

**Universidad Latina de Costa Rica**  
**Facultad de Ciencias Empresariales y Hospitalidad**  
**Escuela de Contaduría Pública**

**Licenciatura en Contaduría Pública**

**Trabajo Final de Graduación**

**Modalidad Tesis**

**Tema:**

**“Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles”**

**Autor: Andrés Gerardo Hidalgo Alfaro**

**Cédula: 1-1436-0918**

**Heredia, abril, 2021**

## DECLARACIÓN JURADA

El suscrito Andrés Gerardo Hidalgo Alfaro con cédula de identidad número 1 1436 0918 estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy el autor del presente trabajo final de graduación, modalidad tesis; para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Latina, Sede Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito.

Heredia \_\_\_\_ del mes de abril del año 2021

---

Firma

---

Nombre

---

Cédula

## MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El suscrito Andrés Gerardo Hidalgo Alfaro con cédula de identidad número 1 1436 0918 estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica, exonera de toda responsabilidad a la Universidad Latina, Sede Heredia; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Latina, Sede Heredia; por las manifestaciones y apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, Sede Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAÍ.

Heredia \_\_\_\_ del mes de abril del año 2021.

---

Firma

---

Nombre

---

Cédula

## **“Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación”**

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016, revisada el 24 de Abril de 2020

---

Instrucción: Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.

Yo (Nosotros):

Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con " ; "

Hidalgo Alfaro Andrés Gerardo

De la Carrera / Programa: **Contaburía Pública**

autor(es) del trabajo final de graduación titulado:

Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas. De la Ferreteria Los Angeles

Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página Web institucional, así como medios electrónicos en general, Internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de la misma.

La presente autorización se extiende el día (Día, fecha) 13 del mes mayo de año 2021 a las 22:00 . Asimismo doy fe de la veracidad de los datos incluidos en el documento y eximo a la Universidad de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores

Según orden de mención al inicio de ésta carta:



**UNIVERSIDAD LATINA  
DE COSTA RICA**

POWERED BY **Arizona State University**



## **Agradecimientos**

Darle gracias a Dios por la vida la salud y la oportunidad de finalizar este camino hacia mi grado de Licenciatura. También agradecer a mis familiares que han estado junto a mí en todo este proceso.

Agradecer en gran manera a mi profesor y tutor de tesis el Lic. Rodolfo Barrientos Boza, quien me apoyo desde el día uno y ha estado siempre alentándome a continuar.

Agradecer a todos y cada uno de mis profesores, a los cuales hoy uno de sus alumnos alcanza un logro tan anhelado.

También hago extender mi agradecimiento a la empresa Ferretería Los Ángeles S.A., quienes me permitieron desarrollar mi tesis y de esta forma poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de todo este tiempo.

## **Dedicatoria**

Dedico de forma muy especial esta tesis a Dios que me ha permitido llegar hasta estas instancias y a mis padres Mercedes Alfaro Salas y Jorge Hidalgo Rodríguez, quienes me apoyan de forma incondicional y me motivaron a lo largo de todo este camino. Han sido pieza fundamental en toda esta aventura de obtener mi grado de licenciatura.

## Tabla de contenido

### CAPÍTULO 1: PROBLEMA Y PROPÓSITO

1.1.Estado actual sobre el objetivo de estudio.....	7
1.1.1. Antecedentes de la investigación. ....	7
1.2 Planteamiento de la situación problemática.....	7
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Sub-problemas.....	9
1.3.Objetivos de la investigación.....	9
1.3.1. Objetivo General .....	9
1.3.2. Objetivos Específicos.....	9
1.4.Justificación del estudio de investigación .....	10
1.4.1. Justificación Teórica .....	10
1.4.2. Justificación Metodológica .....	10
1.4.3. Justificación Práctica.....	10
1.5. Alcances y limitaciones de la investigación .....	11
1.5.1. Alcances.....	11
1.5.2. Limitaciones.....	11
2.1. Marco Situacional .....	13
Contextualización del objeto de estudio .....	13
2.1.1. Aspectos generales.....	13
2.1.2. Organigrama de la empresa .....	13
2.1.3. Misión y visión .....	13
2.2. Marco Teórico del objeto de estudio .....	14
2.2.1. Conceptos.....	14
2.2.1.1. Empresa .....	14
2.2.1.2. Actividad comercial.....	14
2.2.1.3. Inventario .....	15
2.2.1.3.3.1 Método de valuación:.....	17
2.2.1.4. Auditar .....	18
2.2.1.4. Control Interno.....	18

2.2.1.4. Supervisión .....	19
2.2.1.4. Supervisar .....	19
2.2.1.4. Costos.....	19
2.2.5. COSO III (2013) .....	23
2.2.5.1 Definición .....	23
2.2.5.2. Objetivo COSO III.....	24
2.2.5.3. Control Interno.....	24
2.2.5.4. Componentes de COSO III .....	25
2.2.6.1. NIA 315. Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de las entidades y de sus entornos.....	27
2.2.6.2. NIA 330. Respuestas del auditor a los riesgos valorados.....	27
2.2.6.3. NIA 500. Evidencia de auditoría. ....	28
2.2.6.4. NIA 520. Procedimientos analíticos.....	28
2.2.6.5. NIA 530. Muestreo de auditoria .....	28
2.2.6.6. NIA 540. Auditoría de estimaciones contables, incluidas las de valor razonable, y de la información relacionada a revelar. ....	29
2.2.6. Evaluación de Riesgos en la empresa o auditoria.....	29
2.2.6.2. Importancia .....	29
2.2.6.3. Tipos de riesgos en auditoria .....	29
3.1.4. Tipo de investigación.....	39
3.2. Sujetos y fuentes de información.....	41
3.2.1. Sujetos de información .....	41
3.2.1.1. Sujeto .....	41
3.2.2. Fuentes de información.....	41
3.2.2.1. Fuentes primarias .....	42
3.2.2.2. Fuentes secundarias .....	42
3.4.1. Entrevista .....	43
3.4.3. Observación .....	45
3.4.4. Documentos y registros .....	45
3.4.5. Verificación física.....	45
3.4.6. Diagrama de flujo .....	45
3.4.7. Tabulación .....	46
3.4.8.1 Tipos de muestreo .....	46
3.4.9.1 Confiabilidad .....	47

3.4.9.2 Validez .....	47
4.1. Evaluación de componentes de control interno de la Ferretería Los Ángeles COSO III. ....	49
4.1.1. Análisis de la aplicación del cuestionario de evaluación basado en uso de los componentes COSO III .....	49
4.1.2. Cuestionario del ambiente de control. ....	50
5.1. Conclusiones .....	89
5.2. Recomendaciones .....	90
6.1. Descripción de la Propuesta.....	93
6.2. Objetivos .....	94
6. 2.1. General.....	94
6.2.2. Específicos .....	94
6.3. Aspectos Generales.....	94
6.4. Aspectos Tácticos .....	95
6.5. Cronograma .....	98
7.1. Bibliografía .....	100



## **Introducción**

En la ciudad de Grecia cantón tercero de la provincia de Alajuela es caracteriza por ser un lugar con una población tranquila y pacífica, con grandes esperanzas de surgir esto a través de la educación y el trabajo fuerte. Además, posee una gran cantidad de bellos paisajes que cautivan a lugareños y visitantes por igual.

Esto sumado a su excelente ubicación con proximidad a la ruta uno Autopista General Cañas y su facilidad para acceder también a nuestra capital y al centro de Alajuela ha permitido un comercio en constante crecimiento y dinamismo, lo que permite atraer gran cantidad de inversiones tanto habitacionales, como para la fabricación de productos, empresas manufactureras y, además, venta de bienes y servicios; lo cual a su vez genera una gran demanda de la industria de la construcción, esto produce un crecimiento vertiginoso en sus ventas y la Ferretería Los Ángeles no ha quedado exenta de esta gran demanda de los productos que ellos comercializan.

En la búsqueda de resguardar los activos de la empresa, se observa la necesidad de poder efectuar un análisis de la estructura que posea el control interno contable y operativo con el fin de obtener inconformidades y poder brindar recomendaciones y sugerencias que permitan el fortalecimiento del control interno existente.

La decisión de la escogencia de dicha empresa para la realización de esta tarea obedece a su trayectoria, la experiencia que ha obtenido a lo largo de todos estos años de estar al servicio de los clientes y al crecimiento que presenta debido a la gran demanda de los bienes que acá se comercializan.

Se decide elaborar esta tarea aplicada al control interno ya existente, esto porque la empresa necesita evaluar y constatar el buen resguardo de sus bienes. Además, la gran demanda de bienes ha producido un incremento muy considerable en la variedad de productos, también ha generado un mayor inventario en existencias,

Este proyecto viene a ser una gran herramienta de mejora porque nos va a permitir tener un mejor control de los activos de la empresa.

# **Capítulo 1**

## **Problema y Propósito**

# **Estado Actual sobre el Objetivo de Estudio**

## **Antecedentes de la investigación**

Debido a la actividad comercial que tiene la ferretería en la venta de materiales para la construcción, y la visualización de no haber evaluado el control interno contable, ni el control interno operativo de las partidas más representativas, las cuales son efectivo, inventario, compras y ventas; se crea la necesidad de investigar y evaluar el control interno anteriormente nombrado.

La Ferretería Los Ángeles S. A., es una empresa mediana que se dedica a la venta de materiales para la construcción, en la cual nunca se ha practicado una evaluación del control interno contable y del control interno operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas.

Sumado a este la carente gestión del área administrativa y área contable ha producido una falta de control, lo cual se puede visualizar en la incapacidad de poder mejorar los procesos de control interno ya existentes. Además, es importante destacar la dificultad de establecer de manera ordenada y armoniosa los procedimientos y procesos ya existentes, por lo que será de suma importancia brindar recomendaciones y presentar las mismas con los debidos planes de acción para su futura implementación, lo cual mejorará de antemano el proceso contable, incrementando la eficiencia de las operaciones de la ferretería y salvaguardando los recursos de la misma.

## **Planteamiento de la situación problemática**

La Ferretería Los Ángeles, se dedica a la venta de materiales para la construcción desde el 17 de septiembre de 2001 en un espacio físico de tan solo 40 metros cuadrados, el cual era alquilado y con dos colaboradores únicamente, ubicado al norte de la Iglesia de la localidad en el distrito Bolívar de Grecia. Esta ferretería hoy cuenta con un espacio propio de tres mil metros cuadrados y de ese espacio la construcción del edificio es de dos mil quinientos metros cuadrados, se cuenta con treinta colaboradores, entre muchas otras mejoras logradas a lo largo del tiempo.

El evidente crecimiento en estos años presenta nuevos retos entre los cuales el control interno, esto debido a la gran cantidad de personas que trabajan en la empresa, como a la gran cantidad de artículos para la venta con los que se cuenta en los inventarios.

La administración es consciente del crecimiento en los últimos años y que se debe fortalecer el control interno esto con la finalidad de resguardar activos, la

implementación de un moderno sistema de inventarios nos podría ayudar ampliamente en este proceso, como el llevar un control de comprobación en físico.

La revisión de los lotes de compras al momento de recibirlos en la bodega para la venta es de suma importancia porque nos permite detectar diferencias entre los pedidos y la entrega de los mismos además permite ver si son las mismas especificaciones, o si presentan algún desperfecto.

El almacenamiento en la bodega es muy importante esto permite la claridad al momento de buscar algún artículo, evitar el extravió y tener que hacer compras de materiales que se tienen en existencias.

Por último, pero no menos importante destinar de más recurso humano en el área de control interno, esto obedece al constante crecimiento anteriormente demostrado, lo cual daría un mejor control y que el personal no sea desviado de sus funciones de cabecera a otras funciones que no les corresponde, lo cual produce el abandono de las funciones de control interno por un apoyo en ventas, o por apoyo en el proceso de almacenamiento en la bodega.

## **Problema general**

La organización presenta una realidad, la cual es la nula evaluación del sistema de control interno contable y operativo de las cuentas, y muy principalmente las cuentas más relevantes como son: compras, inventario, ventas y efectivo. Esto origina una situación para la empresa incomoda debido a que no se tiene certeza si la política, años atrás adoptada, es actualmente confiable.

Por esta necesidad se planteó a la administración un análisis minucioso para evaluar si los controles existentes son efectivos, si se están acatando para su debida ejecución, y con el desarrollo de la evaluación podremos encontrar hallazgos, áreas críticas, lo cual nos proporciona la oportunidad de proponer mejoras a la administración.

Con dicho antecedente se elabora una pregunta, la cual busca darle respuesta a través del análisis de control interno contable y operativo.

- ¿Es adecuado el control interno contable y operativo sobre las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas para proteger recursos y procesos de la Ferretería Los Ángeles con el fin de que se implementen los procesos necesarios para mitigar los riesgos que puedan aparecer, y alcanzar una adecuada gestión financiera, administrativa?

## **Sub-problemas**

Al no tener certeza de la buena gestión de los activos, a consecuencia de un control interno poco o nada evaluado, permite desconfiar en el momento de toma de decisiones y esto principalmente si las cuentas más significativas de la empresa se ven perjudicadas por la falta de control interno. La falta de control en inventarios puede producir el deterioro de artículos destinados para la venta por su exceso de tiempo en almacenamiento, en la partida de compras puede verse afectada por el faltante de algunos artículos pues no se tienen datos reales de existencias, lo que provoca que se presente la situación de vender en sistema, pero no tener el producto en físico. También afecta para los estados financieros, porque la información no es veraz.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

- Evaluar el control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas de la Ferretería Los Ángeles.

### **Objetivos específicos**

- Determinar mediante pruebas de cumplimiento, la efectividad de los controles internos en las cuentas de compras, ventas, inventario y efectivo.
- Identificar los puntos de riesgo y puntos de control, susceptibles de mejora.
- Proporcionar las recomendaciones con sus planes de acción sobre el control interno contable y operativo aplicado a las partidas de compras, inventario, ventas y efectivo.

# **Justificación del Estudio de Investigación**

## **Justificación teórica**

La empresa que se dedica a la venta de materiales de construcción, es muy importante que conozca la efectividad del sistema de control interno que tiene implementado, mas no se ha evaluado su efectividad, de ahí nace la necesidad de elaborar un análisis y poder ver si la política de control interno se puede mejorar.

En el proceso de contabilidad el cual registra y lleva el control de operaciones de la empresa tenemos cuentas de mucha importancia y relevancia tales como compras, ventas, inventario y efectivo entre otras. Es muy importante conocer el proceso para de esta forma poder proponer mejoras, estandarizaciones y simplificación de procesos, lo cual haría más ágil a la organización, además de resguardar y darle un mayor aprovechamiento a los recursos.

Al presentar un proyecto de análisis direccionado a la protección de los recursos de la organización, a través de un control interno contable y operativo existe un interés por parte de la administración en que se lleve a cabo.

También permitirá contar con herramientas de control para de esta forma poder localizar e identificar áreas críticas internas donde podemos proponer mejoras, y de esta forma mediante el desarrollo del análisis de la política de control interno se brindará un gran aporte a la organización y a sus necesidades, pues mejorarían los procesos y se protegerían los recursos.

## **Justificación metodológica**

En este proyecto de investigación se llevará a cabo una auditoria a la empresa en el control interno para determinar mediante pruebas de cumplimiento aplicable a políticas y procedimientos ya existentes. Esto con la finalidad de poder evaluar la eficiencia del control interno existente.

## **Justificación práctica**

Se determinará mediante pruebas de cumplimiento a las cuatro cuentas más significativas compras, ventas, inventario y efectivo de la Ferretería los Ángeles S.A., con el fin de poder recomendar mejoras en el proceso ya existente de control interno o la implementación de nuevos controles internos que den mayor protección a los activos.

También la implementación de normas que van a dar mayor protección entre las cuales encontramos:

- NIC 2: Inventarios
- Marco integrado de control interno COSO III
- Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)

## **Alcances y Limitaciones de la Investigación**

### **Alcances**

Con el éxito del proyecto se espera impactar directamente en el resguardo de los activos de la empresa, además, dándole una mayor confiabilidad de la información de los inventarios y de los controles implementados anteriormente, muy superior a la que se cuenta actualmente.

### **Limitaciones**

Una limitación de mucha relevancia es el difícil acceso a la información sensible de algunas cuentas, tal información no permite tener un mayor conocimiento de la empresa y de esta forma tomar mejores decisiones para ir desarrollando este proyecto. Esta información se guarda con mucho recelo para evitar que se filtre y pueda llegar a manos de la competencia y pueda generar problemas a futuro.

Otra limitante por considerar y de mucha relevancia es el error humano, la resistencia de los empleados de la empresa por colaborar y suministrar la información solicitada, la cual puede ser modificada de forma intencional, o lejos de la realidad habitual del puesto de trabajo.

Como última limitante es el reducido tiempo para realizar todo el proceso de inicio a fin, el cual solo permite un lapso de tiempo de cuatro meses, en los cuales se tiene que elaborar todo el plan de trabajo, obtención de la información necesaria, implementar el proceso de comprobación del control interno preexistente, obtención de la información y por último análisis de la información obtenida para la elaboración de las recomendaciones.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

## Marco Situacional

### Aspectos generales

La Ferretería los Ángeles es una empresa dedicada a la venta de materiales para la construcción desde el 17 de septiembre de 2001. Se encuentra ubicada trescientos metros al sur de la Iglesia Católica de Los Ángeles en el distrito de Bolívar en Grecia, Alajuela.

