

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Contaduría Pública

“Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021”

**Trabajo Final de Graduación como requisito para optar por el grado académico de
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Autores:

Elky María Bonilla Araya

Evelin Angélica Núñez Villalobos

María Paula Hidalgo Arias

Alajuela, Costa Rica, 2022

Acta de Aprobación 04-2022

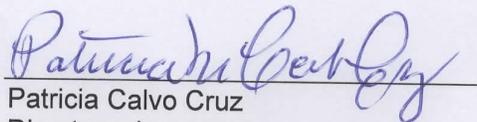


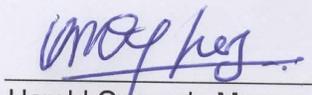
Universidad Técnica Nacional
Sede Central

En la ciudad de Alajuela, el día catorce de junio del dos mil veintidós, estando presentes en forma virtual los miembros de la Universidad Técnica Nacional, las personas: Patricia Calvo Cruz directora de carrera, el señor Harold Quesada Monge como tutor, Randall Arguedas Gamboa como lector, Geiner Arce Peñaranda como lector, en su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura denominado "Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021" de los estudiantes Elky María Bonilla Araya cédula de identidad 2-0725-0628, Evelyn Núñez Villalobos cédula de identidad 2-0795-0665, María Paula Hidalgo Arias cédula de identidad 1-1689-0136, reunido el Tribunal Evaluador y los aspirantes éstos procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación.

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, los estudiantes obtuvieron una calificación de **noventa punto dos (90.2)** sujeto a la incorporación de las correcciones que hace el tribunal evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles de acuerdo con la directriz para conferir el grado de licenciados.

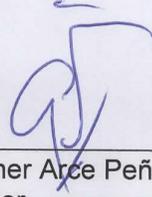
Integrantes del Tribunal Evaluador


Patricia Calvo Cruz
Directora de carrera


Harold Quesada Monge
Tutor

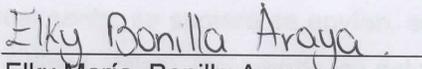


Randal Arguedas Gamboa
Lector

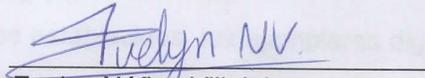


Geiner Arce Peñaranda
Lector

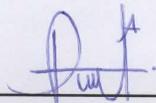
Nombre y firma de los estudiantes



Elky María Bonilla Araya
Cédula de identidad 2-0725-0628



Evelyn Núñez Villalobos
Cédula de identidad 2-0795-0665



María Paula Hidalgo Arias
Cédula de identidad 1-1689-0136

Alajuela, 26 de mayo, 2022

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera Contaduría Pública
UTN – Sede Central

Estimados señores

El suscrito, Lic. Harold Quesada Monge, Msc, Docente de la Carrera de Contaduría Pública, Sede Central, de la Universidad Técnica Nacional, en mi condición de Profesor Tutor del Trabajo Final de Graduación, modalidad:

Proyecto (X) Tesis () Seminario de Graduación () denominado:

“Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la Empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021”, elaborado por los estudiantes:

Elky María Bonilla Araya	Cédula: 2-0725-0628
Evelin Angélica Núñez Villalobos	Cédula: 2-0795-0665
María Paula Hidalgo Arias	Cédula: 1-1689-0136

Otorgo mi aval para la presentación correspondiente ante el Jurado Calificador, debido a que cumple con las normas establecidas por la universidad para este fin.

Atentamente

HAROLD QUESADA MONGE (FIRMA)
PERSONA FÍSICA, CPF-01-0637-0516.
Fecha declarada: 26/05/2022 04:08:35 p. m.
Razón: Firma
Lugar: Alajuela, CR Contacto: hquesadam@utn.ac.cr

Cédula: 106370516

Alajuela, 29 de abril de 2022

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera Contaduría Pública
UTN – Sede Central

Estimados señores:

El suscrito, docente de la carrera de Contaduría Pública, Sede Central, de la Universidad Técnica Nacional, en mi condición de Profesor Lector del Trabajo Final de Graduación, modalidad:

Proyecto (X) Tesis () Seminario de Graduación () denominado:

“Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la Empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021”, elaborado por los estudiantes:

Evelin Angélica Núñez Villalobos

María Paula Hidalgo Arias

Elky María Bonilla Araya

Cédula: 2-0795-0665

Cédula: 1-1689-0136

Cédula: 2-0725-0628

Otorgo mi aval del Trabajo Final de Graduación correspondiente, debido a que cumple con las normas establecidas en la universidad para ese fin.

Atentamente

GEINER

ROLANDO ARCE

PEÑARANDA

(FIRMA)

Firmado digitalmente
por GEINER ROLANDO

ARCE PEÑARANDA

(FIRMA)

Fecha: 2022.04.29

08:21:18 -06'00'

Lic. Geiner Arce Peñaranda

Cédula: 2-0447-0323

Profesor Lector

Contaduría Pública

Alajuela, 2 de Mayo del 2022

Señores
Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Carrera Contaduría Pública
UTN – Sede Central

Estimados señores

El suscrito, Lic. Randall Mauricio Arguedas Gamboa, Docente de la Carrera de Contaduría Pública, Sede Central, de la Universidad Técnica Nacional, en mi condición de Profesor lector del Trabajo Final de Graduación, modalidad:

Proyecto (X) Tesis () Seminario de Graduación () denominado:
“Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la Empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021”, elaborado por los estudiantes:

Evelin Angélica Núñez Villalobos
María Paula Hidalgo Arias
Elky María Bonilla Araya

Cédula: 2-0795-0665
Cédula: 1-1689-0136
Cédula: 2-0725-0628

Otorgo mi aval para la presentación correspondiente ante el Jurado Calificador, debido a que cumple con las normas establecidas por la universidad para este fin.

Atentamente

RANDALL
MAURICIO
ARGUEDAS
GAMBOA (FIRMA)

Firmado digitalmente
por RANDALL
MAURICIO ARGUEDAS
GAMBOA (FIRMA)
Fecha: 2022.05.02
09:23:32 -06'00'

Lic. Randall Arguedas
Cédula: 2-0462-0882
Profesor Lector
Contaduría Pública

23 de mayo de 2022

Señores
Universidad Técnica Nacional
Sede Central
Contaduría Pública

Estimados señores:

Leí y corregí el documento denominado: **Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la Empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021**, elaborado por la estudiantes Elky María Bonilla Araya, Evelin Angélica Núñez Villalobos y María Paula Hidalgo Arias, para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

Corregí el documento en aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado a la Universidad, por cuanto cumple con los requisitos establecidos.

Cordialmente,

GINETTE
FONSECA
VARGAS (FIRMA)



Firmado digitalmente por
GINETTE FONSECA VARGAS
(FIRMA)
Fecha: 2022.05.23 16:55:39
-06'00'

Lcda. Ginette Fonseca Vargas
Carné 10993
Colegio de Licenciados y Profesores en Artes y Letras

Dedicatorias

En primer lugar, a la memoria de mi abuelo José Manuel Núñez Salas, por haberme enseñado tantos valores, y mostrarme que en la vida existen momentos que definen a una persona, ante los cuales tenemos que ser muy valientes, aprender y seguir adelante.

A mi papá Leonel y a mi mamá Edith, por todo el apoyo que me han brindado, por siempre estar ahí en cada paso que doy, por ser mis guías y mayor ejemplo a seguir.

Finalmente, a Dios, por darme las fuerzas para finalizar esta etapa tan deseada.

Evelyn Núñez

Inicialmente, quiero dedicar este triunfo a Dios, debido a que gracias a Él es que logré culminar esta etapa valiosa de mi vida.

Con mucho cariño, quiero dedicar el presente trabajo a mis padres, Liliana Arias Acuña y Javier Hidalgo Araya, por ser el motor que necesitaba día a día para seguir adelante, por la educación que me brindaron, sus consejos y su amor incondicional. También a mi hermana Raquel Hidalgo Arias y Arya, por motivarme día a día y nunca dejar de creer en mí e incentivar me a llegar al final.

Paula Hidalgo

El presente proyecto final de graduación está dedicado a:

Mi esposo Carlos Arguello, quien ha sido mi apoyo incondicional, me ha ayudado a crecer en el ámbito personal y profesional, por ayudarme a ver siempre el lado bueno de las dificultades e impulsarme a convertir mis sueños en realidades.

A mis padres, por enseñarme valores y la importancia de la educación.

Finalmente, a Dios, por darme tantas bendiciones en mi vida y permitirme concluir esta etapa que considero un triunfo.

Elky Bonilla

Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí. A mis hermanas, Cata y Mariángel, por siempre creer en mí y ser cómplices de mis metas. También, a mis profesores, tutor y lectores por la guía y enseñanza brindadas en el proceso. A mi compañera y amiga Paula Hidalgo, por ser ese apoyo en los momentos más frustrantes a la hora de realizar este trabajo y seguir manteniéndonos en pie hasta el final. A Elky Bonilla, por la paciencia y dedicación durante el transcurso del proyecto.

Y demás familiares, amigos y personas importantes en mi vida que me brindaron la motivación necesaria durante todo este tiempo y que aportaron un granito de arena día con día para llegar hasta acá.

Evelyn Núñez

Agradezco a Dios por mantenerme con vida, brindarme el soporte y la fuerza en este largo proceso para llegar hasta hoy y permitirme conseguir una de mis metas propuestas. A mi familia, por siempre estar presente en el tedioso proceso y brindarme sus palabras de aliento para tener fuerzas de continuar.

A mi compañera y amiga Evelyn Núñez Villalobos, por el gran apoyo brindado desde el inicio y darme la motivación necesaria para sacar adelante este proyecto y no decaer en el proceso. A Elky Bonilla Araya, por la dedicación y compromiso en la conclusión de esta gran meta de nuestras vidas.

A los docentes de la Universidad, por todos sus conocimientos y enseñanzas que me formaron como profesional, por todas esas cualidades que nos dieron, ya que sin ellas, no se hubiera logrado; especialmente quiero extender mi agradecimiento a los profesores Harold Quesada Monge, Randall Arguedas Gamboa y Geiner Arce Peñaranda, por ser nuestros guías, darnos su apoyo, compromiso y profesionalidad en el paso a paso de este proyecto. Les agradezco enormemente.

Paula Hidalgo

Inicialmente, agradezco a la Universidad Técnica Nacional por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y pertenecer a una institución honorable, a los docentes universitarios que

aman la profesión y transmiten sus conocimientos y experiencias, que trabajan con vocación formando profesionales íntegros, éticos y seres de pensamiento independiente.

A mi compañera Evelyn Núñez, por sus aportes, dedicación, paciencia y compromiso en la realización del proyecto. A Paula Hidalgo, por su esfuerzo y dedicación durante la realización del proyecto.

Mi profundo agradecimiento al profesor Harold Quesada Monge, por ser nuestro tutor y aceptar el compromiso, por aconsejarnos para que este proyecto concluya satisfactoriamente. A los lectores Randall Arguedas Gamboa y Geiner Arce Peñaranda, por su dedicación, tiempo, conocimiento y consejos. Agradezco a los profesores su profesionalismo y acompañamiento.

Elky Bonilla

Índice de contenidos

CAPÍTULO 1	13
1.1 Introducción	14
1.2 Tema	15
1.3 Justificación	15
1.4 Estado del Arte	19
1.5 Planteamiento del Problema	26
1.6 Objetivo General	27
1.7 Objetivos Específicos	27
1.8 Preguntas de Investigación	28
1.9 Alcance y limitaciones	28
1.9.1 Alcance	28
1.9.2 Limitaciones	29
1.10 Matriz de Congruencia	30
CAPÍTULO 2	31
2.1 Marco Teórico	32
2.1.1 Descripción de la empresa Repuestos Automotrices Núñez y su Entorno	32
2.1.1.1 Historia de la Empresa	32
2.1.1.2 Misión	32
2.1.1.3 Visión	32
2.1.1.4 Valores	33
2.2. Servicios que Presta	33
2.2.1 Personal	33
2.2.2 Cantidad de Inventario o Repuestos	33
2.2.3 Líneas de Repuestos Específicos que Utiliza	33
2.2.4 Volumen Mensual de Movimientos	34
2.2.5 Número de Clientes Probable	34
2.3 Situación Actual	34
2.4 Gestión	35
2.4.1 Pasos para gestionar una empresa	35
2.4.2 Tipos de gestión	36
2.5 Control Interno	36
2.5.1 Elementos del Control Interno	36

2.6 Buenas Prácticas del Control Interno	38
2.7 Sistemas de Control	39
2.7.1 Implementación del Sistema de Control	39
2.8 Administración de Riesgos	40
2.8.1 Tipos de Riesgos	41
2.9 Inventarios	42
2.9.1 Definición de Inventario	42
2.9.2 Objetivo del Control Interno en los Inventarios	43
2.9.3 Tipos de Inventario	43
2.9.4 Gestión de Inventario.....	44
2.9.5 Control en la Gestión de Inventarios.....	44
2.9.6 Actividades de Control para la Gestión de Inventarios.....	44
2.9.7 Análisis Administrativo de la Gestión de Inventarios.....	45
2.10 Cuentas por Cobrar	45
2.10.1 Definición de Cuentas por Cobrar.....	45
2.10.2 Capacidad de Pago.....	45
2.10.3 Capacidad de Dar Crédito.....	46
2.10.4 Objetivo del Control Interno en las Cuentas por Cobrar	46
2.10.5 Medidas de Control Interno para las Cuentas por Cobrar.....	46
2.11 Cuentas por Pagar	47
2.11.1 Definición de Cuentas por Pagar	47
2.11.2 Objetivo del Control Interno en las Cuentas por Pagar	47
2.11.3 Medidas de Control Interno para las Cuentas por Pagar	47
2.11.4 Descuentos por Pronto Pago.....	48
2.12 COSO	48
2.12.1 Definición de COSO	48
2.12.2 COSO 1.....	48
2.12.3 COSO 2.....	49
2.12.4 COSO 3.....	50
2.12.5 Beneficios de Utilizar el Estándar COSO en las Organizaciones	51
2.13 NIIF para pymes	51
2.13.1 Definición de NIIF para pymes	51
2.13.2 Módulos 11 y 12: Instrumentos Financieros Básicos y Otros Temas Relacionados con los Instrumentos Financieros.....	52

2.13.3 Módulo 13: Inventarios	52
CAPÍTULO 3	53
Marco Metodológico	54
3.1 Tipo y Enfoque de Investigación	54
3.1.1 Enfoque	54
3.1.2 Tipo de Investigación	54
3.1.3 Diseño	55
3.2 Fuentes de Información	56
3.2.1 Fuentes Primarias	56
3.2.2 Fuentes Secundarias.....	57
3.3 Sujetos de la Investigación	57
3.4 Definición de la Población Meta	57
3.4.1 Universo, Población y Muestra	57
3.4.2 Muestreo No Probabilístico	58
3.4.3 NIA 530.....	59
3.5 Variables de la Investigación	59
3.5.1 Procedimiento	59
3.5.2 Control.....	60
3.5.3 Gestión.....	60
3.5.4 Propuesta.....	60
3.6. Indicadores	61
3.7 Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos	61
3.7.1 Técnicas	61
3.7.2 Instrumentos	62
3.8 Validación de la Información.....	65
3.9 Matriz de Operacionalización de Variables	66
CAPÍTULO 4	70
Presentación y Análisis de los Resultados.....	71
4.1 Análisis de los Instrumentos	71
4.1.1 Bitácora de Observación.....	71
4.2 Inventarios	77
4.2.1 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 1.....	77
4.2.1.1 Matriz de Evaluación de los Procedimientos	77

4.2.2 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 2	80
4.2.2.1 Lista de Verificación de Inventarios	80
4.2.2.2 Análisis de Procedimientos de Inventarios	80
4.2.2.3 Análisis de los Cuestionarios de Control Interno de Inventarios	81
4.2.2.4 Observaciones del Cuestionario de Inventarios	82
4.2.2.5 Observación de las Actividades de Control en Inventarios	83
4.2.3 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 3	85
4.2.3.1 Lista de Verificación de Buenas Prácticas en Inventarios	85
4.3 Cuentas por Pagar	87
4.3.1 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 1	87
4.3.1.1 Matriz de Evaluación de los Procedimientos	87
4.3.2 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 2	89
4.3.2.1 Análisis de Procedimientos de Cuentas por Pagar	89
4.3.2.2 Análisis de los Cuestionarios de Control Interno en las Cuentas por Pagar	90
4.3.2.3 Observaciones del Cuestionario de Cuentas por Pagar	91
4.3.2.4 Observación de las Actividades de Control en las Cuentas por Pagar	91
4.3.3 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 3	93
4.3.3.1 Lista de Verificación de Buenas Prácticas en las Cuentas por Pagar	93
4.4 Cuentas por Cobrar	95
4.4.1 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 1	95
4.4.1.1 Matriz de Evaluación de los Procedimientos	95
4.4.2 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 2	98
4.4.2.1 Lista de Verificación de Cuentas por Cobrar	98
4.4.2.2 Análisis de Procedimientos de Cuentas por Cobrar	98
4.4.2.3 Análisis de los Cuestionarios de Control Interno en las Cuentas por Cobrar	99
.....	
4.4.2.4 Observaciones del Cuestionario de Cuentas por Cobrar	100
4.4.2.5 Observación de las Actividades de Control en las Cuentas por Cobrar	101
4.4.3 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 3	103
4.4.3.1 Lista de Verificación de Buenas Prácticas en las Cuentas por Cobrar	103
CAPÍTULO 5	105
Conclusiones y Recomendaciones	106
5.1 Conclusiones	106
5.2 Recomendaciones	111

Referencias bibliográficas	113
ANEXOS	120
Anexo n.º 1 Documento de Propuesta	121
Anexo n.º 2 Funcionarios de la Compañía	143
Anexo n.º 3 Bitácora de Observación	144
Anexo n.º 4 Matriz de Procedimientos	146
Anexo n.º 5 Flujoograma de procesos	149
Anexo n.º 6 Lista de Verificación	153
Anexo n.º 7 Cuestionarios de control interno.....	159
Anexo n.º 8 Observación actividades de control	167
Anexo n.º 9 Lista de verificación de buenas prácticas.....	170
Anexo n.º 10 Imágenes recolectadas para el desarrollo de los instrumentos.....	173
Anexo n.º 11 Flujoograma de Inventarios	184
Anexo n.º 12 Flujoograma de Cuentas por Pagar	185
Anexo n.º 13 Flujoograma de Cuentas por Cobrar	186
Anexo n.º 9 Carta de autorización para uso y manejo de los TFG	187

Índice de Tablas

Tabla 1. Funciones realizadas por el propietario de la compañía.	71
Tabla 2. Funciones realizadas por el encargado de repuestos de la compañía.	72
Tabla 3. Funciones realizadas por el encargado de taller de la compañía.	74
Tabla 4. Funciones realizadas por el asistente administrativo de la compañía.	75
Tabla 5. Funciones realizadas por el encargado de limpieza de la compañía.	76
Tabla 6. Matriz de Evaluación de los Procedimientos aplicados en la gestión de inventarios.	77
Tabla 7. Funciones de control interno para la gestión de inventarios.	80
Tabla 8. Actividades de control interno en los inventarios.	83
Tabla 9. Lista de verificación de buenas prácticas en la gestión de los inventarios.	85
Tabla 10. Matriz de Evaluación de los Procedimientos aplicados en las cuentas por pagar.	87
Tabla 11. Funciones de control interno para cuentas por pagar.	89
Tabla 12. Actividades de control interno empleadas en las cuentas por pagar.	91
Tabla 13. Lista de verificación de buenas prácticas en las cuentas por pagar.	93
Tabla 14. Matriz de evaluación de los procedimientos aplicados en las cuentas por cobrar.	95
Tabla 15. Funciones de control interno para cuentas por cobrar.	98
Tabla 16. Actividades de control interno aplicadas en las cuentas por cobrar.	101
Tabla 17. Lista de verificación de buenas prácticas en las cuentas por cobrar.	103

Índice de Figuras

Figura 1	81
Figura 2	90
Figura 3	99

Resumen Ejecutivo

La presente investigación se titula “Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021” y se enfoca principalmente en la creación de un documento de propuesta, para que la compañía pueda cubrir algunas debilidades señaladas en la investigación, por medio de estrategias y recomendaciones que ayuden a mantener un control sobre las cuentas.

Los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar son consideradas como cuentas esenciales para el funcionamiento operativo de la compañía, el aplicar los principios y componentes del control interno, permite una disminución del riesgo financiero, de liquidez y operativo.

Además, la aplicación de una gestión correctiva permitirá un adecuado funcionamiento de los procedimientos que forman parte de estas cuentas. Tal propuesta se llevó a cabo mediante la aplicación de algunos instrumentos y técnicas como: observación, revisión documental, matriz de evaluación de procedimientos, cuestionarios de control interno, listas de verificación y diagramas de procesos, los cuales fueron de gran ayuda para identificar todos los aspectos en donde existían debilidades.

Las buenas prácticas en el control interno, en las actividades o funciones de la compañía, hace que exista un orden en el proceso de realización. Este paso a paso genera que la función se estandarice y se transmita a otras áreas como la buena forma de realizar el proceso. Lo cual va a generar información confiable, que se oriente más al logro de los objetivos, reducir los riesgos, fomentar la práctica de los procesos, identificar responsables y generar un mayor control en cada procedimiento.

Palabras clave: Control Interno, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventarios y procedimientos.

CAPÍTULO 1

1.1 Introducción

El presente trabajo de investigación se enfoca en el manejo de los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Repuestos Núñez, cuya actividad económica es la venta de repuestos automotrices nuevos, la base del estudio es conocer la gestión aplicada en los procesos y registros de información con el fin de brindar estrategias y recomendaciones que ayuden a mantener un control sobre las cuentas por pagar, por cobrar e inventarios.

La investigación se desarrolla en cinco capítulos: el primero comprende la descripción de la investigación, la justificación, el estado del arte, el planteamiento del problema, objetivos, preguntas de investigación, el alcance, las limitaciones y la matriz de congruencia.

Así mismo, el segundo capítulo contiene el marco teórico, el cual abarca y argumenta conceptos fundamentales para el desarrollo de la investigación, como control interno, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventarios, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, entre otros.

El tercer capítulo abarca el marco metodológico, donde se menciona el diseño, enfoque y técnicas que se implementarán para la recolección de la información; además, se indica la población, la selección de la muestra e instrumentos utilizados y la matriz de operacionalización de variables.

El cuarto capítulo está compuesto por la presentación y análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos, entre los cuales se utilizó la tabla de observación, la matriz de la evaluación de los procedimientos, el flujograma de procesos, la lista de verificación, el cuestionario de control interno, la observación y la lista de verificación de buenas prácticas.

Seguidamente, en capítulo cinco se abordan las conclusiones y recomendaciones de la investigación y, para finalizar se desglosan las fuentes bibliográficas utilizadas en el desarrollo de la investigación y los anexos, los cuales están compuestos por la propuesta del trabajo final y los instrumentos utilizados para recolectar la información.

El desarrollo de esta investigación se realiza con la finalidad de brindarle ayuda a la empresa, para que, mediante la orientación y recomendaciones, adopten las decisiones correspondientes para mejorar los procesos en las cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, y sirva de beneficio al aprendizaje de acuerdo con los fundamentos de la Universidad Técnica Nacional.

1.2 Tema

Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021.

1.3 Justificación

El mundo se encuentra en un ciclo económico en fase de recesión por el COVID-19, lo cual puede generar que algunas empresas atraviesen situaciones críticas, no solo en Costa Rica sino también en la economía internacional, como lo menciona el Banco Mundial (2020):

El impacto súbito y generalizado de la pandemia del coronavirus y las medidas de suspensión de las actividades que se adoptaron para contenerla han ocasionado una drástica contracción de la economía mundial, que, según las previsiones del Banco Mundial, se reducirá un 5,2 % este año. De acuerdo con la edición de junio de 2020 del informe Perspectivas económicas mundiales del Banco, sería la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial, y la primera vez desde 1870 en que tantas economías experimentaron una disminución del producto per cápita. (párr.1)

Esta gran problemática puede afectar mayoritariamente a las empresas que no cuentan con un control adecuado en sus procesos, en las compras y ventas, así como también puede afectar aquellas que no tienen una buena estructura organizacional, porque el impacto económico será mayor, al materializarse los riesgos inherentes a esas actividades.

El objetivo primordial de los entes con fines de lucro es obtener utilidades, aquí juega un papel importante la parte administrativa con la que cuentan las empresas, si existe una gestión eficaz en los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar es probable que los responsables presten más atención a cualquier situación importante que los pueda estar afectando y así mismo corregirlos a tiempo; al ejecutar las labores eficientemente se agilizan los procesos llevados a cabo, los empleados pueden realizar las funciones de manera más ordenada, por ende, la atención que se brindaría a los clientes sería más efectiva, aumentando su satisfacción, lo que puede generar un aumento en las ventas.

Las empresas que se encuentran en el comercio de compra-venta de repuestos automotrices deciden llevar un control en sus cuentas por pagar y trabajan de manera específica el pedido de algunos repuestos “por encargo”, es decir, ellos lo cotizan con el encargado y

requieren un día posterior aproximadamente, por lo tanto, trabajar en el control interno va a generar mayores ventajas dentro de la compañía, debido a que permite realizar un seguimiento a las cuentas pagar, lo que les posibilitará tener liquidez y medir el indicador de su capacidad de pago.

En Costa Rica, cada vez más, las organizaciones optan por establecer protocolos de procedimientos donde se determina cómo se deben realizar las funciones paso a paso en las actividades diarias, con el fin de poder evaluar el control interno en cualquier parte de la compañía para corregir las actividades donde se encuentren hallazgos y deficiencias.

A estas gestiones se les conoce como actividades de control y se clasifican en controles físicos, procesamiento de información, utilización de indicadores de rendimiento, análisis ejecutados por la dirección, gestión directa de funciones y segregación de funciones. Todas estas actividades son componentes COSO, el objetivo de estas prácticas es velar por el cumplimiento de las políticas o procedimientos de la empresa.

Cabe destacar al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), encargado de orientar a las empresas sobre ética empresarial, gestión de gobierno, control del fraude, control interno y la gestión de riesgos en las compañías, el cual ha sido normalmente aceptado como una guía para analizar y conocer los riesgos a los que se enfrentan las compañías, lo que es de gran ayuda para que las entidades puedan llevar una correcta gestión en los procesos, manteniendo así su rentabilidad y que al mismo tiempo puedan detectar cualquier riesgo que pueda estar afectando algún proceso y corregirlo oportunamente.

Además, Repuestos Núñez, al ser una empresa pequeña, estaría regida, para efectos de la presentación de los estados financieros, por las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para pymes). Las NIIF tienen el objetivo de “[...] suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para esos usuarios al tomar decisiones económicas” (IASB, 2015A, p.7), de las cuales es de especial interés, para la presente investigación, el módulo 13, que se refiere a los inventarios, que ayuda a medir las partidas e identificar si se está aplicando el procedimiento de medición, costo, adquisición y si se está reconociendo el deterioro del valor de los inventarios. Luego, en los módulos 11 y 12 que hacen referencia a los estados financieros básicos, importantes para conocer el tratamiento de las cuentas por cobrar y pagar, los plazos y vencimientos de estos.

Al contar con controles en las cuentas por cobrar, la empresa tendría mayor orden, podría saber cuándo se debe cobrar a los clientes, enviar los estados de cuentas como forma de recordatorio de pago, analizar la antigüedad de saldos y los perfiles crediticios de clientes, además contaría con la información necesaria para llevar a cabo estas labores y responsabilidades. Estos aspectos aportarían ventajas operativas a la empresa, entre ellas: obtener una mejor liquidez y mantener un flujo de efectivo positivo, analizar las cuentas de antigüedad de saldos que superan el límite de la condición crediticia para tener poca estimación incobrable, manejar los recursos de la empresa eficientemente, cumplir con los compromisos de pago y mejorar los indicadores de la compañía.

Preliminarmente se conoce que la entidad carece de procedimientos establecidos y respaldados en manuales para las cuentas por cobrar, lo que dificulta llevar un control preciso sobre esas actividades y evitar posibles riesgos financieros como pérdidas de inventarios, rotaciones bajas, cuentas de clientes vencidas, pagos improcedentes o tardíos, entre otros.

En la actualidad, en la empresa Repuestos Núñez, ante la falta de políticas que orienten el estudio de la capacidad de pago de los clientes, aunado a la falta de procedimientos para el estudio y comprobación de capacidades de pago, el crédito se brinda por medio de un acuerdo verbal.

Por otra parte, el gerente ha manifestado que no se conoce exactamente el inventario o la cantidad que hay de cada repuesto, así como tampoco el estado en que se encuentran los artículos, es decir, si están o no en condiciones óptimas para su venta.

Por lo tanto, el presente trabajo podría aportar a esta empresa, soluciones tendentes a promover el control en la gestión de inventarios, con el fin de que estas operaciones de almacenamiento y ventas sean más eficientes. El control generaría un mayor orden en cuanto a cantidad y ubicación de los productos, lo cual, eventualmente, podría mejorar la rotación de los artículos, evitando que se convierta en efectivo ocioso. También, a través de la investigación se ayudaría a conocer los procedimientos necesarios de registro y control para el cálculo de las existencias en cuanto a cantidad y en el momento adecuado antes de que exista escasez en la bodega.

En términos concretos, se esperaría que al realizar la propuesta se fortalezca la gestión de los inventarios, lo que podría eventualmente mejorar la eficiencia en la empresa para evitar

la pérdida de repuestos, diferencias de los artículos y, así mismo, mejorar las ventas, lo que ayudaría a lograr mayores ganancias.

