza del negocio, por ser un centro de belleza y/o spa , muy pequeño no se utiliza un software estructurado, elaborado para de control de inventarios, por lo que no es relevante la inversión de estos tipos de herramientas electrónicas (software) para que le agilice este tipo de controles, sin embargo si se considera la posibilidad de optar por una herramienta amigable , sin tener que invertir en exceso, de parte de las propietarias de los centros de belleza y /o Spa, ante la inexistencia de este tipo de controles , y a la vez la importancia para estos negocios de contar con un proceso de control de inventarios que se adecue.

A continuación, las propietarias tanto del Nova Spa Studio como las de los Centros de belleza y /o Spa, determinados en la unidad de análisis para la investigación, se realizó una síntesis que destaca las ideas principales del criterio del personal entrevistado respecto a las consultas realizadas. La investigación se aplicó a cinco centros de belleza y /o Spa, ubicados en el distrito de Santa Rosa del Cantón de Santo Domingo de la Provincia de Heredia, todos muy cercanos entre sí, tres de ellos ubicados en Santo Domingo Centro y dos en el Distrito de Santa Rosa, son dirigidos por la propietarias, ellas trabajan de forma unipersonal , solo Nova Spa Studio cuenta con dos profesionales (estilista y manicurista) ,

las edades de las propietarias –administradoras , oscilan entre 35 a 54 años de edad, las encargadas de los centros de belleza y /o Spa , las propietarias –administradoras se ven impulsadas en motivaciones personales, ya que considera que su trabajo es acorde con sus habilidades y aptitudes, ellas cuentan con certificaciones de los cursos para la preparación de diferentes técnicas tanto de estilismo como esteticismo. Cuentan con formación académica para ejercer actividades de masajes tales como relajamiento y reductores de grasa corporal, se ha detectado la necesidad en el mercado del creciente interés de la localidad por el cuidado de la piel, por razones tanto saludables como estéticas. mencionan algunos cursos tales como Estilista Profesional , Diseñador de Estilo Profesional, Asistente al curso de Profesionalismo Corporal, Maquillaje Avanzado, Cursos de Peinado , entre otros , cuentan con amplios conocimientos y experiencia de su labor diaria , administradoras aun cuando las propietarias, carecen de formación académica incompleta , así en caso de formación académica en la rama de la administración de empresas o contabilidad, desde la apertura de los negocios han procurado mejorar su gestión general apoyándose del conocimiento que encuentra en su entorno. Ellas reconocen que su principal actividad como propietaria - administradora del negocio es la planeación de actividades diarias de promoción de los productos y servicios, dejando de lado la planeación estratégica y la gestión contable integral. La aplicación de las entrevistas impulsó a indagar en los conocimientos generales de las propietarias – administradoras en aspectos técnicos contables. De acuerdo con las respuestas otorgadas, se puede determinar que el conocimiento es básico y les permite solamente hacer una clasificación general de ingresos y gastos. Según sus propias palabras, ellas definen la parte contable, como el orden del dinero y el formalismo de presentar las declaraciones ante el Ministerio de Hacienda. Así mismo se denota la mala administración de los inventarios, por lo que se dan consecuencias por falta de controles, para administrativos, como la compra

y venta de los servicios, sin tener un control de inventarios que le determine de igual manera se conceptualiza, las respuestas suministradas por las propietarias. Ver resultados representados en la Tabla N °3, **ver anexo N°3**.

4.2 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada.

La información concerniente a la investigación de campo efectuada a la totalidad de la población de estudio de los centros de belleza y/o Spa, es importante determinar que se desarrollaran las preguntas y las respuestas que contienen mayor importancia relativa y de las cuales se representan gráficamente, para dar una mejor claridad y comprensión de la informaron obtenidas. Por tanto, las preguntas con las respuestas de la entrevista aplicada no contienen un orden secuencial.

Así mismo se detalla que la entrevista aplicada está conformada por tres secciones que se dividen de la siguiente manera. Sección 1. Datos personales. Sección 2 denominada: Control de Inventarios de los centros de belleza y /o Spa, y la Sección 3 Normativa.

A continuación, se representa mediante un gráfico el análisis en resumen de las respuestas brindadas por las entrevistadas con el fin de lograr analizar de una manera más ágil y sencilla los resultados obtenidos, y así también mediante un gráfico pastel se realiza la representación gráfica.

Pregunta 7. ¿Cuenta el centro de belleza y/o Spa, con un control de inventarios?

Tabla N° 2. Control de inventarios

Alternativa	Resultados	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia.



Figura N° 2. Control de inventarios

Fuente: Elaboración propia.

Análisis del gráfico n°1.

Con los resultados obtenidos en la entrevista el 60 % de la población señala que no existe un proceso de control de inventario, controlado o algún registro por escrito, se menciona que se tiene especial cuidado de mantener en stock, los materiales más utilizados lo cual aduce lograr con la experiencia adquirida, aunque se reconoce que ha sucedido en ocasiones se le presenta algún faltante inesperados.

Básicamente al no controlar los materiales en stock se da por desconocimiento de la importancia de incorporar controles al respecto, ya que, al no mantener formalidad en el control de inventarios, no hay manera de probar de la existencia efectiva de los productos y un 40 % de la población lleva un control empíricamente (se realiza una revisión de lo que falta, para proceder a realizar el pedido de los productos de belleza para mantener en stock. sin tomar en cuenta un procedimiento adecuado)

Mantener un control de inventarios adecuado, va a depender de la naturaleza del negocio, en este caso los centros de belleza y /o Spa, de modo que va a permitir un mejor manejo de los materiales disponibles, colaborando en la determinación del mínimo de existencias para los productos de mayor importancia o uso.

Pregunta 9. ¿Considera necesario un control de inventarios?

Tabla N° 3 Necesario control de inventarios.

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia.



Figura N° 3 Necesario control de inventarios.

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

Con los resultados obtenidos en la entrevista el 100 % de la población del centro de belleza y /o Spa , manifestaron que es urgente de la necesidad de contar con un sistema de control de inventarios , para mejorar la actividad del negocio, y así controlar las existencias de los productos de belleza.

Pregunta 17. ¿Las compras son ejecutadas oportunamente?