### Organigrama de la empresa

Actualmente la empresa se encuentra organizada de la siguiente manera la Gerencia General está bajo el mando del presidente de la Junta Directiva. Está conformada por 30 colaboradores donde la mayoría se encuentran en el área de ventas.

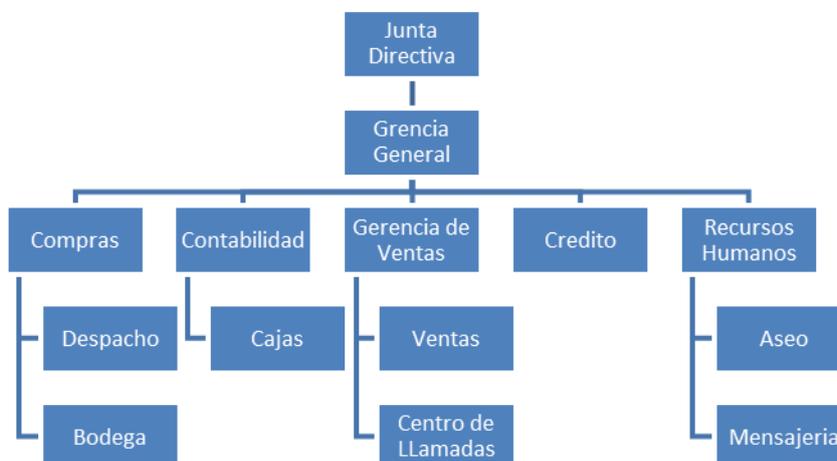


Figura 1  
Organigrama de la Ferretería Los Ángeles  
Fuente: Recursos humanos, 2021.

### Misión

Para efectos de esta investigación el Departamento de Recursos Humanos de la ferretería nos suministró:

- Ofrecer a los constructores, urbanizadoras, y todo aquel que quiera construir o remodelar su casa; una ferretería por departamentos con una línea innovadora de

materiales de construcción y ferretería a precios competitivos, servicio de distribución justo a tiempo y atención personalizada en un ambiente familiar.

## **Visión**

- Mantener un crecimiento en el cantón para ofrecer nuevos puntos de ventas y poder brindar un mejor servicio.

Es importante anotar que mientras la misión está por escrito y visible para todos los colaboradores, la visión no está por escrito en ningún documento y se transmite de forma oral.

## **Marco Teórico del Objeto de Estudio**

En el marco teórico es donde se recopilan antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustenta el proyecto de investigación. Es la base fundamental a partir de los cuales se inicia y realiza la investigación. Dicha información es obtenida de estudios previamente realizados a través de la recopilación de fuentes bibliográficas, digitales, reglamentos, políticas, que se encuentren vigentes y de aporte al proceso de desarrollo.

## **Conceptos**

### **Empresa**

El Diccionario de la Real Academia Española (2020), en su segunda definición menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos" (párr.2).

### **Actividad comercial**

Según la Enciclopedia comercial (2017):

Se llama actividad comercial al proceso de compra y venta de bienes y servicios, el cual involucra al comerciante desde que adquiere su mercancía hasta que esta llega al consumidor final.

Todos los participantes se ven beneficiados durante este proceso: el comerciante recibe dinero, que se convierte en ganancia, y el cliente obtiene un producto que satisface una necesidad o deseo.

La actividad comercial se presenta con diversas metodologías, tales como la compra y venta en un mismo país o en el exterior, la compra y venta en una tienda física o virtual, compras al mayor y por menor, entre otros. (párr.1-3)

### **Características de la actividad comercial**

Entre las principales características de la actividad comercial Enciclopedia comercial (2017) destaca las siguientes:

Es un proceso de antaño ya que, desde hace mucho tiempo, con los trueques, la comercialización cumple un rol relevante dentro de la economía y el abastecimiento de los pueblos.

Es una parte importante de un país o región porque de ella depende la mayor parte de su economía y riqueza.

No es necesario tener una empresa para poder participar de la actividad comercial, sino que esta comienza desde el instante en que existe una compra y venta de algún tipo.

Tiene un gran alcance, ya que puede generarse en la misma ciudad o país y extenderse hacia la importación al extranjero. (párr. 4-7)

### **Inventario**

Siguiendo y bajo el concepto de los términos del Diccionario de la Real Academia Española (2020) se define como:

La relación ordenada de los bienes de una persona o de las cosas o efectos que se encuentran en un lugar, con la indicación de su nombre, número y clase o con una somera descripción de su naturaleza, estado y elementos que puedan servir para su identificación o avalúo. (párr.1)

### **Inventario permanente**

Según Martínez (2019):

El sistema de inventario permanente consiste en el registro constante de todos los movimientos de stock. Desde las entradas y salidas hasta los

movimientos internos. De este modo, podemos saber de manera inmediata el lucro bruto de la empresa.

El recuento físico de los activos debe ser realizado como mínimo una vez al año, para que la información vaya en consonancia con los registros contables.

(párr. 8-9)

## **Inventario periódico**

Según Martínez (2019):

Es el sistema más usado entre las microempresas y consiste en el recuento físico de las existencias. Depende de procesos manuales o de sistemas informáticos más simples.

Este método no permite a las empresas acceder de manera inmediata al valor en inventario, ya que esta información depende de la periodicidad de los recuentos. Si son mensuales, trimestrales, semestrales o anuales. (párr. 5-6)

## **Valuación de inventarios**

Según Salazar (2019):

Los métodos de valoración o métodos de valuación de inventarios son técnicas utilizadas con el objetivo de seleccionar y aplicar una base específica para valorar los *inventarios* en términos monetarios. La valuación de inventarios es un proceso vital cuando los precios unitarios de adquisición han sido diferentes. (párr.1))

## **Método de costo específico**

Según Preci inc. (2021): “El Método de costos específico, se aplica cuantificando valores actuales del mercado aplicables a inventarios, activos fijos y otros bienes tangibles, así como los costos y gastos relacionados con dichos rubros. También conocido como "valores de reposición” (párr.1).

## **Facturas**

Según Abauding Auditores (2018):

La factura ordinaria, factura rectificativa y factura recapitulativa son diferentes tipos de factura en base a su contenido. Según su valor legal, encontramos la factura pro forma y la copia de las facturas o el duplicado de la factura.

Si cumple más o menos requisitos puede ser una factura completa o una factura simple. Y dependiendo del medio por el que se transmite usamos una factura en papel o una factura electrónica.

Podemos resumir que los tipos de facturas existentes, en realidad son variantes o surgen a partir de un solo tipo de factura que es la factura ordinaria. (párr. 1-3)

### **Pecio medio ponderado**

Según Enciclopedia económica (2017):

El precio medio ponderado, también conocido como precio promedio ponderado, es un procedimiento contable de valuación de inventario donde se suman las entradas posteriores ponderadas, según sus cantidades, al valor medio de las existencias de mercadería que hay al inicio de un ejercicio.

Esto sirve para llevar a cabo un control en la planificación y organización de los inventarios de una empresa y para obtener un costo promedio, sin importar la fecha de entrada o salida del producto. (párr. 1-2)

### **Primero en entrar primero en salir (PEPS)**

Según Enciclopedia económica (2020):

Es un procedimiento contable de valuación de inventario donde los primeros artículos que ingresan al stock son los primeros en salir. Se aplica generalmente a productos perecederos o artículos con fecha de vencimiento. Cuando se realiza una venta, el costo asociado se calcula en base al valor histórico de los primeros artículos incorporados al inventario. (párr. 1-2)

### **Auditar**

El Diccionario de la Real Academia Española (2020): es una “Examinar la gestión económica de una entidad a fin de comprobar si se ajusta a lo establecido por ley o costumbre” (párr.1).

### **Control interno**

Según Acosta (2020):

Las organizaciones se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. A

través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas. (párr.1)

## **Respaldos del control interno**

Según Contpagi (2020):

La consultora Deloitte expone que el propósito del control interno es “**resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia**, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización”.

De esta forma, proteges la integridad de la información financiera de la empresa, incrementas la efectividad y eficiencia en las operaciones e incentivas la rentabilidad de la misma. (párr. 5 -6)

## **Supervisión**

El Diccionario de la Real Academia Española (2020) en su primera definición menciona que supervisión es “Acción y efecto de supervisar” (párr.1).

## **Supervisar**

El Diccionario de la Real Academia Española (2020) en su primera definición menciona que supervisar es “Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros” (párr.1).

## **Costos**

Contablemente y en similitud con la definición de "coste" del Diccionario de la Real Academia Española (2020) se comprende como el “Gasto realizado para la obtención o adquisición de una cosa o de un servicio” (párr.1).

Norma de aplicación: NIC 2. Tratamiento fiscal

### **Valuación de inventarios**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018): “La valuación de inventarios se realizará de conformidad con el Reglamento de la ley del impuesto sobre la renta, Decreto Ejecutivo N° 18445-H de 9 de setiembre de 1988 y sus reformas.” (p. 4)

### **Dstrucción robo o hurto de mercancías**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

Cuando los faltantes de mercancías sean producto de robos, hurtos o destrucciones, y puedan ser justificados satisfactoriamente, a criterio de la Administración Tributaria, a través de documentos fidedignos y válidos, se considerarán tales faltantes como no usados ni consumidos por el contribuyente. Por lo anterior, si los faltantes de inventario están debidamente justificados no se podrá considerar como autoconsumo y no se consideran débito para efectos del impuesto general sobre las ventas. En caso de robo, hurto o destrucción de mercancías que posean los documentos de respaldo pertinentes que así lo justifiquen; los créditos pagados por la compra de esos artículos son procedentes y el contribuyente no debe realizar la devolución de los mismos. En estos casos, se debe aportar las pruebas idóneas, entre las cuales es necesaria la certificación de un contador público autorizado independiente para determinar el valor contable de la mercadería faltante. (Art 6, pág. 4)

### **Autoconsumo**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

Se considera venta, según la ley del impuesto general sobre las ventas, el uso o consumo por el contribuyente de mercancías o servicios gravados. El hecho generador ocurre en la fecha de que las mercaderías se retiren de la empresa, entendiéndose que son retiradas del inventario,

según el reglamento de la ley de impuesto general sobre las ventas. La base sobre la cual se determina el débito fiscal, es el precio de adquisición o de costo de la mercancía o servicio, según corresponda. (Art 6, pág. 4)

### **Faltantes injustificados**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

Los faltantes de inventario se deben valorar sobre el precio normal de venta de las mercancías y no sobre el precio de adquisición o costo de la mercancía, es decir si existe un faltante de mercancía y no existen pruebas que demuestren a qué se debe el faltante, se presume que la mercancía fue vendida al precio normal de venta y por lo tanto se da el hecho generador del impuesto. Si no consta que la mercancía fue destruida, robada, hurtada o auto consumida, se debe considerar como un faltante de mercancía gravada, según lo dispone el reglamento de la ley de impuesto general sobre las ventas. Por lo que se estaría ante un hecho generador, y es procedente el cobro del impuesto en mención con base al precio normal de venta de la mercancía. (Art 6, pág. 5)

### **Mercancías usadas**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

En apego al Reglamento de la ley de impuesto General sobre las ventas y sus reformas. Cuando se realicen compras de mercancías usadas en el mercado nacional a no contribuyentes del impuesto de ventas, no procede el cobro de este impuesto al adquirente; en consecuencia, al no ser posible la aplicación del crédito fiscal, la venta posterior de esas mercancías no estará sujeta al impuesto general sobre las ventas. Asimismo, no estarán sujetas a este impuesto, aquellas mercancías usadas, adquiridas sin el pago del respectivo impuesto de ventas, aun cuando provengan de contribuyentes que, en aplicación de lo dispuesto en el párrafo anterior, no hayan soportado el respectivo cobro de impuesto. (Art 6, pág. 5)

### **Descuentos usuales y generales**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

Según lo dispone en la ley del impuesto general sobre las ventas y en el reglamento de la ley de impuesto general sobre las ventas, el impuesto se determina sobre el precio neto de la venta, que incluye el impuesto selectivo de consumo, cuando las mercancías de que se trate estén afectas al pago de este impuesto. De la misma forma establece que no formarán parte de la base imponible, los descuentos aceptados en las prácticas comerciales, siempre que sean usuales, generales y se consignen por separado en el precio de venta en la factura respectiva. (Art 6, pág. 5)

### **Precio de venta menor al costo, por obsolescencia**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

Cuando el contribuyente venda su mercancía a un precio inferior que el precio habitual, incluso a un precio menor que el costo registrado en libros, debido a la obsolescencia de esa mercancía, para efectos de la aplicación del impuesto general sobre las ventas, la base imponible corresponderá a ese precio menor, al que efectivamente se realice en la venta. (Art 6, pág. 5)

### **Promociones o regalías en inventarios dispuestos para la venta**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

La base imponible para efectos del impuesto general sobre las ventas para las promociones, cuando se venden artículos en la modalidad de dos por uno o docenas comerciales (13 artículos por el precio de 12) u otra modalidad similar, es la sumatoria del precio de venta de cada uno de los artículos, aun cuando las transmisiones se realicen en forma parcialmente gratuita; o cuando su pago sea total o parcial en especie. El precio de venta se debe interpretar como aquel precio de venta normal, estándar o

corriente, con el que se vendería esa mercancía por unidad, independientemente de las promociones. Por tanto, el sujeto pasivo debe cobrar al cliente el impuesto de ventas sobre la base del precio de venta, cuando se transfiera el dominio de las mercancías a título oneroso o gratuito, procedimiento que deberá constar en la factura respectiva. (Art 6, pág. 6)

### **Sustituciones de mercancía por ejecución de garantías**

Según Resolución DGT-R-029-2018. San José, a las 8:05 horas del 15 de junio de dos mil dieciocho. Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria (2018):

Cuando se sustituye un producto dado en garantía por uno nuevo, no se produce el hecho generador del impuesto sobre las ventas, al no estar la sustitución tipificada como tal. Pero se le debe reintegrar al fisco el crédito fiscal aplicado por el producto nuevo que sustituye al dañado. En tal caso, el costo de adquisición del producto nuevo, resulta un gasto deducible por considerarse necesario para la generación de renta gravable. (Art 6, pág. 6)

### **COSO III (2013)**

Según Mantilla (2018):

Un sistema de control interno efectivo es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables. (p. 3)

### **Definición**

Según Mantilla (2018):

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway mejor conocido como COSO por sus siglas en inglés fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido. COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones

generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones. (p. 4)

### **Objetivo COSO III**

Según Mantilla (2018): “El objetivo de COSO es controlar y mitigar de manera adecuada los riesgos que afectan los objetivos. Los objetivos deben complementarse, estar relacionados entre sí y ser coherentes con las capacidades y expectativas de la entidad” (p. 5).

### **Control interno**

Según Mantilla (2018):

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y de los directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco Integrado de Control Interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de la mejora continua. Diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable.

Según el Comité sobre procedimientos de trabajo del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) se define al control interno desde una perspectiva de la profesión contable como “el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.” (p. 6)

## **Componentes de COSO III**

Según Modelo COSO III, Marco Integrado de Control Interno Actualizado (2013): “Se incluye un marco integrado permite una mayor cobertura de los riesgos, abarcando cada una de las áreas de la empresa. Posee cinco componentes que se describen a continuación” (p. 15).

### **Ambiente de control**

Según Modelo COSO III, Marco Integrado de Control Interno Actualizado en (2013):

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. (p. 15)

### **Evaluación de riesgos**

Según Modelo COSO III, Marco Integrado de Control Interno Actualizado en (2013):

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Constituye la base para determinar cómo se gestionarán los riesgos. (p. 16)

## **Actividades de control**

Según Modelo COSO III, Marco Integrado de Control Interno Actualizado en (2013):

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en 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, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. (p. 17)

## **Información y comunicación**

Según Modelo COSO III, Marco Integrado de Control Interno Actualizado en (2013):

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información se puede obtener a través de varias formas como entradas manuales, recopilación, o tecnologías de información. El volumen de la información de la organización puede presentar tanto oportunidad como riesgos. Por esta razón, se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios. (p. 17 -18)

## **Supervisión del sistema de control – Monitoreo**

Según Modelo COSO III, Marco Integrado de Control Interno Actualizado (2013):

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. (p. 19)

## **Norma Internacional de Auditoría 315**

Según el Colegio de contadores públicos de Costa Rica, circular número 03-2014 (2014):

La Norma Internacional de Auditoría 315 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad. 2. El objetivo del CPA es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material. (p. 9)

## **Norma internacional de auditoría 330**

Según el Colegio de contadores públicos de Costa Rica, circular número 03-2014 (2014):

La Norma Internacional de Auditoría 330 trata de la responsabilidad que tiene el auditor, en una auditoría de estados financieros, de diseñar e implementar respuestas a los riesgos de incorrección material identificados y valorados por el auditor de conformidad con la Norma Internacional de Auditoría 315. (p. 9)

### **Norma Internacional de Auditoría 500**

Según el Colegio de contadores públicos de Costa Rica, circular número 03-2014 (2014):

La Norma Internacional de Auditoría 500 explica lo que constituye evidencia de auditoría, y de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión. (p.10)

### **Norma Internacional de Auditoría 520**

Según el Colegio de contadores públicos de Costa Rica, circular número 03-2014 (2014):

La Norma Internacional de Auditoría 520 trata sobre la obtención de evidencia de auditoría relevante y fiable mediante la utilización de procedimientos analíticos sustantivos; el diseño y la aplicación, en una fecha cercana a la finalización de la auditoría, de procedimientos analíticos que le ayuden a alcanzar una conclusión global sobre si los estados financieros son congruentes con su conocimiento de la entidad. (p.11)

### **Norma Internacional de Auditoría 530**

Según el Colegio de contadores públicos de Costa Rica, circular número 03-2014 (2014):

La Norma Internacional de Auditoría 530 trata de la utilización del muestreo estadístico y no estadístico para diseñar y seleccionar la muestra de auditoría, realizar pruebas de controles y de detalle, así como evaluar los resultados de la muestra., teniendo en cuenta la NIA 500, sobre el diseño y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia. (p. 11)

## **Norma Internacional de Auditoría 540**

Según el Colegio de contadores públicos de Costa Rica, circular número 03-2014 (2014):

La Norma Internacional de Auditoría 540 trata de las responsabilidades observables por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica en relación con las estimaciones contables, incluidas las estimaciones contables del valor razonable, y la información relacionada a revelar, al realizar una auditoría de estados financieros. (p.11)

## **Evaluación de riesgos en la empresa o auditoría**

Según Gerencie.com (2020):

Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe. (párr. 2)

## **Importancia**

Según Gerencie.com (2020): “Siempre que se hace una auditoría o revisión, existe la posibilidad de que el auditor incurra en un riesgo que afecte el resultado de la auditoría, lo que debe ser considerado precisamente para minimizar esos riesgos y sus efectos” (párr.1).