Por otro lado, se establece que para el abordaje de esta propuesta, según las líneas generales de investigación establecidas por la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia de la UTN, en particular este proyecto se encuentra en la línea denominada análisis y cuantificación de riesgos, para describir la gestión dada en los procesos llevados a cabo en la entidad, así como posibles riesgos; se parte desde el área de la Socioeconomía, en donde el proyecto se deriva de los estudios realizados en la carrera de Contaduría Pública y se enfatiza en el área de Auditoría, pues, a partir de lo planteado, se podrá generar información valiosa para la toma de decisiones a través de las normas, procedimientos y aplicación de políticas contables.

Por último, el trabajo final de graduación, busca brindar aportes de consulta en cuanto a experiencias prácticas que ayuden a pequeñas y medianas empresas, con actividades similares a solucionar la problemática de falta de controles internos necesarios para la gestión en los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, a través de la exploración de las metodologías adecuadas para indagar sobre el control interno en esta área y las posibles recomendaciones técnicas relacionadas con planificar, controlar y organizar esos activos y pasivos, y las acciones preventivas para evitar la pérdida de repuestos y dinero.

1.4 Estado del Arte

En el presente apartado se presenta una descripción de las principales investigaciones realizadas en torno al tema “Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021”.

Por lo tanto, se inicia el análisis abordando los estudios identificados a nivel internacional, regional y nacional, enlazados con el tema objeto de esta investigación, que se relaciona con el control interno de cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios.

Rodríguez (2019), estudiante de la Universidad Tecnológica del Perú, elaboró una tesis denominada “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017” para optar por el título profesional de contador público, la cual tenía como objetivo general “Determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017” (Rodríguez, 2019, p.6).

En la metodología empleada se utilizó de variable el control interno, abarcando como dimensiones el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación y monitoreo y seguimiento. Y, entre los indicadores de logro: identificar riesgos, evaluación de fraude, segregación de funciones, conciliaciones, revisiones, información pertinente, calidad de desempeño y supervisión. (Rodríguez, 2019).

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario relacionado con las cuentas por cobrar y el control interno (de respuesta cerrada “sí” o “no”), determinando que la compañía no tiene un buen manejo de las funciones y procedimientos, por lo que deberá implementar el marco integrado de control interno COSO (Rodríguez, 2019).

En esa investigación, el autor concluye que la empresa no tiene implementado un adecuado control interno en las cuentas por cobrar, no posee un código de ética y valores, es decir, que la gerencia no promueve que los controles se cumplan y no existen manuales de organización, funciones y procedimientos, por ese motivo, se generaron riesgos de pérdidas o incumplimiento de objetivos de la empresa, así como del área estudiada, adicionalmente, genera serias limitaciones en el adecuado funcionamiento de los demás componentes del sistema del control interno.

Además, la empresa no realizaba actividades de identificación de riesgos operativos ni de fraude, y tampoco existían mecanismos para mitigarlos, situación que generaba riesgo de ineficiencia y atentaba contra la rentabilidad. Por último, los empleados no sabían cómo responder ante un riesgo potencial que pudiera ocurrir en el área estudiada, pues, no estaban capacitados para identificar riesgos ni decidir qué acciones adoptar ante ellos (Rodríguez, 2019).

Por su parte, Tomalá (2020) realizó una investigación titulada “Control interno contable y la efectividad en las cuentas por cobrar de la junta administradora de agua potable y alcantarillado Ayangue, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2019” en la Universidad Estatal Península de Santa Elena de Ecuador, para optar para la titulación de Licenciado en Contabilidad y Auditoría. La investigación tenía por objetivo “Evaluar el Control Interno Contable, mediante el marco integrado COSO I, para la determinación de la Efectividad de las Cuentas por Cobrar de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Ayangue, año 2019” (p.3).

Entre los métodos de investigación, se utilizaron los métodos deductivo, inductivo y analítico; el primero se basó en el desarrollo de teorías de autores que brindan su aporte, el cual permitió verificar con exactitud cada uno de los argumentos referentes a hechos suscitados del objeto de estudio, cuya finalidad fue la deducción e investigación del marco de referencia de la investigación; el segundo método permitió que los investigadores realizaran análisis más puntuales y sobresalientes dentro del control interno contable de la empresa, la técnica utilizada fue la de recolección de datos por medio de entrevistas y encuestas al personal; en el tercer método se analizaron las variables para conocer las causas y los efectos que tiene una situación específica, método que fue empleado en todo el proceso de la investigación (Tomalá, 2020).

Así mismo, Tomalá (2020) concluyó que la empresa no cuenta de manera formal y documental con un manual de funciones, ni políticas y procedimientos, estos solo son comunicados de manera verbal, lo cual genera que no sean de confianza ni acatadas correctamente (p.135).

Por otro lado, Angulo y Bajaña (2016), en su tesis presentada en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, para optar por el Título Profesional de Contador Público Autorizado, con el nombre de “Análisis del crédito con proveedores de la empresa 1700 digital MISED S.A”, se propusieron “Analizar la gestión de crédito de proveedores, mediante herramientas de

control interno contable y análisis financiero, para establecer un plan de acción que mejore los niveles de liquidez y resultados financieros de la empresa” (p.22).

Las variables del estudio se enfocaron en analizar la gestión del crédito de los proveedores (cuentas por pagar) y la reducción del riesgo con apalancamiento positivo, para lo cual aplicaron encuestas y realizaron un análisis contable-financiero del crédito con los proveedores y, tras implementar un estudio acerca de la gestión de pagos, llegaron a la conclusión de que las razones financieras de la empresa presentaron algunas problemáticas en la entidad, como la falta de liquidez, además se indica que el comportamiento de los gastos estuvo por encima de las ventas, es decir, se estaba gastando más dinero del que se tenía y existían irregularidades en la gestión de pagos.

Finalmente, Gómez (2018) también realizó una tesis en la Universidad de Ricardo Palma en Perú, para optar por el título de Contadora Pública, la tesis tenía por tema “El sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales y su influencia en los egresos de fondos de la empresa Herramientas y Accesorios SAC de Lima Metropolitana año 2017” (p.i).

Esta investigación tuvo como objetivo principal “Determinar que el sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales influye en los egresos de fondos de la empresa Herramientas y Accesorios SAC de Lima Metropolitana año 2017.” (Gómez, 2018, p.3)

Debido a la falta de controles por parte de la empresa en las cuentas por pagar, la investigadora consideró apropiado evaluar el control que se le dio a ese activo y, así mismo, comprobar la existencia de una mejoría al implementar controles y que, además, contribuirá de manera positiva al efectivo con el que cuenta Herramientas y Accesorios SAC.

Por su parte, la investigadora concluye falta de medidas para salvaguardar los activos, inexistencia de políticas y procedimientos al realizar compras y pagos a los proveedores, posibles pérdidas económicas por el inapropiado sistema de control y la administración no muestra preocupaciones por las problemáticas existentes.

Con respecto a la metodología utilizada en la investigación, Gómez (2018) destacó el método cualitativo, ya que los fenómenos fueron observados, asimismo, de tipo descriptivo, debido a que los acontecimientos se describieron con el fin de analizar la información obtenida. En esa investigación se utilizó una población de todas las empresas ferreteras ubicadas en Lima Metropolitana; como muestra, se empleó el muestreo aleatorio simple, mediante una fórmula

y, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se aplicó la observación, entrevistas a profundidad y encuestas.

Por su parte, en el contexto regional se identificaron algunas investigaciones en los temas de inventarios y cuentas por cobrar, como se menciona a continuación:

Martínez (2019) llevó a cabo una tesis en la Universidad Nacional Autónoma de Managua para optar por el título de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría, la cual tiene como título “Evaluación de control interno en el área de inventarios para la entidad ALUMINIC, S.A., durante el periodo 2018”. El objetivo fue “Evaluar el control interno en el área de inventarios para la entidad ALUMINIC, S.A. durante el periodo 2018” (p.14).

Tal investigación buscaba identificar los controles internos que la empresa posee, así como la fiabilidad de estos, con el fin de brindar una propuesta de un manual de procedimientos que sea de ayuda para la entidad.

Martínez (2019), mencionó que la investigación era descriptiva porque se pretendía describir el control interno que la empresa llevaba a cabo en el área de los inventarios, además, se dirigía al tipo no experimental, ya que no pretendía realizar ninguna variación, simplemente observar las variables y describirlas, además la autora utilizó el método probabilístico por conveniencia, en vista de que la población estaba representada por todos los empleados y el objeto de estudio se dirige, principalmente, a las operaciones del área de inventarios. En cuanto a las técnicas e instrumentos utilizados destacan las entrevistas, guía de revisión documental y la observación de documentos y datos.

Por otro lado, la autora menciona como conclusiones principales que la empresa carece de controles ante la falta de un manual de procedimientos y carencia de seguimiento, y que requiere de una buena gestión de inventarios. También, presenta algunas debilidades en los departamentos de operaciones y logística, debido a que se han presentado retrasos y problemas con la atención brindada al cliente (Martínez, 2019)

En la misma línea de investigación, Avilés (2019) realizó una tesis en la Universidad Nacional Autónoma de Managua, para optar por el título de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría, la cual tenía por nombre “Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo B.M S.A. en el año 2018”. El objetivo general de dicho trabajo

fue “Evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de Grupo B.M S.A. en el año 2018” (p.14).

El estudio realizado se llevó a cabo con el fin de evaluar el control interno en las cuentas por cobrar con base en lo establecido por COSO III. El análisis lo realizaron destacando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que presentaban las cuentas por cobrar de Grupo B.M S.A., con el fin de brindar recomendaciones para llevar a cabo un manejo más eficiente en ellas (Avilés, 2019).

Para llevar a cabo la investigación la autora utilizó la observación y examinó, directamente, los procesos administrativos y contables asociados con las cuentas por cobrar, esto lo realizó por medio de entrevistas. También trabajó con datos estadísticos, los cuales se obtuvieron a través de entrevistas, cuestionarios, análisis y observación de datos (Avilés, 2019).

La autora llegó a diferentes conclusiones, dentro de las cuales se encuentra la falta de un manual de control interno actualizado, debido a que no incorpora sus cinco componentes, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones. Además, destaca ineficiencia en cuanto a la gestión de cobros, lo que genera, como consecuencia, el aumento de cierto porcentaje de cuentas incobrables. Ahora bien, se destaca que la entidad tiene tres políticas fundamentales, sin embargo, no se cumplen en su totalidad (Avilés, 2019).

Finalmente, en el contexto nacional se identificaron algunas investigaciones en los temas de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, como se mencionan a continuación:

Quesada y Peralta (2019) realizaron una investigación titulada: “Gestión del Control Interno de los Inventarios en el Departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018”, en la Universidad Técnica Nacional, correspondiente a un trabajo final de graduación para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública. La investigación tenía como objetivo “Evaluar la gestión del control interno de los inventarios en el departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018” (p.26).

En cuanto a la metodología empleada, Quesada y Peralta (2019) la delimitaron como descriptiva y documental, ya que mediante la búsqueda de manuales de procedimientos, códigos municipales y libros se podría recabar información del control de inventarios y así mismo describir las situaciones de los procedimientos internos que ocurrieron en los

departamentos; además el enfoque del trabajo fue mixto, por lo que se utilizó características y porcentajes para sustentar la investigación con el fin de adquirir una perspectiva más amplia.

Con base en las técnicas para la recopilación de la información usadas en la investigación, se encuentra la observación, entrevistas y cuestionarios, basándose en fuentes primarias y secundarias; además, los autores utilizaron como muestra la totalidad de las áreas, con un tipo de muestreo no probabilístico, ya que se seleccionó la totalidad de los empleados en las áreas que se llevó a cabo la investigación.

Asimismo, los estudiantes concluyen que la organización tenía un buen conocimiento sobre el control interno aplicado en los inventarios, pero estaba compuesta por procesos deficientes, debido a que no tenían una adecuada separación de las funciones y responsabilidades del personal, además los manuales o las políticas establecidas en la empresa no se estaban cumpliendo de la manera correcta o esperada. (Quesada y Peralta, 2019).

Siguiendo con el mismo enfoque, Aguilar, Calderón, Murillo y Vargas (2018) realizaron un trabajo final de graduación denominado “Propuesta de un sistema de control interno de la cuenta de inventario de la empresa Estructuras S.A.”, el cual fue realizado en la Universidad de Costa Rica para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública (p.1).

El trabajo final de graduación tenía como objetivo principal “Una propuesta de un sistema de control interno para la cuenta de inventarios de la empresa Estructuras S.A., la cual incluye un Manual de políticas y procedimientos propuestos por componentes de control interno según COSO 2013” (Aguilar et al. 2018, p.5).

Los estudiantes buscan mejorar algunas deficiencias encontradas en el área de inventarios, por lo que pretenden crear un manual de procedimientos basados en el modelo COSO 2013, con el fin de ayudar a la optimización, seguimiento y el control de los procesos (Aguilar et al., 2018).

Las propuestas realizadas por los autores se centraron en el control interno y la gestión de inventarios, por lo que analizaron los procesos desde la cotización y selección del proveedor, hasta el almacenamiento, las devoluciones y el retiro de materiales.

Además, destacaron las ventajas de la creación de un entorno de control, entre ellas: la reducción en el riesgo, el cumplimiento de objetivos, el aumento de la eficiencia y eficacia, la generación de información confiable y el establecimiento de la responsabilidad del personal.

Dentro de las conclusiones a las que llegaron los autores, se encuentran las oportunidades de mejora en cuanto a los riesgos presentes en la entidad, con el fin de detectarlos y corregirlos para evitar que se vuelvan más difíciles de controlar, por lo que la propuesta de un sistema de control aportaría grandes beneficios a la administración, ya que podría controlar, de manera más eficiente, todo el proceso concerniente a los inventarios.

Por otro lado, Peñaranda y Vargas (2021) llevaron a cabo un Trabajo Final de Investigación en la Universidad de Costa Rica, para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas, denominado “Diseño de modelo financiero para evaluar el impacto de la metodología de factoreo inverso en las cuentas por pagar comerciales de Bridgestone” (p.i).

El objetivo principal del trabajo se enfocó en “Diseñar un modelo financiero para evaluar el impacto de la metodología de factoreo inverso en las cuentas comerciales por pagar de Bridgestone Costa Rica para el periodo 2020-2021” (Peñaranda y Vargas, 2021, p.2).

El alcance del trabajo se basa en emitir recomendaciones acerca de las cuentas por pagar de materia prima únicamente, ya que la finalidad de la investigación es detectar los riesgos relacionados con esa cuenta y la optimización del flujo, por lo que se toma en consideración los flujos financieros de los años 2018 y 2019 solamente. También existen limitaciones, dentro de las cuales se menciona la omisión o manipulación de datos relevantes por motivos de confidencialidad por parte de la empresa.

En esa investigación realizada por Peñaranda y Vargas (2021) se utilizó la metodología documental, revisaron fuentes bibliográficas para que los lectores tuvieran mayor facilidad en la comprensión del tema; seguidamente, se utilizó el método sintético para unificar criterios adquiridos por los autores en la revisión literaria para generar conceptos claros y concisos. Además, hicieron uso de técnicas de revisión de documentos e información por medio de libros, revistas literarias, páginas web, entrevistas a personas expertas en factoreo inverso dentro del mercado bancario local y también a altos funcionarios de la empresa.

Finalmente, los estudiantes concluyeron que el modelo diseñado para Bridgestone es factible y traerá consigo grandes beneficios, entre ellos, la disminución del riesgo por falta de suministro, amplias posibilidades de negociación, la posibilidad de inversión en proyectos a corto plazo y la maximización de los recursos (Peñaranda y Vargas, 2021).

Por su parte, Sánchez y Ramírez (2020) presentaron una tesis en la Universidad Técnica Nacional, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, la cual se denomina “Análisis y evaluación del riesgo operativo en la gestión de cobro y cuentas por pagar de la compañía J. Roberto Vargas e Hijos S. A.”

La investigación tenía por objetivo general analizar las condiciones operativas existentes desde el punto de vista de gestión de cobro y pagos de la compañía J. Roberto Vargas e Hijos S.A. (Sánchez y Ramírez, 2020, p.28).

Sánchez y Ramírez (2020) identificaron que la investigación se realizó con el método deductivo porque pretendían ir de lo general a lo específico, con la finalidad de recabar información más valiosa; además, era de tipo descriptivo, ya que se aproxima más a la realidad y a lo que ellos quieren dar énfasis. Luego, utilizaron como población a todos los colaboradores de la empresa y áreas que forman parte de esta; respecto a la muestra, seleccionaron un grupo de interés, enfocándose en los cargos más altos, a los cuales le aplicaron diferentes instrumentos como observación, cuestionarios, entrevistas y encuestas.

Finalmente, los autores concluyen que la empresa estudiada no recupera el total de sus cuentas y algunas no son cobradas; además, otorgan crédito a los clientes conocidos sin llevar un control razonable, por lo cual, no se está respetando la cédula de antigüedad de saldos. Asimismo, la empresa no cuenta con un departamento estructurado donde se revise si los procesos realizados están correctos (Sánchez y Ramírez, 2020).

1.5 Planteamiento del Problema

Repuestos Automotrices Núñez es una compañía que se dedica a la comercialización de repuestos nuevos para vehículos, desde el año 1989, en el sector de San Rafael de Poás, Alajuela.

La compañía ha manifestado su intención de mejorar el funcionamiento interno, para aumentar la eficiencia; así mismo, mostrando la posibilidad de expansión con el fin de brindar

un servicio adecuado a los clientes, proveedores y demás. Entre las áreas por investigar se encuentran las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar y el control en inventarios, las cuales se consideran cuentas esenciales que sirven para generar información y verificar las transacciones de la empresa. Entre otros datos, son de interés para la empresa: el monto total de inventario, costo de ventas, rotación de inventario, historial crediticio, cuentas vencidas, aprovechamiento de descuentos por pronto pago y conocer la liquidez que poseen en un momento determinado para la toma de decisiones y el establecimiento de controles cruzados en sus procedimientos.

En la compañía cierta parte del inventario es considerado como “obsoleto”, no se conoce exactamente el monto total, ni la cantidad y la variedad de los productos en existencia. Además, en lo que respecta a las cuentas por cobrar, mencionan que están teniendo complicaciones para recuperar cuentas vencidas y evitar que se generen incobrables. Las cuentas por pagar presentan, algunas veces, retrasos, por lo que la persona encargada demuestra gran preocupación ante esa problemática, ya que los procesos son mayormente manuales en esas tres áreas; además, el personal de la empresa está confundido sobre si los procedimientos y transacciones relacionados con las cuentas por pagar son los más indicados para la compañía.

1.6 Objetivo General

Diseñar una propuesta para el fortalecimiento en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, mediante un análisis administrativo en la empresa Repuestos Núñez, en Poás de Alajuela, durante el año 2021.

1.7 Objetivos Específicos

- Describir los procedimientos utilizados en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa.
- Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez.
- Seleccionar los controles adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez.
- Realizar una propuesta para el fortalecimiento en la gestión de los inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa Repuestos Automotrices Núñez.

1.8 Preguntas de Investigación

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

¿Cuál propuesta es más conveniente para el fortalecimiento de la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez?

Esto conlleva a las siguientes preguntas generadoras:

1. ¿Qué procedimientos utiliza la empresa para las operaciones con proveedores, clientes y los inventarios de repuestos?
2. ¿Cuál es el control interno implementado por la compañía para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar?
3. ¿Cuáles controles serían los más adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y pagar en esa empresa?
4. ¿Qué recomendaciones pueden fortalecer el control en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

1.9 Alcance y limitaciones

1.9.1 Alcance

El presente proyecto de investigación pretende identificar el control interno que beneficie a la empresa Repuestos Automotrices Núñez, considerando para esos efectos, lo que al respecto plantea el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), en sus componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, principalmente lo relativo a las actividades de control, para lograr, desde una perspectiva práctica y de acuerdo con los conocimientos adquiridos en la carrera de Contaduría Pública, mejoras que beneficien el logro de sus objetivos.

Para lo anterior, se analizará -con detalle- el control implementado en las operaciones que la empresa aplica en los procedimientos de la venta y cobranza, el ciclo de adquisición y pago y el ciclo de inventarios y almacenamiento, con la finalidad de que los colaboradores de la empresa comprendan la importancia y beneficios de la eficiencia y eficacia en las funciones,

ya que, al tener una correcta gestión en los inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, facilitará las funciones que se deben llevar a cabo.

1.9.2 Limitaciones

Para el presente trabajo no se establecen limitaciones que impidan el desarrollo de la investigación.

1.10 Matriz de Congruencia

Tema	Objetivo General	Pregunta Problema	Objetivos Específicos	Preguntas de Investigación
Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021.	Diseñar una propuesta para el fortalecimiento del ciclo de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, mediante un análisis administrativo en la empresa Repuestos Núñez, en Poás de Alajuela, durante el año 2021.	¿Cuál propuesta es más conveniente para el fortalecimiento de la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez?	Describir los procedimientos utilizados en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa.	¿Qué procedimientos utiliza la empresa para las operaciones con proveedores, clientes y los inventarios de repuestos?
			Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez.	¿Cuál es el control interno implementado por la compañía para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar?
			Seleccionar los controles adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez.	¿Cuáles controles serían los más adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en esa empresa?
			Realizar una propuesta para el fortalecimiento en la gestión de los inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa Repuestos Automotrices Núñez.	¿Qué recomendaciones pueden fortalecer el control en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

CAPÍTULO 2

2.1 Marco Teórico

En este apartado se encuentra el marco teórico-conceptual, donde se explican conceptos necesarios con el fin de obtener un mayor conocimiento y entendimiento del proyecto que se desarrolla.

2.1.1 Descripción de la empresa Repuestos Automotrices Núñez y su Entorno

2.1.1.1 Historia de la Empresa

La empresa surgió en el año 1989, como un negocio familiar, dedicado a la compra y venta de repuestos nuevos para automóviles. La idea de creación de esa entidad tipo pyme, se dio porque el señor José Manuel Núñez, en los años 1988 y 1989, utilizaba un galerón prestado por un familiar con el fin de iniciar su propio negocio, en dicho lugar se hacían carretas y demás trabajos para vehículos, los cuales muchas veces necesitaban cambiar repuestos dañados; aquí surgió la idea de crear una pequeña venta de algunos repuestos para utilizarlos en los mismos vehículos que él reparaba, ya que en los alrededores no existía ninguna empresa dedicada a esa actividad y para poder adquirirlos, debían ir a lugares más lejanos, lo que se dificultaba muchas veces, por lo que uno de sus hijos decidió dejar de estudiar a temprana edad y tomó el cargo de la pequeña venta de repuestos, mientras él se encargaba de las demás funciones del taller.

De esta manera la venta de repuestos se fue extendiendo y se incluyeron diferentes repuestos para una línea de vehículos más extensa y el señor Núñez pudo comprar dicho galerón y convertirlo en su propio negocio de repuestos para vehículos.

2.1.1.2 Misión

Brindar una alta variedad de repuestos y productos de buena calidad con un excelente servicio, para satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.1.3 Visión

Ser una empresa líder en la venta de repuestos automotrices en Poás de Alajuela, garantizando un alto nivel de calidad y servicio.

2.1.1.4 Valores

- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Seriedad
- Honradez
- Cumplimiento

2.2. Servicios que Presta

2.2.1 Personal

Repuestos Automotrices Núñez, al ser una empresa tipo pyme posee una estructura pequeña, conformada por tres empleados, uno de ellos encargado de atender a los clientes, buscar el repuesto, recibir el dinero y dar el cambio cuando sea necesario; la otra persona realiza la factura correspondiente, acomoda y marca los inventarios conforme van entrando y saliendo de la tienda e igualmente es responsable de la limpieza del local y la tercer persona se encarga de la limpieza del lugar.

2.2.2 Cantidad de Inventario o Repuestos

La empresa no cuenta con un registro detallado de los inventarios que mantiene, estos basan sus compras según las valoraciones del personal cuando ven que un producto o repuesto se está vendiendo mucho y consideran que es necesario tener más en existencia.

Pero por lo general intentan tener la cantidad de cuatro productos de un mismo tipo, ya sea en diferentes marcas y precios en los artículos, esto dependiendo del tipo de vehículo en el que se vaya a utilizar el repuesto.

2.2.3 Líneas de Repuestos Específicos que Utiliza

La entidad maneja principalmente productos para la línea de frenos, partes de ejes, bocinas, partes de motores, carburadores, sistemas de empaque, diferentes tipos de bombas (agua y aceite), filtros y algunos de sus componentes, cables, bujías y sus partes, compensadores, variedad de *bushing*, luces, soportes, retenedores, tornillos y demás artículos para carrocerías de vehículos y sus componentes.

Estos diferentes repuestos se manejan principalmente para marcas de vehículos como Toyota, Nissan, Hyundai, Mitsubishi, Suzuki, Isuzu y algunos tipos de Honda.

2.2.4 Volumen Mensual de Movimientos

En cuanto al volumen mensual de movimientos, en promedio se realizan 21 pedidos por mes a los diferentes proveedores de la entidad.

2.2.5 Número de Clientes Probable

En la compañía Repuestos Automotrices Núñez, se utiliza el sistema de facturación electrónica llamado “facturador.cr”, el cual tiene registrados 220 clientes, a quienes se les gira varias facturas de manera mensual.

Además, se realizan facturas electrónicas a clientes no registrados en el sistema, (personas no declarantes). Cabe destacar que todas las ventas del comercio son registradas y que la garantía del producto se expresa en la factura electrónica.

2.3 Situación Actual

La empresa Repuestos Automotrices Núñez tiene como actividad comercial la compra y venta de repuestos nuevos para automóviles, por lo cual resulta esencial tener un adecuado control interno en las cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, ya que esto contribuye en la seguridad de la entidad, es decir, ayuda a detectar irregularidades o errores existentes y así mismo, identificarlos con anticipación para tener una solución factible.

En línea con lo anterior, el control interno, es “un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y cumplimiento de la entidad” (Acosta, 2020, párr.2). Lo anterior significa que el control interno es indispensable en una compañía, si lo que se desea es reducir los riesgos y lograr el adecuado desarrollo de la empresa.

Como lo indica Frías (2016), los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría

la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general. (párr.1)

2.4 Gestión

La gestión son los procedimientos y tareas que, anticipadamente, se realizan para llevar a cabo funciones y proyectos beneficiosos para la compañía, en otras palabras, como lo menciona Westreicher (2020): “La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo” (párr.1).

Estos objetivos en una compañía pueden relacionarse con aumentar las ventas, mejorar la gestión de cobros y la gestión de inventarios, entre otros, por lo que gestionar diversas áreas de la compañía requiere diferentes planeaciones de los procedimientos para conseguir el objetivo en común.

2.4.1 Pasos para gestionar una empresa

Para lograr gestionar una compañía se necesita dedicación y compromiso por parte del grupo administrativo, para que definan los objetivos que desean alcanzar y para que logren transmitir a sus delegados los procedimientos y consecución de las funciones.

Entre los principales pasos para gestionar, Westreicher (2020), indica que son:

1. **Planificar:** Se fijan los objetivos a corto y largo plazo. Esto, partiendo de un análisis de la situación actual.
2. **Organizar:** Se determinan los procedimientos y estrategias para conseguir los objetivos planteados.
3. **Dirección:** Es la puesta en marcha de lo planificado, teniendo en ocasiones que existir un gestor que lidere a un grupo de personas para que todos trabajen en la consecución de los mismos objetivos.
4. **Control:** Es la etapa final, cuando se contrastan los resultados obtenidos con lo planificado con antelación. (párr.5)

2.4.2 Tipos de gestión

1. **Gestión correctiva:** Este tipo de gestión trata de prevenir anticipadamente que ocurra un riesgo para la compañía. Por lo tanto, para mejorar los procesos estos se corrigen aplicando la experiencia de los riesgos anteriormente sufridos y ponen en práctica las medidas adoptadas.
2. **Gestión prospectiva:** La gestión prospectiva trata de evitar que se generen nuevos riesgos, por lo que con la planificación crean nuevas regulaciones para evitar los futuros riesgos.
3. **Gestión reactiva:** Es el tipo de gestión que se aplica como respuesta inmediata al riesgo, trata de reducir los costos ante la emergencia del riesgo para que estos no sean elevados, utilizando la eficacia.

2.5 Control Interno

2.5.1 Elementos del Control Interno

El control interno está conformado por cinco componentes derivados de COSO, los cuales se mencionan a continuación:

1. Ambiente de Control:

Es el componente base de todo el proceso de control que deben tener las organizaciones; en él, se clarifican las condiciones humanas propicias para el buen funcionamiento y aprovechamiento del talento humano, teniendo en cuenta aspectos como los valores y principios éticos; así como, la capacitación y el manejo dado al talento humano en todos sus procesos y procedimientos. (Barragán, Bueno y Meléndez, 2016, p.75)

Por lo que este componente se enfoca en el entorno de la empresa, incluyendo aspectos externos e internos que puedan influir en esta.

2. Evaluación del Riesgo:

Este componente representa o es de gran importancia toda vez que la relación con el alcance de los objetivos estratégicos está directamente relacionada con los posibles riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de

las actividades propias de la organización. Por ello, la identificación, análisis, importancia, relevancia, alcance y manejo de los riesgos, se constituyen en un factor importante para el alcance, no solo de los objetivos, sino, de la misión y su visión. (Barragán et al., 2016, p.79)

Es importante detectar cualquier tipo de riesgo que se presente en una entidad, ya que de esta manera se puede atacar con anticipación, evitando así que este no crezca y se convierta en un problema mayor, por lo tanto, se le debe dar gran relevancia a este componente, porque puede influir fuertemente en una entidad.

3. Actividades de Control:

En el ejercicio de las actividades de control debe especificarse de manera clara y concreta los tipos de actividades por desarrollar, teniendo en cuenta los diferentes procesos que realiza la empresa en sus actividades cotidianas; esto es, actividades administrativas, estratégicas, misionales, operacionales, de cumplimiento, de control y seguimiento, entre otras. Cada actividad de control, debe estar relacionada directamente con los tipos de riesgos identificados, jerarquizados y analizados para que dichas actividades sean efectivas en el manejo y propendan por la eliminación de los riesgos en el corto y mediano plazo. (Barragán et al., 2016, p.80)

Se puede decir que este componente ayuda a que la organización pueda tomar acciones o actuar de la mejor manera cuando se presenta algún tipo de riesgo, también ayuda y guía para que la entidad cumpla con sus objetivos.