Tabla N° 4 Compras.

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia.

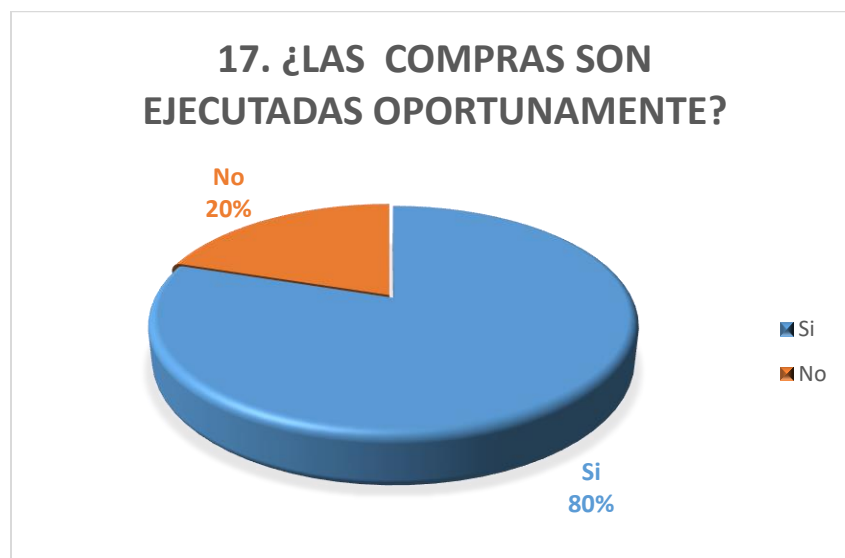


Figura N° 4 Compras

Fuente: Elaboración propia.

Análisis gráfico n°3:

Según los datos obtenidos el 80 % de la población de los centros de belleza y /o Spa realizan las compras no en forma planeada, visualmente chequea existencia de materia prima y realiza el pedido de compra al proveedor, considerando pedidos pendientes o especiales, esto provoca en ocasiones que se compre por una necesidad o previsión de conformidad con

la demanda, sin saber si realmente era necesario y el 20 % de la población indica que las compras se realizan oportunamente.

Tabla. N° 3

Pregunta 23. ¿La inversión de los productos de belleza en stock, son excesivas?

Tabla N° 5 Compras en stock, excesivas

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia.

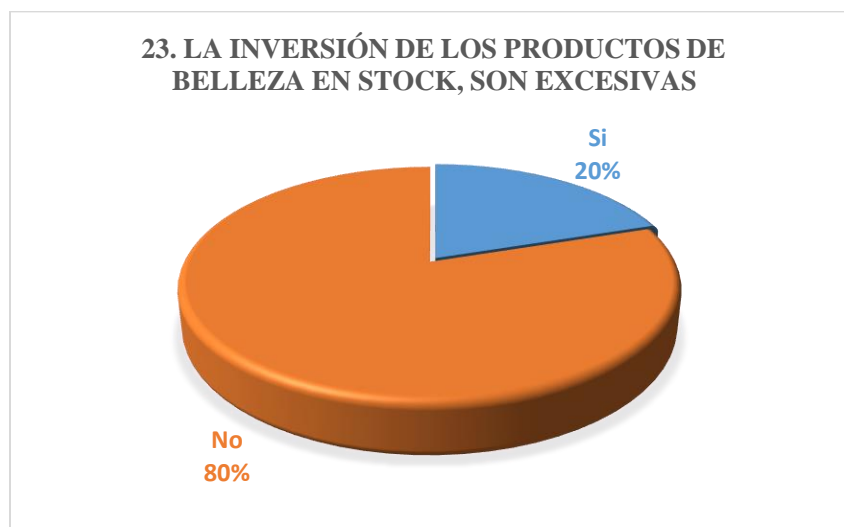


Figura N° 5 Compras en stock, excesivas

Fuente: Elaboracion Propia

Análisis gráfico n°4

En el análisis realizado a esta pregunta se observa el 80% de la población entrevistada manifiesta que a veces se realiza un listado para la adquisición de productos de belleza y el 20% menciona que no se realiza, por lo cual se demuestra que los productos de belleza adquiridos se realizan atendiendo la demanda.

4.3 Análisis de la entrevista

Con las entrevistas realizada de los centros de belleza y/o Spa, la población coincide en cuanto a la salida y entrada de productos de belleza que de igual manera, no se cuenta con un proceso establecido del manejo de inventario, solo se realiza de manera empírica conforme lleguen los insumos, por lo que no hay un control documentado y no se actualiza el registro de entradas y salidas de los productos, es decir, no hay coincidencia en lo registrado y en lo que hay en el stock, en consecuencia hay numerosos inconvenientes, por ejemplo: cuando un cliente solicita un tinte de acuerdo al mostrador o catálogo, el estilista primero debe ir a verificar si existe almacenado en stocks el producto, lo que involucra una inversión de tiempo que muchas veces incómoda e impaciente al cliente, en especial cuando no se cuenta con el producto solicitado y es ahí donde el estilista trata de convencer al cliente de optar por otra opción o de lo contrario por no perder el cliente se solicita comprar al instante a mayor precio lo que representa sobrecostos. Por lo tanto, hay un manejo inadecuado de la planificación, gestión y control de inventarios lo que hace perder credibilidad y confianza de los clientes, de ahí la importancia de dar a al conocer la cantidad ideal de stocks sin sobrantes o faltantes.

También se menciona la importancia de contar con un proceso de control de inventarios para establecer una mejor administración del negocio, evitar el desperdicio y las pérdidas económicas que se pueden estar presentado en el negocio y por falta de un control de inventarios adecuado.

La población entrevista también hace mención sobre el tema de la Pandemia, que actualmente en estos tiempos de Covid 19, ha sido muy difícil, ya que las pequeñas empresas se han visto afectadas en la disminución de trabajo, esto ha ocasionado pérdidas de todo tipo, ya que al no haber clientes que atender se ha estancado los productos de belleza, y también se ha generado menos ingresos, para la subsistencia del negocio. La población entrevistada agrega que hubo que cambiar de estrategia para atender a la clientela, ahora se maneja con cita previa, así se sabe que desea el cliente y se abastece de los productos que se requieren para la atención.