## **Tipos de riesgos en auditoría**

Según Gerencie.com (2020): “Son distintas las situaciones o hechos que conllevan a trabajar de diferentes formas y que permiten determinar el nivel de riesgo por cada situación en particular. Es así como se han determinado tres tipos de riesgos” (párr.4).

## **Riesgo inherente**

Según Gerencie.com (2020):

Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad. (párr. 5-7)

## **Riesgo de control**

Según Gerencie.com (2020):

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control. (párr. 8-10)

## **Riesgo de detección**

Según Gerencie.com (2020):

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado.

La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoria con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto. (párr. 11-13)

# **Capítulo 3**

## **Marco Metodológico**

## **Definición del Enfoque Metodológico y Método de Investigación**

El marco metodológico es el que define los mecanismos implementados en el proceso de investigación, donde se especifica el tipo de proyecto por realizar, los instrumentos utilizados para la recopilación de la información necesitada, las fuentes, las técnicas utilizadas y procedimientos implementados.

Existen tres tipos de enfoques para realizar una investigación los cuales son: cuantitativo, cualitativo y mixto.

El enfoque cualitativo permite la obtención de información y el análisis de datos para de esta forma poder plantear preguntas en la investigación

El enfoque cuantitativo posibilita la recopilación de datos para una medición más analítica y numérica. Además, permite un análisis estadístico.

Enfoque mixto consiste en la combinación de los dos enfoques cualitativo y cuantitativo. Lo que nos permite obtener la mayor información necesaria para el desarrollo de proyecto.

Para la realización de este proyecto se utilizó el mixto respondiendo a la necesidad que se tenía para la obtención de información específica. Además, que nos permite procesar la información de una forma más amplia y profunda.

Según Ibero.mx (2020):

La metodología de la investigación es un proceso que todo profesional debe llevar a cabo para poder sustentar su tesis o estudio, afortunadamente este proceso se pueda aplicar a toda área del conocimiento académico.

En la siguiente lectura, explicaremos la definición y características de la metodología de la investigación, así como algunos conceptos básicos que la conforman.

## Diferencia entre método y metodología

Primero, queremos explicar la diferencia existente entre método y metodología:

- **Método:** Son las formas de realizar una investigación de manera fácil; es el procedimiento que siguen las ciencias.
- **Metodología:** Es una herramienta de análisis lógico de los métodos de investigación.

¿Qué es la metodología de la investigación?

Podemos definir a la metodología de la investigación como una disciplina que conjunta los procesos y técnicas que deben llevarse a cabo para realizar un estudio.

Para presentar un proyecto realizado con esta metodología, es necesario utilizar formato APA; un estándar que permite distribuir y estructurar la información, así como hacer referencias y citar adecuadamente. (p. 1)

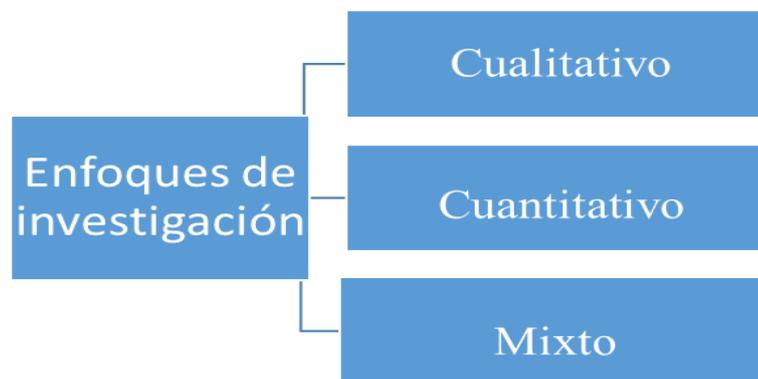


Figura 2  
Enfoques de la investigación  
Fuente: Elaboración propia, 2021.

En los dos esquemas posteriores podemos observar de una forma más visual como es el proceso de los enfoques tanto el cualitativo como el cuantitativo. También cabe

mencionar que en los tres enfoques para la investigación no suele desenvolverse en forma lineal, sino que fue necesario regresar para realizar ajustes para poder continuar con la elaboración del proyecto.

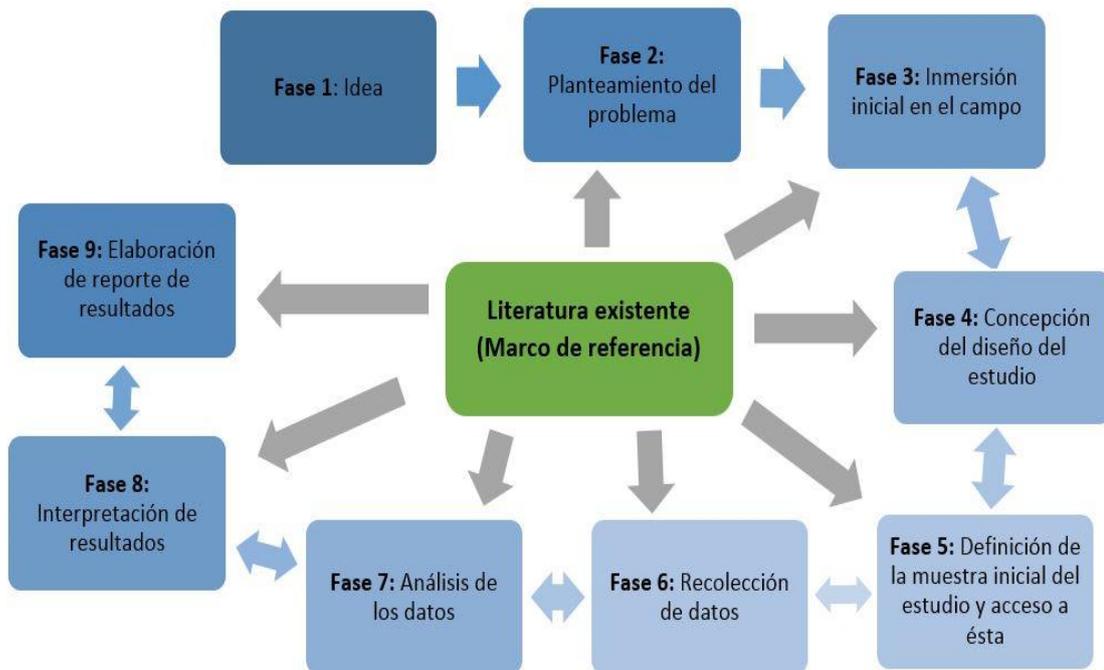


Figura 3  
Proceso cualitativo

Fuente: <https://recursos.ucoj.mx/tesis/investigacion.php> , 2018.



Figura 4.  
Proceso cuantitativo  
Fuente: <https://recursos.ucoj.mx/tesis/investigacion.php> , 2018.

## **Diseño de la investigación**

En este proceso unifica los métodos y procedimientos con los que se recopiló y analizó información de las variables de importancia para la investigación del problema, el diseño del estudio define el tipo de estudio entre los que podemos observar como diseños de investigación experimental, no experimental, longitudinal, transversal. Siempre en la búsqueda de encontrar las respuestas a las preguntas planteadas en la investigación

## **Investigación Experimental**

Según Rodríguez (2020):

La investigación experimental es la alteración de una variable experimental (o varias) para determinar las causas o efectos que puede provocar. Se debe gestionar en un ambiente estrictamente vigilado por la persona que realiza el experimento.

De esta manera, el investigador puede evaluar de qué forma o por qué razón sucede algo en particular. Este tipo de investigación es provocado, lo que permite que se modifiquen las variables en intensidad. (párr. 1-2)

## **Diseños de investigación no experimentales**

Como su nombre lo indica este tipo de investigación no consiste en la manipulación de la situación de las personas participantes. Este diseño se puede clasificar en dos categorías el primero es diseños relacionales, donde se miden los rangos de variables. El segundo se llama diseño de tipo de investigación comparativa donde se comparan dos o más grupos.

## **Diseño de estudio longitudinal**

Un estudio longitudinal lo que realiza es la observación de forma repetitiva durante tiempo esto puede ser en periodos de años, décadas o más tiempo inclusive. Se realizan dichas observaciones a personas o conjuntos de personas en investigaciones científicas que requieran la obtención de datos estadísticos por ejemplo generacionales sobre progenitores y descendientes.

## **Método de Investigación**

Los métodos de investigación más comunes podemos encontrar los siguientes: método deductivo, método inductivo, método de campo.

Los nombrados anteriormente son muy importantes, en cuanto se puedan dar las condiciones necesarias para poder desarrollarlos, para lograr la obtención de la información necesaria a través de estos métodos, se logra de esta forma el aprovechamiento máximo de estos, según las condiciones que la investigación lo permita.

### **Método deductivo**

Mediante este método se aplican los principios descubiertos anteriormente a casos particulares. El papel de la deducción en la investigación es doble:

Primero consiste en encontrar principios ocultos o desconocidos, a partir de los ya conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya.

#### **Método deductivo directo – inferencia o conclusión inmediata**

Se obtiene el juicio de una sola premisa la información obtenida es suficiente, es decir que se llega a una conclusión de forma.

### **Método inductivo**

Este método nos permite el razonamiento, por el cual, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales o de mayor profundidad. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

### **Método de campo**

La técnica del método de campo permite la observación y análisis en contacto directo con el objeto de estudio, y la recopilación de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

## **Tipo de investigación**

Los tipos de investigación han ofrecido gran cantidad de mejoras a lo largo del tiempo y es la cual nos ha hecho evolucionar en todas las áreas. Se apoya primero en un proceso que consiste en recabar datos, después viene el planteamiento de las hipótesis, lo cual ofrece posteriormente conclusiones, las cuales en el proceso se pueden refutar y de esta forma no se detiene sino más bien se plantean y se cuestionan nuevas conclusiones. Entre estos tipos de investigaciones tenemos las siguientes. Exploratoria, descriptiva y explicativa.

### **Exploratoria**

Según Ibarra (2020):

Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información.

Las preguntas iniciales en este tipo de investigación son: ¿para qué?, ¿cual es el problema? ¿Y que se podría investigar?

Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, "por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el 'tono' de investigaciones posteriores más rigurosas". Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos,

y son más amplios y dispersos que estos otros dos tipos (v.g., buscan observar tantas manifestaciones del fenómeno estudiado como sea posible). Asimismo, implican un mayor "riesgo" y requieren gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. (párr. 1-4)

## **Descriptiva**

Según Ibarra (2020):

El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia-- describir lo que se investiga.

El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Los estudios descriptivos se centran en medir los explicativos en descubrir. El investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición. (párr. 5-6)

## **Explicativa**

Según Ibarra (2020):

La Teoría, es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad. Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio. (párr. 7)

## Sujetos y Fuentes de Información

### Sujetos de información

#### Sujeto

Los sujetos escogidos para proporcionar la información necesaria para la elaboración del presente proyecto son los siguientes:

Tabla 4  
Sujetos de información

<b>Sujetos de Información</b>	
<b>Sujeto N°1</b>	Gerente General
<b>Sujeto N°2</b>	Contador
<b>Sujeto N°3</b>	Gerente de ventas
<b>Sujeto N°4</b>	Encargado de Bodega
<b>Sujeto N°5</b>	Encargado de despacho
<b>Sujeto N°6</b>	Crédito
<b>Sujeto N°7</b>	Compras
<b>Sujeto N°8</b>	Ventas

Fuente: Elaboración propia, 2021.

### Fuentes de información

Las fuentes de información son todos aquellos documentos de diferentes tipos de información o conocimiento, recolectadas de forma individual, con el único fin que éstas puedan ser procesadas, almacenadas y transmitidas para ser aplicados en algún proyecto de investigación.

La información consiste en dos principales tipos de fuentes de información que son: las primarias y secundarias

## Fuentes primarias

Son aquellas que brindan información nueva u original, tratándose principalmente de información que incluye monografías o publicaciones seriadas, tal como son los libros, revistas, capítulos, artículos, documentos oficiales de información pública, periódicos, entre otros.

Tabla 5

*Fuentes de información primaria*

<b>Fuentes de Información Primarias</b>	
<b>Fuente N°1</b>	Políticas y reglamentos de la empresa
<b>Fuente N°2</b>	Reporte de ventas
<b>Fuente N°3</b>	Reporte de ingresos al sistema
<b>Fuente N°4</b>	Reporte de materiales dañados, perdidos y olvidados.
<b>Fuente N°5</b>	Reporte de existencia de Bodega

Fuente: Elaboración propia, 2021.

## Fuentes secundarias

Son aquellas que tienen como objetivo principal, indicar qué fuente o documento se puede facilitar, permitiendo localizar e identificación los documentos con mayor facilidad para la extracción de la información.

Tabla 6

*Fuentes de información secundarias*

<b>Fuentes de Información Secundarias</b>	
<b>Fuente N°1</b>	Normas Internacionales de Contabilidad
<b>Fuente N°2</b>	Normas Internacionales de Auditoría
<b>Fuente N°3</b>	Marco integrado COSO III

Fuente: Elaboración propia, 2021.

## **Población y Muestra**

### **Población**

Es el conjunto de los elementos cuyas propiedades se van a poner a estudio. También se conoce con el nombre de universo, la población puede ser finita o infinita. La finita es aquella población en la cual podemos saber o determinar la cantidad de elementos que esta contiene por ejemplo cantidad de estudiantes matriculados en una universidad. La población infinita es aquella en la cual no podemos saber o determinar la cantidad de elementos que la conforma por ejemplo cantidad de lápices fabricados en un proceso continuo.

### **Muestra**

Es una cantidad determinada de la población o del universo. Esto es para poder trabajar mediante muestras, debido a que el total de la población por estudiar es muy elevado y la muestra facilita el proceso. Debido a la necesidad de tomar una muestra existen técnicas de muestreo que facilita dicho proceso y permite evitar sesgos, y perder información de mucha importancia para la investigación

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

En la etapa de la recolección de información, se establecen las técnicas por utilizar para recabar la mayor información posible, y que esta permita lograr los objetivos planteados al inicio del proyecto.

Los instrumentos escogidos para la recolección de datos, son los siguientes: entrevista, cuestionario y observación.

### **Entrevista**

Según Significados.com (2020):

Se conoce como entrevista la conversación que sostienen dos o más personas que se encuentran en el rol de entrevistador y entrevistado, a fin de que el primero obtenga del segundo información sobre un asunto particular.

En toda entrevista hay dos roles: el entrevistador y el entrevistado. El entrevistador es quien formula las preguntas y conduce la conversación.

Debe encargarse también de introducir el tema y hacer el cierre a la entrevista.

El entrevistador plantea al entrevistado una serie de preguntas o asuntos con el objetivo de que exponga, explique o argumente su opinión, o simplemente brinde información o testimonio sobre determinado hecho.

La entrevista no es un diálogo casual que establecen dos o más personas, sino que supone un acuerdo previo de comunicación que tiene intereses y propósitos definidos, los cuales son del conocimiento de todos los participantes.

La entrevista es usada como instrumento en el periodismo, la medicina, la psicología, la selección de personal en una empresa, así como en diversas áreas de las ciencias humanas y sociales para realizar investigaciones.

La función de las entrevistas es obtener información de interés para el público general o para la investigación de un tema o asunto. (párr. 1-6)

## **Cuestionario**

Según Significados.com (2020):

Un cuestionario es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas.

El cuestionario permite recolectar información y datos para su tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación.

En este sentido, los cuestionarios pueden usarse como instrumentos de recolección de datos, o como herramienta de evaluación en el ámbito escolar.