4. Información y Comunicación:

Este componente hace mención a la necesidad de establecer sistemas estratégicos e integrados de información y comunicación que permitan avances notorios en el control y seguimiento de las actividades de la organización con el fin de implementar mecanismos de mejoramiento en los diferentes procesos. Lo anterior, requiere del conocimiento de todos y cada uno de los actores inmersos en las empresas, esto es, accionistas, directivos, empleados, clientes, proveedores, entre otros; los cuales, deben estar al tanto de todos los acontecimientos que realice la empresa y por lo tanto dar el apoyo necesario y

efectivo para alcanzar objetivos, aminorar riesgos y efectuar eficientes procesos de control y seguimiento a dichas actividades. (Barragán et al., 2016, p.83)

Este componente se basa en la distribución de los planes a las personas que conforman la institución, además de la manera en que la empresa comparte la información a los demás, ya que cualquier empresa debe asegurarse de comunicar a todo el personal las ideas o cualquier tipo de información acerca de ella.

5. Monitoreo o Seguimiento:

Las actividades de monitoreo permiten un control y sobre todo un seguimiento a todas las actividades y/o procesos en los que intervienen las organizaciones; por lo tanto, su importancia es relevante y debe considerarse en todos los esquemas y estructuras de control de todas las unidades productivas del mundo. El mejoramiento continuo de las empresas parte de un efectivo control y seguimiento a sus procesos y procedimientos; por lo tanto, esta actividad debe hacerse de manera continua y cubrir todas las actuaciones realizadas, incluyendo la parte administrativa, operativa y de control; es decir, debe existir un correcto y efectivo engranaje entre todas las dependencias de la entidad para llevar a cabo un eficaz control y monitoreo de estas. (Barragán et al., 2016, p.85)

Toda entidad debe contar con procedimientos específicos encargados de valorar el seguimiento de las actividades que se llevan a cabo, esto con el fin de corregir errores y facilitar la toma de decisiones.

2.6 Buenas Prácticas del Control Interno

Las buenas prácticas en el control interno, en las actividades o funciones de la compañía, hacen que exista un orden en el proceso de realización. Este paso a paso genera que la función se estandarice y se transmita a otras áreas como la buena forma de realizar el proceso, es decir las compañías son beneficiadas con las buenas prácticas de control interno porque ayudan a prevenir errores, accidentes, omisión de información y ubica siempre uno o varios encargados responsables de revisar, verificar, validar y aprobar la función.

Además, el control interno en operación genera que la compañía esté más propensa a alcanzar los objetivos, mejora los controles para las partes interesadas, aumenta la eficacia y eficiencia en el sistema interno y permite disminuir los riesgos (BDO Auditores, 2015).

Por los riesgos a los que se exponen las compañías, estas deben utilizar sistemas de seguimiento para detectar inconsistencias, deficiencia en el control o cifras representando la materialidad,

... los riesgos persiguen que las debilidades identificadas deben comunicarse oportunamente a los responsables de la gestión de los procesos / riesgos y a los estamentos superiores con atribuciones de supervisión sobre el sistema de control Interno para que se lleven a cabo acciones correctivas. (BDO Auditores, 2015, párr.5)

2.7 Sistemas de Control

Los sistemas de control se rigen según las normas, leyes y regulaciones establecidas.

El sistema de control debe operar en todas las funciones y tareas que se realizan en la compañía. La importancia radica en que genera información confiable, se orienta al logro de los objetivos, reduce los riesgos, fomenta la práctica de los procesos, identifica responsables y genera un mayor control en cada procedimiento.

2.7.1 Implementación del Sistema de Control

Fase I: Planificación

1. Incentivar la cultura del control: El personal encargado de coordinar y delegar funciones debe transmitir, con motivación, la importancia del control en los procesos.
2. Directrices: Es la normativa bajo la cual opera la compañía. Además, se establece un encargado del proceso y las responsabilidades de las personas que participan en este.
3. Conocer los procesos: Todos los procesos se examinan y revisan para hacerlos eficientes.
4. Diagnosticar: Con la información recolectada se mide el nivel de cumplimiento de acuerdo con las metas y alcance de objetivos.

Fase II: Ejecución

1. Revisar procesos: Se unifican pasos del proceso, aprovechando la oportunidad de mejora.

Fase III: Evaluación

1. Evaluar: Se implementan los procesos para medir el nivel de cumplimiento de objetivos y el nivel de rendimiento operacional. Se realiza un seguimiento continuo del procedimiento para identificar posibles riesgos y aplicar acciones correctivas.
2. Realizar más ajustes: Todo sistema evaluado constantemente realizará cambios de acuerdo con las necesidades y exigencias de la compañía para reducir los riesgos.

2.8 Administración de Riesgos

Hoy en día la administración de riesgos ha modificado la forma de tomar decisiones en las empresas, por lo que se evalúa continuamente el entorno empresarial para considerar en qué posición se encuentra la compañía respecto a los proveedores, clientes, competencia, entorno político, financiero, legislativo, entre otros.

Por otra parte, se evalúan los procesos según las funciones que se realizan, donde se identifican los encargados y responsables del proceso, la producción, tiempo de duración, efectividad y el tiempo ocioso que se da en cada uno de los procedimientos.

La gerencia, con la administración del riesgo trata de reducir o eliminar su probabilidad y en dado caso que se presente en la organización, lograr tener una respuesta pronta para combatirlo y reducirlo, sin que la compañía genere un gasto o bien, que este no sea elevado para la atención del riesgo.

Según Riquelme (2021), la administración de riesgo:

Es el conjunto de técnicas y procedimientos usados para el análisis, identificación, evaluación y control de los aquellos efectos adversos consecuencia de los riesgos o eventualidades a los que se expone una empresa, de esta manera lograr reducirlos, evitarlos, retenerlos o transferirlos. (párr.4)

Esta administración de riesgos es aplicada a proyectos, procesos, actividades y productos, entre otros, y trata de reducir la incertidumbre.

2.8.1 Tipos de Riesgos

Dentro de los diferentes tipos de riesgos se pueden describir los siguientes:

1. Riesgo Financiero

Gaytán (2018) define el riesgo financiero como “la pérdida potencial o falta de rentabilidad, o la privación de la posibilidad de ingresos adicionales, como resultado del resultado que se queda corto de lo que se espera en cualquier economía [...]” (p.123). Por lo tanto, este tipo de riesgo se caracteriza por la inseguridad que existe de obtener un resultado repentino por causas del mercado, ya que este es sumamente cambiante. Además, los riesgos financieros se dividen en:

2. Riesgo de Mercado

Este riesgo hace énfasis en los cambios negativos o pérdidas que puedan suceder en los activos debido a la oferta y demanda del mercado, como el tipo de cambio en la moneda, es decir, hace referencia a “la pérdida potencial por cambios en las variables que inciden sobre la valuación de las posiciones por operaciones activas, pasivas o causantes de pasivo contingente, pudiendo mencionar entre otros las tasas de interés, tipos de cambio e índices de precios [...]” (Gaytán, 2018, p.123).

3. Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito hace referencia a la posibilidad de que la contraparte no pueda cancelar la deuda, o sea, no pague la deuda pendiente; Gaytán (2018), lo define como “la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte, pudiéndose subdividir en riesgo emisor, riesgo contraparte y riesgo país” (p.124).

4. Riesgo de Liquidez

Este tipo de riesgo se caracteriza por la liquidez que tenga una entidad para afrontar sus deudas y obligaciones a corto plazo, es decir, el riesgo que existe de incurrir en pérdidas por no contar con suficiente liquidez; ahora bien, Gaytán (2018) indica que:

El riesgo de liquidez lo podemos definir como la pérdida potencial por la imposibilidad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales; por la venta anticipada y forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a las obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente. (p.125)

5. Riesgo Operativo

Rodríguez (2014) define el riesgo operativo como “la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos” (párr.1). Es decir, este tipo de riesgo (operativo u operacional) se basa en errores de sistemas, humanos, naturales o de procesos que puedan afectar el quehacer diario de cualquier entidad o que puedan retrasar las operaciones que se realizan normalmente en las empresas.

6. Riesgo Legal

De acuerdo con Gaytán (2018), este riesgo “es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que las instituciones llevan a cabo” (p.126). Así pues, este riesgo se relaciona con las políticas legales impuestas por los diferentes países y que, además, deben ser acatadas, ya que si son ignoradas, esto podría llevar a incurrir en problemas mayores e ilícitos.

2.9 Inventarios

2.9.1 Definición de Inventario

El inventario se define como “el conjunto de artículos o mercancías que se acumulan en el almacén pendientes de ser utilizados en el proceso productivo o comercializados.” (García, 2017, párr.1), es decir este concepto resulta importante porque le indica a la empresa cuántos productos hay y evita la falta de ellos para mantener a los clientes satisfechos.

Además, el inventario es la cuenta de mayor importancia, porque las compañías generan sus utilidades debido a la comercialización de los productos que tienen de inventario, por lo

que es necesario identificar, correctamente, la cantidad que se encuentra disponible, ya que esto puede generar mayores costos.

2.9.2 Objetivo del Control Interno en los Inventarios

El control interno en los inventarios es realizado con el fin de tener una correcta gestión de estos desde el momento que llegan, que sean contados, facturados y acomodados hasta que son vendidos, además mantener un control interno de inventarios permite que la empresa tenga un balance adecuado en las existencias y esto evita:

- Perder una venta por no tener suficiente inventario para completar un pedido. Los problemas constantes de inventario pueden llevar a los clientes a otros proveedores. Por el contrario, cuando se hace una adecuada gestión de inventarios en la empresa se puede brindar un mejor servicio al cliente.
- Desconocer qué productos se venden más y cuáles menos. También ayuda a comprender mejor qué es lo que se está vendiendo y qué no. De esta forma puede evitarse que el exceso de inventario ocupe innecesariamente espacio en los almacenes. Demasiado inventario puede desencadenar pérdidas de ganancias, ya sea que un producto caduque, se dañe o salga de temporada. (Ekon, 2019, párr.6)

2.9.3 Tipos de Inventario

Los inventarios se clasifican en cuatro tipos:

- Inventario de materia prima: Este tipo de inventario son suministros, materiales y productos que no han sido procesados.
- Inventario de productos en proceso: Son los que están en un proceso de transformación para convertirse en un producto nuevo.
- Inventario de productos terminados: Son los productos terminados listos para la comercialización, los cuales ya fueron transformados.
- Inventario de mercancías: Son los que se compran para comercializar sin realizar ningún proceso.

En el presente trabajo, el inventario utilizado es clasificado como inventario de mercancías, porque la compañía Repuestos Núñez se dedica a la compra y reventa de repuestos para los vehículos, sin realizar ningún tipo de proceso.

2.9.4 Gestión de Inventario

Arenal (2020) indica que la gestión de inventarios “es la capacidad y organización de tener controlada la cantidad física e informática de cada producto en un momento determinado” (p.8), por lo tanto, es necesario que todas las entidades lleven un control en sus inventarios, con el fin de lograr una regulación para que las entradas y salidas sean lo más equitativas posibles, evitando así la acumulación de los productos.

2.9.5 Control en la Gestión de Inventarios

El manejo y control del inventario es importante porque con una buena gestión del proceso se puede tomar decisiones respecto a su almacenamiento, el costo que genera el exceso o faltante de inventario, además de manejar la cantidad que se quiere disponible para su venta y tener un buen servicio al cliente con la disponibilidad de producto.

Castro (2014) indica que un control de inventarios es “el mecanismo (proceso) a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto” (párr.5), es decir, si no se cuenta con un correcto control en la gestión de los inventarios se puede incurrir en gastos innecesarios, que podrían haber sido evitados.

2.9.6 Actividades de Control para la Gestión de Inventarios

Algunas medidas de control interno que pueden implementarse en los inventarios son:

1. Revisión de la existencia física y el inventario del sistema
2. Boletas de entrega y retiros de mercancías
3. Rotación del inventario
4. Control de costos
5. Estimación para desecho de inventario
6. Boletas de devolución de inventarios o notas de crédito.

2.9.7 Análisis Administrativo de la Gestión de Inventarios

El análisis administrativo orientado a la gestión de inventarios involucra conocer a fondo las actividades, debilidades e impedimentos que genera el descontrol en ellos, para reivindicar el orden que debe tener y las acciones por aplicar.

Algunos de los análisis utilizados para estimular el control de la gestión del inventario son comparar la existencia del sistema con conteos físicos, revisión de la capacidad de almacenamiento, cantidad mínima de inventario y la medición de su rotación.

La importancia del análisis de la gestión de inventarios es poder utilizar todos los recursos disponibles de la compañía y lograr optimizarlos, con el fin de mejorar la gestión, la eficiencia y la preferencia de la demanda.

2.10 Cuentas por Cobrar

2.10.1 Definición de Cuentas por Cobrar

Una cuenta por cobrar se puede definir como: “Conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa” (Marco, 2019, párr.2).

Con respecto a lo anterior, el derecho al que hace referencia el autor debe recuperarse para que la compañía siga la actividad diaria. Ante esta situación, debe conocerse la capacidad de pago del cliente y la capacidad de crédito de la compañía.

2.10.2 Capacidad de Pago

La capacidad de pago del cliente es, según Coll (2016), “Un indicador que trata de medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para incumplir sus obligaciones financieras con un acreedor” (párr.1).

Lo anterior ayuda a realizar un análisis de cada cliente, para conocer la probabilidad del cumplimiento del pago o bien, y la incapacidad de pago, para la toma de decisiones.

2.10.3 Capacidad de Dar Crédito

La capacidad para dar crédito en la compañía consiste en poder sostener las obligaciones sin el perjuicio de verse afectado. Considerar la capacidad de crédito es muy importante para obtener un límite que no afecte la liquidez, ya que se está dando capital y recursos del trabajo.

La capacidad para dar crédito, según Circulante (2018), es cuando: “La empresa financia sus clientes, dándoles facilidades de pago con el fin de que esa “inversión” redunde en un incremento de las ventas y, por tanto, de la facturación” (párr.2).

2.10.4 Objetivo del Control Interno en las Cuentas por Cobrar

El objetivo de realizar un control interno en las cuentas por cobrar es conocer qué procesos realiza la empresa y cuáles no, para implementar nuevas formas de gestión, garantizar mayores ventas y ganar clientes al tener un orden superior y facilidad de crédito.

2.10.5 Medidas de Control Interno para las Cuentas por Cobrar

Las medidas de control interno para las cuentas por cobrar, según Silva (2019), son:

- Políticas de cobranza
- Registrar las compras y pagos en la cuenta individual de los clientes
- Hacer periódicamente un análisis de las cuentas
- Controlar la concesión de créditos
- Establecer un periodo de cobranza
- Hacer una estimación de cuentas incobrables
- Analizar si es adecuado realizar descuentos por pronto pago
- Cobro de intereses por morosidad de pago
- Estar atento a la facturación y entrega
- Hacer uso de sistemas automatizados para la administración de la cartera de clientes (p.3).

Para tener una adecuada gestión de las cuentas por cobrar de una empresa hay que realizar un control interno de sus clientes, documentos por cobrar, funcionarios y empleados, anticipos a proveedores, intereses por cobrar, entre otros (Silva, 2019).

2.11 Cuentas por Pagar

2.11.1 Definición de Cuentas por Pagar

El concepto de cuentas por pagar, como lo menciona la Enciclopedia Económica (2019), es:

Las cuentas por pagar son deudas que posee una empresa a sus acreedores y proveedores, como resultado de la adquisición de bienes y servicios.

En otras palabras, consisten en una obligación (deuda) que posee una empresa relacionada con su actividad económica. Estos tipos de obligaciones son créditos por la compra de materiales e insumos, que no están vinculados a entidades bancarias. (párr.1-2)

Por lo tanto, entender este concepto es de suma importancia, porque va ligado con el orden que se debe llevar en cualquier empresa, principalmente en las deudas con los proveedores, es decir, si las personas llevan un adecuado control en las cuentas por pagar el negocio puede surgir de manera más eficaz, evitando una acumulación de deudas, el retraso de los pagos y así mismo ayuda a preparar con anticipación el dinero correspondiente a cancelar por la compra de los productos.

2.11.2 Objetivo del Control Interno en las Cuentas por Pagar

El objetivo del control interno en las cuentas por pagar es realizado con el fin de tener un mayor orden en las obligaciones contraídas por la empresa y así garantizar que estas sean canceladas en el momento más conveniente, que no le vaya a provocar consecuencias a la entidad como retrasos, también esto va a generar armonía con los proveedores al cancelaras a tiempo y conservar buena imagen.

2.11.3 Medidas de Control Interno para las Cuentas por Pagar

Las medidas de control interno para las cuentas por pagar, según González (2021), son:

- Deben separarse las funciones de recepción en el almacén, de autorización del pago y de firma del cheque para su liquidación.
- Es preciso conciliar periódicamente los importes recibidos y pendientes de pago según controles contables, con los de los suministradores.

- Deben elaborarse expedientes de pago por proveedores contentivos de cada factura, su correspondiente informe de recepción (cuando proceda) y el cheque o referencia del pago, cancelando las facturas con el cuño de “Pagado”.
- Es preciso mantener al día los Submayores de Cuentas por Pagar, los de Cuentas por Pagar Diversas y no presentar saldos envejecidos.
- Las Cuentas por Pagar a Proveedores y las Diversas deben desglosarse por cada factura recibida y cada pago efectuado; así como por edades y analizarse por el Consejo de Dirección.
- Las devoluciones y reclamaciones efectuadas a suministradores deben controlarse para garantizar que los pagos se realicen por lo realmente recibido.
- Mensualmente debe verificarse que la suma de los saldos de todos los Submayores de las Cuentas por Pagar coincidan con los de las cuentas de control correspondientes. (párr.5-11)

2.11.4 Descuentos por Pronto Pago

El descuento por pronto pago es una técnica que utilizan las compañías para recuperar la liquidez, muchos clientes lo observan como beneficio o incentivo por pagar anticipadamente.

Para que el descuento por pronto pago funcione debe existir un acuerdo entre el acreedor y el prestatario, el fin principal es que el proveedor obtenga efectivo a corto plazo y su probabilidad de incobrable disminuya. Por otro lado, el cliente recibe el crédito a corto plazo y un descuento por pronto pago con el compromiso de su pago en la fecha acordada.

2.12 COSO

2.12.1 Definición de COSO

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EE. UU., para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude (AEC, 2019, párr.1).

2.12.2 COSO 1

El COSO I es el documento principal de la institución que contiene las directrices para la implementación, especifica qué es el control y la gestión del control interno, y en él abarca

los cinco componentes del control interno del cual se deriva la necesidad de crear el COSO II y COSO III.

El COSO I promueve generar seguridad en la compañía y posee los siguientes cinco principios:

1. Ambiente de control: Integridad y ética en el entorno empresarial
2. Principio de establecimiento de riesgos: Establece los riesgos potenciales que pueden dificultar el alcance de los objetivos.
3. Actividades de control: Implementan el control de acuerdo con las políticas o crean nuevas directrices. Determina las etapas del procedimiento.
4. Principio de información y comunicación: La empresa comunica sus deficiencias para recibir recomendaciones.
5. Monitoreo: La compañía realiza la aplicación de pruebas para verificar el cumplimiento de los componentes del control.

El cumplimiento de los principios de control interno establece que la compañía es sólida en su estructura y ética, por lo que el monitoreo es importante para verificar los procesos que se debilitan con el tiempo y volverlos eficaces

2.12.3 COSO 2

El COSO II, contiene un marco conceptual que abarca ocho componentes:

1. Ambiente interno
2. Establecimientos de objetivos
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de riesgos
5. Respuesta al riesgo
6. Actividades de control
7. Información y comunicación
8. Monitoreo.

A diferencia del COSO I, este agrega cuatro componentes más, resaltando la importancia de detectar los posibles riesgos y establecer respuestas ante el riesgo, además de alinear el riesgo al alcance de los objetivos.

2.12.4 COSO 3

El marco integrado de control interno COSO III propone que las compañías tengan en práctica un control interno efectivo, con cinco componentes que, aportan 17 principios enfocados en el control interno, a saber:

- Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

- Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

- Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información relevante

- Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

- Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias. (Auditool, párr.3, 2016)

2.12.5 Beneficios de Utilizar el Estándar COSO en las Organizaciones

Algunos de los beneficios de utilizar el estándar COSO en las organizaciones son:

- Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.
- Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados.
- Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad.
- Mejora la comunicación en la organización.
- Mejora el control interno de la organización. (AEC, 2019, párr.12)

2.13 NIIF para pymes

2.13.1 Definición de NIIF para pymes

Las NIIF para las PYMES establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También, pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen, principalmente en sectores industriales específicos. Las NIIF se basan en un Marco Conceptual, el cual se refiere a los conceptos presentados dentro de los estados financieros con propósito de información general. (NIC NIIF, s.f., párr.2)

Con respecto a lo anterior, la NIIF para pymes fue creada para minimizar el incumplimiento de los objetivos, corrupción y fraudes, para así obtener mayor transparencia

en la elaboración de los documentos siguiendo políticas contables y logrando eficiencia en los procedimientos que se realizan en las diversas empresas.

2.13.2 Módulos 11 y 12: Instrumentos Financieros Básicos y Otros Temas Relacionados con los Instrumentos Financieros

Alcance

La Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos y la Sección 12 Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros tratan del reconocimiento, baja en cuentas, medición e información a revelar de los instrumentos financieros (activos financieros y pasivos financieros). La Sección 11 se aplica a los instrumentos financieros básicos y es relevante para todas las entidades. La Sección 12 se aplica a otros instrumentos financieros y transacciones más complejas. Si una entidad solo realiza transacciones de instrumentos financieros básicos, la Sección 12 no le será de aplicación. Sin embargo, incluso las entidades que solo tienen instrumentos financieros básicos considerarán el alcance de la Sección 12 para asegurarse de que están exentas. (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2009, p.59)

2.13.3 Módulo 13: Inventarios

Alcance

Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Inventarios son activos:

- (a) mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2009, p.81)

CAPÍTULO 3

Marco Metodológico

En este capítulo se encuentra el marco metodológico, donde se explica el diseño, enfoque y tipo de investigación que se abordará, así mismo se menciona la muestra que será recolectada y el tipo de técnica e instrumentos que se aplicarán para recolectar los datos.

El marco metodológico, según Balestrini (2006) “Es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos[...]” (p.125).

A continuación, se muestra la estrategia metodológica propuesta para el desarrollo de la investigación:

3.1 Tipo y Enfoque de Investigación

3.1.1 Enfoque

Para la investigación se utilizará el enfoque mixto, es decir, datos cuantitativos y cualitativos, ya que de acuerdo con los objetivos y variables de este trabajo, lo que se busca es recolectar la información cualitativa para describirla y, así mismo, se deben determinar algunos costos con respecto a los inventarios, para llevar a cabo el objetivo planteado, lo que convierte la investigación en un enfoque mixto.

Por su parte, Hernández y Mendoza (2018) indican que el enfoque mixto:

Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.612)

3.1.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de carácter descriptivo y documental.

Es de carácter descriptivo ya que esta investigación busca describir las situaciones en las que incurre la empresa, para así elaborar una propuesta para la gestión de los inventarios,

cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Bernal (2010) indica que “[...]una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p.113).

Este tipo se relaciona bastante con la investigación por desarrollar, ya que se pretende describir todas las situaciones encontradas a la hora de aplicar los instrumentos de recolección y al realizar la observación de los procesos que conllevan los inventarios, las cuentas por cobrar y pagar, de acuerdo con Bernal (2010) “En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera(...)” (p.113).

Por su parte, también se enfoca en lo documental debido a que la investigación por desarrollar busca revisar la documentación relacionada con los inventarios, cuentas por pagar y cobrar, para encontrar insuficiencias o detalles que puedan estar afectando esos procedimientos.

Además, Urbano y Yuni (2014) se refieren a este tipo de investigación como:

La investigación documental, a través de la observación y el análisis de la “documentación” nos permite volver la mirada hacia un tiempo pasado para de este modo comprender e interpretar una realidad actual (sincrónica) a la luz de acontecimientos pasados que han sido los antecedentes que han derivado en los consecuentes de situaciones, acontecimientos y procesos de una realidad determinada. (p.100)

3.1.3 Diseño

El diseño empleado en este trabajo es el anidado concurrente del modelo dominante (DIAC), según Hernández y Mendoza (2018):

En el diseño anidado concurrente recabas simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos [...]. Pero su diferencia con el diseño de triangulación concurrente reside en que un método predominante guía el proyecto (pudiendo ser este cuantitativo o cualitativo). El método que posee menor prioridad es anidado o insertado dentro del que se considera central. (p.641)

Se seleccionó este diseño debido a que las variables presentes en la investigación son cualitativas, haciendo excepción de una, que es considerada cuantitativa, donde la segunda ayudará a obtener mayor visión del problema establecido, como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Este diseño suele proporcionarte una visión más amplia del fenómeno estudiado que si usaras un solo enfoque” (p.559).

3.2 Fuentes de Información

Las fuentes de información son todos los datos que se necesitan recopilar con el fin de cumplir el objetivo de la investigación, aproximándose lo más posible a la realidad de lo que está sucediendo. “Son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado y, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados” (Miranda, 2008, p.2).

3.2.1 Fuentes Primarias

Este tipo de fuentes recaba información original, es decir, sin ser procesada todavía, dentro de este tipo de fuentes se encuentran los artículos científicos, libros, revistas y demás. “Estas fuentes contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa” (Miranda, 2008, p.2).

Para la presente investigación se requieren las siguientes fuentes primarias:

Fuentes Humanas

Se hará uso de las fuentes primarias humanas como lo es la aplicación de cuestionarios de control interno, tabla de observación y matriz de evaluación de procedimientos. La información va a ser suministrada por el personal de la pyme Repuestos Automotrices Núñez, algunas de estas fuentes son:

- Evelyn Núñez Villalobos
- José Manuel Núñez Salas
- Leonel Núñez Ugalde
- José Miguel Núñez Ugalde

3.2.2 Fuentes Secundarias

Este tipo de fuentes “son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos” (Miranda, 2008, p.2). Se puede decir que este tipo de fuentes se derivan de las fuentes primarias.

Las fuentes secundarias que se utilizarán para el desarrollo del presente proyecto serán los libros de control interno de cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, también se hará uso de libros de auditoría y de gestión de las mismas cuentas.

3.3 Sujetos de la Investigación

Los sujetos de la investigación corresponden al personal al que se le aplicarán los instrumentos de recolección, como lo son cuestionarios, los cuales se van aplicar dentro de la pyme al siguiente personal:

- Gerencia o dueño de la entidad
- Recepción de mercadería y encargados
- Control interno de inventarios.

3.4 Definición de la Población Meta

3.4.1 Universo, Población y Muestra

En este apartado se encuentran las características del universo, población y muestreo que se tomarán como referencia para llevar a cabo la investigación.

Universo

El universo está constituido por todos los elementos a estudiar, cualitativos y cuantitativos, dentro del proyecto en investigación.

Población

El autor Bernal 2010 (citado en Jany, 1994, p.48) indica que la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”, o bien, unidad de análisis” (p.164).

En la compañía Repuestos Automotrices Núñez, para el desarrollo de la investigación, se tomará como población aquellos procedimientos que se llevan a cabo en los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar y que, así mismo, permiten su funcionamiento.

Muestra

Por su parte, Pita y Pértega (2001), se refieren a la muestra como: el conjunto menor de individuos (subconjunto de la población accesible y limitado sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población). El individuo es cada uno de los componentes de la población y la muestra. La muestra debe ser representativa de la población y con ello queremos decir que cualquier individuo de la población en estudio debe haber tenido la misma probabilidad de ser elegido. (párr.4)

El presente trabajo tiene un enfoque mixto, por lo cual se optó por realizar un tipo de muestreo no probabilístico, como se menciona en el siguiente párrafo:

3.4.2 Muestreo No Probabilístico

Se seleccionó este tipo de muestreo ya que no se utilizarán todos los datos correspondientes a los diferentes procesos, sino que se escogerán los más importantes, de acuerdo con las necesidades y características de la población, es decir, que sean de mayor interés para alcanzar el fin que se desea en la investigación. Como lo indica Vara (2012), “Este muestreo no se basa en el principio de la equi-probabilidad. Son técnicas que siguen otros criterios de selección (conocimientos del investigador, economía, comodidad, alcance, etc.); procurando que la muestra obtenida sea lo más representativa posible” (p.225).

Se hará uso del muestreo no probabilístico incidental, debido a que se seleccionarán los procedimientos considerados más convenientes para llevar a cabo la investigación; en ese sentido:

La selección incidental, en la cual el auditor selecciona la muestra sin recurrir a una técnica estructurada. Aunque no se utilice una técnica estructurada, el auditor evitará, no obstante, cualquier sesgo consciente o previsibilidad[...] y, en consecuencia, intentará asegurarse de que todos los

elementos de la población tengan posibilidad de ser seleccionados. (IASB, 2016-2017, p.560)

3.4.3 NIA 530

Para el siguiente trabajo se tomará en cuenta la Norma Internacional de Auditoría 530, la cual hace referencia al muestreo de auditoría estadístico y no estadístico, siendo que el alcance de esta norma:

[...] es de aplicación cuando el auditor ha decidido emplear el muestreo de auditoría en la realización de procedimientos de auditoría. Trata de la utilización por el auditor 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. (IASB, 2016-2017, p.543)

Por lo tanto, esta norma es de gran ayuda a la hora de determinar la muestra, así como los diferentes métodos por utilizar, porque proporciona una base razonable, la cual puede ser tomada como apoyo al momento de elegir el tipo de muestreo y en la obtención de los resultados.