En cuanto a la Normativa que es la sección 3 en la que se divide la entrevista, la población entrevistada, agrega desconocimiento general, mencionan que solo conocen que para el funcionamiento del negocio se debe contar con permiso del Ministerio de Salud, y que debe presentar D 104-2 declaraciones de impuestos de agregado IVA, se presenta una vez al mes y las D 101 declaraciones de renta una vez al año, al Ministerio de Hacienda.

Desde la recolección de datos a través de la observación se logró así mismo determinar a criterio profesional, en cuanto a control interno ya que se realiza mediante observación especialmente aplicado el marco referencia COSO 2013, que pese a que las propietarias respondieron el cuestionario, y son las dueñas del negocio llevan una administración del negocio de manera empírica no cuentan con el conocimiento académico,

para desarrollar el negocio desde una perspectiva de control interno que les colabore al cumplimiento de los componentes de control interno aplicando COSO 2013, lo cual es de suma importancia que ellos conozcan sobre la importancia, ejecución y utilización para que logren alcanzar exitosamente los objetivos propuestos del negocio y puedan funcionar mejor desde la óptica de control interno.

4.3.1 Componentes de COSO 2013.

De forma general se desarrollará a continuación la aplicación del instrumento de observación, basado en los cinco componentes de COSO 2013 a nivel de principios, que se obtuvieron durante de las visitas a los centros de belleza y/o spa, de la investigación.

4.3.1.1 Entorno de control

Tomando como base COSO 2013 para cada principio, sobre los cuales se aplicó el instrumento de observación, y donde así mismo se logró realizar un diagnóstico al sistema de control de interno a nivel general de la población de estudio, el cual brinda una visión más amplia del estado de los centros de belleza y /o Spa, respecto a este marco.

Los principios de los componentes COSO 2013, se analizan en la representación del siguiente cuadro:

Principios	Nova Spa Studio	Yirex Salón	Sala de belleza Marcela	Yorleny Salón Unisex	Yorleny Salón
1 La organización demuestra compromiso con la entidad y los valores éticos	√	√	√	√	√
2 El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño el sistema de control interno.	√	√	-	-	√
3 La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	√	√	-	-	-
4. La dirección demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales componentes en alineación con los objetivos de la organización	√	√	√	-	-
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	√	√	-	-	√

De acuerdo a lo anterior, se logró observar que dentro del componente de entorno de control, se logra identificar en cuanto a la comparación de los negocios de la investigación, que el entorno de control tiene claridad en los objetivos y conduce muy bien el desempeño de su trabajo, así por lo tanto el principio con mayor cumplimiento es el número uno, ya que cuenta con valores éticos en la administración del negocio, y también el principio dos que cumple parcialmente

ya que se demuestra mediante su labor la independencia de la dirección, no así el desempeño de sistema de control interno.

4.3.1.2 Evaluación de riesgos

En cuanto al componente de evaluación de riesgos se observó y en forma global que los cinco negocios de investigación no cuentan con medidas para mitigar el riesgo, existe un riesgo inherente en el conducir el negocio, e logra evidenciar el inadecuado estado de este componente. Y se adiciona a esto que las propietarias no tienen conocimiento experto del uso de la tecnología para su negocio.

4.3.1.3 Actividades de control

En cuanto al desarrollo de actividades de la mano con políticas y procedimientos con el fin de cumplir controles y objetivos se visualiza una discrepancia entre los entrevistadas, los resultados determinan que existe un cumplimiento parcialmente en la aplicación de estas políticas, porque solo dos de los negocios cuentan con las políticas, y tiene sus objetivos muy bien definidos, aunque aun así no tiene se tiene claridad de los procedimientos que debe tener la microempresa, para un buen funcionamiento en cuánto a control interno de cómo se los que se deben manejar estos centros de belleza y/o Spa.

4.3.1.4 Información y comunicación

Se logró evidenciar a nivel general que no se cuenta con control interno en los centros de belleza y /o Spa., por lo tanto, incumple con los principios relevantes de este componente.

4.3.21.5 Supervisión

A manera global, se determina en la investigación carece de este componente de control, ya que no se supervisa del negocio, como lo indican los principios correspondientes a este componente de COSO.

Toda la información anterior contribuye de manera importante para el desarrollo del control interno tomado como base la referencia COSO 2013 y la correcta ejecución de los procedimientos para el inventarios de Nova Spa Studio, ya que el procedimiento de la propuesta nace ante la necesidad de falta de controles y este a la vez para el control interno por lo que se propone la herramienta de Excel , propuesta para llevar un procedimiento de control de inventario que funcione para este tipo de negocios , ya que por la naturaleza de este , no es necesario un sistema sofisticado o un software de control de inventarios de un valor elevado, y así mismo no impacte negativamente el negocio.

Es por eso por lo que se desarrolla un procedimiento de la herramienta Tablero de mando o dashboard para que se lleve un control de inventarios, y a la vez se conozca el funcionamiento de este en cada uno de sus procesos de la herramienta.

CAPITULO V:
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Discusión e interpretación de los resultados

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a elaborar y aplicar los cuestionarios. El cuestionario, como también la técnica de observación utilizada, fue aplicado personalmente a las propietarias del negocio. Los resultados del cuestionario se presentan de manera organizada, mediante, tablas, cuadros, gráficos, las respuestas obtenidas en el cuestionario ver modelo aplicado en Anexo 2. Para realizar la tabulación de la información recopilada, se lo hizo en forma manual, luego de filtrar los cuestionarios y analizar las respuestas similares entre los negocios, ya que por la naturaleza de este se manejan productos de belleza en stock.

Se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, en el análisis de los resultados y la discusión se pudo obtener información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos específicos y tener una base para realizar conclusiones y recomendaciones que ayuden de manera eficiente a la mejora continua del proceso de control de inventarios para el Nova Spa Studio, ya que por cuanto la información que arrojará será la indique las inconsistencia que se generaban los salones de belleza y /o Spa.

Dentro del análisis se puede destacar los siguientes resultados. Las preguntas realizadas a las encargadas de los salones de belleza y /o Spa, se logró determinar puntos importantes, tales como lograr identificar diferencias entre ellas, que realzan para fundamentar la investigación y permita poder desarrollar una propuesta que ayude a la mejora en los cumplimientos que debe tener el negocio.