Los cuestionarios permiten medir preferencias, comportamientos o tendencias (a la manera de las encuestas), así como construir escalas que ayudan a determinar ciertas actitudes o rasgos latentes en las personas. (párr. 1-4)

## **Observación**

Según Significados.com (2020):

Observación es la acción y el resultado de observar. Se utiliza también para denominar una nota en un escrito para aclarar o precisar un punto dudoso. Puede ser también un comentario o una indicación. La observación es también una técnica de recogida de información que se utiliza, por ejemplo, para realizar una investigación o una evaluación. Esta palabra procede del latín observatĭo, -ōnis. (párr. 1)

## **Documentos y registros**

Consiste en obtener, examinar y analizar la información presente en documentos ya existentes, como bases de datos, actas, informes, facturas, registros de asistencia, y cualquier otro documento.

Por lo tanto, lo más importante para este método es la habilidad para encontrar, seleccionar y analizar la información más relevante o de mayor importancia.

## **Verificación física**

Es el reconocimiento real, sobre hechos o situaciones dadas en tiempo y espacio determinados y se emplea como técnica la inspección, que no es más que el examen minucioso de los recursos físicos y documentos para determinar su existencia y autenticidad de un activo o de una operación registrada en la contabilidad o presentada en los estados financieros de la entidad.

## **Diagrama de flujo**

Es una representación gráfica de una secuencia de actividades o acciones que implican un proceso determinado. Representa gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo mediante el uso de símbolos. Esta herramienta es excelente para comprender un proceso e identificar las oportunidades de mejora que existen en el mismo; a la vez que permite diseñar un nuevo proceso, el cual parte de las mejoras identificadas.

## **Tabulación**

Según lexico.com (2020) tabulación es la: “Expresión de valores, magnitudes, conceptos, etc., por medio de tablas o cuadros. La tabulación y el análisis de los datos recogidos en estos cuestionarios permite estimar la audiencia bruta de los diferentes medios” (párr. 1).

## **Muestreo**

La “prueba selectiva” o “muestreo” es un procedimiento que sirve para obtener conclusiones sobre las características de un grupo numeroso de elementos por estudiar, mediante el examen de un grupo parcial de ellas. El uso del muestreo, bajo el nombre específico de “prueba selectiva”, ha sido general y antiguo en la práctica de la auditoría.

Las técnicas de pruebas selectivas mediante el muestreo es un valioso instrumento que puede ayudar a los auditores en general a examinar los estados financieros o ejecutar trabajos de auditoría. Dentro de este muestreo tenemos dos tipos el muestro probabilístico y el muestreo no probabilístico.

### **Tipos de muestreo**

Existen dos tipos de muestreo, el muestreo probabilístico recalca que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, por ejemplo, los números de la lotería todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. En el caso del muestreo no probabilístico indican lo contrario, no todos tienen de la misma probabilidad de ser elegidos para conformar la muestra seleccionada.

### **Probabilísticos**

- Aleatorio simple: este es dado por el azar o la suerte, el sorteo me indica quienes van a pertenecer a mi grupo de muestra.
- Sistemático: es aplicado mediante una fórmula, la cual comprendería, la población de estudio entre la muestra dándome un número, este número me indicará cada cuanto debo ir tomando la muestra hasta completar el número requerido por mi fórmula de tamaño muestra.
- Estratificado: va a estar dado de acuerdo con los subgrupos o estratos que conforman el estudio.

- Conglomerado: este se utiliza para poblaciones muy grandes, sacando la muestra por grupos grandes permitiéndome segmentar la población ya sea por instituciones, escuelas, barrios encontrando una muestra más selectiva y reducida.

### **No probabilísticos**

- Conveniencia: el auditor elige quienes participan en el trabajo de investigación de forma arbitraria.
- Incidental: se basa en cómo llegan las unidades de estudio; por ejemplo: los primeros que llegan o los últimos o hasta incluso una fecha determinada.
- Voluntarios: participan solamente las personas que deseen ser parte del estudio de manera voluntaria, eligiéndose ser parte de la muestra.

## **Confiabilidad y Validez de los Instrumentos de Recolección Datos de la Investigación**

### **Confiabilidad**

Esta se da cuando un instrumento se aplica repetidas veces, y logra lo mismo en la investigación, por la cual, se deben obtener resultados iguales dentro de un rango razonable, es decir se mide varias veces y siempre mide lo mismo y no se perciben cambios sustanciales.

### **Validez**

Es la capacidad de un instrumento en medir algo, y realmente lograr alcanzar la medida de lo pretendido significando esto la validez que posee.

# **Capítulo 4**

## **Análisis de Datos**

## **Análisis de Datos**

Al partir de los objetivos planteados y comprendiendo que es una empresa que se dedica a la venta de materiales para la construcción, la cuenta de inventario destaca por encima de las demás esto porque es muy importante debido a que esta es el reflejo de todo el inventario que se tiene en físico, para ofrecerle a nuestros clientes y de esta forma aumentar los ingresos a través de la venta de los artículos en existencia. Además, tiene una incidencia directa sobre la utilidad de cada periodo, de ahí la decisión de ser auditada.

También en esta cuenta se suele presentar gran cantidad de errores que pueden modificar la exactitud de la misma, también es una cuenta más manipulable en comparación con otras cuentas.

Se busca la interpretación y el análisis de los hallazgos para cada uno de los objetivos propuestos desde el inicio del proyecto. Como punto de partida se elaborará un análisis referente al cuestionario aplicado para los cinco componentes del control interno.

### **Evaluación de componentes de control interno de la Ferretería Los Ángeles COSO III**

#### **Análisis de la aplicación del cuestionario de evaluación basado en uso de los componentes COSO III**

Se aplica un cuestionario a diferentes puestos de la empresa Ferretería Los Ángeles entre los cuales se seleccionó para el análisis a dos colaboradores del área administrativa, tres colaboradores de ventas, tres de cotizaciones, dos de contabilidad, dos cajeros, cuatro despachadores y cuatro bodegueros. Para un total final de 20 entrevistados. Lo cual será utilizado para evaluar los componentes de control interno Coso III, tales como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información comunicación y finalmente supervisión.

A partir de la información obtenida a través del cuestionario estos son los resultados:

## Cuestionario del ambiente de control

Tabla 7

*¿Tiene conocimiento acerca de la historia de la empresa?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	18	90%
No	2	10%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 5

*¿Tiene conocimiento acerca de la historia de la empresa?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Con base en la muestra tomada de los colaboradores de la Ferretería Los Ángeles representado en la tabla y en la figura. Podemos saber que el 90% de todos los encuestados conocen la historia de la empresa, lo cual es muy positivo porque muestra que se capacita al personal sobre estos temas, además se le brinda esta información histórica y se concientiza de todo el crecimiento que la Ferretería Los Ángeles ha tenido durante sus años de operación.

Tabla 8  
 ¿Conoce la misión de la empresa?

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	18	90%
No	2	10%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

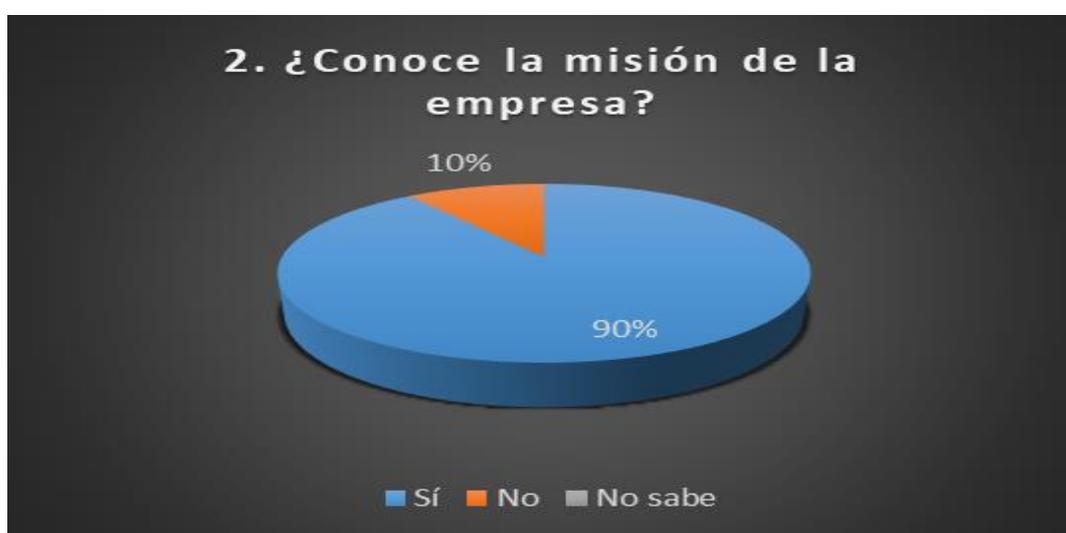


Figura 6  
 ¿Conoce la misión de la empresa?  
 Fuente: Elaboración propia, 2021.

En esta muestra tomada a los colaboradores, 18 de los 20 entrevistados conoce la misión de la empresa y solo 2 colaboradores no saben esta información. Esto refleja un dato del 90% de conocimiento sobre este tema y solo un 20% de desconocimiento. Reflejando la apertura de la empresa para transmitir esta información. Lo cual es muy importante porque direcciona la misión que tiene la empresa y de gran importancia que los colaboradores conozcan esta información para poder ponerla en práctica.

Tabla 9  
*¿Conoce la visión de la empresa?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	18	90%
No	2	10%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

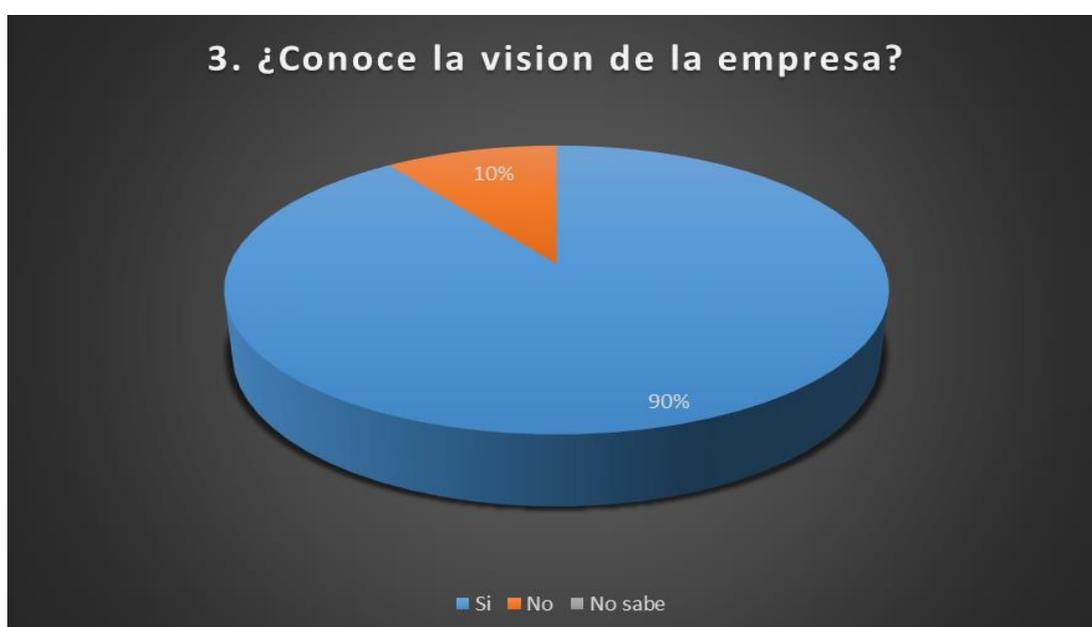


Figura 7  
 Fuente: Elaboración propia, 2021

De la misma forma que obtuvimos los datos de la misión también tuvimos los datos de la visión de la empresa, donde 18 de los 20 colaboradores tienen conocimiento acerca de la visión, da un 90% y solo 2 colaboradores desconocen cuál es la visión, arroja un dato del 10%. Esta información es muy importante porque evidencia que los colaboradores sí reciben procesos de inducción y de capacitación posterior a sus contrataciones, lo cual permite poner en práctica dicha visión que ya está establecida diseñada y estudiada por la administración.

Tabla 10

*¿Considera que la empresa tiene integridad y valores éticos?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 8

*¿Considera que la empresa tiene integridad y valores éticos?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como podemos observar tanto en la tabla de información y como se representa en la figura, el total de la muestra siendo esta de 20 colaboradores indica que la empresa tiene integridad y valores éticos. Lo cual es demasiado importante, porque muestra una excelente gestión en todas sus áreas y procesos. Además de la transparencia en su actuar.

Tabla 11

*¿Se fomenta la competencia sana en su trabajo?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	19	95%
No	1	5%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, del 2021.



Figura 9

*¿Se fomenta la competencia sana en su trabajo?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

De la muestra obtenida de la población total podemos observar que 19 de las 20 personas contestaron que en la empresa se fomenta la competencia sana en su trabajo, dando un 95% y solo 1 persona contestó de forma negativa a la pregunta en un 5%, lo cual muestra que el ambiente laboral es muy bueno para poder desempeñarse

Tabla 12

*¿Las funciones y responsabilidades de cada colaborador están debidamente determinadas?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	19	95%
No	1	5%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

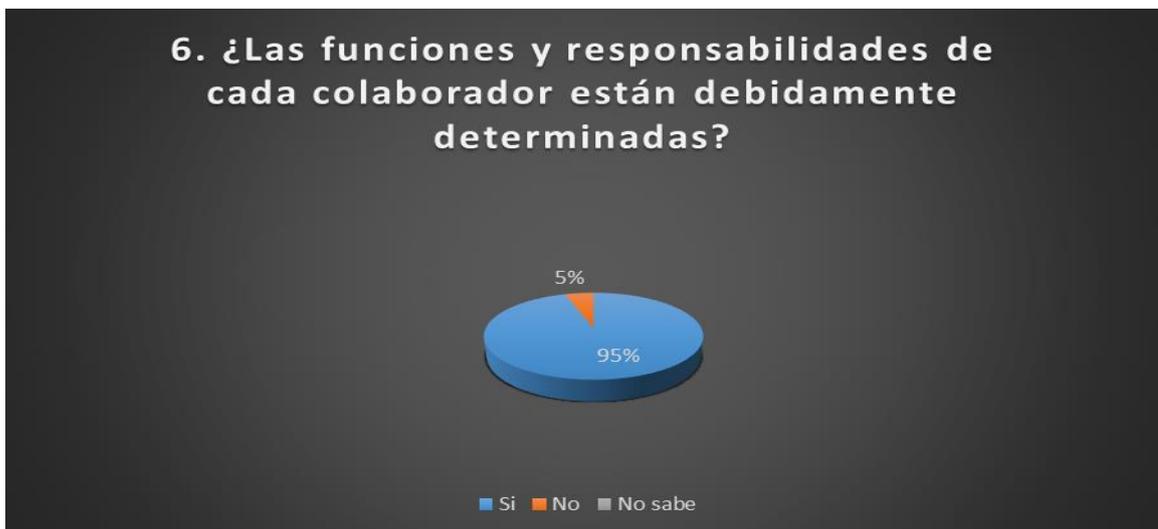


Figura 10

*¿Las funciones y responsabilidades de cada colaborador están debidamente determinadas?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basados en la muestra tomada a los colaboradores 19 de los 20 indican que las funciones y responsabilidades están debidamente determinadas. Esto muestra un orden por parte de la administración, facilita las funciones y tareas de cada uno de ellos. Genera un mejor ambiente de trabajo.

Además, propicia un lugar más fácil para supervisar las funciones y tareas, esto resultado por el orden anteriormente nombrado.

Tabla 13

*¿La empresa ofrece reconocimientos a colaboradores con rendimiento alto?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	19	95%
No	0	0%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 11.

*¿La empresa ofrece reconocimientos a colaboradores con rendimiento alto?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En esta muestra de 20 colaboradores, podemos ver como 19 indican que la empresa sí ofrece reconocimiento a colaboradores con rendimiento alto, arroja un 95% y solo 1 persona dice que no sabe si la empresa ofrece dicho reconocimiento da esto el 5%.

Considera muy importante este dato porque muestra una vez más el esfuerzo por parte de la administración para propiciar un lugar agradable y bonito para trabajar. Mejora de esta forma el desempeño de todos y cada uno de los colaboradores.

Tabla 14

*¿Cree que la relación laboral entre compañeros es buena?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

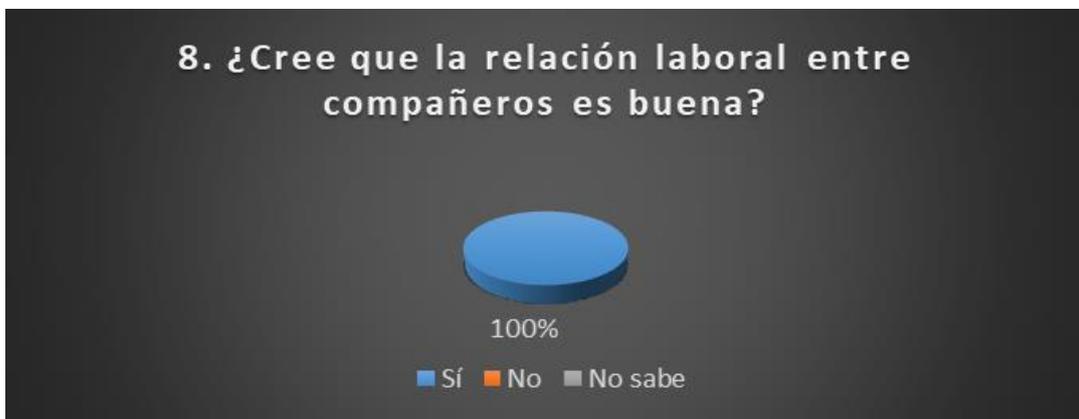


Figura 12

*¿Cree que la relación laboral entre compañeros es buena?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

De los datos obtenidos en la encuesta el total de la muestra de 20 colaboradores, ellos coinciden en que la relación laboral entre compañeros es buena.