3.5 Variables de la Investigación

Una variable es una característica que puede cambiar según las diferentes circunstancias que ocurran y que, además, se dividen en variables cuantitativas y cualitativas. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que una variable “es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (p.143)

3.5.1 Procedimiento

Definición Conceptual: Procedimiento, según lo indica Redacción (2021), se define como “La palabra procedimiento puede definirse como todo aquel método implementado guiado por una serie de pasos ordenados en forma secuencial y plenamente clasificados según se necesite, para lograr un fin determinado o poder ejecutar algo en particular” (párr.1).

Definición Operacional: De acuerdo con la definición mencionada en el párrafo anterior, los procedimientos se pueden definir como un orden cronológico de todos aquellos

pasos que se llevaron a cabo para realizar una determinada actividad, es decir, es el proceso en el cual se incurrió para llegar al objetivo.

Definición Instrumental: Será representada por medio de una tabla de observación, flujograma de procesos y matriz de evaluación de procedimientos.

3.5.2 Control

Definición Conceptual: Mantilla (2018) se refiere al control como:

Un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (p.4)

Definición Operacional: El control es un sistema de procedimientos que proporcionan a la empresa una mayor facilidad en el logro de los objetivos y metas propuestos y que, además, sirve para optimizar los diferentes procesos.

Definición Instrumental: La información será recopilada por medio de un cuestionario de control interno, el cual será aplicado al personal de la empresa con el fin de mostrar las respuestas en gráficos, además, para las actividades de control se utilizará la observación y se aplicará una lista de verificación para recolectar la información.

3.5.3 Gestión

Definición Conceptual: Según Westreicher (2020), la gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo (párr.1).

Definición Operacional: La gestión es un conjunto de procesos que se realizan para llevar un mayor orden en diferentes actividades.

Definición Instrumental: Con respecto al instrumento, se aplicará una lista de verificación de las buenas prácticas.

3.5.4 Propuesta

Definición Conceptual: Roncario (2018) indica que la propuesta:

Es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. (párr.2)

Definición Operacional: Es el resultado o un instrumento que sirve de apoyo para la organización, ya que puede agilizar la gestión en diferentes actividades de la empresa.

Definición Instrumental: El instrumento será el documento empleado a la institución con la propuesta brindada.

3.6. Indicadores

Para llevar a cabo el trabajo se seleccionaron diferentes indicadores que serán de gran apoyo y que corresponden a: Nivel de cumplimiento, eficacia, impacto y frecuencia, comprensión de la descripción, además de la composición del flujograma y la cantidad y calidad de los anexos.

3.7 Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

3.7.1 Técnicas

Para el desarrollo de la investigación se hace uso de diferentes técnicas para la recolección de la información, Urbano y Yuni (2014) indican que “el concepto de técnica hace referencia a los procedimientos o formas de realizar las distintas actividades en una forma estandarizada[...]” (p.29). Por ende, se puede decir que los instrumentos son aquellos métodos con los cuales se pretende la recolección de la información necesaria para llevar a cabo la investigación o aquellos datos más relevantes donde se debe dar mayor énfasis.

Observación

Según Bernal (2006), “la observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado[...]” (p.177). Por lo tanto, se realizará una observación en la empresa con el fin de verificar el procedimiento que realiza la entidad para llevar un control en sus inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

También, se realizará observación del ambiente físico con respecto al tamaño, distribución que realizan en sus inventarios, accesos que tienen; incluyendo el ambiente social y humano, los procedimientos que utilizan en sus actividades y los artefactos que usan.

Revisión Documental

Se hará una revisión documental en la entidad con el fin de recabar información que sea de utilidad respecto al objetivo de estudio. La revisión documental es “una técnica de observación complementaria, en el caso de un registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacer una idea del desarrollo y características de los procesos y también la información que se confirma o pone en duda” (Méndez, 2010, párr.1).

Matriz de Evaluación de Procedimientos

La matriz de evaluación se utilizará para evaluar los procesos y desempeños de las áreas de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. La matriz es conocida como rúbrica e instrumento de evaluación que recolecta información para la toma de decisiones; por ende, López (2007) la define como “una estrategia de evaluación alternativa, generada a través de un listado (por medio de una matriz), de un conjunto de criterios específicos y fundamentales que permiten valorar el aprendizaje, los conocimientos y/o las competencias[...]” (párr.1). Así mismo, el diseño de la matriz de evaluación hace referencia a las acciones aplicadas desde el inicio del proceso hasta los resultados finales.

3.7.2 Instrumentos

Con el fin de recabar información y obtener datos más precisos de la empresa, se aplicarán algunos instrumentos al personal y a la empresa. Los instrumentos son definidos por Hernández, Indacochea, Moreno, Placencia, Quimis y Ramos (2018) como “el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información[...]” (p.94).

Cuestionario de Control Interno

El cuestionario de control interno, según lo indica Peralta (2014) “Es el punto de partida para llevar a cabo los procedimientos de auditoría, en donde el auditor obtiene una guía al momento de realizar pruebas sustantivas y de cumplimiento” (p.1).

Por lo tanto, se elaborará un cuestionario de control interno con el fin de aplicarlo a los empleados de la empresa, para así identificar a cuáles áreas se les brindará mayor enfoque ya

que podrían necesitar una mejora, cada pregunta que se realizará con este instrumento será considerando el control interno y cada uno de sus componentes, ya sean aplicados o no por la pyme Repuestos Automotrices Núñez.

Además, según el autor Venegas (2017):

El cuestionario de control interno es un documento base para el diagnóstico del sistema de control interno vigente en la empresa que se somete a la revisión de una auditoría y su aplicación es de primordial importancia para que él profesional que realiza el examen pueda determinar con cierta claridad, la profundidad y extensión que deberá aplicar en cada una de las pruebas. (Apéndice N°1)

Lista de Verificación

Se realizará una lista de verificación donde se harán observaciones de diversos temas de inventario, cuentas por cobrar y cuentas por pagar; EALDE (2020) indica que la lista de verificación de auditoría “Se trata de un documento de ayuda, que facilitará la gestión del tiempo, la toma de muestras y el registro de las evidencias para la determinación de los hallazgos” (párr.2), por tanto, lo que se busca al realizar este instrumento es tener un mayor control de la empresa, respecto a sus actividades, cumplimiento de los procesos, frecuencia procedimientos, eficiencia, hallazgos, entre otros aspectos que permitan conocer más a fondo a Repuestos Núñez.

Diagrama de Procesos o Flujograma

Se realizará un flujograma de procesos, también conocido como diagrama de flujo, el cual es definido por Aguilar (2011) como:

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. (p.2)

Estos diagramas guían con respecto los pasos o procedimientos que se deben seguir para ejecutar una función específica, asimismo evitan que se salte algún paso importante, ya que en ellos se encuentra clasificado con detalle el orden de los procesos que se llevan a cabo

dentro de la empresa, por lo que son de gran ayuda para la compañía, porque son utilizados con el fin de identificar los procesos y puntos de control en el diagnóstico.

Como lo indica Rus (2020), “Un flujograma o diagrama de flujo consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades por medio de símbolos” (párr.1).

Según lo detallado en el párrafo 34 de la Norma de Auditoría N°5 del PCAOB (NA 5), los objetivos de estos procedimientos son:

- Entender el flujo de transacciones relacionado con las aseveraciones relevantes, incluyendo cómo estas transacciones son iniciadas, autorizadas, procesadas y registradas;
- Verificar que el auditor ha identificado los puntos dentro de los procesos de la entidad en los que pudiera surgir un error (incluyendo un error debido a fraude) que, individualmente o en combinación con otros errores, sería material;
- Identificar los controles que la administración ha implementado para tratar estos errores potenciales; e
- Identificar los controles que la gerencia ha implementado sobre la prevención o detección oportuna de la adquisición, el uso o la venta de activos de la entidad que pudieran generar un error material de los estados financieros. (Auditool, 2017, párr.1-5)

Ventajas

Algunas de las ventajas de los flujogramas son:

- Brindan la información del proceso, desde el inicio hasta su fin.
- Se puede analizar los puntos donde existe algún problema y tomar las decisiones para solucionar.
- Los colaboradores comprenden sus funciones (donde inicia y termina su responsabilidad).
- Permite realizar mejoras en los procesos o reducir el tiempo de espera, producción, etc. (Rus, 2020)

3.8 Validación de la Información

La validación de datos en la investigación se realizará por medio de la técnica de triangulación de la información, la cual contiene varios datos de los instrumentos aplicados para aumentar la validez de los resultados y mostrar fiabilidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) mencionan que “Al hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección, se le denomina triangulación de datos” (p.623). Esta técnica aprueba los resultados y disminuye la probabilidad de sesgo.

Por lo tanto, se aplicará la triangulación entendiendo la técnica como una verificación de los resultados, con el fin de elaborar las propuestas más adecuadas para la implementación en la compañía Repuestos Núñez.

3.9 Matriz de Operacionalización de Variables

Objetivo General: Diseñar una propuesta para el fortalecimiento del manejo de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, mediante un análisis administrativo en la empresa Repuestos Núñez, en Poás de Alajuela, durante el año 2021.

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Definición Instrumental	Preguntas Generadoras
1- Describir los procedimientos utilizados en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa.	Procedimiento	Los procedimientos son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar -más que para pensar- que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades. (Cannice, Koontz y Weihrich, 2017, p.150)	Se pueden definir como un orden cronológico de todos aquellos pasos que se llevaron a cabo para realizar una determinada actividad, es decir, es el proceso en el cual se incurrió para llegar al objetivo.	Inventarios Cuentas por cobrar Cuentas por pagar		Calidad de la descripción Nivel de exactitud del flujograma con el procedimiento Cantidad y calidad de anexos	Tabla de observación (Bitácora) Matriz de Evaluación de los Procedimientos Flujograma de procesos	¿Qué procedimientos utiliza la empresa para las operaciones con proveedores, clientes y los inventarios de repuestos?

<p>2- Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Núñez.</p>	<p>Control</p>	<p>COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (Mantilla, 2018, p.4)</p>	<p>El control es un sistema de procedimientos que proporciona a la empresa una mayor facilidad en el logro de los objetivos y metas propuestos y que además sirve para optimizar los diferentes procesos.</p>	<p>1- Ambiente de control 2- Evaluación de riesgos 3- Actividades de control 4- Información y comunicación 5- Supervisión y Monitoreo</p>	<p>Principios</p>	<p>1- Nivel de Cumplimiento 2- Nivel de impacto y frecuencia 3- Nivel de cumplimiento 4- Nivel de eficacia 5- Nivel de cumplimiento</p>	<p>Lista de Verificación- (<i>Check List</i>) Cuestionario de control interno Observación (para actividades de control)</p>	<p>¿Cuál es el control interno implementado por la compañía para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar?</p>
---	----------------	---	---	---	-------------------	---	---	---

<p>3- Seleccionar los controles adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa</p> <p>Repuestos Automotrices Núñez.</p>	<p>Gestión</p>	<p>La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (Westreicher, 2020, párr.1)</p>	<p>Conjunto de procesos que se realizan para llevar un mayor orden en diferentes actividades.</p>	<p>Buenas prácticas</p>		<p>Nivel de eficacia</p>	<p>Lista de verificación de las buenas prácticas</p>	<p>¿Cuáles controles serían los más adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y pagar en esta empresa?</p>
<p>4- Realizar una propuesta para el fortalecimiento en la gestión de los inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa</p> <p>Repuestos Automotrices Núñez.</p>	<p>Propuesta</p>	<p>Es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de</p>	<p>Es el resultado o un instrumento que sirve de apoyo para la organización, ya que puede agilizar la gestión en diferentes actividades de la empresa.</p>			<p>Documento formulado</p>	<p>Documento de la propuesta</p>	<p>¿Qué recomendaciones pueden fortalecer el control en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar?</p>

		cualquier organización. (Roncancio, 2018, párr.2)						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

CAPÍTULO 4

Presentación y Análisis de los Resultados

4.1 Análisis de los Instrumentos

4.1.1 Bitácora de Observación

El instrumento bitácora de observación del objetivo 1 se aplicó en la compañía Repuestos Automotrices Núñez para conocer las funciones realizadas por los colaboradores, así mismo conocer si existe la separación de funciones que vele y resguarde el control interno aplicado por la compañía, cabe destacar que esta entidad no posee un manual descriptivo de puestos.

En las siguientes tablas se aprecia el nombre del colaborador, puesto de trabajo y el código utilizado en el instrumento:

Tabla 1. Funciones realizadas por el propietario de la compañía.

NOMBRE DEL COLABORADOR	PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO
JMNS	Propietario	1
FUNCIONES		
Responsabilidades - Cuentas por cobrar	NINGUNA	
Responsabilidades - Cuentas por pagar		
Responsabilidades - Inventario en existencia		

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

De acuerdo con la Tabla 1, las actividades están distribuidas en cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, por lo que esta tabla muestra que la participación del propietario de la compañía es nula respecto a las cuentas en las que se realiza la investigación.

Tabla 2. Funciones realizadas por el encargado de repuestos de la compañía.

NOMBRE DEL COLABORADOR	PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO
JMNU	Encargado de Repuestos	2
FUNCIONES		
Responsabilidades - Cuentas por cobrar	<p>Autoriza la apertura del crédito</p> <p>Verifica la actualización de datos de contacto del cliente</p> <p>Encargado de realizar los cobros</p> <p>Registra las facturas al sistema</p> <p>Supervisa que se realice la función del cobro</p> <p>Autoriza la eliminación de las cuentas incobrables</p> <p>Establece el límite de los créditos</p> <p>Verifica que el límite de crédito de los clientes no se sobrepase</p>	
Responsabilidades - Cuentas por pagar	<p>Aprueba las compras a proveedores</p> <p>Revisa las proformas de compra</p> <p>Recibe y firma las compras</p> <p>Recibe los estados mensuales de los proveedores</p> <p>Aprueba el pago a proveedores</p>	
Responsabilidades - Inventario en existencia	<p>Recibe el ingreso de mercaderías</p> <p>Es el responsable de la custodia del inventario</p> <p>Determina el inventario obsoleto o de desecho</p> <p>Registra el ingreso y salida de mercaderías</p> <p>Realiza el recuento de existencias</p>	

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Como se puede observar en la Tabla 2, relacionada con los puestos de trabajo y actividades que realiza cada uno, se ve reflejado que el encargado de repuestos es el colaborador que más funciones realiza en la compañía, es decir, ejecuta labores consecutivas del proceso, de inicio a fin, para las cuentas por cobrar, cuentas por pagar y gestión de inventarios.

El colaborador código 2, para las cuentas por cobrar, es el encargado de todo el proceso y es la persona con más autoridad en la compañía, lo que puede comprometer la independencia de las funciones respecto al control interno.

Se verifica que el mismo colaborador realiza actividades que podrían considerarse incompatibles entre sí, como: ceder créditos, establecer límites de crédito, realizar la labor de cobro, registrar las facturas y autorizar la eliminación de cuentas incobrables, ya que según lo observado, no recibe supervisión directa.

Un colaborador no debería ceder créditos, establecer límites de crédito, realizar la labor de cobro, registrar las facturas y autorizar la eliminación de cuentas incobrables si no existe alguien que lo supervise.

En cuanto a las cuentas por pagar, se realiza el pedido en proforma, se recibe y verifica la cantidad del pedido, firma como responsable de recibir la mercadería, revisa los estados mensuales del proveedor y autoriza el pago.

En la gestión de inventarios es la persona que supervisa y custodia la mercadería, clasifica el inventario obsoleto o de desecho y realiza recuento de existencias junto con la asistente (colaborador 4).

Tabla 3. Funciones realizadas por el encargado de taller de la compañía.

NOMBRE DEL COLABORADOR	PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO
LNU	Encargado de Taller	3
FUNCIONES		
Responsabilidades - Cuentas por cobrar	Autoriza la apertura del crédito	
	Autoriza la eliminación de las cuentas incobrables	
	Establece el límite de los créditos	
Responsabilidades - Cuentas por pagar	Recibe y firma las compras	
Responsabilidades - Inventario en existencia	Recibe el ingreso de mercadería	
	Determina el inventario obsoleto o de desecho	

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Como se observa en la Tabla 3, las actividades realizadas por el encargado del taller son específicas,

Siguiendo con el análisis, en lo que respecta a las cuentas por cobrar, ejecuta la autorización de apertura de créditos y la autorización para eliminar las cuentas incobrables, establece el límite de crédito.

Por otra parte, de conformidad con lo observado, sus actividades en cuentas por pagar son menores, no obstante, están presentes, a saber, el recibido y firma de compras, siendo patentes actividades que, según las buenas prácticas, deben estar separadas.

Se determinó, también, sobre la gestión del inventario, que este colaborador solamente se encarga de recibir el ingreso de mercadería y determinar el inventario obsoleto, actividad que igualmente desarrolla el encargado de repuestos y el asistente administrativo (tablas 2 y 4 funciones realizadas por el encargado y asistente de repuestos), es decir, las funciones llevadas a cabo por este colaborador involucran las tres cuentas y se duplican con las de los otros.

Sin embargo, las funciones principales del colaborador código 3 se basan en el funcionamiento del taller y en la venta de repuestos, por lo que su participación es parcial.

Tabla 4. Funciones realizadas por el asistente administrativo de la compañía.

NOMBRE DEL COLABORADOR	PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO
EANV	Asistente Administrativo	4
FUNCIONES		
Responsabilidades - Cuentas por cobrar	Verifica la actualización de datos de contacto del cliente Registra las facturas al sistema Custodia las facturas físicas Compara el saldo del sistema contra las facturas físicas	
Responsabilidades - Cuentas por pagar	Recibe y firma las compras Recibe los estados mensuales de los proveedores Registra las facturas pendientes de pago Custodia las facturas físicas Revisa las fechas de vencimiento de facturas	
Responsabilidades - Inventario en existencia	Recibe el ingreso de mercaderías Es el responsable de la custodia del inventario Registra el ingreso y salida de mercaderías Realiza el recuento de existencias	

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

En relación con los puestos de trabajo se puede decir que el asistente administrativo lleva a cabo tareas segregadas en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar; sin embargo, en

la gestión del inventario en existencia realiza funciones consecutivas como el ingreso de mercancías, la custodia, el registro de salidas de inventario y el recuento de existencia, al igual que el encargado de repuestos, como se puede ver reflejado en la Tabla 2 (funciones realizadas por el encargado de repuestos).

Entre sus funciones en las cuentas por cobrar se refleja que es la encargada de mantener los datos actualizados en el sistema, entre ellos los clientes, el registro, la custodia de las facturas (copias y originales) y, además, verifica los montos del sistema contra factura, para ver si coinciden.

Asimismo, tiene autorización para recibir la mercadería y los estados de cuenta de los proveedores, también registra las facturas pendientes de pago y su fecha de vencimiento.

Es encargada de custodiar el inventario, realizar ingresos y salidas de mercadería, así como el recuento de inventario junto con el colaborador código 2.

Tabla 5. Funciones realizadas por el encargado de limpieza de la compañía.

NOMBRE DEL COLABORADOR	PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO
EVB	Encargada de Limpieza	5
FUNCIONES		
Responsabilidades - Cuentas por cobrar	NINGUNA	
Responsabilidades - Cuentas por pagar	NINGUNA	
Responsabilidades - Inventario en existencia	NINGUNA	

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

En cuanto a las responsabilidades distribuidas en cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, la encargada de la limpieza tiene una participación nula respecto a las cuentas en las que se realiza la investigación.

4.2 Inventarios

4.2.1 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 1

4.2.1.1 Matriz de Evaluación de los Procedimientos

Tabla 6. Matriz de Evaluación de los Procedimientos aplicados en la gestión de inventarios.

Matriz de Evaluación de los Procedimientos en la gestión de inventarios					
Criterio	Sí	No	N/A	Observación	
Hay un responsable para el control de inventarios	X				
Rotación en el inventario	X				
Registro de todos los ingresos y salidas de inventario		X			
Conteo físico de inventario		X			
Clasificación de las mercaderías obsoletas y de poco movimiento		X			
Se cede mercadería en consignación		X			
Mantiene un registro de la mercadería en consignación			X		
Mantiene el orden y limpieza en la bodega	X			Anexo n.º 9- Imagen 10	
Buenas condiciones físicas de la bodega	X			Anexo n.º 9- Imagen 10	

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

La empresa no lleva un control de la totalidad de entradas y salidas que se da en el inventario, por lo cual muchas veces no hay certeza de la cantidad de mercancías en existencia.

Cabe destacar que cuando se solicita nueva mercadería, esta es agregada al sistema de la empresa, pero hay mucho inventario obsoleto sin codificación que no ha sido ingresado al sistema, por ese motivo no hay seguridad de la cantidad total que se tiene de los productos, debido a que no se realizan conteos físicos, por lo que el control y gestión del inventario no son razonables. Por otra parte, las salidas de inventario, debido a ventas o retiros de bodega por obsolescencia, no son registradas, esto con la finalidad de aplicar la disminución correspondiente en la cantidad total de inventario disponible para la venta.

Al no realizar conteos físicos de los inventarios, se desconoce la cantidad de productos que se encuentran obsoletos y que son de poco movimiento, lo que incide en que se realizan pedidos de mercancías que aún hay disponibles y que son poco solicitadas, lo que provoca acumulación de lo que se encuentra en bodega.

Por otra parte, la empresa no cede mercadería en consignación, por consiguiente, la totalidad de los productos son únicamente vendidos por el local de Repuestos Automotrices Núñez.

Flujograma de Inventarios

Objetivo: Conocer cuál es el procedimiento de control interno utilizado en la empresa, responde al objetivo 1 “Describir los procedimientos utilizados en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa”.

En el flujograma (Anexo N°11) se observa cómo los funcionarios de la empresa realizan el proceso de gestión de los inventarios, se denota que no hay una persona establecida para llevar a cabo el proceso, se puede ver también en la Tabla 6 (matriz de evaluación de los procedimientos aplicados en los inventarios) y Tabla 7 (funciones de control interno para la gestión de inventarios) lo contradictorio de las respuestas obtenidas; debido a que en la Tabla 6 se puede observar que hay un responsable para bodegas, mientras que en la Tabla 7 la respuesta obtenida es que cumple parcialmente con tener una persona encargada de la bodega y esto es porque conforme va llegando la mercadería la persona que esté disponible es la que se hace cargo de ingresar el producto al sistema, de marcar el producto con el precio final y colocarlo en el estante correspondiente.

En algunas ocasiones sucede que el producto es ingresado al sistema, pero no es codificado antes de colocarlo en la bodega, lo cual representa un descontrol en las mercaderías disponibles para la venta, siendo que estas situaciones suceden porque no se tiene destinada únicamente una persona para el control de este proceso.

4.2.2 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 2

4.2.2.1 Lista de Verificación de Inventarios

El instrumento denominado como lista de verificación del objetivo 2, se aplicó con la finalidad de identificar el control interno de la compañía y conocer los procedimientos que utiliza la empresa en las operaciones con clientes, proveedores e inventarios de repuestos.

En la lista de verificación se analizaron los procedimientos de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. La sección de respuesta se clasificaba en “Cumple”, “No cumple”, “Cumple parcialmente” y “No aplica”, por lo tanto, para la elaboración del plan de mejora se orienta al análisis de los procedimientos que “No cumplen” o “Cumplen parcialmente”.

4.2.2.2 Análisis de Procedimientos de Inventarios

Tabla 7. Funciones de control interno para la gestión de inventarios.

Indicadores	Cumple	No Cumple	Cumple Parcialmente
Existe una persona encargada de la bodega			X
Los estantes se encuentran debidamente rotulados			X
El personal sabe la totalidad que tiene de cada producto		X	
El personal tiene una adecuada distribución de los productos en <i>stock</i>			X
Los productos tienen fácil acceso			X
Realiza un conteo físico de los inventarios disponibles mensualmente			X
Existe un sistema que contenga la totalidad de los productos disponibles			X
Existe una boleta específica para retirar mercadería de la bodega		X	
Cuentan con políticas sobre el manejo de inventarios		X	
Existe una sola persona establecida para recibir mercadería		X	
Hay restricción de acceso en las áreas de almacenaje			X

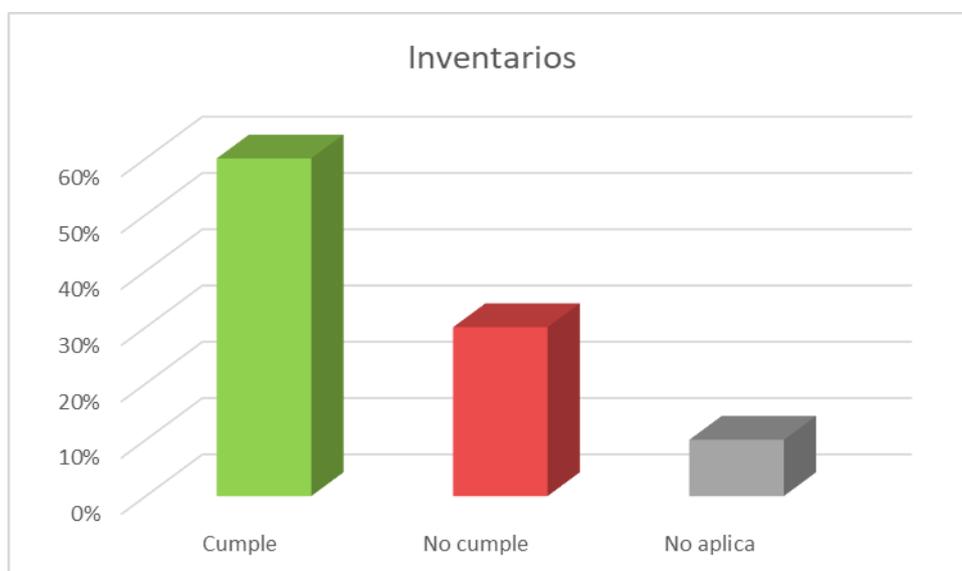
Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Lo anterior evidencia que el área de gestión de inventarios debe implementar nuevos controles y corregir algunos puntos importantes, como colocar a un responsable de la bodega, rotular todos los estantes para una mejor ubicación de los productos, realizar levantamiento de inventario periódicamente e incluir en el sistema la cantidad disponible de cada producto, crear una boleta que indique el producto despachado de bodega que disponga quién lo retiró (trabajador o clientes), crear una política de inventarios y restringir el acceso a bodega para particulares.

4.2.2.3 Análisis de los Cuestionarios de Control Interno de Inventarios

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario de control interno aplicado en el inventario:

Figura 1



Fuente: Elaboración propia con base en el cuestionario de control interno aplicado a los encargados de procesos.

Concerniente a los resultados obtenidos en la Figura 1, en relación con el control interno en los inventarios, se observó un cumplimiento del 60 % de los elementos evaluados, mientras que un 30 % no se está realizando y el 10 % restante no aplica.

Los resultados de los controles cumplidos en los inventarios muestran que al delegarle funciones al personal de la empresa sí se le da la autoridad suficiente para tomar decisiones

oportunas, además, se verifican los precios del negocio en comparación con los del mercado, para ofrecer precios competitivos respecto a las demás empresas, lo cual significa que estos son fijados basándose en la competencia y en la calidad para mantenerse al mismo margen.

Por otra parte, dentro de las actividades de control que no se están efectuando, se pudo determinar que la entidad no cuenta con una codificación en la totalidad de sus productos, por lo que en algunas ocasiones no se dan cuenta cuando hace falta mercancía, también suele suceder que, al no llevar ese control, se solicitan más productos de los necesarios.

Además, se observó que no se realiza una valoración periódica del inventario para conocer cuál es el valor real que la empresa tiene en mercancías disponibles; por su parte, la mitad de los procesos de control indican que los productos no son revisados en la bodega para verificar si cuentan con algún deterioro, ya que estos son revisados al momento de su venta.

Finalmente, los resultados evidencian que, en el 50 % de los casos, la empresa lleva un registro por escrito al momento de retirar un producto, esto debido a que algunas personas sí tienen conocimiento de esa documentación, lo que orienta al establecimiento de medidas para aumentar el control en los procesos.

4.2.2.4 Observaciones del Cuestionario de Inventarios

En cuanto a las observaciones del cuestionario de inventario aplicado a los colaboradores de la empresa Repuestos Automotrices Núñez, se evidenció que no se realizan capacitaciones al personal sobre el adecuado manejo de la gestión de los inventarios, lo que conlleva a que su mercancía no es controlada adecuadamente cuando se realiza la compra o la venta, pero cabe destacar que sí se lleva un monitoreo de la cantidad que entra o sale de la entidad por medio del sistema que utilizan.

Del mismo modo, dentro del personal hay incertidumbre de si la mercadería que se encuentra en la bodega cuenta con su respectiva codificación, cuando se genera una entrada o salida de productos, lo cual representa que algunos de los colaboradores sí realizan la codificación; no se cuenta con comunicación asertiva entre compañeros, lo que significa que no son conscientes de cuántos productos son vendidos y mantenidos para la venta, además de que algunos integrantes del personal no se encuentran seguros de si se realiza una valoración del inventario cada cierto tiempo.

De igual forma, no se lleva un registro por escrito y completo cuando se compra o vende mercadería, en vista de que algunas personas sí tienen conocimiento de esa documentación.

Por otra parte, algunos colaboradores desconocen el procedimiento para revisar la mercadería deteriorada, a fin de conocer su estado físico.

4.2.2.5 Observación de las Actividades de Control en Inventarios

Con base en el instrumento de observación aplicado se identificaron diversas actividades de control llevadas a cabo por los colaboradores de la empresa, donde se pretendió observar las operaciones de control interno para determinar su cumplimiento.

Por lo tanto, las actividades que involucran los inventarios fueron tomadas en cuenta para llevar a cabo la aplicación de este instrumento.

Tabla 8. Actividades de control interno en los inventarios.