Lo cual puede encender el pulso de alerta como una posibilidad de controles para una mejor equidad, funcionalidad y optimización de los inventarios. A través de la observación

se logró determinar que, pese a que las encargadas respondieron el cuestionario, carecen de controles para determinar los inventarios que mantienen en el negocio, lo cual es de suma importancia que ellos conozcan sobre la ejecución y utilización para que logren alcanzar exitosamente los objetivos de los centros de belleza y/o Spa, ya que llevan el stock de forma desordenada, sin llevar controles de entrada y salida de los productos.

La gran mayoría de las preguntas fueron direccionadas y contestadas por la propietaria del negocio de investigación principal, en este caso el Nova Spa Studio, las respuestas obtenidas, muchas fueron en negativo, dado que el Spa no cuenta con un proceso establecido para el control de inventarios de los insumos de belleza que mantiene en el negocio.

Los negocios de la competencia del Nova Spa Studio mencionan en la entrevista realizada que se procura la dinámica de mantener productos de belleza en stock, procurando que no haya faltante, dado que constantemente están revisando cuales son los productos de mayor rotación y bien porque el negocio es más pequeño y así se puede determinar los productos que se mantienen disponibles, para realizar el pedido de compras

Todas estas razones robustecen nuestra propuesta plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario que se mejor se adapta a Nova Spa Studio, disponiendo de información actualizada para tomar las decisiones correctas dentro del tiempo esperado con criterios de oportunidad y de prevención.

La entrevista aplicada a los centros de belleza y /o Spa , especialmente al negocio e estudio Nova Spa Studio expresa estar totalmente de acuerdo en la contar con un proceso de control de inventarios para el negocio, ya que esto va de la mano con la superación de los

inconvenientes que se presenta en la actualidad en el negocio y tácticamente se entiende que se beneficiaría con el proceso de control de inventarios, depara el buen manejo del negocio tener mayor control con los compras y ventas de los productos de belleza que requiere el Spa.

Toda la información anterior contribuye de manera importante para el desarrollo de la propuesta de un control de inventarios, que está a la vez permita que se pueda desarrollar en los diferentes negocios de belleza y/o Spa.

CAPITULO VI:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

De acuerdo con el desarrollo de este trabajo se pudo investigar ampliamente algunas de las actividades cotidianas que tiene Nova Spa Studio para la subsistencia en el mercado. Desde los inicios del negocio se estructuró de forma familiar, por lo que la administración del negocio es realizada por la dueña.

- a. Se evidencia en la investigación realizada la falta de procesos de control de inventarios, en los centros de belleza y Spa, el mismo es lo que mantiene en stock, para ser utilizado.
- b. Se concluye con la necesidad que mantiene el Nova Spa Studio de contar con un proceso de control de inventarios, que le genere una mejora continua y le ayude a aportar equilibrio en la toma de decisiones.
- c. La propietaria mostró la mejor disposición para aportar toda la información como sea necesaria para la presente investigación, sin embargo, la gestión empírica con la que se ha desarrollado el control de los productos de belleza, representa una limitación significativa a la hora de recolectar datos.
- d. No cuenta con un sistema de control de inventarios diseñado acorde con las necesidades que lleva a cabo, lo que además de poner en riesgo los recursos invertidos en las compras de los productos de belleza que se mantienen en stock (por sustracciones, pérdidas o robos), limita una labor administrativa eficiente provocando decisiones improvisadas dejando de lado la

planificación, lo que se traduce por ejemplo a deficientes estimaciones para la existencia de los productos de belleza.

- e. La pérdida de la existencia en stock o mal manejo se podría relacionar a un mal sistema de orden de estantes, robos de colaboradores o un mal registro cuando realizan una venta o ingresan productos de belleza nuevos, esto afecta directamente a la ganancia del negocio.
- f. Se propone un aplicativo en Excel en el cual las personas involucradas en los procesos relacionados directamente con el movimiento del inventario actualicen el estado de los pedidos, para así tener datos reales y/o actualizados.

6.2 RECOMENDACIONES

Dentro del trabajo investigativo se pueden realizar algunas observaciones con el fin de recomendar un mejor desarrollo en el control de inventarios de los productos de belleza de Nova Spa Studio.

- Incorporar un proceso de control de inventarios para los productos de belleza que se utilizan en el Nova Spa Studio.
- La implementación del procedimiento de control de inventarios propuesto para mejorar las adquisidoras cambiando la forma actual que tiene de abastecimiento del Nova Spa Studio, este mejorará el flujo de mercadería dentro del negocio y evita tener una alta inversión congelada en el inventario sin movimiento.

- Sugerir a la administración como mínimo un programa informático de Excel, para poder trabajar, en la constancia en la actualización por cada movimiento que se haga de acuerdo con Compras, Ventas, del producto entre otros.
- Instruir a los propietarios (as), que se involucren y adquieran asesorías de un profesional, para el control interno del negocio.
- Capacitar al personal de Nova Spa Studio, para manipular la herramienta propuesta, para realizar mejor el control de los productos de belleza que mantiene constantemente en stock.

CAPITULO VII:
PROPUESTA

7.1 Procedimiento de la herramienta Tablero de mando o dashboard.

Un aspecto fundamental de esta investigación corresponde a la propuesta de un plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario que mejor se adapta a Nova Spa Studio. Por tanto, es necesario establecer el procedimiento bajo el cual se realiza dicho control, así como la herramienta que se emplea para tal fin.

7.1.1 Objetivo General:

Evaluar de forma eficiente y segura el proceso de control de inventario mediante la herramienta Tablero de mando o dashboard.

7.1.2 Objetivos específicos

- a. Valorar de forma ordenada todos los datos referentes al inventario de los productos de belleza y / o Spa.
- b. Comprobar de manera manual la herramienta Tablero de mando o dashboard, el funcionamiento del inventario del centro de belleza y / o Spa.
- c. Seleccionar de manera rápida y oportuna reportes confiables de la demanda de los productos de belleza y/o Spa.
- d. Recomendar a los usuarios en el manejo o requerimiento de la herramienta Tablero de mando o dashboard, para el control de inventarios del negocio.