Lo cual es excelente porque indica que la tendencia que hemos podido observar de un lugar agradable y con buen clima laboral se mantiene. La administración ha logrado alcanzar estos resultados buscan que los colaboradores estén bien capacitados y en lugares idóneos para desempeñar sus funciones.

Tabla 15  
 ¿Cree que la relación jefe y colaboradores buena?

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

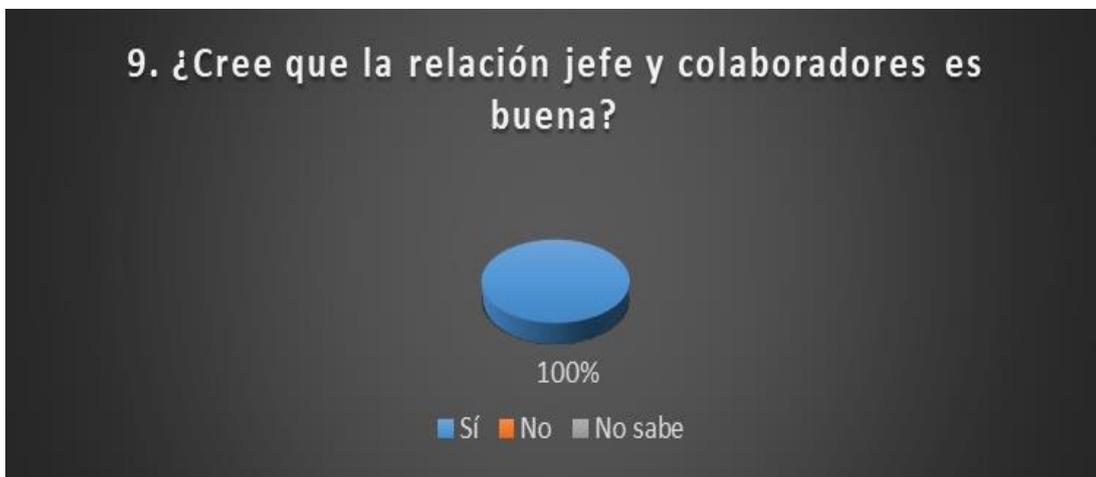


Figura 13  
 ¿Cree que la relación jefe y colaboradores buena?  
 Fuente: Elaboración propia, 2021.

De los 20 colaboradores encuestados el 100% manifestó que la relación entre el jefe y los colaboradores es buena como lo muestra la tabla y la figura.

Esto es excelente porque muestra lo accesible que es la administración y las jefaturas para poder escuchar a los colaboradores y que estos manifiesten sus ideas, las cuales pueden ser muy enriquecedoras para la empresa.

Tabla 16

*¿Está informado de las políticas y reglamentos que establece la empresa?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	12	60%
No	8	40%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 14

*¿Está informado de las políticas y reglamentos que establece la empresa?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En los datos obtenidos 12 colaboradores siendo esto un 60% manifestó que si están informados de políticas y reglamentos que establece la empresa. Pero 8 colaboradores que es un 40% manifestó que no están debidamente informados de las políticas o reglamentos.

Esto se está originado principalmente porque en las capacitaciones al personal son de forma verbal y no se presenta una política impresa o digital donde se pueda consultar o bien afiches u otro medio para comunicar dicha política o reglamento. Este vacío está permitiendo que algunos colaboradores manifiesten el desconocimiento de estas políticas por la forma tan informal como se les expone.

Tabla 17

*¿El espacio donde labora tiene las condiciones ambientales idóneas?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	19	95%
No	1	5%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

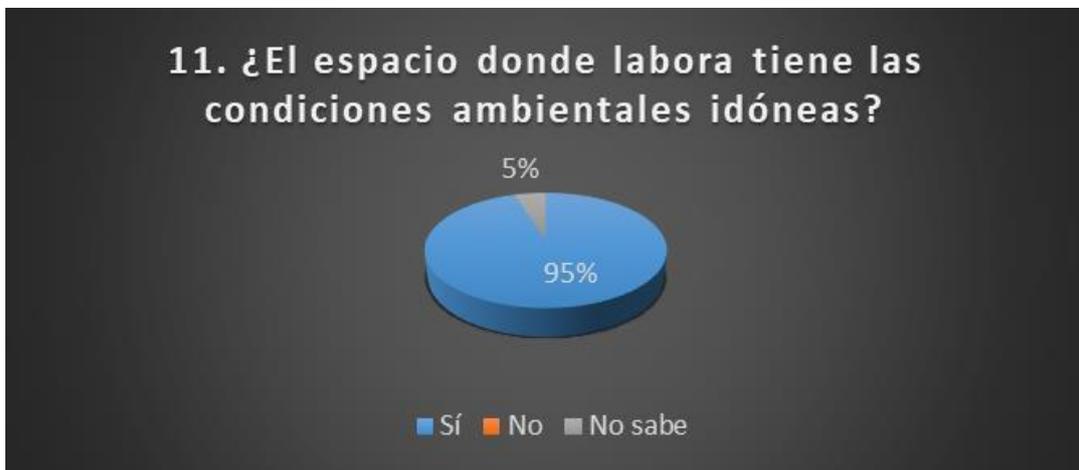


Figura 15

*¿El espacio donde labora tiene las condiciones ambientales idóneas?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Según los datos arrojados por la encuesta el 95% de todos los colaboradores manifestaron que sí cuentan con los espacios donde pueden trabajar con las condiciones idóneas, y 1 colaborador manifestó que no sabe si en su lugar de trabajo cuenta con dichas condiciones.

Podemos observar que los esfuerzos que posiblemente ha realizado la administración por mejorar las condiciones laborales han sido muy provechoso para los colaboradores.

Tabla 18

*¿Realizan capacitaciones acerca de la concientización de las políticas?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	8	40%
No	11	55%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 16

*¿Realizan capacitaciones acerca de la concientización de las políticas?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Según los datos obtenidos 8 personas reconocen que se realizan capacitaciones acerca de la concientización de las políticas para un 40%, 11 colaboradores manifiestan que no se hacen esas capacitaciones de concientización para un 55% y 1 persona no sabe si se hacen estas capacitaciones, esto es el 5%.

Los datos anteriores muestran que más de la mitad indica que no se hacen capacitaciones de concientización de las políticas. Esto afecta el alcance de las mismas, por falta de seguimiento o continuidad, además por la informalidad en la que se imparten. Sin ningún tipo de registro de asistencia.

Tabla 19

¿Separan los residuos para reciclaje o desecho, según el reglamento?

Opción	Cantidad de Colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

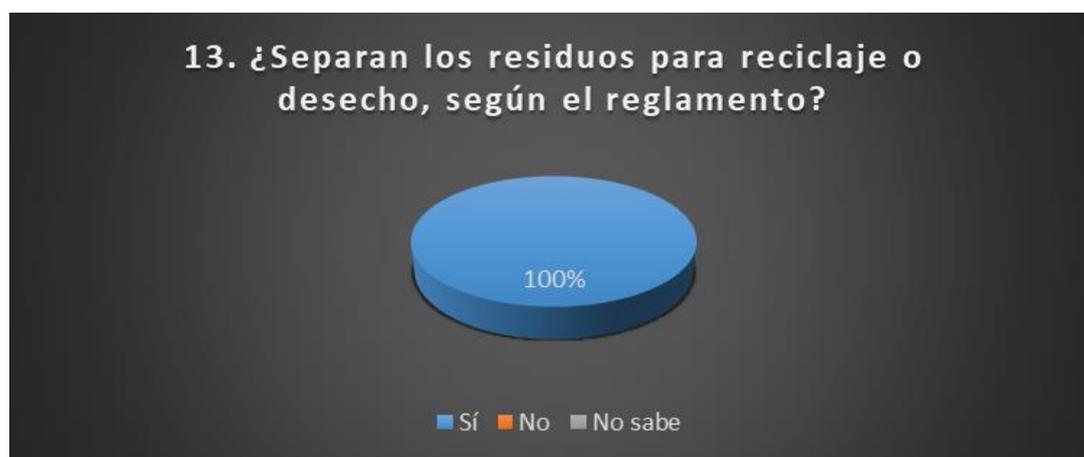


Figura 17

¿Separan los residuos para reciclaje o desecho, según el reglamento?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basados en la muestra tomada de 20 colaboradores todos indican que separan los residuos para reciclaje o su desecho según el reglamento, esto dio el 100% de la muestra.

Podemos ver como este reglamento es de conocimiento de todos los colaboradores y como todos manifiestan saber hacerlo de forma correcta, pero no se encuentra en digital físico o de fácil observación.

Tabla 20

*¿Existe un código de ética o conducta?*

Opción	Cantidad de Colaboradores	Porcentaje
Sí	0	0%
No	20	100%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

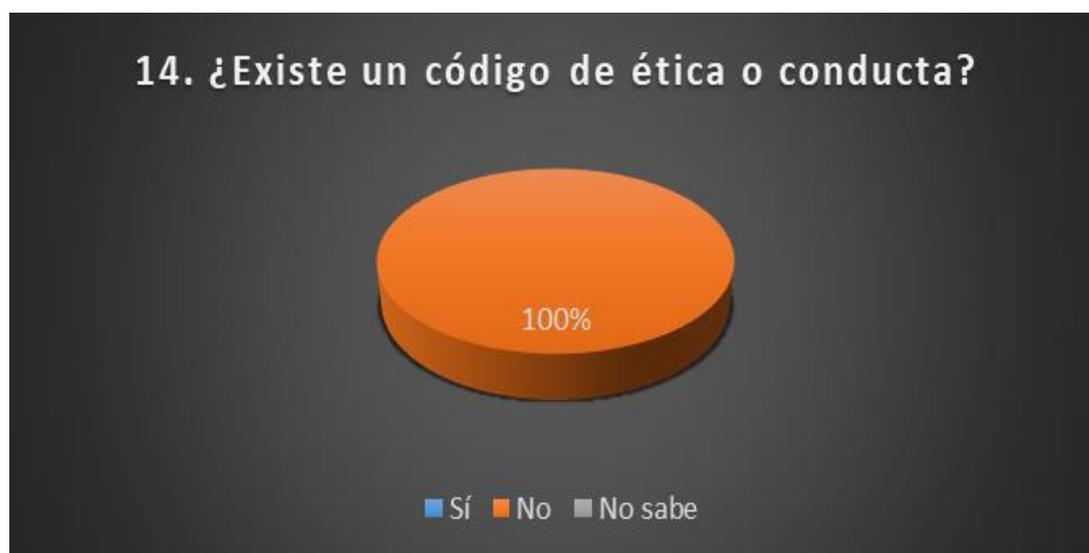


Figura 18.

*¿Existe un código de ética o conducta?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como se puede observar tanto en la tabla de información como en la figura el 100% de la muestra de 20 colaboradores manifiesta que no existe ningún tipo de código de ética o conducta por seguir. No saben de capacitaciones acerca de este tema ni información escrita en políticas, reglamentos o afiches visibles para su libre consulta.

Tabla 21

*¿Existen políticas de igualdad laboral y no discriminación en la empresa?*

Opción	Cantidad de Colaboradores	Porcentaje
Sí	6	30%
No	13	65%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

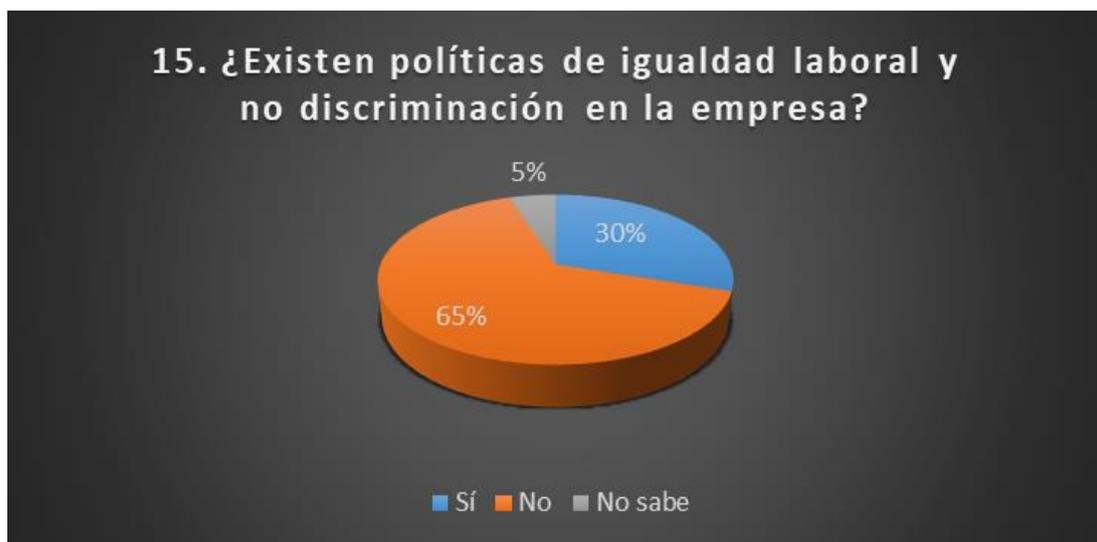


Figura 19

*¿Existen políticas de igualdad laboral y no discriminación en la empresa?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basado en los datos obtenidos por la encuesta podemos observar en la tabla de información y en la figura, que más del 65% de los colaboradores de la muestra para analizar manifestaron que no existe ningún tipo de política de igualdad laboral y no discriminación. Considero importante dicha política para evitar algún tipo de discriminación y mantener ese clima laboral idóneo para los colaboradores.

Tabla 22

*¿Considera que existe algún tipo de discriminación laboral en su empresa?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	1	5%
No	19	95%
No sabe	1	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 20

*¿Considera que existe algún tipo de discriminación laboral en su empresa?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como se puede observar de la muestra de 20 colaboradores 19 de ellos, o sea el 95% indican que no existe ningún tipo de discriminación laboral en la empresa, y solo uno indicó que sí alcanzando este un 5%. Pese a que la empresa no tiene política o reglamento para evitar algún tipo de discriminación podemos ver que los datos obtenidos son muy buenos.

Sí se tendría dicha política se le daría mayor conocimiento y detección de una posible discriminación para ser tratada con mayor prontitud. Además se facilitaría un respaldo a los colaboradores para poder denunciar.

## Evaluación del riesgo

Tabla 23

*¿La compañía cuenta con equipo de vigilancia para los activos de la empresa y los colaboradores?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

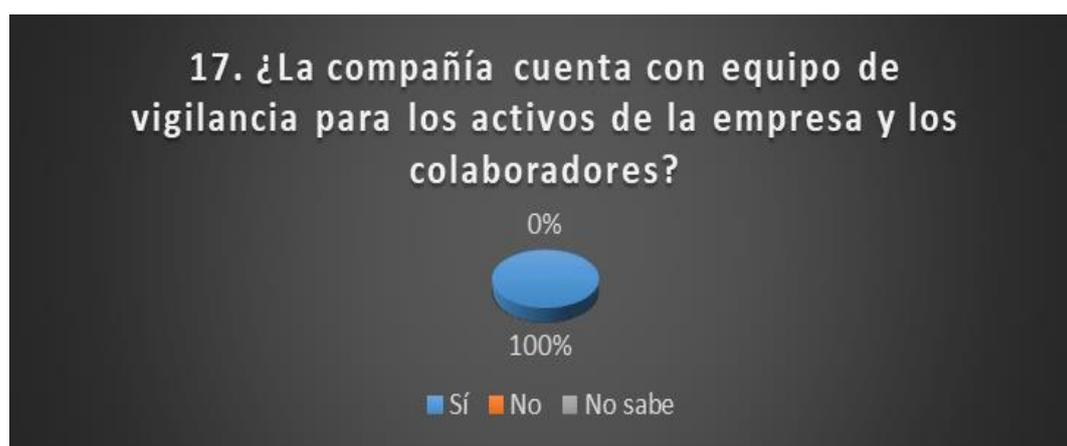


Figura 21

*¿La compañía cuenta con equipo de vigilancia para los activos de la empresa y los colaboradores?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Según la información obtenida a través del cuestionario todos los colaboradores el 100% de la muestra indica, que si existe un equipo de vigilancia para los activos de la empresa. Esto es muy importante porque de esta forma se permite resguardar, vigilar y consultar las videocámaras en los momentos que se considere necesario. Importante agregar la gran cantidad de cámaras y la excelente ubicación con la que se cuenta, esto da de esta forma mayor seguridad.

Tabla 24

*¿Existen medidas de seguridad que eviten el ingreso del personal no autorizado?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	19	95%
No	1	5%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 22

*¿Existen medidas de seguridad que eviten el ingreso del personal no autorizado?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como se evidencia en el cuadro de información y en la figura 19 de 20 colaboradores entrevistados un 95% de la muestra, indicaron que sí existen medidas de seguridad que evitan el ingreso del personal no autorizado a ciertas áreas que la empresa considera restringidas. Esto es excelente debido a que mediante estas prácticas se le da mayor protección a todos los activos de la empresa.