Actividades de control interno	Actividades de control ejecutadas por la empresa
Se realiza orden de compra	No se realizan órdenes de compra, algunas veces por parte de los proveedores sí
Se verifica que la cantidad de inventario que ingresa sea igual a la que viene en la factura	Cada vez que ingresa mercadería se verifica que los repuestos escritos en la factura sean los mismos que se encuentran en la caja
Se verifica que la mercadería esté en óptimas condiciones para su venta	Siempre que se va a vender un repuesto se saca de su caja para revisarlo
Se realiza el ingreso de mercadería al sistema	Al ingresar mercadería nueva, inmediatamente se ingresa al sistema
Se realiza las salidas de inventario de la bodega	Las salidas de inventario se registran en su mayoría, a excepto de los productos más antiguos que no están registrados en el sistema
Se verifica el costo de la mercadería	El costo de la mercadería siempre es verificado con la factura

Se posee orden en la bodega para la rotación de repuestos	Los repuestos se encuentran debidamente acomodados en estantes
---	--

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Como se muestra en la Tabla 8, cuando se realiza algún tipo de compra no se emiten órdenes de compra, únicamente se realiza el pedido de los repuestos que se consideren necesarios o faltantes. En cuanto a las órdenes de compra, por parte de los proveedores, existe un único proveedor que realiza esas órdenes al momento de realizar algún pedido.

Tal y como se muestra en la matriz y evaluación de procedimientos, es decir, la Tabla 6 (matriz de evaluación de procedimientos en la gestión de inventarios) y la Tabla 7 (funciones de control interno para la gestión de inventario), así como la mostrada anteriormente, al momento de ingresar la mercadería, la caja se abre para corroborar que los productos anotados en la factura sean los mismos que vienen en la caja, así como las unidades; luego, esa mercadería es ingresada al sistema utilizado por la entidad donde se encuentra la mayoría de los productos disponibles; también se revisa que el costo anotado en la factura sea el que se encuentra en el programa; cabe destacar que a la hora de vender algún repuesto, dicho producto es abierto y revisado frente al cliente, para verificar que esté en las condiciones adecuadas para su venta.

Por su parte, cuando se realiza una venta y se hace la factura correspondiente de dicho producto, el sistema rebaja automáticamente el repuesto del inventario, pero cuando es un producto con bastante antigüedad que aún no ha sido ingresado al sistema, es más complicado saber cuántas unidades se encuentran disponibles, ya que el programa no lo tiene registrado.

4.2.3 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 3

4.2.3.1 Lista de Verificación de Buenas Prácticas en Inventarios

El instrumento llamado lista de verificación de buenas prácticas del objetivo 3 se aplicó en la compañía Repuestos Automotrices Núñez para seleccionar los controles en la gestión de inventarios.

En la Tabla 9 se aprecia las actividades que corresponden a los inventarios y si son llevadas a cabo por la compañía o no:

Tabla 9. Lista de verificación de buenas prácticas en la gestión de los inventarios.

Verificación de buenas prácticas en la gestión de inventarios				
Criterio	Buena	Media	Mala	N/A
Existen conteos físicos de los inventarios de manera mensual		X		
Codificación en todos los productos		X		
La bodega se encuentra en óptimas condiciones	X			
Bodega con seguridad de posibles robos		X		
Control en las entradas y salidas de los productos		X		
Personal con acceso a inventarios no tiene acceso a los registros contables	X			
Se conoce cuándo se debe pedir más de cada producto		X		
Detectan productos con estacionalidad		X		
Los productos tóxicos o peligrosos se encuentran en un lugar no riesgoso	X			
Revisión de la factura y producto que se entrega	X			

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

En cuanto a lo observado en la lista de verificación de buenas prácticas aplicado por la empresa y como se muestra en la Tabla 6 (matriz de evaluación de los procedimientos en la gestión de inventarios), se identificó que los conteos físicos son realizados en períodos extensos, ya que la única manera en que se realice un conteo es cuando llega algún proveedor, por lo que el personal procede a fijarse si aún hay productos disponibles, sin embargo, no se cuenta con un número exacto y real de esos productos, sino que solamente existe una aproximación, además de que los repuestos no se encuentran rotulados en su totalidad, ya que como indica el encargado, existen productos sumamente antiguos que cuando fueron comprados no existía un sistema de inventario, por lo que nunca fueron ingresados, por lo tanto, nunca se les asignó ningún tipo de código.

La bodega donde se encuentran los repuestos acomodados es segura, sin embargo, no existen cámaras de seguridad que puedan captar alguna situación de relevancia en el local; esa pequeña empresa está conformada por familiares, que en su mayoría ingresan al local (Tabla 7 Funciones de control interno en la gestión de inventarios), los repuestos están expuestos, lo que puede generar un descontrol en las entradas y salidas de las mercancías, ya que si alguna de esas personas toma algún producto, únicamente lo escribe en una nota o cuaderno, que se puede perder o botar por accidente.

4.3 Cuentas por Pagar

4.3.1 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 1

4.3.1.1 Matriz de Evaluación de los Procedimientos

Tabla 10. Matriz de Evaluación de los Procedimientos aplicados en las cuentas por pagar.

Matriz de Evaluación de los Procedimientos en las cuentas por pagar				
Criterio	Sí	No	N/A	Observación
Se revisan las fechas de vencimiento de los pagos	X			Anexo n.º 9- Imagen 4
Se tiene una agenda con las fechas de pago de los acreedores		X		
Se realizan los pagos por transferencia o cheques	X			Anexo n.º 9- Imagen 5
Control físico y numérico de los comprobantes de pago	X			Anexo n.º 9- Imagen 6
Se utilizan secuencialmente los cheques	X			Anexo n.º 9- Imagen 7
Se utilizan cheques en blanco		X		
Se realizan pagos de compras autorizadas con comprobante		X		
Aprovechan los descuentos por pago anticipado	X			
Reciben estados mensuales de los saldos de los acreedores	X			Anexo n.º 9- Imagen 8
Aprobación del encargado para ejecutar el pago	X			Solo los autorizados pueden firmar los cheques
Se verifica la aplicación de las notas de crédito	X			Anexo n.º 9- Imagen 9, Imagen 4 fila 34

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Según lo analizado en la Tabla 10, la empresa no cuenta con un control suficiente en sus cuentas por pagar, debido a que únicamente son registradas en una hoja de Excel donde se colocan los nombres de los proveedores y los montos correspondientes a cada factura, es decir, son archivadas sin orden específico, por lo que fácilmente se pueden perder, confundir y olvidar realizar el pago.

Flujograma de Cuentas por Pagar

En el análisis del diagrama de flujo de las cuentas por pagar, se denota que existe una razonable construcción del sistema para el proceso de pagos a proveedores.

Desde el inicio del proceso hasta su fin, las funciones son realizadas especialmente por dos colaboradores de la compañía, información relacionada y comparada al instrumento bitácora de observación (Tablas 2 y 4, objetivo 1).

En cuanto al control interno de las cuentas por pagar, es necesaria una automatización para llevar el control de los pagos realizados, que estos se reflejen con saldo cero y en el registro de transacciones del sistema para la respectiva conciliación bancaria.

Sobre la custodia de la papelería, debe archivarse la factura original, el recibo de dinero o bien la copia de la transacción: cheque, nota de crédito aplicada y archivar secuencialmente en la fecha de pago realizada.

4.3.2 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 2

4.3.2.1 Análisis de Procedimientos de Cuentas por Pagar

Tabla 11. Funciones de control interno para cuentas por pagar.

Indicadores	Cumple	No Cumple	Cumple Parcialmente
Existen procedimientos establecidos, escritos y claros, para las cuentas por pagar		X	
Se evalúa cada cierto tiempo la antigüedad de las cuentas por pagar			X
Existen días específicos de pago a proveedores		X	
Al cancelar las facturas, estas son selladas para no confundirse		X	

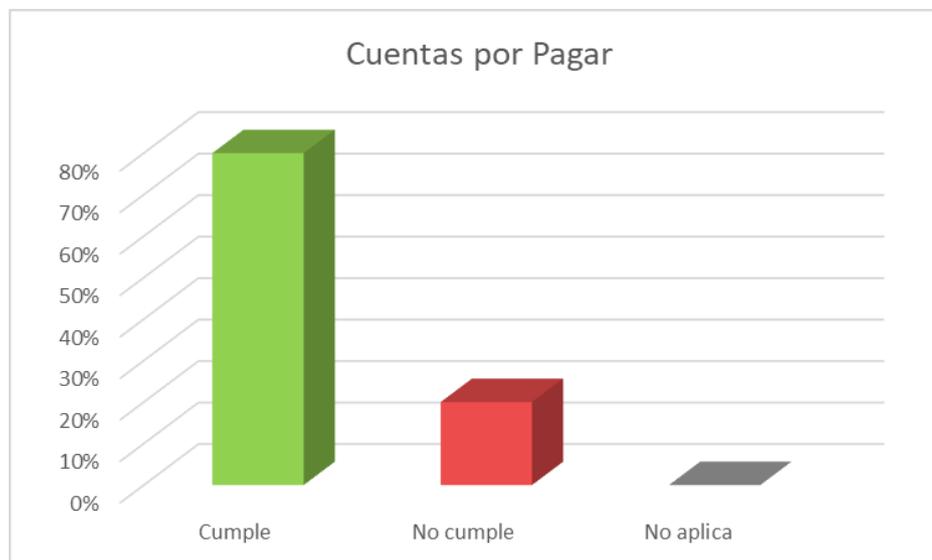
Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

En la Tabla 11 se visualiza un resumen del instrumento donde los procedimientos que no se cumplen o cumplen parcialmente se recalcan, entre ellos la compañía no posee procedimientos escritos o manuales formales para seguir el proceso de cancelación a proveedores, también genera incertidumbre que las facturas canceladas no son selladas para evitar la confusión y que la antigüedad de las cuentas por pagar es evaluada ocasionalmente.

4.3.2.2 Análisis de los Cuestionarios de Control Interno en las Cuentas por Pagar

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario de control interno aplicado en las cuentas por pagar:

Figura 2



Fuente: Elaboración propia con base en el cuestionario de control interno aplicado a los encargados de procesos.

Acercas del control interno en las cuentas por pagar, se observa en la Figura 1, un cumplimiento del 80% de los elementos evaluados, mientras que otro 20 % no se realiza.

En cuanto a los elementos de control cumplidos en materia de cuentas por pagar, se determinó que las facturas canceladas a los proveedores son guardadas y archivadas como respaldo de pago, por si en algún momento la hoja de cálculo donde se encuentran anotadas es eliminada por error o por cualquier otra razón, también se denota que la empresa tiene a más de una persona autorizada para revisar las cuentas de crédito y el saldo pendiente de pago, para que en caso de que alguno de los colaboradores no esté disponible, otro más pueda cubrir el puesto sin tener atrasos en el proceso.

A su vez, la empresa cuenta con más de una persona autorizada y capacitada para llevar a cabo el procedimiento de pago a los proveedores y realizan controles periódicos para verificar e identificar cuáles cuentas han sido canceladas y cuáles son las pendientes de pago, por lo que la empresa se hace responsable si realiza una transacción después de la fecha que se tenía

establecida con el proveedor, lo cual indica que los procedimientos de control sí son realizados en esos aspectos.

Aunado a lo anterior, la entidad tiene más de una persona autorizada para firmar cheques a la hora de cancelar las facturas pendientes, esto genera un riesgo para la entidad debido a que se pueden presentar malversaciones de dinero, lo que lleva a reforzar esos aspectos para mejorar el control interno en estas cuentas.

4.3.2.3 Observaciones del Cuestionario de Cuentas por Pagar

En cuanto a las observaciones del cuestionario de cuentas por pagar aplicado a los colaboradores de la empresa, se evidenció que esta no cuenta con un plan de contingencia en caso que se dé una baja en la liquidez para hacerle frente a sus cuentas pendientes de pago, y no posee un protocolo para sobrellevar estas situaciones.

4.3.2.4 Observación de las Actividades de Control en las Cuentas por Pagar

Tabla 12. Actividades de control interno empleadas en las cuentas por pagar.

Actividades de control interno	Actividades de control ejecutadas por la empresa
Se registran las fechas de vencimiento en el sistema o agenda	Las fechas de vencimiento son escritas en una hoja de Excel junto con el número de factura, monto y proveedor
Se poseen recordatorios de pago a proveedores	La entidad no cuenta con ningún tipo de recordatorio para las cuentas por pagar
Se aprovechan los descuentos por pronto pago	Los descuentos son aprovechados en su totalidad, ya que cada proveedor cuenta con un porcentaje de descuento específico para cada cliente
Se analizan los estados de cuenta que envían los proveedores	Los estados de cuenta enviados por los proveedores son revisados y comparados con la hoja de Excel
Se verifica la aplicación de las notas de crédito	La verificación de las notas de crédito se realiza cada vez que un proveedor cobre una factura pendiente

Se poseen fechas establecidas en el mes para pago a proveedores	No existen fechas establecidas durante el mes, ya que los proveedores vienen algunas veces cada quince días y en otras ocasiones cuando alguna factura está vencida
Se tiene proveedores con límite de crédito	La totalidad de los proveedores tienen montos establecidos como límite de crédito durante el mes

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Según la información recolectada, al momento de que la mercadería ingresa viene con su respectiva factura, es ingresada en una hoja de cálculo con el número de factura, fecha, proveedor, monto, notas de crédito y demás datos relevantes de cada documento para identificar las fechas de vencimiento y realizar los pagos correspondientes, así tal y como se muestra en la matriz de evaluación de procedimientos, Tabla 10 (Matriz de evaluación de procedimientos en las cuentas por pagar). En lo que respecta a la revisión de facturas y fechas, y en cuanto a los recordatorios, la hoja de cálculo es el único medio mediante el cual los colaboradores pueden saber cuándo se vence una factura, ya que no existe otro tipo de recordatorio por parte de la entidad.

En cuanto a los estados de cuenta, se observa que solo algunas entidades envían estados de cuenta de las facturas pendientes de cobro, dichos estados de cuenta son comparados con las facturas pendientes de pago que se encuentran anotadas en la hoja de cálculo para saber si los montos y números de factura son los mismos y, si fuera el caso, aplicar alguna nota de crédito; además, esas facturas son canceladas hasta que el proveedor se acerque a la entidad a realizar el cobro de las facturas pendientes, cabe destacar que no se cuenta con fechas establecidas para dichos pagos, sino que el proveedor realiza el cobro el día que más le funcione, la mayoría de veces viene cada 15 días de acuerdo con sus posibilidades; es así como la Tabla 11 (Funciones de control interno para cuentas por pagar) muestra que no existen días específicos de pago.

La Tabla 10 (Matriz de evaluación de procedimientos en las cuentas por pagar) muestra que los descuentos son aprovechados, ya que dependiendo de la cantidad de compras que Repuestos Núñez haga al proveedor, este asigna un porcentaje de descuento, en otros casos no existe ningún tipo de descuento, por lo que, de igual forma, se realizan los pagos al momento de su cobro.

4.3.3 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 3

4.3.3.1 Lista de Verificación de Buenas Prácticas en las Cuentas por Pagar

Tabla 13. Lista de verificación de buenas prácticas en las cuentas por pagar.

Verificación de buenas prácticas en las cuentas por pagar				
Criterio	Buena	Media	Mala	N/A
Control de las facturas por pagar	X			
Se guarda como respaldo aquellas facturas que fueron canceladas	X			
Alertas o recordatorios de pago		X		
Se revisa semanalmente los vencimientos de pago		X		
Descuentos por pronto pago		X		
Se registran las notas de crédito	X			
Revisión de estados de cuenta de los proveedores		X		
Las facturas que son canceladas aparecen en el sistema sin saldo pendiente	X			
Las facturas se registran con el número consecutivo	X			

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

En este tipo de cuentas observamos que no se cuenta con recordatorios, solamente si la empresa envía algún correo electrónico o realiza alguna llamada recordando la deuda pendiente, así como se muestra en la Tabla 10 (Matriz de evaluación de procedimientos en las cuentas por pagar), ya que se menciona que los vencimientos de las facturas son revisados cuando algún proveedor se acerca a cobrar alguna cuenta que se debe o cuando el encargado verifique la hoja de Excel y se percate de que algunas facturas ya vencieron, por lo que debe realizar la transferencia, siendo que, la mayoría de procedimientos que conforman esa cuenta,

están en Excel, por lo que esos puntos están muy relacionados con la Tabla 7 (Funciones de control interno para la gestión de inventarios), es decir, todas esas actividades de control, en la mayoría de las ocasiones, son llevadas a cabo por el personal y no por un sistema específico para ese tipo de actividades.

4.4 Cuentas por Cobrar

4.4.1 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 1

4.4.1.1 Matriz de Evaluación de los Procedimientos

Tabla 14. Matriz de evaluación de los procedimientos aplicados en las cuentas por cobrar.

Matriz de Evaluación de los Procedimientos en las Cuentas por Cobrar					
Criterio	Sí	No	N/A	Observación	
Registro individualizado de las cuentas		X			
Clasificación de riesgo de acuerdo con la antigüedad de saldos		X			
Cancelación de Incobrables		X			
Envío de recordatorios de pago a los clientes	X				Vía telefónica
Límite de crédito a los clientes		X			
Respeto a los límites de crédito			X		No hay límites
Solicitud de requisitos para la apertura de crédito		X			
Se firma alguna garantía como respaldo del crédito		X			
Actualización de los datos de contacto de los clientes	X				Anexo n.º 9- Imagen 1-2
Registros en el sistema por abono		X			
Entrega de comprobantes por cada abono o cancelación	X				Anexo n.º 9- Imagen 3

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Se logró observar que no se ha implementado un registro individualizado de las cuentas por cobrar de la empresa. Cuando un cliente realiza una compra a crédito se le brinda un

comprobante, donde el documento solamente indica el nombre de la persona y la cantidad que está debiendo a la entidad. En el momento en que el cliente va a cancelar la cuenta, el encargado de cajas procede a buscar en el facturero donde se archivan todos los comprobantes de ventas, seguidamente se le realiza la factura electrónica.

Además, se observó que los comprobantes de las cuentas por cobrar de todos los clientes se encuentran en un mismo archivo, lo cual significa que es llevado de manera general y no es separado por cliente, lo cual dificulta el control sobre la totalidad de lo que está pendiente de cobro. Lo anterior, es coincidente con el resultado obtenido de la lista de verificación, objetivo 2, Tabla 15, la cual indica que el control se cumple parcialmente y existe un listado donde se ven reflejados los clientes pendientes de cobro.

Por otra parte, no se realiza la clasificación del riesgo que presenta la cuenta por antigüedad de saldos, todas las cuentas por cobrar son tratadas de la misma forma, no le dan un seguimiento a las que tienen más tiempo sin que el cliente las haya cancelado. La lista de verificación, objetivo 2, Tabla 15, indica que la compañía cumple parcialmente el seguimiento de las cuentas por cobrar.

Aunado a lo anterior, a los consumidores se les sigue dando crédito, sin evaluar cuánto es su saldo en la empresa, no cuentan con un límite de crédito, si la persona solicita crédito solamente se le brinda, sin realizar un análisis e investigación antes de aprobarlos, es decir, no cuentan con una solicitud de requisitos para la apertura de crédito. Esta información fue corroborada con el instrumento bitácora de observación del objetivo 1 (Tablas 2 y 3), donde los colaboradores códigos 2 y 3 tienen la autorización de ceder créditos y en el instrumento Observación actividades de control, Tabla 16, donde se indica que a los clientes antiguos no se les solicita requisitos crediticios para conocer su situación económica actual.

La cancelación de incobrables no es utilizada en la empresa, al no contar con un control de las cuentas que están pendientes de cobro, muchas veces se desconoce cuáles son las ventas antiguas que no fueron cobradas y nunca se realizó la estimación por incobrables. La bitácora de observación del objetivo 1 (Tablas 2 y 3) indica que los colaboradores códigos 2 y 3 son los encargados de autorizar la eliminación de cuentas incobrables.

Repuestos Automotrices Núñez no realiza actualizaciones en sus sistemas por motivo de abonos, debido a que, como fue explicado, las ventas a crédito son incluidas únicamente en un facturero donde se registra, manualmente, cada transacción que se realiza. En caso de que

el cliente quiera realizar pagos parciales, el procedimiento es buscar en el facturero el nombre de la persona que desea abonar, para anotar el monto y así sucesivamente.

Cuando se vaya a cancelar la totalidad, se elimina la factura y se procede a realizar la factura electrónica por el monto total y descuento en caso de que aplique. La lista de verificación del objetivo 2, Tabla 15, indica que los registros de las cuentas por cobrar no se realizan de forma automática y, según la Bitácora de observación objetivo 1, Tabla 4, código de trabajador 4, este es el responsable de registrar las cuentas por cobrar y custodiar las facturas físicas (talonarios).

Flujograma en Cuentas por Cobrar

De acuerdo con el flujograma en relación al proceso llevado a cabo por los funcionarios de Repuestos Núñez en las cuentas por cobrar, los responsables de llevar a cabo estas actividades son únicamente dos personas, así como de igual forma coincide con la tabla 2 y 4 de funciones realizadas por el asistente administrativo y por el encargado de la compañía Repuestos.

En relación con el control interno y a diferencia del orden que la empresa lleva a cabo sus procedimientos, sería importante desde un inicio tener separadas las facturas por cada cliente y fecha, según corresponda, ya que de esta manera se posee un mayor orden y facilidad al encontrar los clientes y la totalidad del monto que deben pagar.

Con respecto a los pasos 5 y 6 reflejados en el flujograma, se podría contactar al cliente antes de que hayan transcurrido los 30 días de plazo, y no esperar hasta que la factura se encuentre vencida, ya que de esta manera los clientes pueden aprovechar el descuento por pronto pago y la entidad recupera una cuenta por cobrar.

4.4.2 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 2

4.4.2.1 Lista de Verificación de Cuentas por Cobrar

4.4.2.2 Análisis de Procedimientos de Cuentas por Cobrar

Tabla 15. Funciones de control interno para cuentas por cobrar.

Indicadores	Cumple	No Cumple	Cumple Parcialmente
Existe un listado donde se ven reflejados los clientes pendientes de cobro			X
Existen políticas para otorgar créditos			X
Se brinda un seguimiento a las cuentas por cobrar			X
Los registros de las cuentas por cobrar se realizan de manera automática y no de forma manual.		X	
Los precios de los productos solo pueden ser modificados por la persona autorizada		X	
Revisa constantemente los vencimientos y cobranzas			X
Se comprueba si hay modificaciones en las cuentas por cobrar			X

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

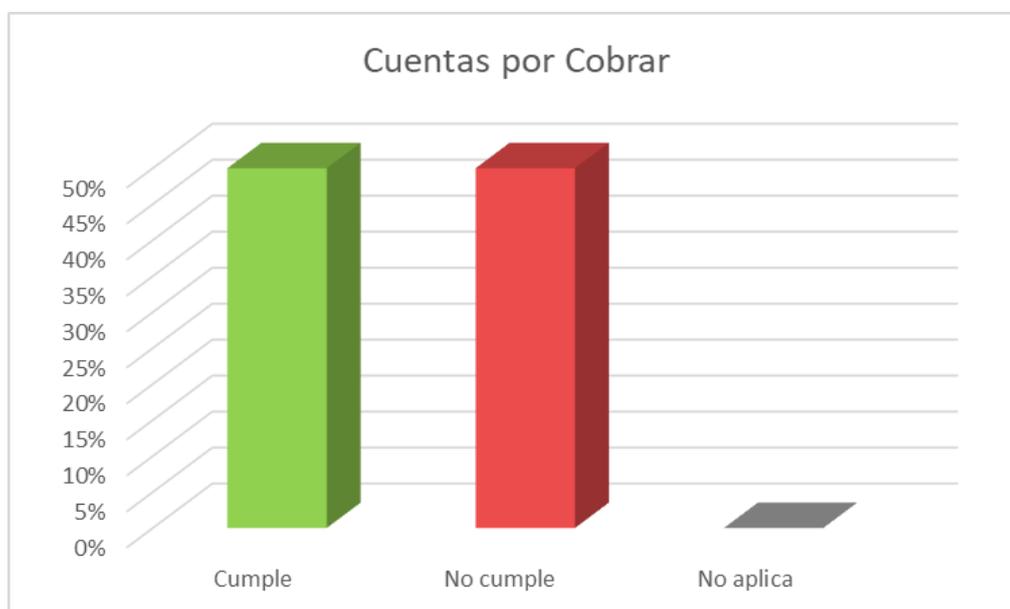
La tabla de cuentas por cobrar muestra que existe necesidad de crear una política para otorgar créditos donde se solicitan requisitos que hagan constar la solvencia del cliente para enfrentar la responsabilidad, también que dicte los tiempos de seguimiento del cobro y acciones por tomar para las facturas vencidas.

Se debe implementar un sistema automático para las cuentas por cobrar y colocar una persona responsable que pueda tener acceso a modificar datos del listado crediticio.

4.4.2.3 Análisis de los Cuestionarios de Control Interno en las Cuentas por Cobrar

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario de control interno aplicado en las cuentas por cobrar:

Figura 3



Fuente: Elaboración propia con base en el cuestionario de control interno aplicado a los encargados de procesos.

De conformidad con los resultados obtenidos, visibles en la Figura 3 en cuanto al control interno en cuentas por cobrar, se determinó un cumplimiento del 50 % de los elementos evaluados, mientras que otro 50 % no se está realizando.

Dentro de los elementos de control cumplidos en materia de cuentas por cobrar se tiene que sí se realiza una revisión, autorización y aprobación del proceso de crédito, además, los colaboradores reportan al encargado o jefe directo cuando notan o visualizan la posibilidad de una mala cuenta, lo que indica que la compañía dispone de personal que se adapta para cumplir con los objetivos de cobro con los instrumentos y equipo necesarios para llevar a cabo sus labores. Además, se logra apreciar que existen respaldos de la documentación, por lo que esto ayuda a prevenir la pérdida de información, lo cual indica que en esos aspectos del proceso el control está implementado y se ejecuta razonablemente.

Por otra parte, dentro de las actividades de control que no se están efectuando, se pudo determinar que la solicitud de crédito de los clientes nuevos es aceptada sin antes llevar a cabo una verificación de la persona, es decir, los procesos y actividades no son medidos por el personal a cargo, por lo que esta entidad no podría tener el conocimiento de cuáles tareas ya están realizadas y de las faltantes; por su parte, también se determinó que los respaldos de la documentación en las cuentas por cobrar se encuentra únicamente de manera física y además, la entidad no realiza rotaciones del personal en la gestión de cobro, lo que orienta al establecimiento de actividades de cumplimiento para reforzar el control en el proceso.

4.4.2.4 Observaciones del Cuestionario de Cuentas por Cobrar

En el cuestionario aplicado de cuentas por cobrar en Repuestos Automotrices Núñez se logró observar que no se realizan rotaciones del personal en la gestión de cobro, debido a que ese proceso es llevado por una persona de confianza y familiar del dueño de la empresa, por lo cual no consideran necesario capacitar a otro colaborador.

De igual forma, se evidenció que hay escasez de personal, debido a que en la entidad deben realizar diferentes tareas donde el tener solamente dos colaboradores a cargo en la venta de repuestos presenta atrasos en los demás procesos; por consiguiente, los clientes deben esperar mayores tiempos para ser atendidos, ya que para la ejecución de algunos procedimientos el personal necesita salir del local, es decir, este queda solo en algunos lapsos debido a que los trabajadores faltan al trabajo por motivos personales o simplemente en ese momento no se encuentran en el establecimiento.

Acerca del desempeño y cumplimiento de las actividades, la entidad no cuenta con un control de gestión, lo cual significa que se desconoce cuáles tareas ya han sido realizadas durante el día y cuáles no.

Hay que mencionar que el encargado de este proceso, no realiza monitoreo cada cierto tiempo determinado para verificar el estado de las cuentas por cobrar, por lo cual los trabajadores desconocen si hay facturas pendientes de cobro.

De modo similar, cuando se detecta una deficiencia o anomalía dentro de la compañía, estas no son informadas al dueño, no se les realiza un procedimiento correspondiente para corregirlas, en otras palabras, las imperfecciones continúan dándose sin ser modificadas.

4.4.2.5 Observación de las Actividades de Control en las Cuentas por Cobrar

Tabla 16. Actividades de control interno aplicadas en las cuentas por cobrar.

Actividades de control interno	Actividades de control ejecutadas por la empresa
Se indica en la factura la fecha de vencimiento	En las cuentas por cobrar existentes en la empresa no se refleja la fecha de vencimiento
Se envían estados de cuenta mensuales a los clientes	La empresa no envía estados de cuenta mensuales a ningún cliente, únicamente realiza una llamada telefónica o mensaje como recordatorio
Se ofrecen descuentos por pronto pago	La entidad aplica descuentos por pronto pago únicamente a los clientes de contado o crédito que cancelen dentro de los 30 días, dependiendo la cantidad de dinero
Se estima un límite de crédito para cada cliente	Normalmente las facturas a crédito son por montos relativamente bajos, por lo que no existe un límite para cada cliente
Se actualizan los requisitos crediticios de clientes antiguos para conocer su situación actual financiera	No se le solicita ningún requisito a los clientes que cuentan con crédito
Se conocen las direcciones y teléfonos de contacto de los clientes morosos	En el programa utilizado por la entidad se encuentran los datos personales de cada cliente
Se realizan conciliaciones y acuerdos de pago para recuperar cuentas incobrables	Dependiendo el caso y cual sea la situación se le brinda la facilidad a los clientes de realizar pagos parciales

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Se observa que en las facturas para las cuentas por cobrar de la entidad no se refleja la fecha de vencimiento, por lo que el cliente debe asumir que a partir de esa fecha se cuenta con 30 días hábiles para su pago, el recordatorio de dicho pago se realiza de manera telefónica, como se muestra en el apartado de la Tabla 14 (Matriz de evaluación de los procedimientos en las cuentas por cobrar), también se puede ver reflejado en la lista de verificación de buenas prácticas Tabla 17 (Lista de verificación de buenas prácticas en las cuentas por cobrar), la cual

se le otorgó una calificación “media” en cuanto a los envíos de estados de cuenta a los clientes, ya que estos no son efectuados en su totalidad.