7.2 Justificación


Tablero de mando o *dashboard*

Tal y como lo señala Martínez (2017), un tablero de mando o *dashboard* corresponde a una representación visual de información importante de una organización o proceso, establecida de forma consolidada y organizada en visualizaciones que permitan una comprensión clara de la situación que se desea controlar.

De esta forma, es posible medir el desempeño de un proceso y controlar indicadores clave para una organización, facilitando un diagnóstico adecuado del objeto bajo análisis y propiciando la toma de decisiones. Es por tanto que el enfoque estratégico de la propuesta se concentra en el desarrollo de un tablero de mando que propicie el control de los datos de inventario y facilite la toma de decisiones ágil y oportuna, con base en la información registrada de cada ítem que se ingresa. A continuación, se presenta una imagen del tablero de mando o *Dashboard* diseñado para el control de inventario de la empresa Nova Spa Studio:

Las principales virtudes del tablero de mando desarrollado se destacan a través de la siguiente tabla:

DASHBOARD - HERRAMIENTA PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS

 Valor de inventario de los productos

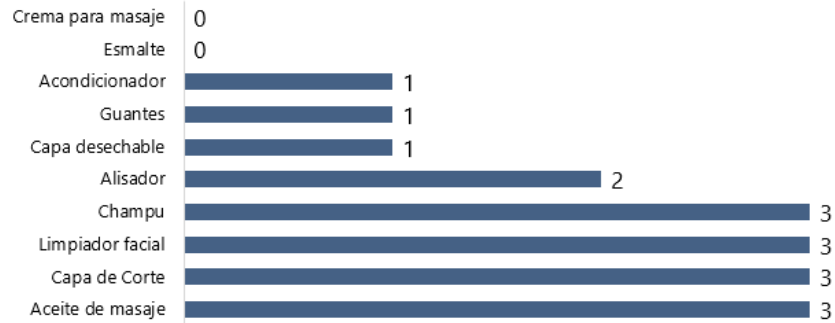
Valor total de inventario

₡657.200

Productos con mayor valor de inventario

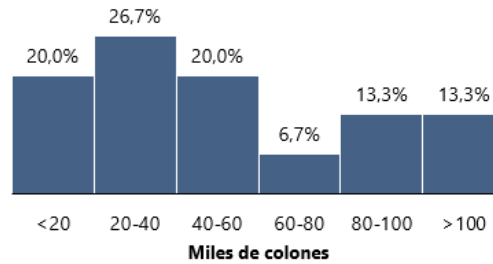
Producto	Valor de inventario
Ondulante	₡105.000,00
Baño de Color	₡105.000,00
Limpiador facial	₡80.000,00
Champu	₡80.000,00
Tintes	₡60.000,00
Cera para depilaci	₡44.000,00
Peróxido	₡44.000,00
Alisador	₡42.000,00
Acondicionador	₡22.600,00
Guantes	₡22.600,00

★★★ Top productos con menor cantidad disponible en inventario



Diferencia entre cantidad en inventario y punto de reorden

 Porcentaje de producto según valor de inventario



 Estado óptimo del inventario

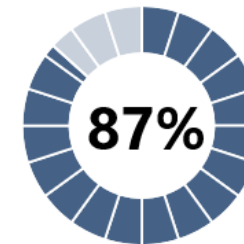


Tabla N° 6 Aportes del tablero de control o *dashbord* al control de inventarios de Nova Spa Studio.

Aporte	Descripción
Almacenamiento compartido	El archivo Excel correspondiente se puede almacenar en una carpeta compartida o en un servicio de alojamiento de archivos en línea, como por ejemplo Microsoft OneDrive o Google Drive. Esto permitirá que las personas encargadas del registro de datos y del análisis de resultados, tengan acceso a la información en el momento que lo requieran.
Actualización	Una vez incorporados nuevos datos en la herramienta, basta con hacer clic en la cinta Datos de Excel, opción Actualizar, y los gráficos del tablero de control se actualizarán con base en la nueva información.

Lista de inventario Fecha de última actualización: Sunday, January 24, 2021 ¿Resaltar los artículos que van a volver a pedirse? Si

Descripción	Precio por unidad	Cantidad en existencias	Valor de inventario	Punto de reorden	Tiempo de entrega del nuevo pedido (días)	Cantidad del nuevo pedido	¿Suspendido?
Guantes	€1,300.00	2	€2,600.00	1	3	100	
Tintes	€18,000.00	10	€180,000.00	6	3	30	
Baño de Color	€7,000.00	15	€105,000.00	3	3	15	
Capa de Corte	€5,000.00	4	€20,000.00	1	3	4	
Capa desechable	€200.00	5	€1,000.00	4	3	30	
Peróxido	€5,500.00	8	€44,000.00	2	3	8	
Champú	€20,000.00	4	€80,000.00	1	3	4	
Acondicionador	€11,300.00	1	€11,300.00	1	3	100	
Alisador	€26,000.00	7	€182,000.00	5	3	30	
Ondulante	€7,000.00	15	€105,000.00	3	3	15	
Aceite de masaje	€5,000.00	4	€20,000.00	1	3	4	
Crema para masaje	€20,000.00	5	€100,000.00	6	3	30	

Manejo La herramienta está diseñada para que las personas encargadas del registro de inventario ingresen la información en la tabla de datos, sin necesidad de acciones adicionales.

Aporte	Descripción
Presentación de resultados	Se utiliza un diseño simple y agradable a la vista, que muestra los resultados de forma comprensible.
Capacidad de mejora	El tablero de mando puede mejorar a través del tiempo. Se pueden incorporar nuevas variables al registro de modo que la administración cuente con insumos importantes que pueden ser analizados como parte del control de inventario.

Fuente: Elaboración propia.

Con base en lo anterior, se establece que el tablero de mando o *dashboard* desarrollado corresponde un insumo de gran importancia para el control de indicadores clave del inventario de Nova Spa Studio.

El tablero de mando corresponde a una pieza fundamental en la puesta en marcha del proceso de control de inventario del negocio y por tanto se debe establecer el procedimiento requerido para su utilización.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo que resume el proceso de control propuesto:



Figura N° 6 Diagrama de flujo del proceso de control de inventario.