Tabla 25

*¿Es común encontrar casos de fraude, hurto u otro similar dentro de la empresa?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	3	15%
No	17	85%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 23

*¿Es común encontrar casos de fraude, hurto u otro similar dentro de la empresa?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Por la naturaleza del negocio, la gran cantidad y variedad de artículos que se posee para la venta. La información obtenida mediante la encuesta y reflejada en la tabla de información como en la figura, es de un 85% que indica que no es común encontrar casos de fraude, hurto u otro similar y el 15% restante que indica lo contrario.

Tabla 26

*¿Están definidas funciones de prevención de riesgos laborales para cada uno de los puestos?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	15	75%
No	5	25%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

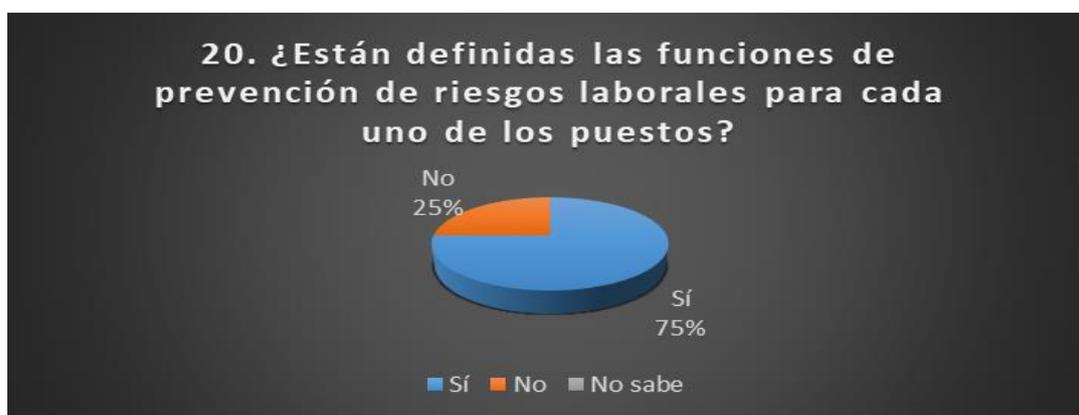


Figura 24

*¿Están definidas funciones de prevención de riesgos laborales para cada uno de los puestos?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

La información recopilada a través del cuestionario, indica que de la muestra de 20 colaboradores 15 para un 75%, consideran que sí están definidas las funciones de prevención de riesgos laborales, para cada uno de los colaboradores según el puesto que estos desempeñen y 5 colaboradores que sería el 25% indican desconocer las funciones de prevención de riesgos. Esto es una gran oportunidad de mejora porque se podría solucionar a través de una política o reglamento en el cual se indique todas las formas de prevención según el puesto que desempeñen, se imparte en una capacitación de la política y se levanta una lista de asistencia para tener el control de quienes ya fueron capacitados y quienes están por capacitarse.

Tabla 27

*¿Han existido errores originados por fallos de control que no fuesen detectados de manera oportuna través de los procedimientos rutinarios de supervisión?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	17	85%
No	3	15%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

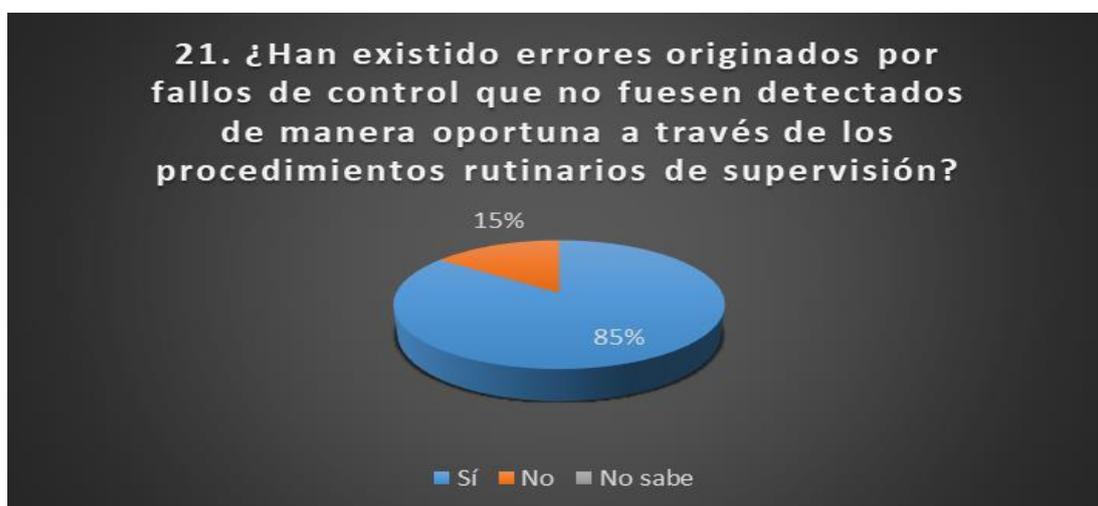


Figura 25

*¿Han existido errores originados por fallos de control que no fuesen detectados de manera oportuna a través de los procedimientos rutinarios de supervisión?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basados en la información suministrada de la encuesta y representada en la tabla y la figura podemos observar cómo, 17 de 20 colaboradores siendo esto un 85%, indican que han existido errores originados por fallos de control que no fueron detectados de manera oportuna a través de los procedimientos rutinarios de supervisión y el 15% indica lo contrario.

Podemos ver que sería conveniente estudiar si los procedimientos cubren y dan resguardo a las áreas asignadas, o si existe algún tipo de omisión que permita estos errores de supervisión.

## Actividades de control

Tabla 28

*¿Posee la empresa un plan de emergencia ante siniestros?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	5	25%
No	10	50%
No sabe	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 26

*¿Posee la empresa un plan de emergencia ante siniestros?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como podemos observar tanto en la tabla como en la figura las respuestas están bastante divididas, la mitad de la muestra indica que no existe un plan de emergencia ante algún siniestro, mientras que el 25% indica que si existe dicho plan y el 25% restante dice que no sabe.

Es muy importante hegemonizar las capacitaciones para de esta forma que no exista tanta diferencia o una diferencia tan marcada.

Tabla 29

*¿Conoce las acciones a tomar ante posibles situaciones de emergencia?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	9	45%
No	11	55%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 27

*¿Conoce las acciones a tomar ante posibles situaciones de emergencia?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como podemos volver a observar tenemos una vez más las respuestas a la encuesta muy divididas, 9 de los 20 colaboradores indican que sí conoce las acciones por tomar ante posibles situaciones de emergencia para un total del 45%, y 11 de los 20 colaboradores indicaron que no conocen dichas acciones siendo el 55% restante de la muestra.

Es muy importante esta información para poder identificar quienes necesitan dichas capacitaciones y de esta forma poder estandarizar políticas o reglamentos para todos los colaboradores.

Tabla 30

*¿Se cuenta con extintores, mangueras, o elementos de lucha contra el fuego en buenas condiciones?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

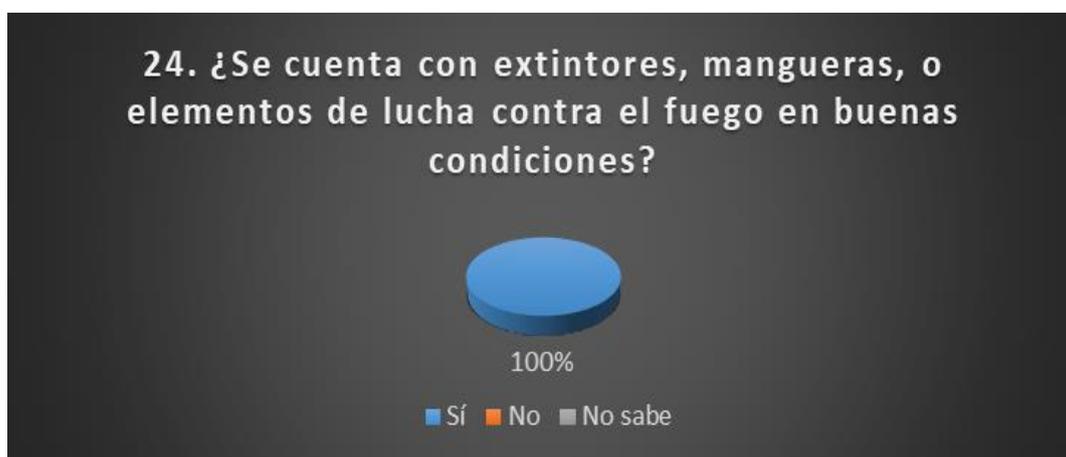


Figura 28

*¿Se cuenta con extintores, mangueras, o elementos de lucha contra el fuego en buenas condiciones?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basado en la información recopilada a través de la encuesta y demostrando dicho resultado mediante la tabla de información y la figura. Podemos ver que el 100% de toda muestra, un total de 20 colaboradores conocen que se cuentan con extintores, mangueras o elementos de lucha contra el fuego. Los cuales están visibles y en lugares estratégicos para la optimización de dicho equipo.

Tabla 31

*¿Sabe dónde se guardan estos equipos?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	17	85%
No	3	15%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

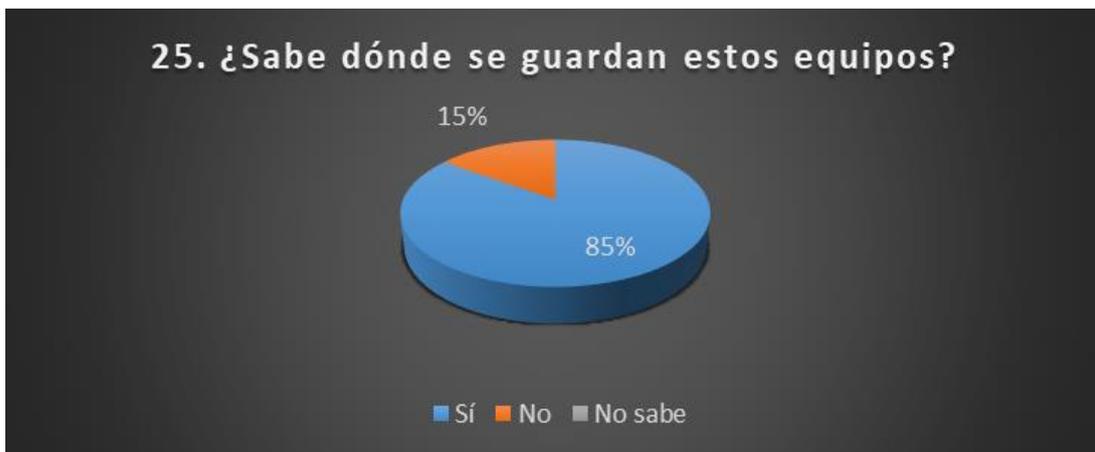


Figura 29

*¿Sabe dónde se guardan estos equipos?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En esta muestra de 20 colaboradores podemos evidenciar que 17 colaboradores representan el 85%, sí sabe dónde se guardan estos equipos de lucha contra incendios, 3 colaboradores no saben, esto el 15% restante.

Considero importante darle prioridad a este tipo de capacitaciones porque se puede comprometer el estado físico del inventario en un incendio y la vida de colaboradores, clientes, proveedores y visitantes al lugar entre otras personas.

Tabla 32  
*¿Sabe cómo se usan correctamente estos equipos?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	16	80%
No	4	20%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 30  
*¿Sabe cómo se usan correctamente estos equipos?*  
 Fuente: Elaboración propia, 2021.

En la encuesta podemos identificar, mediante la tabla de información como en la figura que 16 colaboradores de la muestra de 20 sería un 80%, si sabe cómo se usan correctamente estos equipos los 4 restantes no saben cómo se usan correctamente estos equipos contra el fuego.

Considero oportuno que se implemente este punto en una posible capacitación para que los colaboradores sepan que se cuenta con estos implementos de lucha contra el fuego, donde están ubicados y cuál es la forma correcta de su uso.

Tabla 33

*¿Se almacenan productos inflamables?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 31

*¿Se almacenan productos inflamables?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En dicha encuesta podemos observar como la totalidad de la muestra, de 20 colaboradores para un 100%, saben que se almacenan productos inflamables lo cual es muy importante para la prevención de incendios o para su pronta solicitud de auxilio debido al conocimiento del almacenamiento de dichos productos.

Tabla 34

*¿Los productos químicos están debidamente etiquetados e identificados?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

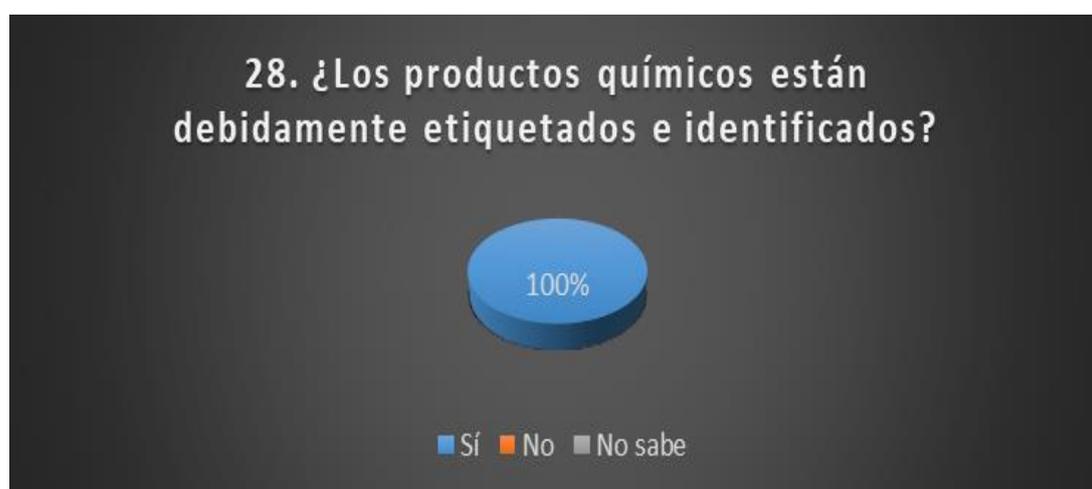


Figura 32

*¿Los productos químicos están debidamente etiquetados e identificados?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

El total de la muestra de 20 colaboradores arroja el 100%, pueden identificar productos que son inflamables esto porque están debidamente rotulados. De esta forma se disminuyen los accidentes por confusiones o por mal almacenamiento en lugares calientes o propensos a sufrir golpes o caídas entre muchas otras situaciones que se pueden prevenir.

Tabla 35

*¿Se da mantenimiento respectivo a las máquinas y vehículos que se utilizan diariamente?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 33

*¿Se da mantenimiento respectivo a las máquinas y vehículos que se utilizan diariamente?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En el cuestionario realizado, como se puede ver en la tabla de información y se muestra en la figura, la totalidad de los colaboradores coinciden en que se da el mantenimiento respectivo a todas las máquinas y vehículos que se utilizan.

Esto permite que se reduzcan accidentes por fallas mecánicas, también nos permite dar un mayor aprovechamiento a las máquinas debido a que la vida útil se va extender. También permite dar un pronto servicio a los clientes con una mejor calidad debido a que las máquinas están en condiciones óptimas para trabajar.

Tabla 36

*¿Se aplican las medidas de seguridad para las diferentes áreas?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	13	65%
No	6	30%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

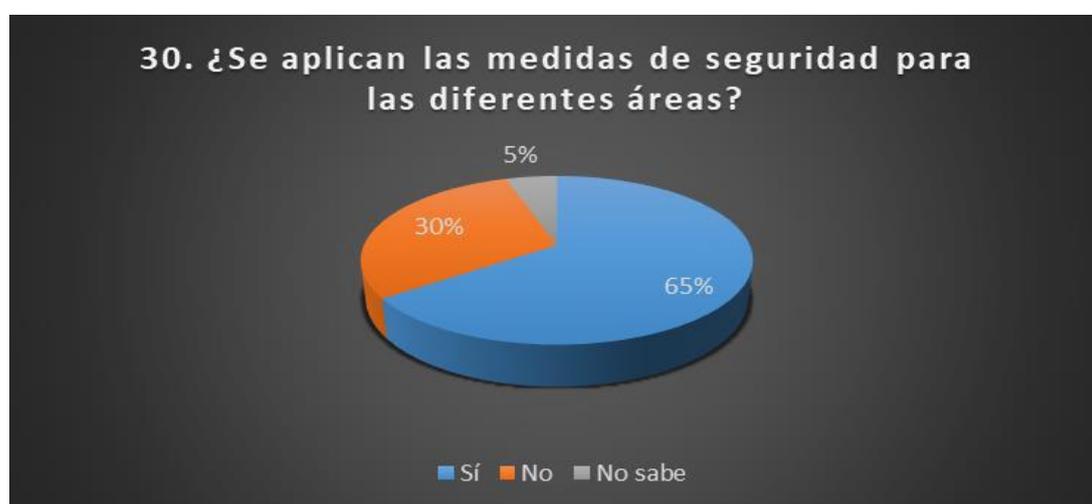


Figura 34

*¿Se aplican las medidas de seguridad para las diferentes áreas?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Según los datos obtenidos en la encuesta presentados en la tabla de información y en la figura. Podemos ver como 13 colaboradores esto da el 65%, ellos manifiestan que sí se aplican medidas de seguridad para las diferentes áreas. Por lo que 6 colaboradores indican lo contrario que no se cumplen con las medidas de seguridad representan el 30%, y el 5% restante manifiesta que no sabe si se cumplen o no se cumplen las medidas de seguridad.