En cuanto a los descuentos por pronto pago, únicamente se otorgan a las personas que cancelan de contado, tal y como se muestra en la Tabla 17 (Lista de verificación de buenas prácticas en las cuentas por cobrar), que la calificación otorgada es buena. Por otro lado, respecto a los clientes que tienen crédito solamente se les aplica descuento si cancelan la factura pendiente antes de los 30 días hábiles y esto depende del monto total por pagar, ya que si son montos relativamente pequeños no se aplica descuento.

Los créditos son otorgados solamente a personas conocidas, además, no existe ningún requisito para solicitar algún tiempo determinado de pago, por su parte, se observa en la Tabla 15 (Funciones de control interno para cuentas por cobrar) que el cumplimiento es parcial al otorgar créditos, es decir la única manera es por medio de un acuerdo de pago verbal, conforme a las posibilidades de ambas partes, así mismo, como muestra la Tabla 17 (Lista de verificación de buenas prácticas en las cuentas por cobrar) en el apartado de análisis de clientes antes de otorgar créditos, es calificada como media, ya que no existen políticas para este proceso.

4.4.3 Análisis de los Instrumentos: Objetivo 3

4.4.3.1 Lista de Verificación de Buenas Prácticas en las Cuentas por Cobrar

Tabla 17. Lista de verificación de buenas prácticas en las cuentas por cobrar.

Verificación de buenas prácticas en las cuentas por cobrar				
Criterio	Buena	Media	Mala	N/A
Control en las cuentas por cobrar		X		
Control del tiempo en el que un saldo se toma como vencido		X		
Descuentos por pronto pago	X			
Código consecutivo en las facturas	X			
Ofrecen diferentes formas de pago	X			
Arqueo mensual de facturas pendientes de cobro		X		
Talonnario de recibos con código consecutivo	X			
Envío de estados de cuenta a los clientes		X		
Análisis de clientes antes de otorgar créditos		X		
Se emite factura electrónica	X			

Fuente: Elaboración propia del grupo investigador, 2021.

Se observa que las cuentas por cobrar no poseen un control en su totalidad de actividades, ya que solamente se llevan registros físicos de las personas que tienen alguna factura pendiente de pago, tal y como se refleja en la Tabla 15 (Funciones de control interno para cuentas por cobrar), lo que le genera al personal, dificultad para saber cuándo se vence alguna factura, lo cual implica estar revisando constantemente esas facturas para realizar el cobro respectivo; sin embargo, el encargado indica que la revisión de las facturas

ocasionalmente se hace a mitad y a final de mes, lo que genera que las facturas no sean cobradas cuando se debe, como se encontró en la Tabla 15 (Funciones de control interno para cuentas por cobrar) que el seguimiento de las cuentas por cobrar no se cumple en su totalidad y que además los registros de las cuentas son manuales.

En cuanto a los recordatorios de esas cuentas por cobrar, únicamente se les recuerda a los clientes el vencimiento de la factura por medio de una llamada (observaciones de la Tabla 14), mensaje de texto o personalmente para que ellos realicen el pago, es importante mencionar que al momento de otorgar un crédito, el encargado lo hace solamente si conoce a la persona, por lo que no se debe llenar ningún tipo de solicitud ni documento, tal y como se aprecia en la Tabla 14 (Matriz de evaluación de los procedimientos en las cuentas por cobrar), donde no existe solicitud de requisitos para la apertura de crédito, ni se firma garantía alguna.

Con respecto a los clientes que pagan de contado, se observó que mayormente se les aplica algún tipo de descuento y, en cuanto a los clientes de crédito, también se les aplica descuento, pero únicamente si se acercan a cancelar antes de que la factura pendiente haya vencido, lo cual coincide con la Tabla 16, relacionada con las actividades de control interno y con la tabla que se encuentra en este apartado, de buenas prácticas.

CAPÍTULO 5

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Al llevar a cabo este trabajo final de graduación enfocado en el diseño de una propuesta de control interno en la gestión de los inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez, se llega a las siguientes conclusiones:

Procedimientos que Utiliza la Empresa

Con respecto a las operaciones llevadas a cabo por Repuestos Núñez en las cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios, se encontraron algunas deficiencias, como la sobrecarga de tareas en dos colaboradores de la compañía, las cuales se encargan de realizar la mayor parte o la totalidad de los procesos que conllevan esas cuentas, es decir, no se cuenta con el personal suficiente para realizar todos los procesos establecidos, o bien, una adecuada segregación de funciones; por su parte el personal se encuentra capacitado para elaborar eficientemente las funciones, sin embargo es necesario hacer énfasis en una distribución y correcta segregación de funciones, con el fin de dedicarle el tiempo necesario a cada proceso.

Asimismo, la empresa utiliza diferentes procedimientos para las cuentas por cobrar, sin embargo, carece de respaldos digitales en esas cuentas y, además, no cuenta con una separación de los clientes con deudas pendientes, lo que puede ocasionar confusiones o atrasos en las tareas a la hora de buscar alguna cuenta de un cliente en específico, cabe destacar que dichos montos pendientes son comunicados vía telefónica. Al gestionar las cuentas de esta manera podría existir omisión de cobros, lo que puede generar una mala clasificación de riesgo de acuerdo con la antigüedad de los saldos.

En los procedimientos implementados por la compañía para el cliente, se determina que dos miembros del personal son los encargados de ceder el crédito y autorizar la eliminación de las cuentas incobrables, lo cual puede generar incertidumbre por motivo de que ambos poseen autoridad para ejercer la función, además, en lo que respecta a la apertura del crédito no solicitan documentación donde conste la capacidad de pago del cliente, no se establece un límite crediticio, ni se recibe garantía alguna de respaldo.

La compañía Repuestos Automotrices Núñez utiliza procedimientos adecuados en su relación con los proveedores, entre ellos se visualiza un razonable manejo para la cancelación

de las cuentas por pagar, un proceso eficiente en las órdenes de compra y en el ingreso de mercadería. Además, se verifica internamente, por parte del personal, el registro de la factura en el sistema, el monto total y unitario de los productos, la fecha de vencimiento, si aplica algún beneficio de descuento por pronto pago y si el encargado autoriza la compra y otorga la orden de cancelación.

Sin embargo, también se encontró que el sistema no elimina automáticamente las facturas canceladas, además se observó que las facturas canceladas no son selladas para evitar un eventual uso indebido de ellas.

En cuanto a los inventarios y de conformidad con los diferentes controles implementados, se evidenció que la empresa no realiza un registro de la cantidad de entradas y salidas de mercancías, es decir, solo algunos productos son registrados en el sistema. Es importante mencionar que la cuenta de gestión de inventario es la más manipulada por el personal, entre las funciones en común destacan: varios reciben la mercadería, la custodian, la registran y realizan los egresos.

Por otro lado, no se realiza un conteo físico periódico, en consecuencia, no se tiene conocimiento real de la cantidad total de inventario en existencia.

Así mismo, se notó que la empresa no realiza una clasificación de mercaderías obsoletas y de poco movimiento, para evitar realizar órdenes de compra de ese tipo de mercaderías y solicitudes por más de estos tipos de inventario; por consiguiente, se tienen productos acumulados en la bodega, que son los menos perseguidos por los clientes, o bien, repuestos menos requeridos, lo que provoca que, con el tiempo, el producto presente deterioro al no haber rotación. Asimismo, el personal se da cuenta si un artículo está en buenas condiciones al momento de su venta, ya que es revisado antes de hacerle la entrega al cliente.

Por su parte, el personal de la entidad conoce bien las funciones llevadas a cabo en los procesos de cuentas por pagar, cobrar e inventarios, sin embargo, esos procesos no son reflejados en ningún flujograma o diagrama de procesos, es decir, la manera de transmitir esos pasos sería de forma verbal, lo que le puede dificultar a algún colaborador nuevo el desarrollo de estas funciones.

Control Interno Implementado

El implementar un adecuado control interno en las cuentas por pagar es de gran importancia, ya que es una cuenta que involucra el flujo de efectivo, además, si el método llevado a cabo en esa cuenta no es el adecuado, podría generar la quiebra de cualquier entidad, debido a que ese dinero aún no se encuentra en la compañía, por lo que generar un desarrollo efectivo de cobranza es indispensable.

Se logró observar que la entidad implementa el control interno en sus cuentas por cobrar y dispone de personal que se adapta para cumplir los objetivos, sin embargo, estos no se pueden cumplir en su totalidad, ya que existen varios procesos que se omiten, como políticas, pues la mayoría de los movimientos que son ejecutados en las cuentas por cobrar pueden ser manipulados por la totalidad del personal.

Es importante mencionar que todo el personal cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de sus funciones.

Además, respecto al proceso de crédito se encontró que esta entidad no les brinda a los clientes ninguna hoja de solicitud ni requisitos que respalden el otorgamiento del crédito, así como tampoco existe un límite correspondiente por cada cliente, ni se firma garantía como respaldo a estos créditos. Es importante recalcar que al otorgar créditos de esta manera se corre un riesgo alto, ya que existe incertidumbre para la recuperación de las cuentas por cobrar; sin embargo, a los clientes que cancelen dentro del plazo se les brinda un descuento por pronto pago.

El control interno aplicado para las cuentas por pagar es considerado aceptable dentro de la gestión de la compañía respecto a los pagos realizados.

La compañía de repuestos verifica la antigüedad de las cuentas cada cierto tiempo para evitar atrasos en los pagos a los proveedores. Además, custodia, mediante archivo, la evidencia de la cancelación de las facturas junto con las notas de créditos aplicadas.

Ahora bien, el tener un control en la gestión de los inventarios es de suma importancia dentro de las empresas, en vista de que tiene una relación directa con las ganancias, si no se tiene un buen manejo de las mercaderías la entidad puede llegar a generar pérdidas, incluso llegar a la quiebra, por ese motivo es necesario un constante orden y revisión de los inventarios.

Se evidenció que la empresa no tiene una persona fija asignada a la verificación de la bodega, los productos no cuentan con su respectiva rotulación para facilitar su control, lo cual indica que muchos de los productos aún no han sido ingresados al sistema de la compañía, es decir, no se conoce la totalidad de mercaderías disponible para la venta, no se cuenta con una boleta que indique que se retiró un artículo de la bodega, de modo que no se sabe con exactitud cuántos productos son retirados o vendidos.

Por otra parte, algunos de los productos que tiene la empresa no están bien resguardados, debido a que los resultados obtenidos indican que tienen fácil acceso, además, no cuentan con restricción de acceso en las áreas de almacenaje.

Cabe destacar que la empresa no presenta políticas sobre el manejo de inventarios, es por ese motivo que unos procesos sí se aplican y otros no, porque algunos de los trabajadores sí tienen conocimiento sobre la gestión de los inventarios y otros no.

Controles más Adecuados

En cuanto a los controles más adecuados para esa entidad, se aplicó una lista de verificación de buenas prácticas, donde se vio reflejado que esa empresa aplica bastante bien las buenas prácticas en sus cuentas por cobrar, sin embargo, existen algunos aspectos de mejora, tales como:

- Hacer más énfasis y estar al pendiente del tiempo en el que toman un saldo como vencido.
- Establecer días al mes para realizar arqueos en las facturas pendientes de cobro.
- Envío frecuente de estados de cuenta a los clientes.
- Antes de otorgar un crédito, realizar un análisis profundo de los clientes.

Las prácticas llevadas a cabo en las cuentas por pagar son relativamente buenas, ya que el proceso de realizar pedidos y cancelar facturas pendientes a los proveedores es llevado de manera eficaz, por lo tanto, el control interno es utilizado de manera satisfactoria en esos procedimientos.

Generalmente, la compañía controla las facturas por pagar, guarda respaldo de las canceladas, registra las notas de crédito, actualiza la base de datos para que las facturas canceladas en el sistema aparezcan sin saldo pendiente, y todas son registradas con su numeral

consecutivo correspondiente. Entre los aspectos por mejorar para poseer un mayor control, se encuentran:

- Realizar recordatorios de pago o llevar agenda.
- Revisar semanalmente los pagos pendientes para la próxima semana y no presentar atrasos.
- Revisar los estados de cuenta de los proveedores y en caso de diferencias resolver anticipadamente vía telefónica antes de la visita del proveedor.
- Realizar conciliaciones bancarias para corregir errores en caso de pagos duplicados.

Ahora bien, respecto al instrumento de buenas prácticas de los inventarios se evidenció que algunos de los procedimientos en estudio son aplicados razonablemente, como la bodega en óptimas condiciones, el personal con acceso a inventarios no lo tiene para los registros contables, los productos tóxicos o peligrosos son separados para evitar inconvenientes, se revisa la factura del producto que se entrega.

No obstante, hay aspectos por mejorar dentro de la empresa, tales como:

- Realizar conteos físicos mensualmente, para tener un mejor control sobre las mercaderías disponibles para la venta.
- Que los productos cuenten con su respectiva codificación
- Contar con mayor seguridad en la bodega para evitar robos.
- Realizar un control de las entradas y salidas de los productos.
- Conocer el momento indicado de realizar nuevo pedido de mercadería.
- Detectar los productos de poco movimiento.

5.2 Recomendaciones

Con la finalidad de fortalecer la gestión en las cuentas de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, se han planteado las siguientes recomendaciones para la empresa Repuestos Núñez:

Cuentas por cobrar

- Clasificar la lista de clientes pendientes de pago por nombre, fecha y plazo de vencimiento.
- Digitalizar estas cuentas para contar con un respaldo por si las físicas se pierden.
- Crear un “machote” de solicitud de crédito para mayor formalidad, donde se solicite la información suficiente para otorgar el crédito, generando facilidad para realizar un análisis más profundo y que, además, sea establecido un monto máximo crediticio por cada cliente.
- Comunicar a los clientes los descuentos por pronto pago.
- Envío frecuente de estados de cuenta a los clientes.
- Establecer políticas de acceso a los procedimientos o actividades que contengan información más sensible, es decir, que no todas las personas tengan acceso a la mayoría de procesos.

Cuentas por Pagar

Entre las oportunidades de mejoras para las cuentas por pagar, se destacan:

- Revisar constantemente las facturas pendientes de pago por motivo de que el sistema no elimina automáticamente las facturas canceladas.
- En los descuentos por pronto pago se puede evaluar si es más beneficioso aprovechar un descuento o bien mantener más liquidez y cancelar el día último de vencimiento.
- Sellar las facturas canceladas, archivar y separar de las pendientes de pago.
- Valorar de conformidad con la limitación de personal que tiene la empresa, verificar que al menos dos personas sean quienes se encargan de firmar, revisar y autorizar la emisión de los cheques.

- Elaborar manuales de procedimientos con sus posibles sanciones, en caso de incumplimiento por parte de los trabajadores, para mejorar el control interno y establecer el diagrama de flujo para los procedimientos.
- Generar un plan de contingencia para cuando la compañía posea poca liquidez y se vea en incapacidad de pago a proveedores, mediante diferentes medios como ahorros automáticos, contratación de seguros, etc.

Inventarios

- Ingresar al sistema toda entrada y salida que se genera en los inventarios.
- Establecer un periodo para realizar conteos físicos y evaluar la cantidad que se tiene disponible, así como el estado en el que se encuentran los artículos.
- Realizar un análisis de los productos que casi no tienen movimiento, para evitar sobre existencias.
- Contar con una persona a cargo de los inventarios, para que sean gestionados de manera correcta y ordenada.
- Rotular cada producto que ingrese a la empresa, incluyendo la mercadería que está sin rotular.
- Utilizar una boleta de retiro de mercadería cuando se necesite tomar un repuesto de la bodega, para que luego sea incluido en los costos y se proceda la facturación correspondiente.

Referencias bibliográficas

- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Recuperado de <https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Aguilar, S. (2011). *Los Diagramas de Flujo: Su definición, objetivo, ventajas, elaboración, fases, reglas y ejemplos de aplicaciones.* Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60656037/Los_diagramas20190920-8696-u4r0qz-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628306599&Signature=JKx64RkMsMVgaUAwQhvs3OfvngPyDwJKV~RCIxILF2GPHIRqvpieAfp6eX6twY0PkFgI9ePIBMWfV8eV~zchi6jULjV7SAvMXAMSpov7xM5t0sSnAyG-IaWCJ-fjWI~m~GBCMcbCLP5rVzkEKbi2JEmyjDQJp687LvfgKUS5ufRaVWTqyewDeNJ02KtDoeQdsXR~a09A0doLqCnttSXhKPVX-0bmiMbMpJwdyNqoFcu~hur~WGzh6j5Ca2XHax5A6vecT86JIP2dxMp-yh0mib~HERyi5MS7E2qLGueaquF~wpkPL61AaJRxCkRa7ZRfiucuayM0GvIRGQk8S0ypNQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Aguilar, S., Calderón, A., Murillo, M. y Vargas, K. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno de la cuenta de inventario de la empresa Estructuras S.A.* (Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública). Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/6498/1/43218.pdf>
- Angulo, E. y Bajaña, A. (2016). *Análisis del crédito con proveedores de la empresa 1700 digital MISED S.A.* (Tesis de grado para la obtención del título de Contador Público Autorizado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/12419>
- Andrade, D., Cabezas, E. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios: UF0476.* Editorial Tutor Formación. <https://elibro-net.ezproxy.utn.ac.cr/es/lc/biblioutn/titulos/126745>

- Asociación Española para la Calidad -AEC-. (2019). *COSO*. Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Auditool. (2016). *17 principios de control interno según COSO 2013*. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog2/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Auditool. (2017). *Buenas prácticas en el diseño de diagramas de flujo en una auditoría*. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5567-buenas-practic-as-en-el-diseno-de-diagramas-de-flujo-en-una-auditoria>
- Avilés, M. (2019). *Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo B.M S.A, en el año 2018*. (Tesis para optar al título de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/11023/1/19726.pdf>
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Recuperado de https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elaboragg-el-proyecto-de-inve
- Barragán, M., Bueno, M. y Meléndez, D. (2016). *Marco integrado informe COSO 2013: herramienta de gestión para las organizaciones*. (Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público). Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1754/1/MARCO%20INTEGRADO%20INFORME%20COSO%202013%20pdf..pdf>
- BDO Auditores (2015). *Buenas prácticas: sistemas de control y seguimiento de riesgos*. Recuperado de <http://auditoria-auditores.com/articulos/articulo-auditoria-buenas-pr%C3%A1cticas-sistemas-de-control-y-seguimiento-de-riesgos/>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Bogotá, Colombia: D.R. ©2010 por Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Cannice, M., Koontz, H. y Weihrich, H. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. (15ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

- Circulante. (2018). *5 aspectos clave para dar crédito a nuevos clientes*. Recuperado de <https://circulante.com/facturas/dar-credito-clientes/>
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2019). *NIIIF para PYMES*. London, United Kingdom: IFRS.
- Coll, F. (2016). *Capacidad de pago*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- EALDE. (2020). *Elaborar la lista de verificación en auditorías internas ISO 9001:2015*. Recuperado de <https://www.ealde.es/lista-verificacion-auditoria-iso-9001/>
- Ekon. (2019). *La importancia de los inventarios en una empresa*. Recuperado de <https://www.ekon.es/importancia-inventarios-empresa/>
- Enciclopedia económica. (2019). *Cuentas por pagar*. Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-pagar/>
- Frias, I. (2016). *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- García, I. (2017). *Definición de inventario*. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/inventario>
- Gaytán, J. (2018). *Clasificación de los riesgos financieros*. *Mercados y Negocios* (2594-0163 Línea, 1665-7039 Impreso), (38), 123-136. Doi: <https://doi.org/10.32870/myn.v0i38.7274>
- Gepeese. (2011). *Historia de los números*. Recuperado de https://www.finanzasparatodos.es/gepeese/es/inicio/laEconomiaEn/laHistoria/historia_numeros.html#:~:text=A1%20principio%20los%20hombres%20empiezan,calculus%E2%80%9D%20es%20piedra%20en%20lat%C3%ADn.
- González, J. (2021). *Cuentas por pagar*. Recuperado de <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-pagar>
- Gómez, S. (2018). *El sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales y su influencia en los egresos de fondos de la empresa Herramientas y Accesorios SAC de*

- Lima Metropolitana año 2017*. (Tesis para optar por el título de contadora pública). Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1663>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. México, D.F.: McGraw HILL Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México, D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Hernández, A., Indacocha, B., Moreno, L., Placencia, B., Quimis, A. y Ramos, M. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Jipijapa, Ecuador: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México, D.F: McGraw HILL Interamericana Editores, S. A.de C. V.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Mc Graw Hill.
- International Accounting Standards Board (IASB). (2015A). *Norma NIIF para las PYMES*. USA: IFRS
- International Accounting Standards Board (IASB). (2016-2017). *Volumen I. Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, y Servicios Relacionados*. USA: IFRS
- López, M. (2007). *Guía básica para la elaboración de rúbricas*. Recuperado de <https://www.orientacionandujar.es/wp-content/uploads/2014/05/guiabasicaelaborarubrica1.pdf>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

- Marco, F. (2019). *Cuentas a cobrar*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Martínez, L. (2019). *Evaluación de control interno en el área de inventarios para la entidad ALUMINIC, S.A. durante el periodo 2018*. (Tesis para optar al título de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/12149/1/21892.pdf>
- Méndez, D. (2010). *Revisión Documental*. Recuperado de https://adsucc.fandom.com/es/wiki/Revision_Documental
- Miranda, U. (2008). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Peñaranda, C. y Vargas, J. (2021). *Diseño de modelo financiero para evaluar el impacto de la metodología de factoreo inverso en las cuentas por pagar comerciales de Bridgestone*. (Trabajo Final de Investigación para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Finanzas). Recuperado de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/82837/TFIA%20Diseno%20de%20modelo%20financiero%20para%20evaluar%20el%20impacto%20de%20la%20metodolog%20a%20de%20factoreo%20inverso%20en%20las%20cuentas%20por%20pagar%20comerciales%20de%20Bridgestone.%20Con%20Filologo%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peralta, M. (2014). *Manual del cuestionario de control interno*. Recuperado de <http://irenebuele.info/wp-content/uploads/sites/412/2015/06/Manual-de-Control-Interno.pdf>
- Pita, S, y Pértega Díaz, S. (2001). *Uso de la estadística y la epidemiología en atención primaria*. España. Recuperado de <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp#poymu>
- Quesada, S. y Peralta, Y. (2019). *Gestión del control interno de los inventarios en el departamento de Proveeduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018*. (Proyecto Final de Graduación para optar el título de Licenciatura en Contaduría

- Pública). Recuperado de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/305/Gesti%20control%20interno%20inventarios%20proveedur%20Municipalidad%20Puntarenas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redacción. (2021). *Definición de Procedimiento*. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/procedimiento/>
- Riquelme, M. (2021). *Administración de Riesgos (definición, pasos y objetivos)*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/administracion-de-riesgos/>
- Rodríguez, I. (2014). *¿Qué es el riesgo operativo?* Auditool. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog2/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>
- Rodríguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017*. (Proyecto Final de Graduación para optar el título de Licenciatura en Contaduría Pública). Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2369>
- Roncancio, G. (2018). *¿Qué es la planeación estratégica y para qué sirve?* Recuperado de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Rus, E. (2020). *Flujograma*. Economipedia.com Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/flujograma.html>
- Sánchez, J. y Ramírez, J. (2020). *Análisis y evaluación del riesgo operativo en la gestión de cobro y cuentas por pagar de la compañía J. Roberto Vargas e Hijos S. A.* (Proyecto Final de Graduación para optar el título de Licenciatura en Contaduría Pública). Recuperado de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/482/ANALISIS%20Y%20EVALUACION%20DEL%20RIESGO.%20Jennifer%20y%20Jimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Silva, B. (2019). *Control interno para las operaciones de cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/BENJISILVARUIZ/control-interno-para-las-operaciones-de-cuentas-por-cobrar>
- Tomalá, C. (2020). *Control interno contable y la efectividad en las cuentas por cobrar de la junta administradora de agua potable y alcantarillado AYANGUE, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2019*. (Trabajo de Titulación al título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría). Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5341/1/UPSE-TCA-2020-0029.pdf>
- Urbano, C. y Yuni, J. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (1ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
- Urbano, C. y Yuni, J. (2014). *Técnicas para Investigar: Recursos Metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
- Uribe, L. (2013). *NIIF para pymes. Antecedentes y principios básicos*. Recuperado de <https://doctrina.vlex.com.co/vid/niif-pymes-antecedentes-principios-basicos-430204638>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima, Perú: USMP
- Venegas, W. (2017). *El trabajo de campo en auditoría. Papeles de trabajo un caso práctico*. Undécima reimpresión. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia,
- Westreicher, G. (2020). *Gestión*. Economipedia.com. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.htm>

ANEXOS

Anexo n.º 1 Documento de Propuesta



Presentación

La creación de este documento tiene la finalidad de aportar, a la empresa Repuestos Automotrices Núñez, una guía básica que sea de utilidad en la orientación y el fortalecimiento en las áreas de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, gestión de inventarios y el control interno en general, dentro de las funciones y procedimientos de la compañía.

Mediante la investigación del trabajo final de graduación denominado “Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la Empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021”, para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública y con el fin de contestar las recomendaciones brindadas y expuestas a la compañía, se optó por la creación de diferentes formularios y documentos que consideramos necesarios para mejorar la eficiencia con la que trabaja la compañía.

Antecedentes

Para fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar se recomendó generar una lista que muestre los clientes pendientes de realizar cancelaciones, ya que esto genera un mayor control de la liquidez, morosidad y recuperación de cuentas.

Además, realizar un estudio crediticio a los nuevos clientes, mediante la aplicación de una solicitud de crédito y actualizar los datos de los clientes más antiguos.

Para las cuentas por pagar se optó por mejorar el control de los pagos pendientes, creando una lista que muestre las facturas pendientes de cancelación, además de llevar una agenda con recordatorios de pago y evaluar internamente si es más ventajoso para la compañía aprovechar descuentos por pronto pago o bien cancelar el último día de crédito.

En el área de gestión de inventarios se recomendó crear un documento que muestre las entradas y salidas de inventario de la bodega, así como el funcionario encargado de retirar la mercadería.

Por otro lado, se recomienda realizar un levantamiento de inventario con el fin de llevar un mayor y mejor orden, por lo que se genera una lista con los nombres y códigos de los productos para el primer inventario, el cual servirá para actualizar los datos de las cantidades que muestra el sistema en existencia.

Finalmente, en las tres cuentas investigadas, se brindará un posible diagrama de flujo para que la compañía lo adapte si lo requiere.

Objetivo de la guía

Mostrar la importancia del control interno en las cuentas por cobrar, cuentas por pagar y la gestión de inventarios.

1. PROPUESTA CUENTAS POR COBRAR

Importancia del Control Interno en las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes, dicha clasificación muestra que en un periodo corto esa cuenta se convertirá en efectivo y que esa liquidez permitirá continuar con el negocio en marcha, cumpliendo con las obligaciones de la compañía.

El control interno en las cuentas por cobrar es sumamente importante, ya que permite analizar el grado de endeudamiento de cada cliente y guía para tomar la decisión de congelar el crédito o bien ceder un poco más a su límite.

Las cuentas por cobrar son fondos cuya recuperación a corto plazo brinda la posibilidad de aumentar el volumen de ventas, pero si su periodo de cobranza se extiende más de lo permitido se corre el riesgo de convertirse en dinero ocioso o bien, una cuenta de pérdida denominada incobrable.

En las cuentas por cobrar encontramos diferentes subcuentas, entre ellas: clientes con crédito o anticipos a colaboradores, documentos por cobrar, intereses por cobrar, anticipos a proveedores, entre otros; por lo que se recomienda analizar, mensualmente, el saldo individual pendiente de cada cliente, solicitar más requisitos para la apertura de créditos, obtener referencias externas de la capacidad de pago o bien solicitar la firma de garantías personales (terceras personas que se comprometen a cumplir con el pago en caso de incumplimiento del titular) o garantías reales (bienes muebles e inmuebles que responden como pago, en caso de incumplimiento.)

La compañía debe establecer un proceso y periodo para realizar el cobro, registrar las ventas, abonos y cancelaciones de cada cliente de forma individual, analizar la recuperación de las cuentas por cobrar y tomar decisiones para la apertura de créditos.

Información Confidencial o Sensible

Lo más importante en cada compañía es la información que posee, esta le permitirá centrarse y competir en su entorno, entre ella están los proveedores con los mejores precios, los límites crediticios y periodos de pago, los clientes preferenciales, las cuentas bancarias, contraseñas, estados de cuenta, inventarios, precios, información personal de trabajadores, proveedores y clientes, etc.