Fuente: Elaboración propia.

Cada etapa del proceso de control se describe a continuación:

5.1.2 Registro de productos

La primera hoja de cálculo de la herramienta diseñada para el control de inventario está compuesta por una tabla en la cual se registran los productos o suministros que utiliza la empresa

para brindar sus servicios. Cada vez que se abre el documento, la fecha de última actualización cambia al día actual, de modo que la persona tenga presente la última vez que registró productos.

Los elementos de importancia que deben ser considerados a la hora de registrar los productos son los siguientes:

- En la columna **Producto**, se debe incorporar una descripción del producto que se registra. Puede incluir detalles adicionales como marca, color u otra característica.
- El precio de cada producto se registra en la columna **Precio por unidad**, de forma tal que se utilice como insumo para el cálculo del valor del inventario.
- Seguidamente, en la columna **Cantidad de existencias**, se ingresa la cantidad de producto adquirido.
- Con ello, la columna **Valor de inventario** se actualiza automáticamente mostrando el resultado de la multiplicación entre el Precio por unidad y la Cantidad de existencias.
- El **Punto de reorden** corresponde a la cantidad mínima aceptable de inventario.

Cuando la columna **Cantidad de existencias** muestra un número menor o igual al de **Punto de reorden**, la fila se resalta con amarillo y aparece un ícono de banderilla al inicio de la tabla, dando la alerta de que el producto debe reabastecerse.

Acondicionador	£11,300.00	1	£11,300.00	1	3	100
Alisador	£26,000.00	7	£182,000.00	5	3	30
Ondulante	£7,000.00	15	£105,000.00	3	3	15
Aceite de masaje	£5,000.00	4	£20,000.00	1	3	4
Crema para masaje	£20,000.00	5	£100,000.00	6	3	30

- Es importante también indicar **Tiempo de entrega del nuevo pedido**, así como la **Cantidad del nuevo pedido**, de forma tal que sea considerado a la hora de realizar una orden de algún artículo.
- También se muestra una columna de **Suspendido**; en caso de que se coloque “Sí”, la fila se resalta con color gris y el texto aparece tachado, develando que el producto no se utiliza actualmente en el inventario.

5.1.3 Revisión de visualizaciones del tablero de mando

Una vez incorporados los nuevos datos en la lista de inventario, se debe hacer clic en la cinta **Datos** de Excel, opción **Actualizar**, y los gráficos del tablero de control se actualizarán con base en la nueva información.

A través de estas visualizaciones, la administración de Nova Spa tendrá un control sobre elementos clave para la toma de decisiones, tales como:

- **Valor de inventario:** muestra un resumen del total del valor de inventario de los productos adquiridos por la administración, así como un listado de los productos con mayor valor de inventario.

- **Porcentaje de producto según valor de inventario:** devela la distribución del inventario según su valor, posicionando cada artículo dentro de un rango específico, y con ello muestra el porcentaje de producto adquirido según su valor.
- **Top productos con menor cantidad disponible en inventario:** muestra cuáles son los productos más próximos por alcanzar su punto de reorden, al mostrar la diferencia entre la cantidad en inventario y el punto de reorden del producto.
- **Estado óptimo del inventario:** muestra el porcentaje de productos cuya cantidad en inventario está por encima del punto de reorden.

5.1.4 Actualización de la información

Se recomienda que la actualización de la información que se encuentra en la lista de inventario de la herramienta se realice al menos una vez por semana, de modo que la administración tenga presente las alertas asociadas a puntos de reorden. De esta forma podrá contar con claridad sobre el estado de su inventario, y tomar decisiones asociadas a adquisiciones de producto.

Se debe tener presente que, una vez incorporados los nuevos datos en la lista de inventario, se debe hacer clic en la cinta Datos de Excel, opción Actualizar, de modo que los gráficos del tablero de control se actualicen con la nueva información.

5.1.5 Plan de trabajo

Para establecer la propuesta de un plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario para Nova Spa Studio, es necesaria la aplicación de un plan de trabajo que muestre puntualmente las actividades por llevar a cabo, lo cual se organiza a través de un cronograma.

Para Sánchez (2015) el término cronograma lo define “se hace presente generalmente en el desarrollo o gestión de proyectos, lo importante del cronograma es que plasma cada una de las tareas y fechas previstas desde el principio hasta el final de las actividades que se van a realizar.” (p. 2).

Con ello, un cronograma corresponde a la lista de actividades o tareas por ejecutar en un proyecto, incluyendo los lapsos en que se ejecutan. A su vez, resulta conveniente acompañarlo de una representación gráfica de su duración, con el fin de que se aprecie con claridad su magnitud, en cuanto a tiempo que se requiere para su ejecución.

Por lo tanto, el cronograma debe evidenciar claridad en su ejecución, de forma tal que permita fluidez al desarrollo de la propuesta. A continuación, se describe el cronograma de actividades a través de la siguiente figura:

Actividad	Duración	Comienzo	Fin	Año 2021 (mes y quincena)			
				Enero		Febrero	
				1	2	3	4
Plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario	42 días	18/1/2021	28/2/2021				
Capacitar al personal sobre el uso del dashboard y el registro de inventario.	1 días	18/1/2021	18/1/2021				
Puesta en marcha de la herramienta en periodo de prueba.	28 días	19/1/2021	15/2/2021				
Evaluación de la herramienta e implementación de mejoras.	13 días	16/2/2021	28/2/2021				
Implementación de la herramienta y del proceso de control de inventario.	1 días	28/2/2021	28/2/2021				

Figura N° 7 Plan de trabajo para la puesta en marcha del proceso de control de inventario para Nova Spa Studio

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la figura anterior, se prevé un desarrollo de la propuesta en un periodo de 42 días. Es importante destacar que la implementación de esta propuesta no requiere de contratación de personal, adquisición de suministros o algún otro recurso que dependa de aprobación de presupuesto. El plan de trabajo puede ser ejecutado por el actual personal administrativo de Nova Spa Studio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdela Zildzic, Filip Sundqvist, de la Universidad Sueca, (2018), el cual se denominó: Optimization of inventory control and the purchasing process “Optimización del control de inventario y proceso de compra”.