Considero muy importante revisar todas las áreas esto debido a que, el riesgo que puede correr cada colaborador es diferente según el área en la que se desempeña.

Tabla 37

*¿Dispone con el equipo de protección necesario para realizar las diferentes tareas (guantes, gafas, orejeras, cascos, zapatos de seguridad entre otro)?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	16	80%
No	3	15%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 35

*¿Dispone con el equipo de protección necesario para realizar las diferentes tareas (guantes, gafas, orejeras, cascos, zapatos de seguridad entre otro)?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a 20 colaboradores, 16 indican que sí disponen con el equipo de protección necesario para realizar las diferentes tareas el 80%. Tres colaboradores indican lo contrario que ellos no cuentan con esos equipos de protección sumando el 15% de la muestra y finalmente 1 colaborador indica que no sabe si cuenta o no cuenta con esos equipos para el 5% restante de la muestra.

## Información y comunicación

Tabla 38

¿La información esta visible para cada uno de los colabores por medio de afiches, carteles u otros que faciliten el cumplimiento de las políticas o bien disponible para su libre consulta?

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	6	30%
No	14	70%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



. Figura 36.

¿La información esta visible para cada uno de los colabores por medio de afiches, carteles u otros que faciliten el cumplimiento de las políticas o bien disponible para su libre consulta.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Según la tabla de información y la figura que se originó de la encuesta, podemos observar que la muestra es de 20 colaboradores, y 14 de ellos sería el 70% quienes manifestaron no tener información visible por medio de afiches, carteles u otros que faciliten el cumplimiento de políticas o reglamentos. Por lo contrario 6 colaboradores indican que si tiene acceso a dicha información para completar el 30% de la muestra restante.

Es importante analizar una vez más las áreas de trabajo para homogenizar ciertas facilidades de consulta o libre observación de políticas vigentes.

Tabla 39

*¿La información que recibe es útil, importante y oportuna para el desarrollo del trabajo?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	19	95%
No	1	5%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

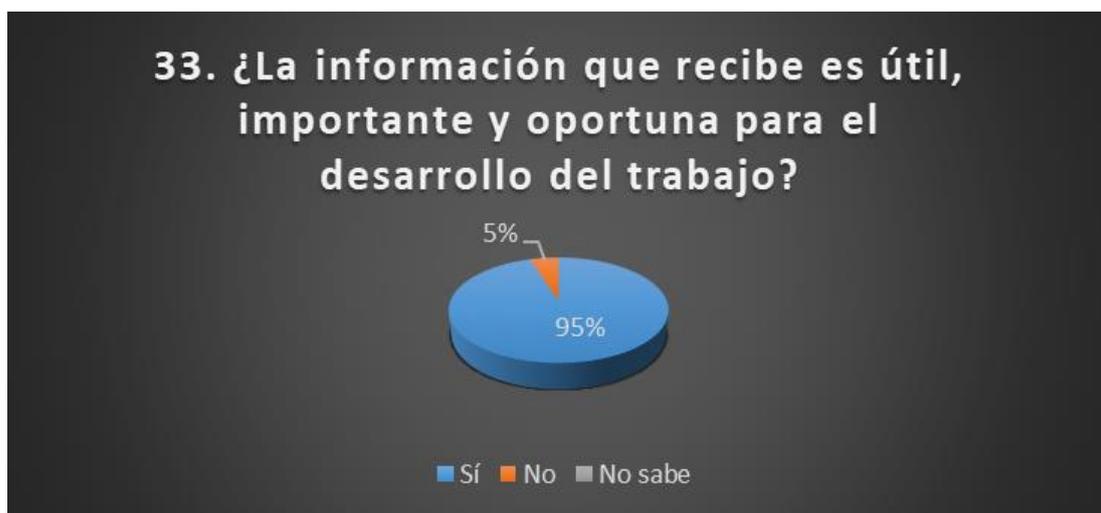


Figura 37

*¿La información que recibe es útil, importante y oportuna para el desarrollo del trabajo?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Mediante la encuesta se pudo obtener el 95% de la muestra que es de 19 colaboradores, indicando que la información que ellos reciben es útil, importante y oportuna para el desarrollo del trabajo. El 5% restante indica lo contrario.

Tabla 40

*¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

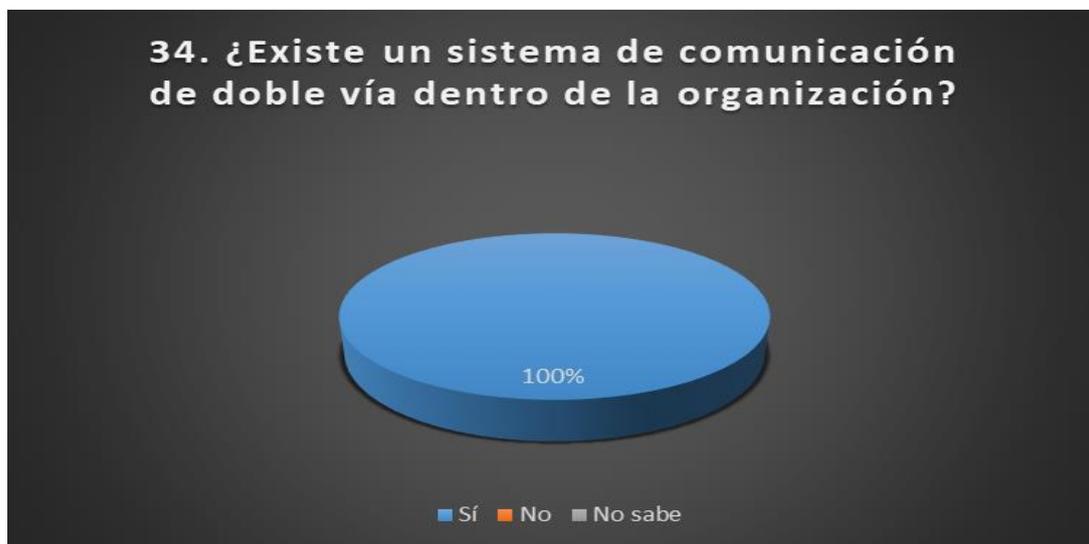


Figura 38

*¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basado en los resultados obtenidos de la encuesta y representados mediante la tabla de información y la figura. Podemos observar que los 20 colaboradores dan el 100% de la muestra indican que existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización.

Importante recalcar que el aprovechamiento de esta excelente condición de comunicación mejora otros puntos debido a la facilidad de poder transmitir ideas y sugerencias en doble vía dentro de la organización.

## Actividades de supervisión

Tabla 41

¿Se lleva un registro de accidentes laborales y sus respectivas causas para minimizar futuros casos?

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	10	50%
No	4	20%
No sabe	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 39

¿Se lleva un registro de accidentes laborales y sus respectivas causas para minimizar futuros casos?

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Podemos observar mediante la tabla de información y la figura lo dividido que está la opinión. El 50% de la muestra manifestó que si se lleva un registro de accidentes laborales de sus respectivas causa para minimizar futuros casos. El 20% indica que no se lleva registro alguno de accidentes laborales. Finalmente el 30% restante no sepa si se lleva o no se lleva ese registro.

Es muy importante comprender que algunas zonas son más propensas a los accidentes esto debido a el tipo de trabajo que en ellas se realizan y en otras áreas es menos frecuente que se presenten accidentes. Sin embargo, es muy importante que todos los colaboradores manejen la misma información y estén enterados de los esfuerzos que se hacen para la disminución de accidentes.

Tabla 42

*¿Realizan evaluaciones periódicas y retroalimentación para mejorar los procesos?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	15	75%
No	3	15%
No sabe	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 40.

*¿Realizan evaluaciones periódicas y retroalimentación para mejorar los procesos?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basado en el cuestionario que se representa mediante la tabla de información y la figura, podemos ver como existe un 75% de la muestra que indica la realización de evaluaciones periódicas y de retroalimentación para mejorar. En sentido opuesto 15% de la muestra indica que no existe evaluaciones ni retroalimentaciones, y finalmente el 10% restante de la muestra indica que no sabe si existe o no.

Tabla 43

*¿Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	16	80%
No	3	15%
No sabe	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 41

*¿Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Basado en los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada podemos observar que el 80% de la muestra indica que las deficiencias han sido tratadas correctamente, por lo contrario, el 15% indica que no se tratan correctamente las deficiencias y el 5% restante de la muestra manifestó no saber si se tratan o si no se tratan dichas deficiencias.

Es muy importante poder capacitar a todo el personal y llevar nota de quiénes han sido capacitados y los que aún falta de capacitarse para evitar estas situaciones.

Tabla 44

*¿Posee la empresa algún proceso de auto evaluación?*

Opción	Cantidad de colaboradores	Porcentaje
Sí	18	90%
No	2	10%
No sabe	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 42

*¿Posee la empresa algún proceso de auto evaluación?*

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Mediante la encuesta realizada a 20 colaboradores representada en la tabla de información y la figura, podemos observar que 18 colaboradores siendo estos el 90% de la muestra, respondió de forma afirmativa cuando se le consultó si la empresa posee algún proceso de auto evaluación, y 2 colaboradores que es el 10% restante de la muestra expresaron que no existe algún proceso de auto evolución.

Considero oportuno la integración de todas las personas en los procesos de auto evaluación, para de esta forma aprovechar la experiencia que los colaboradores van obteniendo a lo largo del tiempo.

## **Capítulo 5**

# **Conclusiones y Recomendaciones**

## Conclusiones

Al tomar en cuenta todo el proceso de investigación para poder desarrollar dicho proyecto y su elaboración capítulo por capítulo, se puede decir que el control interno es un instrumento indispensable para poder obtener todos los objetivos que se plantea la empresa en el tiempo. A través de sus cinco componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y finalmente Supervisión. Sumado a estos la continua comunicación de doble vía que se tiene en la empresa es una razón para poder fortalecer los controles internos adoptados anteriormente. Esto porque no son suficientes los que actualmente poseen y se tienen que hacer más robustos.

1. En el proceso de recolección de información fue muy evidente el excelente clima laboral que existe en la empresa, la actitud de la gran mayoría de los colaboradores fue muy satisfactorio, sobre todo en la facilidad para entablar conversación y poder realizar las encuestas. Por parte del área administrativa un trato excelente siempre atentos y dispuestos a colaborar, en varios temas de los cuales se les solicitaba información, y en algunos casos ellos mismos tuvieron la iniciativa de facilitar información que podía ser de gran importancia para desarrollar el proyecto.
2. Fue muy evidente el desconocimiento que tienen la gran mayoría de colaboradores en los temas de políticas, reglamentos, códigos o cualquier otro tipo de similar esto porque no se les es familiar en la empresa. Debido principalmente a que la parte administrativa no tiene una cultura de manejarlo de forma escrita o digital además no existen carteles afiches o algún otro medio para poder verlas o consultarlas.
3. Por motivo de la elaboración del proyecto se evidenció la inexistencia de auditoría interna basada en el control, vigilancia y el resguardo de los activos de la empresa como su buen uso. La realización de auditoría interna permite identificar puntos para mejorarlos y propiciar el correcto funcionamiento dentro de una actividad comercial determinada. Una de sus características es la búsqueda de optimización de los recursos con los que cuenta la empresa.
4. El personal que tenía poco tiempo de trabajar gozaba de un gran proceso de inducción y capacitación, para estar al mismo nivel de conocimiento que los demás colaboradores. También se evidencia la falta de documentación de procesos, capacitaciones en temas de políticas, reglamentos y procedimientos.
5. Se evidenció ampliamente el conocimiento que tienen todos los colaboradores de la historia de la empresa, cual fue su crecimiento hasta la actualidad.

6. Un marcado conocimiento de las herramientas tecnológicas que se les brinda en sus puestos de trabajo, facilita y mejora la exactitud y calidad con la que se brindan datos a compañeros, jefes o clientes que solicitan un artículo con especificaciones claras. Aunque fue evidente que los inventarios no están actualizados esto debido a que existen diferencias con las unidades que reporta el sistema y las unidades que se tienen en existencia. Principalmente debido a fallos de control de recepción de mercadería fallos en el despacho de mercadería y artículos extraviados en bodega produciendo diferencias con la realidad que presenta el sistema.
7. Se observó un claro orden en todas las funciones previamente establecidas para cada uno de los colaboradores en sus respectivos puestos. También se podía determinar el nivel de dominio de las tareas que cada uno tenía asignada y las facilidades con las que las desarrollaban de gran forma. Conforme se fue desarrollando el proyecto se constató que todos tienen un conocimiento base de otros puestos lo cual permite ser solidarios cuando un compañero está saturado en trabajo la gran facilidad para poder recibir ayuda de los demás colaboradores. En retrospectiva los malos diseños elaborados para ejercer controles y el nulo seguimiento que se le da desvaloriza totalmente el proceso y elimina los alcances que se pueden obtener. Aunque alguno se realice, no están cumpliendo con optimizar los recursos con lo que cuenta la empresa.

## **Recomendaciones**

A partir de la elaboración del proyecto se obtuvieron ciertos hallazgos, los cuales brindan los siguientes puntos de oportunidad para mejorar en la empresa, se debería trabajar a la brevedad posible:

1. Elaborar políticas y reglamentos de forma escrita o digital para de esta forma empezar a estandarizar los conocimientos que tienen los colaboradores, colocarlas en lugares de fácil acceso para consultarlas y la implementación de afiches o carteles, que las ejemplifiquen o las simplifiquen. También tener un listado de todos los colaboradores, que ya fueron capacitados en dichas políticas con hojas de asistencia debidamente firmadas por el que imparte la capacitación como por quienes reciben las capacitaciones, esto para tener un mejor control y respaldo del cumplimiento de la mismas.
2. Se recomienda un mejor control cruzado mediante facturas y órdenes de compra en el momento que el proveedor trae los artículos esto para evitar el ingreso de artículos no solicitados en la orden de compra, que presenten daños, que no cumplan con las especificaciones solicitadas, que sean facturados al mismo precio en el que se tramitó por la orden de compra o que los artículos no vengan del todo. Ideal que dicho proceso sea entre dos personas, los cuales sean responsables del inventario.

3. Se recomienda la implementación de inventarios semanales de artículos destinados para la venta con el objetivo de verificar las existencias de los artículos o la ubicación en la bodega con el fin de evitar extravíos, disminuir las incidencias de errores y diferencias entre el inventario físico al inventario que registra el sistema. Además, permitiría dar un seguimiento continuo de las entradas de artículos hasta su salida. Esto a través de muestreo de algunos artículos seleccionados por semana.
  
4. Dar un seguimiento a los despachos de bodega de suministros tanto de artículos pequeños en el despacho de la tienda, como de artículos para obra gris esto porque fue muy evidente la cantidad de personas que se presentan a solicitar correcciones en los paquetes de artículos que no llevan, artículos de más, o bien artículos que no son los que solicitaron en el momento de la compra.
  
5. Basado en los datos obtenidos en la investigación, se recomienda que la empresa empiece a aplicar auditorías internas que lleven a evaluaciones estratégicas, tanto del área financiera como del área operativa esto con el fin de resguardar los activos como también de optimizar los recursos que se poseen. De forma que se obtengan mayores rendimientos, prevención de fraudes, mejor manejo de los recursos por mencionar algunas de las mejoras que se pueden alcanzar.

## **Capítulo 6**

### **Propuesta para Implementar un Control Interno**

## **Descripción de la Propuesta**

Se espera que la propuesta presentada a la Ferretería Los Ángeles sea de una gran ayuda y logre cumplir las metas y objetivos; con la finalización de la auditoría realizada se elabora dicha propuesta y a través de esta, Ferretería Los Ángeles tendrá una guía para implementar un buen control interno acorde a las características y necesidades de la empresa.

El primer punto de partida será la creación de un control interno diseñado para esta empresa con sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y finalmente supervisión. De esta forma, evitar errores en los procesos de recepción de los artículos para la venta, su debido almacenamiento, resguardo y proceso de despacho. También el adecuado control y supervisión del uso del sistema de inventario.

También se encuentra la necesidad de implementar en esta propuesta la obtención de un sistema de inventario más actualizado con toda la información necesaria de los inventarios existentes para poder así tomar mejores decisiones en próximas compras a nuestros proveedores, como también siempre mantener unidades de artículos a la venta y evitar el agotamiento de estos.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Mejorar el proceso de control interno.

### **Objetivos específicos**

- Aumentar la eficiencia de las operaciones a través de una reducción de riesgos.
- Aportar mayor credibilidad a la información de los sistemas.
- Minimizar la inversión destinada a los inventarios.
- Mejorar el servicio al cliente.

## **Aspectos generales**

Para la buena gestión de los inventarios es importante tener esta información actualizada siempre y todavía más presente comprender la gran cantidad de movimientos que se presentan en los ingresos de mercaderías a través de nuestros proveedores como las salidas del sistema a través de nuestros clientes. La coordinación y los resultados veraces y oportunos entre las existencias en el sistema y la existencia en físico es crucial para la toma de decisiones por eso la gran importancia.