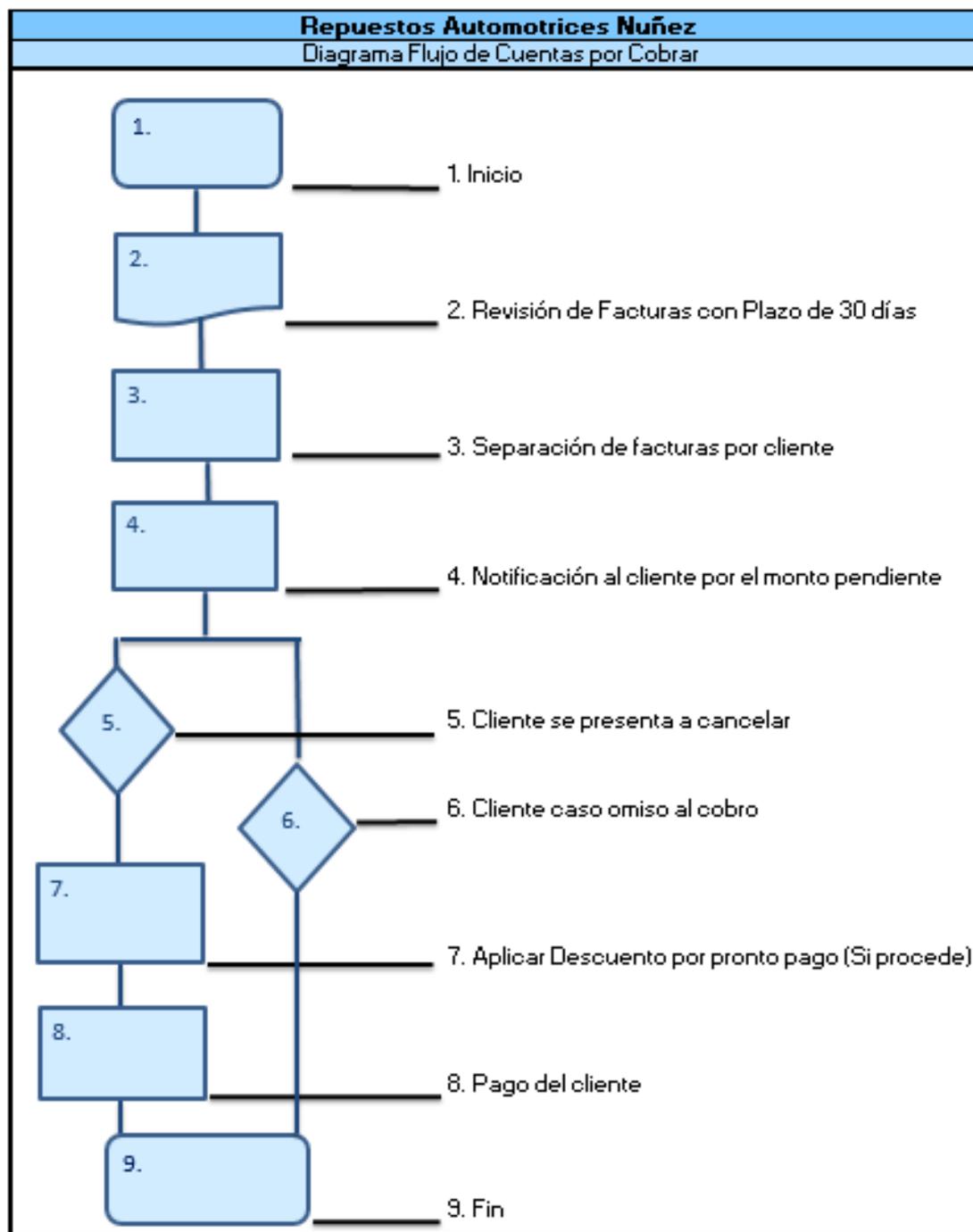
Toda esa información llega a ser confidencial o sensible, clasificada de esta forma, ya que al ser extraviada, dañada, modificada o alterada podría producir graves daños internamente, no solo económicos, sino incluso legales.

Actualmente existen formas de respaldar la información para evitar la pérdida accidental o malintencionada.

Importancia de Proteger la Información Sensible

- Representa responsabilidad con los trabajadores, proveedores y clientes.
- Es un activo valioso dentro de una compañía.
- Se debe realizar un contrato de confidencialidad con los empleados que manejan la información más sensible.
- Evita pérdidas económicas y de prestigio.
- Una fuga de información podría representar el cierre o quiebra de un negocio.
- Existen leyes en el país de confidencialidad de datos personales (Ley 8968).
- Se deben mantener procedimientos para respaldar constantemente la información.
- Colocar controles de ingreso para los colaboradores que tengan la necesidad de conocer la información o actualizarla.

Propuesta de Diagrama de Flujo para las Cuentas por Cobrar



Propuesta de Solicitud de Crédito

Ante la ausencia de solicitar a los clientes requisitos para la apertura de créditos, se propone una solicitud funcional, clara y sencilla de implementar.

La estructura posee la colocación de datos personales, referencias comerciales y requisitos adicionales, como copia de cédula de identidad.

Taller y Repuestos Núñez		SOLICITUD DE CREDITO		
	José Miguel Núñez Ugalde Cédula: 204650086 Tel: 2448-5444 • Cel: 8843-6560 Dir.: San Hatael de Poás, Alajuela, Frente Escuela Luis e-mail: josemfactura@gmail.com	DÍA	MES	AÑO
1. DATOS DEL SOLICITANTE				
Nombre Completo:	_____	Cédula:	_____	
Domicilio:	_____	e-mail:	_____	
Teléfono:	_____	Célular:	_____	
Crédito Solicitado:	_____			
2. REFERENCIAS COMERCIALES				
1.	_____	Teléfono:	_____	
2.	_____	Teléfono:	_____	
3.	_____	Teléfono:	_____	
3. PERSONAS AUTORIZADAS A FIRMAR FACTURAS				
1.	_____	Firma:	_____	
2.	_____	Firma:	_____	
3.	_____	Firma:	_____	
FAVOR ADJUNTAR A LA SOLICITUD DE CRÉDITO LO SIGUIENTE				
– Solicitud de crédito debidamente llena – Copia de la cédula de identidad – Al menos tres referencias comerciales				
USO EXCLUSIVO DE LA OFICINA				
APROBADA: ()		RECHAZADA: ()		
SOLICITUD AUTORIZADA POR: _____		OBSERVACIONES:		
CRÉDITO AUTORIZADO: _____		<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>		
FECHA DE AUTORIZACIÓN: _____				
FIRMA: _____				

2. PROPUESTA CUENTAS POR PAGAR

Importancia del Control Interno en las Cuentas por Pagar

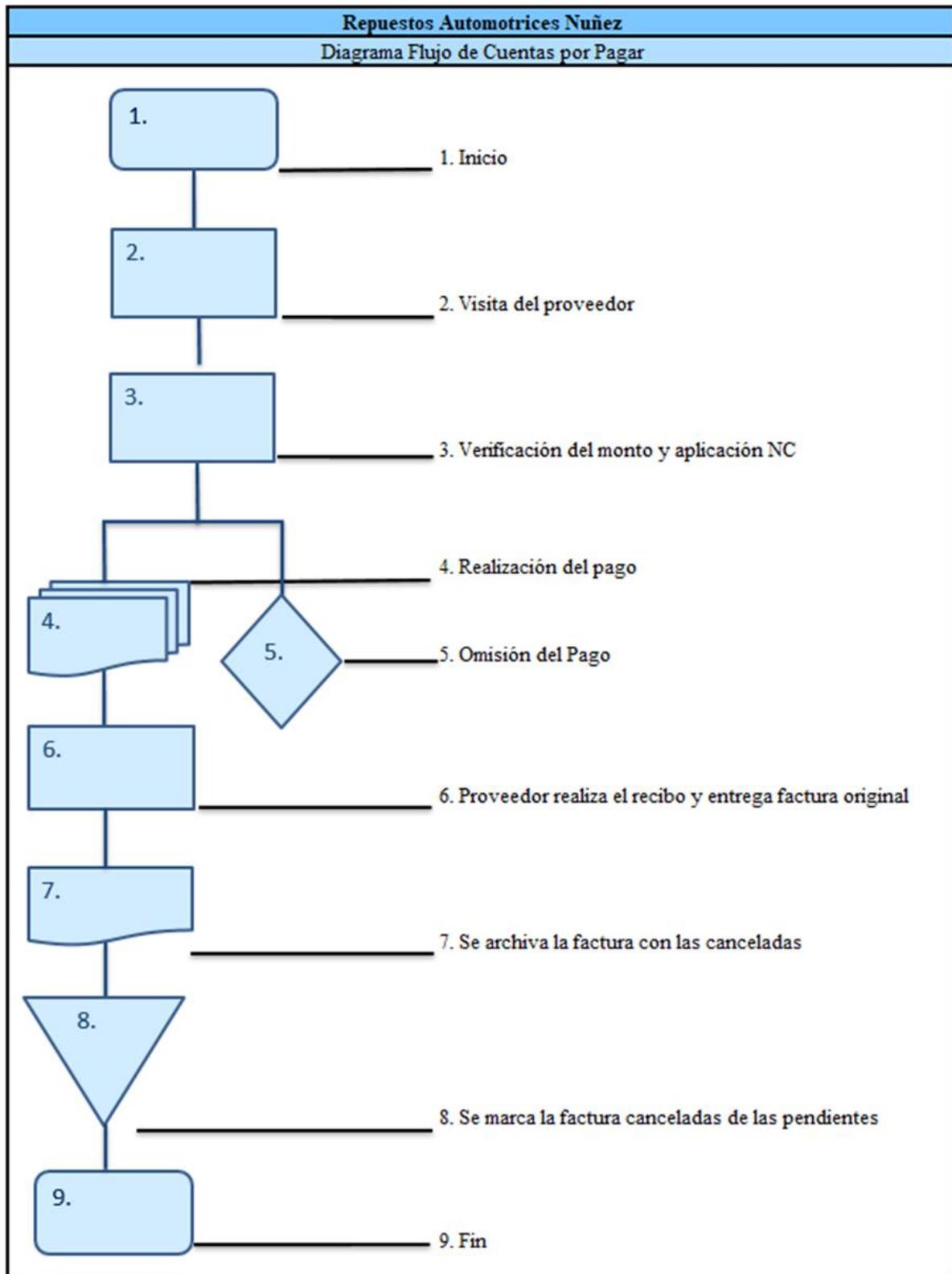
Las cuentas por pagar, en la actualidad, generan gran cantidad de documentos digitales que deben ser archivados en sitios seguros, del mismo modo, la tecnología ha implementado diferentes medios para realizar cancelaciones mediante transacciones virtuales.

Por su parte, el proceso de las cuentas por pagar inicia desde la compra del producto hasta la cancelación de la factura, por lo que se debe registrar, en los sistemas de información, ciertos datos valiosos como los del proveedor, los montos de las compras; además, es importante guardar los documentos que respaldan la cancelación de la deuda, así también se deben registrar las notas de crédito en el sistema y verificar la aplicación de estas en los estados de cuenta de los proveedores, esta es una manera sencilla de controlar las fugas de efectivo, ya que es un activo importante que permite afrontar los gastos de la compañía y cumplir con el pago de los pasivos (obligaciones).

Debemos recordar que el efectivo incluye todas sus formas de liquidez, entre ellas cheques, billetes, monedas y saldos positivos en instituciones bancarias, sin embargo, el efectivo se clasifica en caja chica (dinero en efectivo que maneja la compañía) y en la cuenta de bancos (dinero disponible para transacciones de la empresa).

Implementar un control interno en las cuentas por pagar aumenta la probabilidad del crecimiento del negocio y de que este sea exitoso, se debe recordar que un retraso en la cancelación de un pago o bien la incapacidad de pago ante una obligación, puede generar que la compañía pierda credibilidad, sea clasificada con mala reputación, pague intereses por demoras o sufra retención de la mercadería.

Propuesta de Diagrama de Flujo para las Cuentas por Pagar



3. PROPUESTA GESTIÓN DE INVENTARIOS

Importancia del Control Interno en la Gestión de Inventarios

La comercialización del inventario disponible para la venta en un negocio genera efectivo, el cual es necesario para cubrir las obligaciones con los proveedores y el personal de la institución.

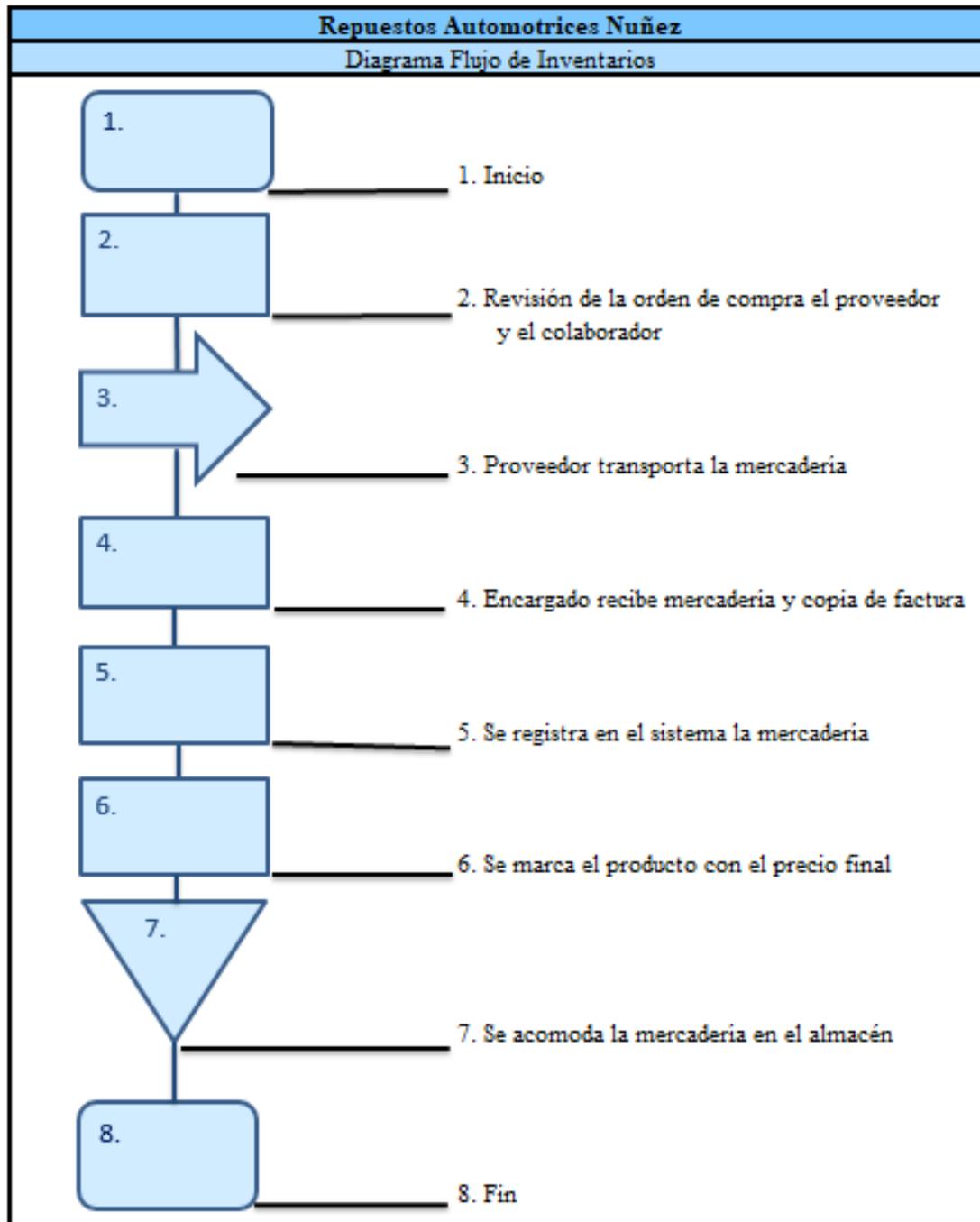
Mantener un control interno en la gestión de inventarios requiere gestionar un conteo físico de las existencias, realizar compras necesarias y controladas para evitar el exceso de productos que, con el transcurso del tiempo y su poca rotación, genera deterioro y pérdidas económicas.

Se debe mantener la bodega en buenas condiciones para evitar el deterioro de productos (circulación de aire, limpieza, prevención de fugas y goteras), además de ceder el acceso exclusivo únicamente a las personas encargadas de manipular el inventario.

Otra manera de controlar el inventario es mantener un sistema perpetuo para los productos de mayor valor.

Se debe recordar que almacenar productos genera costos fijos y variables, entre ellos es recomendable proteger el inventario contratando servicios de vigilancia para prevención de robos y, a la vez, poseer un seguro para situaciones inesperadas, como incendios o desastres naturales.

Propuesta de Diagrama de Flujo para la Gestión de Inventarios



Propuesta para el Primer Levantamiento de Inventario

Se propone utilizar las listas de productos que posee el sistema y realizar el recuento físico del inventario disponible en bodega (colocar la ubicación de los productos), levantar una lista de los productos en tienda que no se encuentran registrados en el sistema e incluirlos; además, actualizar las existencias en el sistema con las reales y realizar los ajustes contables correspondientes.



Taller y Repuestos Núñez

José Miguel Núñez Ugalde

Cédula: 204650086

Tel: 2448-5444 • Cel: 8843-6560

Dir.: San Rafael de Poás, Alajuela, Frente Escuela Luis

Rodríguez.

e-mail: josemufactura@gmail.com

Nº 1

DÍA MES AÑO

--	--	--

Control de inventarios					
Código	Nombre del producto	Precio Uni. Venta	Existencias en el sistema	Existencias Físicas	Ubicación
W5217	Arandela Cobre 110 Pza/ PT	176,99	120		
EPQ023	Empaque Freno 3/4" Abierto Corriente	353,98	4		
EPF24	Empaque Freno 3/4" Abierto Elantra-Accent	415,93	27		
39121-42020	Valvula Solen Bomba Iny Grace/H100/Porter/K27/K3	16.482,31	2		
TC-800	Abrillantador De Llantas 21OZ	4.336,28	3		
SL22131	Aceite Compresor 32oz	9.716,82	1		
C-10	Aceite Penetrante 13oz CYCLO	4.345,13	0		
SL2512	Aceite Soluble 32oz	13.274,34	1		
565669	Aceite Transmision SAE 80W-90 GL-5 XTREME	4.092,92	15		
1013785	Aditivo Coolant Radiador Verde UNIMAX GL	2.079,65	24		
EC-503	Aditivo Radiador Coolant GL Verde ABRO	2.500,00	1		
902-128	Aditivo Radiador Diesel FREEZTONE 1GL	5.592,92	2		
EC-502	Aditivo Radiador Rojo GL Rojo ABRO	3.176,99	3		
900-11	Aditivo Radiador Verde FREEZTONE	3.915,93	2		
AB-10	Agua Destilada Bateria 500ml	641,59	4		

Documento de propuesta para la empresa de Repuestos Automotrices Núñez

Elaborada por:

Elky María Bonilla Araya

María Paula Hidalgo Arias

Evelin Angélica Núñez Villalobos

Enero, 2022

Anexo n.º 2 Funcionarios de la Compañía

NOMBRE DEL COLABORADOR	PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO
JMNS	Propietario	1
JMNU	Encargado de Repuestos	2
LNU	Encargado de Taller	3
EANV	Asistente Administrativo	4
EVB	Encargada de Limpieza	5

Elaboración propia, adaptado de Venegas, W. (2017)

Anexo n.º 3 Bitácora de Observación

Objetivo: Identificar los responsables de los diferentes procesos y su debida separación de funciones, responde al objetivo 1 “Describir los procedimientos utilizados en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa”

Responsabilidades - Cuentas por cobrar	Código del responsable
1 ¿Quién autoriza la apertura del crédito?	2-3
2 ¿Quién verifica la actualización de datos de contacto del cliente?	2-4
3 ¿Quién es el encargado de realizar los cobros?	2
4 ¿Quién registra las facturas al sistema?	2-4
5 ¿Quién custodia las facturas físicas?	4
6 ¿Quién compara el saldo del sistema contra las facturas físicas?	4
7 ¿Quién supervisa que se realice la función del cobro?	2
8 ¿Quién autoriza la eliminación de las cuentas incobrables?	2-3
9 ¿Quién establece el límite de los créditos?	2-3
10 ¿Quién verifica que el límite de crédito de los clientes no se sobrepase?	2

Adaptado de Venegas, W. (2017)

Aplicado por: Elky Bonilla Araya.

Fecha: 04 de octubre 2021

Responsabilidades - Cuentas por pagar	Código del responsable
1 ¿Quién aprueba las compras a proveedores?	2
2 ¿Quién revisa las proformas de compra?	2
3 ¿Quién recibe y firma las compras?	2-3-4
4 ¿Quién recibe los estados mensuales de los proveedores?	2-4
5 ¿Quién registra las facturas pendientes de pago?	4
6 ¿Quién custodia las facturas físicas?	4
7 ¿Quién aprueba el pago a proveedores?	2
8 ¿Quién revisa las fechas de vencimiento de facturas?	4

Adaptado de Venegas, W. (2017)

Aplicado por: Elky Bonilla Araya.

Fecha: 04 de octubre 2021

Responsabilidades - Inventario en existencia	Código del responsable
1 ¿Quién recibe el ingreso de mercaderías?	2-3-4
2 ¿Quién es el responsable de la custodia del inventario?	2-4
3 ¿Quién determina el inventario obsoleto o de desecho?	2-3
4 ¿Quién registra el ingreso y salida de mercaderías?	2-4
5 ¿Quién realiza el recuento de existencias?	2-4

Adaptado de Venegas, W. (2017)

Aplicado por: Elky Bonilla Araya.

Fecha: 04 de octubre 2021

Anexo n.º 4 Matriz de Procedimientos

Objetivo: Conocer cuáles procedimientos son llevados a cabo por los funcionarios de la empresa, responde al objetivo 1 “Describir los procedimientos utilizados en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa.”

Aplicación de procedimientos en las cuentas por cobrar	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1 ¿Cada cuenta por cobrar posee su registro individualizado?		X		
2 ¿Se clasifica el riesgo de la cuenta de acuerdo con la antigüedad de saldos?		X		
3 ¿Se aplica la cancelación de incobrables?		X		
4 ¿Se envía recordatorios de pago a los clientes?	X			Vía telefónica
5 ¿Cada cliente posee un límite de crédito?		X		
6 ¿Se respetan los límites de crédito?			X	No hay límites
7 ¿Se solicitan requisitos para la apertura de crédito?		X		
8 ¿Se firma alguna garantía como respaldo del crédito?		X		
9 ¿Se actualizan los datos de contacto de los clientes?	X			Anexo n.º 9-Imagen 1-2
10 ¿Se realizan los registros en el sistema por abonos?		X		
11 ¿Se entregan comprobantes por cada abono o cancelación?	X			Anexo n.º 9-Imagen 3

Aplicado por: Elky Bonilla Araya.

Fecha: 08 de octubre 2021

Aplicación de procedimientos en las cuentas por pagar	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1 ¿Se revisan las fechas de vencimiento de los pagos?	X			Anexo n.º 9-Imagen 4
2 ¿Se lleva una agenda con las fechas de pago de los acreedores?		X		
3 ¿Se realizan los pagos por transferencia o cheques?	X			Anexo n.º 9-Imagen 5
4 ¿Se lleva un control físico y numérico de los comprobantes de pago?	X			Anexo n.º 9-Imagen 6
5 ¿Se utilizan secuencialmente los cheques?	X			Anexo n.º 9-Imagen 7
6 ¿Se utilizan cheques en blanco?		X		
7 ¿Se realizan pagos de compras autorizadas con comprobante?		X		
8 ¿Se aprovechan los descuentos por pago anticipado?	X			
9 ¿Se reciben estados mensuales de los saldos de los acreedores?	X			Anexo n.º 9-Imagen 8
10 ¿Se requiere la aprobación del encargado para ejecutar el pago?	X			Solo los autorizados pueden firmar los cheques
11 ¿Se verifica la aplicación de las notas de crédito?	X			Anexo n.º 9-Imagen 9, Imagen 4 fila 34

Aplicado por: Elky Bonilla Araya.

Fecha: 08 de octubre 2021

Aplicación de procedimientos de inventario en existencia	SÍ	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1 ¿Hay un responsable para el control de inventarios?	X			
2 ¿Se aplica la rotación en el inventario?	X			
3 ¿Se mantiene un registro de todos los ingresos y salidas de inventario?		X		
4 ¿Se realiza conteo físico de inventario?		X		
5 ¿Se clasifican las mercaderías obsoletas y de poco movimiento?		X		
6 ¿Se cede mercadería en consignación?		X		
7 ¿Se mantiene un registro de la mercadería en consignación?			X	
8 ¿Se mantiene el orden y limpieza en la bodega?	X			Anexo n.º 9-Imagen 10
9 ¿Se encuentran las bodegas en buenas condiciones físicas?	X			Anexo n.º 9-Imagen 10

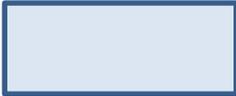
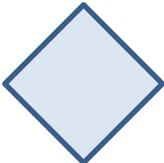
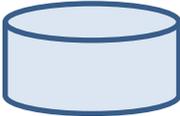
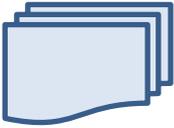
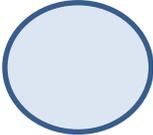
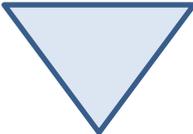
Adaptado de Venegas, W. (2017)

Aplicado por: Paula Hidalgo Arias.

Fecha: 08 de octubre 2021

Anexo n.º 5 Flujograma de procesos

El siguiente cuadro es utilizado como referencia de los símbolos y significados de cada uno, debido a que fueron empleados en la elaboración del flujograma de procesos.

Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Terminal: Inicio o terminar del Flujograma.		Actividad: La actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala donde se debe de tomar una decisión de "Sí o No".		Documento: Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Conjunto de documentos.		Base de Datos: Representa la grabación de datos.
	Conector: Conexión con otro proceso, por ejemplo un subproceso.		Archivo: Refleja la acción de archivo en un documento o expediente.
	Conector de página: Conexión o enlace con una página diferente.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.

Elaboración propia.

Cuentas por cobrar

Actividad

Narración de José Miguel Núñez Ugalde sobre el procedimiento de las cuentas por cobrar:

El encargado revisa las facturas a crédito que tienen un plazo de 30 días.

Se separan por cliente y se suma la cantidad de dinero correspondiente.

Se procede a contactar el cliente para indicarle el monto de las facturas pendientes.

El cliente se acerca a cancelar.

Si cancela antes del tiempo determinado se aplica descuento.

El cliente cancela por medio de Sinpe móvil, efectivo, tarjeta o transferencia bancaria.

O el cliente no cancela.

Cuentas por pagar

Actividad

Narración de José Miguel Núñez Ugalde sobre el procedimiento de las cuentas por pagar:

Inicio del proceso. Llega el proveedor.

Procede a cobrar factura vencida.

El encargado revisa la factura en su lista de facturas pendientes de pago para verificar que aún no se ha realizado el pago correspondiente o si se debe aplicar alguna nota de crédito.

Si la factura aún no está vencida - finaliza el proceso.

Si la factura está vencida - continúa el proceso.

Se realiza el cheque - transferencia bancaria.

El proveedor realiza el recibo correspondiente.

El proveedor entrega la factura original.

El encargado la recoge y la coloca en el archivo de facturas canceladas.

El encargado marca con un (*) y en color amarillo, en la lista de pagos a proveedores, la factura que acaba de ser cancelada.

Fin del proceso.

Inventario en Existencia

Actividad

Narración de Evelin Núñez Villalobos sobre el procedimiento de la gestión de inventario:

El proveedor y el personal revisan la mercadería que acaba de ingresar.

Si no se encuentra en óptimas condiciones o no es la correcta se hace una nota del problema.

Cuando el transporte trae la mercadería, el encargado procede a firmar el comprobante, pagar por la encomienda y recogerla

Después se recoge la mercadería y copia de la factura, la cual se busca en el correo para reportar el gasto correspondiente a Hacienda y anotarlos en una hoja de Excel nominada “pago a proveedores”.

Se ingresa producto por producto al sistema con su respectivo precio, % de IVA y ganancia.

Se procede a marcar cada producto con su respectivo precio final o características correspondientes.

Por último, se recoge el producto y se acomoda en el estante asignado.

Anexo n.º 6 Lista de Verificación

Objetivo: Conocer los diferentes controles aplicados por el personal de la empresa, responde al objetivo 2, “Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Núñez”.

Indicadores-Cuentas por cobrar		Cumple	No Cumple	Cumple Parcialmente	No aplica	Observaciones
1	Existe un listado donde se ven reflejados los clientes pendientes de cobro			X		Las facturas pendientes de cobro solo se separan, pero no se colocan en ninguna lista.
2	Existen políticas para otorgar créditos			X		Existen políticas solo verbalmente y con el trato de años que ha tenido con el cliente.
	a) Los créditos son otorgados por medio de un formulario		X			
	b) Se realiza un estudio antes de aprobar el crédito		X			
3	Se brinda un seguimiento a las cuentas por cobrar			X		
4	Se revisan las facturas con los productos entregados, para comprobar la información registrada	X				
5	Se brinda un seguimiento a la anulación de facturas	X				
6	Se realizan los registros de las cuentas por cobrar de forma automática y no de forma manual		X			Las cuentas pendientes de cobro se llevan a cabo manualmente en el

						programa Excel.
7	Las facturas cuentan con un código de consecutivo	X				
8	Los precios de los productos solo pueden ser modificados por la persona autorizada		X			Todo el personal tiene acceso.
9	Se revisa constantemente los vencimientos y cobranzas			X		
10	Se comprueba si hay modificaciones en las cuentas por cobrar			X		
	Son realizadas por la persona autorizada			X		Pueden ser revisadas por cualquier persona mientras sea del personal.

Aplicado por: Evelin Núñez Villalobos.

Fecha: 26 de octubre 2021

Indicadores-Cuentas por pagar		Cumple	No Cumple	Cumple Parcialmente	No aplica	Observaciones
1	Existe un listado donde se ven reflejadas las facturas pendientes de pago	X				Se ven reflejados en una hoja de Excel.
2	Existen procedimientos establecidos para las cuentas por pagar	X				Son procedimientos que se realizan de manera automática ya por experiencia.
	a) Están escritos		X			
	b) Claros		X			
3	Las facturas canceladas se guardan de manera	X				
	a) Separada por mes	X				
	b) Proveedor		X			
4	Se evalúa cada cierto tiempo la antigüedad de las cuentas por pagar			X		Se revisa mayormente cuando llega un proveedor a cobrar alguna factura.
5	Se lleva un listado de las cuentas que se han sido pagadas	X				Se marcan con un (*) aquellas cuentas que ya fueron canceladas
6	Se lleva un registro de las notas de crédito que aún no han sido aplicadas	X				Se colocan como una observación en el listado de cuentas por pagar para que sea aplicado en el momento de pagar la factura.