Bai Lining, Zhong Ying, (2008), realizaron un estudio denominado: Improving Inventory Management In Small Business “Mejora de la gestión de inventario en pequeñas empresas”.

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.

Érika Salazar Álvarez (2017). Propuesta de un Procedimiento de Control Interno para el Inventario en la Empresa Agronegocios Costa Rica para El Mundo, S.A., para el período Contable 2016. Costa Rica. Tesis Licenciatura. Universidad Hispanoamericana.

María Amparo Salazar Rojas (2017). Diseño de un sistema de control interno para El manejo de los inventarios en la empresa pizarras tauro, para el nuevo año fiscal 2018. Costa Rica. Tesis de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana.

Francisco Javier Navarro Salas (2018). Control interno y análisis de los procedimientos aplicables a los inventarios en la Empresa Tropicales Costa Rica S.A., vigentes en el primer semestre del año 2017. Costa Rica. Tesis de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana.

Jessica Molina Molina (2016). Implementación de un sistema de administración contable de inventarios para la Empresa Grupo SAMBORO, S.A., según lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad NIC-2 Inventarios. Costa Rica. Tesis de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana.

García, J. (2014) Contabilidad de Costos. 4ª. Edición. México: McGraw-Hill. Interamericana

Polimeni, R.; Fabozzi, F. y Adelberg, A. (2004). Contabilidad de costos: Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales. 3ra edición. México: McGraw-Hill

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición, México: McGraw-Hill Interamericana

Guía para implementar NIC - Ministerio de Hacienda...www.hacienda.go.cr > 13149-Normas Internacionales Contabilidad 2020 Normas Internacionales de Contabilidad, (1993) Existencias, (Pág. 2).

Hernández Espinoza, M. (2015). Optimización de los procesos de gestión en inventarios y programación del trabajo para la empresa Taller Industrial Hernández S.A. Tesis de Licenciatura. Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.

Bermúdez Álvarez, I. A. & Guillen García, M. I. (2016). Evaluación del modelo actual de distribución de planta en el proceso productivo en la empresa café FENIC, comarca las Tejas II, en la ciudad de Matagalpa en el I semestre del año 2016 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

A., Mattew. (2017). Administración de inventarios. Pearson Educación. Página 3. Muñoz Rocha Carlos (2015), Metodología de la Investigación. Oxford Álvarez, K., Morales, I. y Melara, J.

Ley General de Control Interno N° 8292. Costa Rica: Editorial La Imprenta Nacional. Contraloría General de la República (2009). Normas de Control Interno para el Sector Público. Guía Metodológica para realización de tesis como trabajo final de graduación (2019). Comité de Investigación de Ciencias Económicas.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición, México: McGraw-Hill Interamericana

Muñoz Rocha Carlos (2015), Metodología de la Investigación. Oxford

Álvarez, K., Morales, I. y Melara, J. (2012). Diagnóstico del Mercado Laboral del Ingeniero de El Salvador. San Salvador, Tesis de Grado. Universidad Tecnológica.

Hernández Sampieri Roberto 2014, Metodología de la Investigación. 6ta. edición Editorial McGraw-Hill.

Control de inventarios. Octubre 01, 2018, de Emprender PyME. Inventarios – Manejo y control 2da. Edición (8)

Control de Inventarios para la Bodega de Materiales de Proagroin. José David Mejías Valerio 2010 Trabajo Final de Graduación Administración De Empresa

Ministerio de hacienda NIFF para pymes Colegio DE Contadores Públicos de Costa Rica La Junta Directiva del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, en Sesión Extraordinaria N° 005-2010, celebrada el 28 de setiembre del 2010 mediante acuerdo N° 504-2010.

Cuarta Edición: Bogotá, D.C., 2011 Contabilidad general / Ángel María Fierro Martínez. 4ª. ed. Bogotá: Ecoe Edic, 2011. 4. Clases de contabilidad memorándum de entendimiento en el 2006-2008.

Control de Inventario, Joannès Vermorel, 2013

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme. Behar Rivero, D. (22 de noviembre, 2018).

Cardona, C. (2018) Fundamentos de administración.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno (tercera ed.). México.: EcoeEdiciones

Mendoza. (2018, noviembre, 20). Despacho de Mercancías. (2012). La importancia de un eficiente control de inventario visible en latín América

Ramos, J. (febrero, 2017). Un modelo computacional para gestión y planeación de inventario. Revista Virtual Pro. n° 61 Recuperado Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill

Tovar, E. C. (2014). Control Interno de los Inventarios. Venezuela.

Horngren C, “Contabilidad”, décima edición, 2016.

Juan Meléndez torres, Control Interno, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote , 2016.

Rodrigo Estupiñán Gaitán, Control interno y fraudes análisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales, ECOE Ediciones, 2015.<https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>

García Solano Kirsthen, Hidalgo Camacho Rosa, Moya Cantillo Susana y Retana Moreira Roberto (2020). “Diseño de una propuesta para el fortalecimiento del sistema del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopegrecia, R.L. de acuerdo con el Marco Referencial COSO”. Tesis licenciatura. Universidad de Costa Rica.

ANEXOS

Anexo 1 Guía de revisión documental

Instrucciones: La presente guía está diseñada para recolectar datos de fuentes secundarias de la empresa Nova Spa Studio, respecto al proceso de control de inventarios. Se agregan los campos que sean necesarios para la recolección de los datos.

Ítem	Referencia bibliográfica del documento	Datos secundarios recolectados	Observaciones
1. Información sobre procesos de control de inventarios			
2. Información de la propietaria del negocio			
3. Clientes			
4. Apoyo del personal			
5. Normas y reglamentos			
6. Tecnología			

Anexo 2. Guía de entrevista de preguntas semiestructuradas y cerradas

El entrevistador leerá cuidadosamente cada una de las preguntas semiestructuradas, formuladas en el siguiente cuestionario tomando nota de las respuestas.

De ser necesario, el entrevistador hará las aclaraciones pertinentes para procurar la mayor comprensión y fluidez de la entrevista.