El plan por seguir de la propuesta es el siguiente:

- Elaborar políticas y reglamentos con el fin de resguardar los bienes de la empresa.
- Capacitar al personal en las políticas y reglamentos previamente creados además de generar afiches y carteles para facilitar la libre consulta.
- Gestionar que el departamento de compras se encuentre en coordinación con el departamento de ventas e inventarios mediante un sistema actualizado con información veraz y oportuna para poder realizar proyecciones y estadísticas con datos reales.
- Actualizar el software por uno más moderno y competitivo que pueda presentar mayores condiciones de seguridad para la información, se evita así que sea fácilmente manipulable, además que pueda vincular los departamentos a los inventarios de esta forma la información sea más veras y en tiempo real.
- Implementar un departamento para la realización de auditorías internas.

Este último mencionado es de gran importancia porque la creación de un departamento de auditoría interna sería proactivo en buscar hacer análisis y detección de riesgos con la finalidad de reducir las exposiciones de los recursos.

## **Aspectos tácticos**

### **Acciones por parte de la gerencia**

En la Ferretería la gerencia es la encargada de planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades de la empresa y de ella depende el buen manejo, y la distribución de los recursos. Tiene la función de supervisar el buen cumplimiento de todas las actividades que se proponen para las distintas áreas que componen la organización. Por esto se debe:

- Establecer las políticas y el cumplimiento de las mismas para un buen manejo de los recursos.
- Implementar a un colaborador de confianza con el conocimiento y capacitación para poder medir el cumplimiento diario de las nuevas políticas implementadas y la elaboración de este informe a la gerencia
- Gestionar la inversión del software para de esta forma integrar los procesos informáticos ya existentes generando bases de datos reales y actualizadas.

### **Acciones por parte de contabilidad**

El Departamento de Contabilidad es el encargado de registrar todas las operaciones de la empresa, clasificar y resumir la información de cada una de las transacciones hechas por la empresa con la finalidad de presentar periódicamente estados confiables y veraces. Además de realizar los análisis e interpretaciones de los mismos con el propósito de que sean mejor comprendidos por la gerencia para de esta forma se facilite el proceso de toma de decisiones. Es por esto que se propone:

- Verificar que los movimientos de inventario y todas las demás cuentas se registran adecuadamente.
- Asegurar que todos los inventarios estén adecuadamente protegidos
- Verificar que los listados de los inventarios, y todas las demás cuentas se reflejan debidamente en la contabilidad
- Comprobar que todos los inventarios han sido determinados, en cuanto a cantidades, calidades, especificaciones, precios, existencias.

## **Acciones por parte de compras**

El Departamento de Compras de la Ferretería los Ángeles es el encargado hacer los pedidos a los proveedores para de esta forma gestionar los servicios, y poder brindar una buena experiencia de compra a los clientes. Es por esto que en la empresa se debe:

- Establecer una comunicación efectiva entre los departamentos de ventas y bodega para generar que las cantidades de artículos en inventario sean las idóneas, además evitar solicitudes a proveedores de artículos ya existentes en inventario o de muy baja rotación.
- Revisar el ingreso de los nuevos artículos destinados para la venta, contra la solicitud de compra indagando en que sea, al precio correcto, la calidad solicitada, en buen estado, y bajo las especificaciones pedidas.
- Verificar que las compras realizadas y recibidas en físico sean ingresadas al sistema de una forma supervisada. Esto con el fin de que el inventario permanezca lo más actualizado en todo momento.

## **Acciones por parte de bodega**

En la Ferretería Los Ángeles la bodega comprende toda el área de descarga y almacenamiento de los artículos, además las áreas despachadoras de la tienda de artículos y de obra gris. Se considera que es necesario.

- Elaborar el manual de funciones, capacitarlos en dicho documento, tener registro de quienes ya recibieron dicha capacitación, permitir que esta información sea de fácil acceso tanto a colaboradores con tiempo de estar en la empresa como futuros colaboradores por contratar.
- Verificar que el almacenamiento de los artículos sea en condiciones óptimas para evitar accidentes, daños de mercadería, extravíos, entre otros.
- Asignar tareas a compañeros de conteo físico de inventarios con control cruzado, contra el sistema o mediante el conteo de otro compañero, esto de forma periódica para poder identificar faltantes o sobrantes.
- Implementar la separación de productos dañados de los que se encuentran en buen estado esto para evitar su venta a clientes y si se puede hacer el reclamo al proveedor proceder con dicho reclamo. Además de levantar listas de productos dañados con sus cantidades para tener un mejor control.
- Establecer lugares idóneos para el almacenamiento, así como valorar condiciones como peso de los artículos, alta o baja rotación, exposición a la luz natural, artículos inflamables.

- Verificar que las salidas de artículos sean autorizadas correctamente y bajo un respaldo físico.

### **Acciones por parte de ventas**

El Departamento de Ventas es la encargada de capacitar a nuestros clientes en la compra de materiales para la construcción, gestionando de esta forma la distribución y venta del inventario. Además, está expuesta a información muy valiosa de nuestros clientes porque conoce las preferencias, gustos y necesidades de todos nuestros clientes. Por ende, se considera necesario:

- Indagar sobre artículos que deseen nuestros clientes que no tengamos en existencia.
- Debe dársele mucha importancia a las quejas y sugerencias de los clientes, con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda.
- Mediante estrategias buscar el medio para vender artículos que presenten baja rotación para evitar que se dañen por el tiempo de almacenamiento.

## Cronograma

Mediante este cuadro informativo se expone de forma fácil de comprender la implementación de las recomendaciones mencionadas como plan de acción para La Ferretería Los Ángeles.

Tabla 45  
Cronograma de implementación

<b>Cronograma de actividades por implementar en Ferretería Los Ángeles</b>					
<b>Actividades por realizar</b>	<b>Duración en meses</b>				
Descripción de las actividades	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Reunión con la junta directiva para la aprobación de la propuesta					
Elaboración de las políticas					
Capacitaciones al personal sobre las políticas					
Actualización del sistema a cantidades de inventario existentes					
Revisión de cumplimiento de políticas					
Reporte final de resultados					

Fuente: Elaboración propia, 2021.

# **Capítulo 7**

## **Bibliografía y Anexos**

## Bibliografía

- Abauding Auditores. (2018). *Facturas* Recuperado de, <https://auditoria-auditores.com/articulos/articulo-auditoria-cu-ntos-tipos-de-facturas-existen-y-qu-caracter-sticas-tienen-/>
- Acosta, M. (2020). *Control interno* Recuperado de, <https://www.marsh.com/uy/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Azofeifa, A. (2017). *Instrumentos de para detectar operaciones de lavado de activos.* Recuperado de, <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=b02df6b3-f679-489f-8dda-4c7318057459%40sessionmgr103&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWZWRzLWxpdmU%3d#AN=cao.000048511&db=cat08442a>
- Caro, L. (2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.* Liferder Recuperado de, <https://www.liferder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (2014). *Normas internacionales de auditoria* Recuperado de, <https://ccpa.or.cr/wp-content/themes/maximus/pdf/normativa-vigente/circulares-vigentes/Circular03-2014.pdf>
- Contpaqi. (2020). *Respaldo del control interno* Recuperado de, <https://blog.contpaqi.com/gestion-empresarial/conoce-los-tipos-de-control-interno-y-cual-se-adapta-mejor-a-tu-negocio>
- Dirección General de Tributación. (2018). *Criterios interpretativos sobre la aplicación de las normas internacionales de información financiera respecto a la normativa tributaria* Recuperado de, <http://www.contadores.cr/descargables/DGT-R-029-2018.pdf>
- Ecured. (2019). *Tecnicas de recoleccion de información* Recuperado de, [https://www.ecured.cu/T%C3%A9cnicas\\_de\\_Recolecci%C3%B3n\\_de\\_Informaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/T%C3%A9cnicas_de_Recolecci%C3%B3n_de_Informaci%C3%B3n)
- Enciclopedia comercial. (2017). *Actividad comercial* Recuperado de, <https://enciclopediaeconomica.com/actividad-comercial/>
- Enciclopedia económica . (2017). *Precio promedio ponderado* Recuperado de, <https://enciclopediaeconomica.com/precio-medio-ponderado/#:~:text=El%20precio%20medio%20ponderado%2C%20tambi%C3%A9n,al%20inicio%20de%20un%20ejercicio.>

- Gerencie.com. (2020). *Tipos de riesgos de auditoria* Recuperado de, <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- González, R. (s.f.). *Modelo COSO III, 2013. Marco Integrado de Control Interno* Recuperado de, <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Iberi.mx. (2020). *Metodología de investigación* Recuperado de, <https://blog.posgrados.iberomex.mx/metodologia-de-investigacion/>
- Izar, J. (2018). *Contabilidad Administrativa*. Recuperado de, <https://eds.b.ebscohost.com/eds/results?vid=9&sid=fb728431-96e2-4a55-831b-83935351bb79%40pdc-v-essmgr02&bquery=Contabilidad+Administrativa&bdata=JkF1dGhUeXBIPXNzbYzjbGkwPUZUMSZjbHYwPVkmbGFuZz1lcyZ0eXBIPtAmc2VhcmNoTW9kZT1BbmQmc210ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d>
- Lexico.com. (2020). *Tabulación* Recuperado de, <https://www.lexico.com/es/definicion/tabulacion>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoria del control interno*. Recuperado de, <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Martínez, S. (2019). *Inventario permanente* Recuperado de, [https://www.google.com/search?q=+Inventario+permanente++%09Seg%C3%BA+n+Mart%C3%ADnez+%282019%29%3A&sxsrf=ALeKk03RNEkU2jhmkVBCwCEej3e9ZLhW9Q%3A1621979807929&source=hp&ei=n3KtYKTzNZyRwbkPxOK8YA&iflsig=AINFCbYAAAAAYK2ArwrGyqCleYs3OU5vvN3-mQay1NWr&oq=+Inventario+permanente++%09Seg%C3%BA+n+Mart%C3%ADnez+%282019%29%3A&gs\\_lcp=Cgnd3Mtd2l6EANQynRYynRg2YgBaABwAHgAgAGbA4gBmwOSAQM0LTGYAQCgAQKgAQGqAQdnd3Mtd2l6&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwjkvqDS6eXwAhWcSDABHUYBDwwQ4dUDCAc&uact=5](https://www.google.com/search?q=+Inventario+permanente++%09Seg%C3%BA+n+Mart%C3%ADnez+%282019%29%3A&sxsrf=ALeKk03RNEkU2jhmkVBCwCEej3e9ZLhW9Q%3A1621979807929&source=hp&ei=n3KtYKTzNZyRwbkPxOK8YA&iflsig=AINFCbYAAAAAYK2ArwrGyqCleYs3OU5vvN3-mQay1NWr&oq=+Inventario+permanente++%09Seg%C3%BA+n+Mart%C3%ADnez+%282019%29%3A&gs_lcp=Cgnd3Mtd2l6EANQynRYynRg2YgBaABwAHgAgAGbA4gBmwOSAQM0LTGYAQCgAQKgAQGqAQdnd3Mtd2l6&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwjkvqDS6eXwAhWcSDABHUYBDwwQ4dUDCAc&uact=5)
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Recuperado de, <https://es.scribd.com/book/438083917/Control-interno-en-las-empresas-Su-aplicacion-y-efectividad>
- Preci inc. (2021). *Método de costo específico* Recuperado de, <https://prezi.com/ozcn606kvy-x/metodos-de-evaluacion-de-inventarios-costo-especifico/>
- Prieto, R. (2017). *Plan general de contabilidad: UF515*. Recuperado de, <https://pdfcoffee.com/documentacion-contable-trabajo-pdf-free.html>
- Ramos, E. (2018). *Métodos y técnicas de investigación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

- Real Academia Española. (2020). *Supervisar* Recuperado de,  
<https://dle.rae.es/supervisar?m=form>
- Real Academia Española. (2021). *Auditar* Recuperado de,  
<https://dle.rae.es/auditar?m=form>
- Rodríguez, W. (2020). *Investigacion experimental* Recuperado de,  
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Salazar, B. (2019). *Valuación de inventarios* Recuperado de,  
<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-inventarios/metodos-de-valoracion-de-inventarios/>
- Sánchez, W. (2017). *Teoría del control.* Recuperado de,  
<https://edicionesdelau.com/producto/teoria-del-control-controlsci-auditoria/>
- Significados.com. (2017). *Cuestionario* Recuperado de,  
<https://www.significados.com/cuestionario/>
- Significados.com. (2018). *Observacion* Recuperado de,  
<https://www.significados.com/observacion/>
- Significados.com. (2020). *Entrevista* Recuperado de,  
<https://www.significados.com/entrevista/>

## Anexo

Como parte del desarrollo del trabajo, el cuestionario fue realizado con la finalidad de la recolección de información, se trató de evitar que se ocultara información o que se modificara.

Se les explicó a las veinte personas que su participación es libre y voluntaria, la información es totalmente confidencial, y que se contaba con el permiso de la administración. También se les explicó que dichas preguntas son para la realización de un proyecto de investigación y que su participación no afectaba de ninguna forma la continuidad de su trabajo.

### Cuestionario de componentes de control interno

Preguntas	Sí	No	No sé
1. ¿Tiene conocimiento acerca de la historia de la empresa?	18	2	
2. ¿Conoce la misión de la empresa?	18	2	
3 ¿Conoce la visión de la empresa?	17	3	
4. ¿Considera que la empresa tiene integridad y valores éticos?	20		
5. ¿Se fomenta la competencia sana en su trabajo?	19	1	
6. ¿Las funciones y responsabilidades de cada colaborador están debidamente determinadas?	19	1	
7. ¿La empresa ofrece reconocimientos a colaboradores con rendimiento alto?	19		1
8. ¿Cree que la relación laboral entre compañeros es buena?	20		
9. ¿Cree que la relación jefe y colaboradores es buena?	20		
10. ¿Está informado de las políticas y reglamentos que establece la empresa?	12	8	
11. ¿El espacio donde labora tiene las condiciones ambientales idóneas?	19		1
12. ¿Realizan capacitaciones acerca de la concientización de las políticas?	8	11	1
13. ¿Separan los residuos para reciclaje o desecho, según el reglamento?	20		
14. ¿Existe un código de ética o conducta?		20	
15. ¿Existen políticas de igualdad laboral y no discriminación en la empresa?	6	13	1
16. ¿Considera que existe algún tipo de discriminación laboral en su empresa?	2	18	

### Evaluación del riesgo

17. ¿La compañía cuenta con equipo de vigilancia para los activos de la empresa y los colaboradores?	20	0	
18. ¿Existen medidas de seguridad que eviten el ingreso del	19	1	

personal no autorizado?			
19. ¿Es común encontrar casos de fraude, hurto u otro similar dentro de la empresa?	3	17	
20. ¿Están definidas las funciones de prevención de riesgos laborales para cada uno de los puestos?	15	5	
21. ¿Han existido errores originados por fallos de control que no fuesen detectados de manera oportuna a través de los procedimientos rutinarios de supervisión?	17	3	

### Actividades de control

22. ¿Posee la empresa un plan de emergencia ante siniestros?	5	10	5
23. ¿Conoce las acciones por tomar ante posibles situaciones de emergencia?	9	11	
24. ¿Se cuenta con extintores, mangueras, o elementos de lucha contra el fuego en buenas condiciones?	20		
25. ¿Sabe dónde se guardan estos equipos?	17	1	2
26. ¿Sabe cómo se usan correctamente estos equipos?	16	3	1
27. ¿Se almacenan productos inflamables?	20		
28. ¿Los productos químicos están debidamente etiquetados e identificados?	20		
29. ¿Se da mantenimiento respectivo a las máquinas y vehículos que se utilizan diariamente?	20		
30. ¿Se aplican las medidas de seguridad para las diferentes áreas?	13	6	1
31. ¿Dispone con el equipo de protección necesario para realizar las diferentes tareas (guantes, gafas, orejeras, cascos, zapatos de seguridad, entre otro)?	16	3	1

### Información y comunicación

32. ¿La información está visible para cada uno de los colaboradores por medio de afiches, carteles u otros que faciliten el cumplimiento de las políticas o bien disponible para su libre consulta?	6	14	
33. ¿La información que recibe es útil, importante y oportuna para el desarrollo del trabajo?	19	1	
34. ¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización?	20		

### Actividades de supervisión

35. ¿Se lleva un registro de accidentes laborales y sus respectivas causas para minimizar futuros casos?	10	4	6
36. ¿Realizan evaluaciones periódicas y retroalimentación para mejorar los procesos?	15	3	2
37. ¿Las deficiencias identificadas han sido tratadas	16	3	1

correctamente?			
38. ¿Posee la empresa algún proceso de auto evaluación?	18	2	

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Nota: El total de respuestas de la encuesta a las personas, se encuentra en los cuadros a la derecha de la pregunta según su posible respuesta sí, no y no sé.

## “Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación”

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016, revisada el 24 de Abril de 2020

Instrucción: Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.

Yo (Nosotros):

Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con " ; "

Hidalgo Alfaro Andrés Gerardo

De la Carrera / Programa: **Contaburía Pública**

autor(es) del trabajo final de graduación titulado:

**Control interno contable, operativo de las partidas de efectivo, inventario, compras y ventas. De la Ferreteria Los Angeles**

Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página Web institucional, así como medios electrónicos en general, Internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de la misma.

La presente autorización se extiende el día (Día, fecha) 13 del mes mayo de año 2021 a las 22:00. Asimismo doy fe de la veracidad de los datos incluidos en el documento y eximo a la Universidad de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores

Según orden de mención al inicio de ésta carta:



**UNIVERSIDAD LATINA  
DE COSTA RICA**

POWERED BY **Arizona State University**