Mi nombre es Laura Zúñiga Madrigal, estudiante de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana. Me encuentro realizando mi trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura, por lo que le agradezco su colaboración ya que el fin de la investigación es establecer un proceso de control de inventarios idóneo para NOVA SPA STUDIO, a partir de la comparación de las metodologías de inventario empleadas en negocios del ámbito de estética y belleza. La información brindada es estrictamente confidencial y será utilizada solo para fines académicos.

Fecha: _____

Nombre del entrevistador: _____



Si () No ()

14. ¿Se conservan los productos, en un lugar con acceso restringido?

Si () No ()

15. ¿Se realiza la verificación del vencimiento de los productos?

Si () No ()

16. ¿Cuenta presupuesto para las compras de los productos?

Si () No ()

17. Los requerimientos de las compras son ejecutados oportunamente

Si () No ()

18. Se realizan cálculos para determinar los costos de los servicios

Si () No ()

19. Los productos de belleza de venta se mantienen bajo llave.

Si () No ()

20. Se verifica las entregas de los productos, antes de pagar al proveedor

Si () No ()

21. Se recibe satisfactoriamente los pedidos que coincidan con lo solicitado

Si () No ()

22. ¿Se cuenta con un estimado para el uso de los productos de belleza, por mes?

Si () No ()

23. La inversión de los productos de belleza en stock, son excesivas

Si () No ()

24. ¿Toma el negocio ventajas de los documentos, de los productos de belleza, cuando están disponibles?

Si () No ()

25. ¿El local donde opera centro de belleza y/o Spa, es propio?

Si () No ()

Sección 3. Normativa que regula los centros de belleza y/o Spa.

26. ¿Conoce usted la Ley que regula las microempresas en Costa Rica?
Si () No ()

27. ¿Conoce las normas internacionales financieras NIIF?
Si () No ()

28. ¿Conoce las normas internacionales contables NIC 2?
Si () No ()

29. ¿Tiene alguna observación que le gustaría agregar a esta entrevista?
Si () No ()



¡Muchas Gracias por su colaboración!

Tabla N°3. Resumen de los resultados de las entrevistas aplicadas para la investigación.

Mediante la siguiente tabla de comparación de procesos de control del inventario de los centros de belleza y /o Spa, en investigación Se presentan los siguientes datos, los cuales se dividen en tres secciones

1. Sección 1. Datos generales de la entrevista.

Ítem	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
1.Nombre del negocio	Nova Spa Studio	Yirex Salón	Sala de belleza Marcela	Yorleny Salon Unisex	Yorleny Salon
2.Nombre	Milena Zuñiga	Viviana Brenes	Marcela Azofeifa	Yorleny Alvarado	Yorleny Araya
3.Rango de edad	45-54	45-54	45-54	35-44	35-44
4. Puesto	Estilista/Estetisista	Estilista	Estilista	Estilista	Estilista
5.Años de laborar	5 años	25 años	20 años	2 años	4 años
6.Grado académico	Secundaria incompleta	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Enseñanza primaria	Secundaria incompleta

Ítem	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Sección 2. Control de inventarios centro de belleza y /o Spa.					
7. ¿Cuenta el centro de belleza y/o Spa, un control de inventarios?	No	Si	Si	No	No
8. ¿Se realiza un control de los productos de belleza en existencia?	No	Se realiza una revisión de los productos de belleza que se encuentran en stock y los productos que tiene mayor movimiento para así proceder a realizar el pedido correspondiente.	Se hace una revisión de los productos que se mantienen en stock, para determinar que se gastó y por tanto se realiza el pedido.	No	Si
9. ¿Considera necesario un control de inventarios?	Si	Si	Si	Si	Si
10. ¿Se lleva un control de la entrada y salida de productos de belleza?	No	Si	No	Si	Si
11. ¿Se presentan faltantes de los productos?	Si	No	No	Si	Si
12. ¿Un adecuado control de inventarios optimizará los recursos económicos?	Si	Si	Si	Si	Si

13. ¿Los productos se ordenan en espacios adecuados de almacenamiento?	Si	Si	Si	Si	Si
14. ¿Se conservan los productos, en un lugar con acceso restringido?	Si	Si	Si	Si	Si
15. ¿Se realiza la verificación del vencimiento de los productos?	Si, se realiza la verificación del producto antes de aplicarlo, sobre todo en los tintes, ya que cada uno traen un sello de seguridad y fecha de vencimiento.	Si	Si, se verifica antes de utilizarlo, se revisa la fecha de vencimiento del producto Si	Si, se verifica la fecha de vencimiento antes de utilizarlos, los productos en su mayoría son tintes, que son los que más demanda tienen. Si	Si
16. ¿Cuenta con presupuesto adicional para las compras de los productos?	Si	No	No	Si	No
17. Los requerimientos de las compras son ejecutadas oportunamente	Si	No	Si	Si	Si
18. Se realizan cálculos para determinar los costos de los servicios	Si	Si	Si	Si	Si
19. Los productos de belleza de venta se mantienen bajo llave.	Si	Si	Si	Si	Si

20. Se verifica las entregas de los productos, antes de pagar al proveedor	Si	Si	Si	Si	Si
21. Se recibe satisfactoriamente los pedidos que coincidan con lo solicitado	Si	Si	Si	Si	Si
22. ¿Se cuenta con un estimado para el uso de los productos de belleza, por mes?	No	No	No	No	No
23. La inversión de los productos de belleza en stock, son excesivas.	No	Si	No	No	No
24. ¿Toma el negocio ventajas de los documentos, de los productos de belleza, cuando están disponibles?	Si	Si	Si	Si	Si
25. ¿El local donde opera centro de belleza y/o Spa, es propio?	No	No	Si	No	Si

Ítem	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Sección 3. Normativa que regula los centros de belleza y/o Spa.					
26. ¿Conoce usted la Ley que regula las microempresas en Costa Rica?	No	No	No	No	No
27. ¿Conoce usted las normas internacionales financieras NIIF?	No	No	No	No	No
28. ¿Conoce las normas internacionales contables NIC 2?	No	No	No	No	No
29. ¿Tiene alguna observación que le gustaría agregar a esta entrevista?	Ver análisis de entrevista (p.76)				

Fuente: Elaboración propia de la investigador