7	Existen días específicos de pago a proveedores		X			
8	Se llevan controles respecto a las transferencias de pagos a proveedores	X				Los comprobantes son guardados de forma digital y física.
9	Al cancelar las facturas, estas son selladas para no confundirse		X			Solo son separadas de las demás.
10	Las facturas canceladas se colocan aparte de las pendientes de pago	X				

Aplicado por: **Paula Hidalgo Arias.**

Fecha: 26 de octubre

Criterio- inventarios		Cumple	No Cumple	Cumple Parcialmente	No Aplica	Observaciones
1	Existe una persona encargada de la bodega			X		La persona que se encuentra vendiendo en ese momento es la que se encarga de la bodega.
2	La totalidad de los estantes se encuentran debidamente rotulados			X		Solo algunos están rotulados.
3	El personal sabe la totalidad de cosas que tiene de cada producto		X			
4	El personal tiene una adecuada distribución de los productos en <i>stock</i>			X		
	a) Encontrarlos fácilmente		X			
	b) Extraerlos fácilmente	X				Algunos repuestos están a una altura alta donde no se alcanzan.
5	Los productos tienen fácil acceso			X		
6	Realiza un conteo físico de los inventarios disponibles mensualmente			X		Los conteos se realizan algunas veces.
7	Existe un sistema que contenga la totalidad de los productos disponibles y que además contenga:			X		La totalidad no porque hay productos muy viejos que no han sido ingresados al sistema, pero sí la mayoría.
	a) Código	X				
	b) Precio para la venta	X				

	c) Marca			X		
8	Existe una boleta específica para retirar mercadería de la bodega		X			
9	Cuentan con políticas sobre el manejo de inventarios		X			
10	Cuentan con una adecuada distribución de estantes y vitrinas	X				
11	Existe otro lugar para guardar productos aparte de la bodega	X				
12	Existe una sola persona establecida para recibir mercadería		X			
	a) Se recibe copia de factura	X				
	b) Se firma factura original	X				
13	Se revisa que la cantidad de productos se vea reflejada en la factura y sea correcta	X				
14	Los productos en existencia son almacenados en un lugar seguro	X				
15	Hay restricción de acceso para solo personal en las áreas de almacenaje			X		Como es una microempresa algunos familiares que no son parte del personal también ingresan.

Aplicado por: Evelin Núñez Villalobos.

Fecha: 26 de octubre 2021

Anexo n.º 7 Cuestionarios de control interno

Objetivo: Identificar el control interno implementado en las cuentas por cobrar de la empresa Repuestos Núñez, por medio de los componentes de control interno, los cuales son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, responde al objetivo 2, “Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Núñez”.

Unidad o departamento: Cuentas por cobrar

Encargado del proceso: José Miguel Núñez Ugalde

1. En el proceso de crédito, hay una revisión, autorización y aprobación de parte del funcionario a cargo

Revisión CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

Autorización CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

Aprobación CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

2. Se realizan rotaciones entre el personal para la gestión de cobro

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

3. Considera que el personal se adapta para cumplir con los objetivos de cobro

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

4. Reporta la posibilidad de una mala cuenta al encargado de la evaluación

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

5. Los documentos de cuentas por cobrar emitidos por servicios brindados cuentan con respaldos por si se perdiera la información

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

6. Los documentos como facturas o recibos son archivados o guardados en un lugar adecuado

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

7. La empresa cuenta con el personal necesario y suficiente para el desarrollo de sus actividades

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

8. Se mide el desempeño y el cumplimiento de las actividades realizadas en la entidad

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

9. El propietario de la empresa realiza monitoreo continuo

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

10. Cuando se detecta una deficiencia, se realiza un procedimiento para corregirlas

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

Aplicado por: Evelin Núñez Villalobos.

Fecha: 23 de octubre 2021

Cuestionario Control Interno de las cuentas por pagar

Objetivo: Identificar el control interno implementado en las cuentas por pagar de la empresa Repuestos Núñez, por medio de los componentes de control interno, los cuales son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, responde al objetivo 2, “Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Núñez”.

Unidad o departamento: Cuentas por pagar

Encargado del proceso: José Miguel Núñez Ugalde

1. En el proceso de pago a proveedores hay una revisión, autorización y aprobación de parte del funcionario a cargo

Revisión CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

Autorización CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

Aprobación CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

2. Se conoce la responsabilidad de generar una transacción después de la fecha de pago acordada

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

3. Existe un plan de contingencia en caso de falta de liquidez para cancelar cuentas por vencer

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

4. Se aplican las notas de crédito antes de realizar transacciones de pago pendientes

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

5. Se realizan controles periódicos para verificar cuáles cuentas han sido canceladas y cuáles quedan pendientes

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

6. Se realizan reportes sobre las cuentas pendientes de pago

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

7. Existe más de una persona autorizada para realizar el pago a los proveedores

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

8. Solo una persona está autorizada a revisar las cuentas de crédito y saldos pendientes de pago

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

9. Existe más de una persona autorizada para firmar cheques a la hora de cancelar las facturas pendientes

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

10. Son archivadas las facturas canceladas a los proveedores

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

Aplicado por: Elky Bonilla Araya.

Fecha: 23 de octubre 2021

Cuestionario Control Interno de inventarios-1

Objetivo: Identificar el control interno implementado en los inventarios de la empresa Repuestos Núñez, por medio de los componentes de control interno, los cuales son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, responde al objetivo 2, “Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Núñez”.

Unidad o departamento: Inventarios

Encargados del proceso: José Miguel Núñez Ugalde-Evelin Núñez Villalobos

(Colaborador 1)

1. Al delegar funciones al personal, se le da la autoridad suficiente para tomar decisiones oportunas

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

2. Recibe capacitación para perfeccionar su conocimiento en gestión de inventarios

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

3. Se realiza una valoración del inventario

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

4. Se verifican los precios del negocio en comparación con los del mercado

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

5. Se revisan los productos para determinar si cuentan con algún deterioro

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

6. Todos los productos cuentan con su codificación

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

7. Se tiene una comunicación asertiva con los compañeros de trabajo en el momento en que se da una entrada o salida de productos

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

8. Se lleva un registro por escrito al momento de retirar algún producto de la entidad

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

9. Se realiza un monitoreo sobre la cantidad que se ingresa o se vende en la empresa

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

10. Llevan un control sobre la cantidad mínima que se debe de tener de cada producto, para realizar pedido con nueva mercadería

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

Aplicado por: Paula Hidalgo Arias.

Fecha: 28 de octubre

Cuestionario Control Interno de inventarios-2

Objetivo: Identificar el control interno implementado en los inventarios de la empresa Repuestos Núñez, por medio de los componentes de control interno, los cuales son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, responde al objetivo 2, “Identificar el control interno implementado para los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Repuestos Núñez”.

Unidad o departamento: Inventarios

Encargados del proceso: José Miguel Núñez Ugalde-Evelin Núñez Villalobos

(Colaborador 2)

1. Al delegar funciones al personal, se le da la autoridad suficiente para tomar decisiones oportunas

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

2. Recibe capacitación para perfeccionar su conocimiento en gestión de inventarios

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

3. Se realiza una valoración del inventario

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

4. Se verifican los precios del negocio en comparación con los del mercado

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

5. Se revisan los productos para determinar si cuentan con algún deterioro

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

6. Todos los productos cuentan con su codificación

CUMPLE () NO CUMPLE (X) NO APLICA ()

7. Se tiene una comunicación asertiva con los compañeros de trabajo en el momento en que se da una entrada o salida de productos

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

8. Se lleva un registro por escrito al momento de retirar algún producto de la entidad

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

9. Se realiza un monitoreo sobre la cantidad que se ingresa o se vende en la empresa

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

10. Llevan un control sobre la cantidad mínima que se debe tener de cada producto, para realizar pedido con nueva mercadería

CUMPLE (X) NO CUMPLE () NO APLICA ()

Aplicado por: Paula Hidalgo Arias.

Fecha: 28 de octubre

Anexo n.º 8 Observación actividades de control

Objetivo: Observar las operaciones aplicadas en los controles internos de la empresa, responde al objetivo 3, “Seleccionar los controles adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez”.

Observación-Cuentas por cobrar	SÍ	NO	A VECES
1. Se indica en la factura la fecha de vencimiento		X	
2. Se envían estados de cuenta mensuales a los clientes		X	
3. Se ofrecen descuentos por pronto pago	X		
4. Se estima un límite de crédito para cada cliente		X	
5. Se actualizan los requisitos crediticios de clientes antiguos para conocer su situación actual financiera		X	
6. Se conocen las direcciones y teléfonos de contacto de los clientes morosos	X		
7. Se realizan conciliaciones y acuerdos de pago para recuperar cuentas incobrables			X

Aplicado por: Evelyn Núñez Villalobos.

Fecha: 27 de octubre 2021

Observación-Cuentas por pagar	SÍ	NO	A VECES
1. Se registran las fechas de vencimiento en el sistema o agenda	X		
2. Se poseen recordatorios de pago a proveedores		X	
3. Se aprovechan los descuentos por pronto pago	X		
4. Se analizan los estados de cuenta que envían los proveedores	X		
5. Se verifica la aplicación de las notas de crédito	X		
6. Se poseen fechas establecidas en el mes para pago a proveedores		X	
7. Se tiene proveedores con límite de crédito	X		

Aplicado por: Evelyn Núñez Villalobos.

Fecha: 27 de octubre 2021

Observación-Inventarios	SÍ	NO	A VECES
1. Se realiza orden de compra			X
2. Se verifica que la cantidad de inventario que ingresa sea igual a la que viene en la factura	X		
3. Se verifica que la mercadería esté en óptimas condiciones para su venta	X		
4. Se realiza el ingreso de mercadería al sistema	X		
5. Se realizan las salidas de inventario de la bodega			X
6. Se verifica el costo de la mercadería	X		
7. Se posee orden en la bodega para la rotación de repuestos	X		

Aplicado por: Evelyn Núñez Villalobos.

Fecha: 27 de octubre 2021

Anexo n.º 9 Lista de verificación de buenas prácticas

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las buenas prácticas en las operaciones de control interno, responde al objetivo 3, “Seleccionar los controles adecuados para la gestión de inventarios, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Repuestos Automotrices Núñez”

	Buenas prácticas en las cuentas por cobrar	Buena	Media	Mala	No aplica
1	Control de las cuentas pendientes de cobro		X		
2	Control de cuando un saldo se toma como vencido		X		
3	Incentiva a los clientes realizando descuentos por pronto pago	X			
4	Las facturas cuentan con un código consecutivo	X			
5	Se ofrece diferentes formas de pago	X			
6	Realiza un arqueo mensual de las facturas sin cobrar		X		
7	Cuenta con talonario de recibos con código consecutivo	X			
8	Se envían estados de cuenta al cliente		X		
9	Se analiza al cliente antes de acceder a darle un crédito		X		
10	Factura electrónica	X			

Aplicado por: Paula Hidalgo Arias.

Fecha 30 de octubre 2021

	Buenas prácticas en las cuentas por pagar	Buenas	Media	Mala	No Aplica
1	Control de las facturas pendientes de pago	X			
2	Las facturas canceladas son guardadas como respaldo	X			
3	Cuenta con alertas o recordatorios de pago		X		
4	Verificar de manera semanal los vencimientos de pago		X		
5	Se verifica los descuentos por pronto pago		X		
6	Se registran las notas de crédito	X			
7	Se revisan los estados de cuenta de los proveedores		X		
8	Se realizan conciliaciones bancarias				X
9	Las facturas canceladas aparecen en el sistema sin saldo pendiente	X			
10	Todas las facturas son registradas con el número de consecutivo	X			

Aplicado por: Paula Hidalgo Arias.

Fecha: 30 de octubre 2021

	Buenas prácticas en la gestión de inventarios	Buena	Media	Mala	No Aplica
1	Se realizan conteos físicos de los inventarios cada mes		X		
2	Todos los productos se encuentran codificados		X		
3	Son almacenados en una bodega adecuada para evitar deterioros	X			
4	Bodega con seguridad de posibles robos		X		
5	Control de las entradas y salidas de mercancías		X		
6	El personal que tiene acceso a los inventarios, no tiene acceso a los registros contables	X			
7	Control de las mercancías en <i>stock</i> para conocer cuándo solicitar más		X		
8	Detectar productos con estacionalidad	X			
9	Separación de productos tóxicos o explosivos en un área exclusiva que no representen un riesgo	X			
10	Se realiza una revisión de la orden de la factura y el producto que se está entregando	X			

Aplicado por: Paula Hidalgo Arias.

Fecha: 30 de octubre 2021

Anexo n.º 10 Imágenes recolectadas para el desarrollo de los instrumentos

Imagen 1: Los datos en el sistema de facturación son actualizados, como se puede ver reflejado en la siguiente imagen.

Tipo cédula	Cédula	Nombre	Teléfono	Celular	Correo
Cédula Física	[redacted]	Albino / [redacted] as			herreraa[redacted]2018@gmail.com
Cédula Física	[redacted]	Allan P [redacted] aya		4621	far[redacted]rcr@gmail.com
Cédula Física	[redacted] 4	Alonso / [redacted]		8501-[redacted]	[redacted]s@gmail.com
Cédula Física	[redacted]	Alonso A [redacted]			[redacted]ras@gmail.com
Cédula Física	[redacted]	Álvaro M [redacted]		3519	[redacted]hotmail.com
Cédula Física	[redacted]	Ana Lucía S [redacted] jez			[redacted]2@hotmail.com
Cédula Física	[redacted]	Andrés G [redacted] n		6081-[redacted]	ar[redacted]gmail.com
Cédula Física	[redacted]	Angie Poi		8672-9428	m [redacted] fipor@gmail.com
Cédula Física	[redacted]	Armando C [redacted]	2444-[redacted]	0505	a [redacted]h@hotmail.com
Cédula Física	[redacted]	Arnulfo Á [redacted]		8814-	a [redacted]ul@hotmail.com

Mostrando 1 al 10 de 221

Previous **1** 2 3 4 5 ...

Imagen 2: Datos de los clientes

Detalle de Cliente		
Tipo cédula	Cédula	
<input type="text" value="Cédula Física"/>	<input type="text"/>	
Nombre Cliente		
<input type="text" value="Armando"/>		
Apellido 1	Apellido 2	
<input type="text" value="Chaves"/>	<input type="text" value="Herrera"/>	
Correo		
<input type="text" value="archavesh@hotmail.com"/>		
<small>Para agregar más de un correo, debe ingresar el signo : entre cada correo</small>		
Teléfono	Celular	
<input type="text"/>	<input type="text" value="-----"/>	
Provincia	Cantón	Distrito
<input type="text" value="Alajuela"/>	<input type="text" value="Poás"/>	<input type="text" value="SAN RAFAEL"/>
Otras señas		
<input type="text"/>		

Imagen 3: Se entrega la factura electrónica al momento de la cancelación.

Trámite



TALLER Y REPUESTOS
 Jose Manuel Nuñez Salas
 Cedula: 202450746
 2448-5444 | 8843-6560
 [redacted]@mail.com
 San Rafael De Poás, Alajuela

FACTURA ELECTRÓNICA
 # 00100001010000001935

Clave:
 50616022100020245074630100001010000019351510978

Cliente:

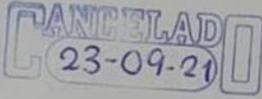
Nombre: Motoservicio [redacted]
 Cedula: [redacted]
 Correo: facturación@grupoleoncr.com
 Teléfono: [redacted]
 Dirección: 250Mtr Norte De La Escuela Santa [redacted]

Fecha de emisión: 16/09/2021 9:11 am
 Condición de venta: Contado
 Forma de pago: Efectivo

#	Código	Descripción	Cantidad	Tarifa	Precio Unitario	Total
1	LG-380	Grasa blanca litio en aerosol ABRO	1 Unid	13 %	€3,243.36	€3,243.36
Total gravado						€3,243.36
Total exento						€0.00
Descuento						€0.00
Sub Total						€3,243.36
Total IVA						€421.64
Total						€3,665.00



Comentario:
 Pidió Hugo por teléfono Llevó Yuca



Emitida conforme lo establecido en la resolución de Facturación Electrónica, N° DGT-R-033-2019
 veinticinco de enero de dos mil diecinueve de la Dirección General de Tributación

Imagen 4: Las facturas pendientes de pago son canceladas el mismo día que aparece ahí, pero del siguiente mes.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	FACTURAS DE PROVEEDORES							
2								
3	MES DE SETIEMBRE 2021							
4								
5	FACT#	PROVEEDOR	FECHA	ACLARACIÓN			MONTO	
6	454033	RENAPA	1/9/2021				€ 106 333,99	*
7	391868	Auto SASA	1/9/2021				€ 223 726,49	
8	392591	Auto SASA	4/9/2021				€ 15 705,14	
9	392870	Auto SASA	2/9/2021				€ 18 990,17	
10	393453	Auto SASA	6/9/2021				€ 42 090,72	
11	36208	Imp BRIGO	7/9/2021				€ 92 587,89	
12	137604	Sabana Autopartes	8/9/2021				€ 73 329,02	
13	73863	Tornillos SISA	8/9/2021				€ 46 213,75	
14	394672	Auto SASA	8/9/2021				€ 32 586,15	
15	396207	Auto SASA	14/9/2021				€ 29 335,56	
16	396253	Auto SASA	14/9/2021				€ 120 967,71	
17	25220	Discorsa	14/9/2021				€ 77 986,95	
18	396795	Auto SASA	15/9/2021				€ 50 416,13	
19	396850	Auto SASA	15/9/2021				€ 3 478,42	
20	397019	Auto SASA	15/9/2021				€ 22 126,63	
21	18641	GMH	16/9/2021				€ 77 016,51	
22	138649	Sabana Autopartes	17/9/2021				€ 34 398,74	
23	138928	Sabana Autopartes	20/9/2021				€ 10 753,09	
24	50250	CIOSA	20/9/2021				€ 109 449,76	
25	223478	DISER	21/9/2021				€ 30 300,95	
26	20241	VALEO Automotriz	22/9/2021				€ 16 716,71	
27	41	Hiper Repuestos S.A	22/9/2021				€ 9 621,02	
28	45	Hiper Repuestos S.A	22/9/2021				€ 17 129,26	
29	50514	CIOSA	22/9/2021				€ 13 040,02	
30	139547	Sabana Autopartes	22/9/2021				€ 35 350,44	
31	399840	Auto SASA	23/9/2021				€ 25 954,68	
32	399688	Auto SASA	22/9/2021				€ 89 572,23	
33	45556	Imp La Casa de la Fibra	28/9/2021				€ 32 883,00	
34	75325	Tornillos SISA	28/10/2021	NC N°1986 MONTO: 34.483,08			€ 46 756,21	
35	75421	Tornillos SISA	29/9/2021				€ 52 816,20	
36	3583	Imp VACO	28/9/2021				€ 48 298,46	
37								
38	Saldo de Facturas		€ 1 499 598,01					
39								

Imagen 5: Opciones de pago a proveedores-Transferencia y Cheque.



Banco Nacional de Costa Rica
Transferencia electrónica de fondos

Transacción procesada

Fecha y hora:	30/09/2021 15:15:16
Comprobante:	11361542
Cuenta debitada:	
Monto debitado:	451,407.00 Colones
Realizado por:	NUNEZ UGALDE JOSE MIGUEL
Cuenta acreditada:	
Monto acreditado:	451,407.00 Colones
A nombre de:	AUTO SASA S. A.
Monto transferencia:	451,407.00 Colones
Concepto:	Cancelación de Facturas N°390869-391093-382634-382715-388482-389594
Depositante:	
Enviado al beneficiario:	aduran@autosasa.com
Con copia a:	ipereira@autosasa.com



CONTROL DE SALDOS

FECHA D4/10/2021	A FAVOR DE: Discorsa Automotriz	CHEQUE No. 13206676-0
POR CONCEPTO DE: Pago Fact #2442 Recibo #19831		
SALDO ANTERIOR + DEPOSITOS	SALDO PARCIAL RETIROS / PAGOS	OBSERVACIONES:
		29980=
	ESTE CHEQUE	
SALDO PARCIAL		NUEVO SALDO

Imagen 6: Se guarda la factura original con el recibo del pago que se realizó.



**IMPORTADORA
LA CASA DE LA FIBRA S.A.**
Cédula Jurídica: 3-101-259-244
Costado sur de Plaza Acosta, 25 este,
diagonal a Fuente de la Libertad, Alajuela Centro
Central Telefónica: 2440-6165
Apdo. Postal 1630-4050 • E-mail: lauracredito@casafibra.co.cr

RECIBO POR DINERO
Nº 103602

DIA	MES	AÑO
27	9	2021

ENTREGA

tarario

0,00

0,00

RECIBIMOS DE: JOSE MANUEL NUÑEZ SALAS

LA SUMA DE: OCHEENTA Y DOS mil OCHO CIENTOS
TREINTA COLONES con = C 82.830.00

POR CONCEPTO DE: 43888-44118-
CNE QUE

CHEQUE Nº 13206771-3 BANCO POPULAR EFECTIVO

SALDO ANTERIOR	C	
ESTE ABONO	C	
SALDO ACTUAL	C	

LA VALIDEZ DE ESTE RECIBO QUEDA SUJETA A QUE EL BANCO HONRE SU CHEQUE.

[Firma]
Firma autorizada

Imp. y Lit. STA. ROSA Tel.: 2244-1073
Autorizado mediante oficio N° 4521000002145 de fecha 08-02-06 de la Dirección General de Tributación Directa. Original: Cliente / Copia: Contabilidad

NOMBRE: _____ CED: _____



Ced. Jurid.: 3-101-535439
Central Telefónica: 2222-5493
E-mail: discorsacyc@gmail.com
Del Banco Nacional, 175 mts. Sur
Barrio México
Siguenos en: @ Discorsa Automotriz S.A.

RECIBO POR DINERO
Nº 19831

DIA	MES	AÑO
4	10	21

ENC

MISIC

10 Ur

900,0

815,0

RECIBIMOS DE: JOSE MANUEL NUÑEZ SALAS Cod. SA

Por: cancelación Abono Otros

Facturas: 24420 - - -

CHEQUES TRANSFERENCIA EFECTIVO

N° CHEQUE	N° TRANSFERENCIA	VALOR	BANCO
6676-0		29980	DP

SALDO ANTERIOR	C	
ESTE ABONO	C	
SALDO ACTUAL	C	

[Firma]
FIRMA AUTORIZADA

LA VALIDEZ DE ESTE RECIBO QUEDA SUJETA A LA ACEPTACION DE LOS CHEQUES QUE SE CANCELAN AL PRESENTARLOS AL BANCO RESPECTIVO

Imagen 7: Todos los cheques son llenados consecutivamente a menos que alguno quede anulado por algún error, entonces se utiliza el siguiente y ese se deja ahí.

CONTROL DE SALDOS

FECHA: 17/08/2021 A FAVOR DE: Tornillos SISA (Señor María LGSM) CHEQUE No. 13206754-1

POR CONCEPTO DE: Pago Fact #69677 Recibo # 5160

SALDO ANTERIOR + DEPOSITOS	SALDO PARCIAL RETIROS / PAGOS	OBSERVACIONES:
	100.810 ⁰⁰ / ₁₀₀	
	ESTE CHEQUE	

SALDO PARCIAL: [Redacted] NUEVO SALDO: [Redacted]

CONTROL DE SALDOS

FECHA: 17/08/21 A FAVOR DE: J Y F Automotriz SA CHEQUE No. 13206755-8

POR CONCEPTO DE: Fact #35495 Recibo # 1758

SALDO ANTERIOR + DEPOSITOS	SALDO PARCIAL RETIROS / PAGOS	OBSERVACIONES:
	17.900 ⁰⁰ / ₁₀₀	
	ESTE CHEQUE	

SALDO PARCIAL: [Redacted] NUEVO SALDO: [Redacted]

CONTROL DE SALDOS

FECHA: 19-8-2021 A FAVOR DE: ARH CHEQUE No. 13206756-4

POR CONCEPTO DE: 35779 - 35929
Facts # 35670- Recibo # 160514

SALDO ANTERIOR + DEPOSITOS	SALDO PARCIAL RETIROS / PAGOS	OBSERVACIONES:
	- 84.600	
	ESTE CHEQUE	

SALDO PARCIAL: [Redacted] NUEVO SALDO: [Redacted]

Imagen 8: Estado de cuenta emitido por un proveedor como recordatorio.

Yessica Meza <ymeza@autosasa.com>
para mí, Andrés, Isabel ▾

Buenos tardes
Adjunto encontrará estado de cuenta a la fecha para su revisión y pago de vencimientos al cierre de la semana en curso

MONTO A CANCELAR ₡ 226,325.02

Le recuerdo que a partir del 01 de Octubre 2021, recibiremos el pago de sus facturas de crédito únicamente por medio de transferencia o depósito bancario. El estado de cuenta con la información de los montos a cancelar se enviarán Lunes-Martes de cada semana

Por favor realizar sus depósitos a cualquiera de nuestras cuentas bancarias:

BAC SAN JOSE	CR47010200009053365666
BCR COLONES	CR35015201001014952327
BNCR	CR22015100010012091343

Enviar copia de depósitos a jpereira@autosasa.com / ymeza@autosasa.com / mquiros@autosasa.com
¡Por favor dirigir su consulta o respuesta a la dirección electrónica del cual le fue enviada la información!
Confirmar recibido

Yesika Meza Reyes
Asistente de Crédito y Cobro

Teléfono: 2257-1455. ext. 124
ymeza@autosasa.com



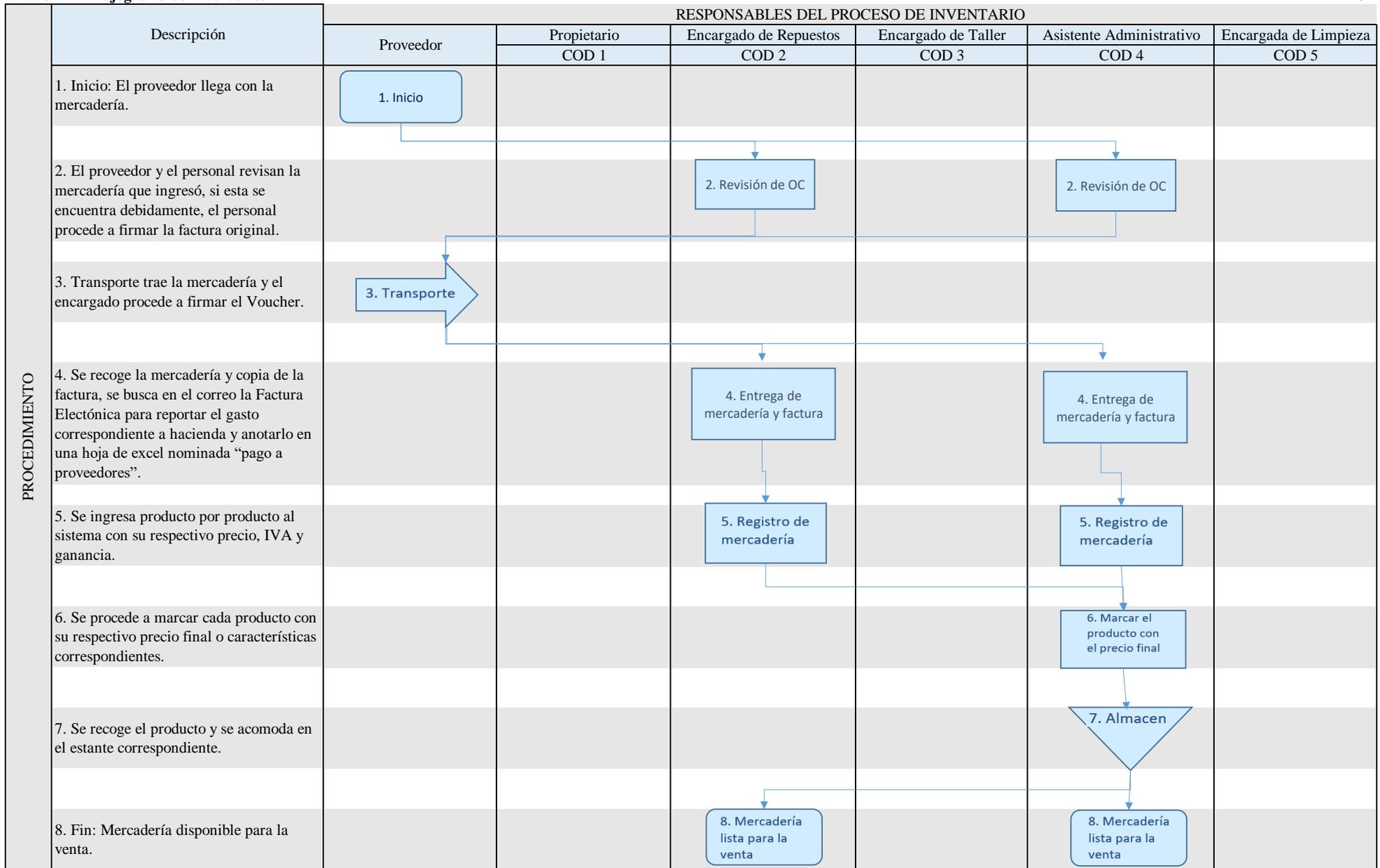
Imagen 9:

Grupo Win de Moravia S.A.		NOTA DE CREDITO		DIA		MES		AÑO	
Céd. Juríd. 3-101-245568 Tel.: 2201-8500 Santo Domingo, Heredia, Costa Rica		Nº 17715		23		8		21	
Señor(es): <u>Jose Manuel Muñoz</u>				Teléfono:					
Dirección:				Código:					
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	CANT.	DESCRIPCIÓN				P.UNITARIO	TOTAL		
<input type="checkbox"/> MAL PEDIDO	2	MP 834							
<input type="checkbox"/> MAL FACTURADO									
		Devolucion Total							
ESTADO DEL PRODUCTO									
<input type="checkbox"/> BUENO		Fact # 15379							
<input type="checkbox"/> MALO		(15037)							
<input checked="" type="checkbox"/> DEFECTUOSO		Y							
						SUB-TOTAL ₡			
						IMP. VENTAS ₡			
						TOTAL ₡		21075	
 RECIBIDO CONFORME				 AUTORIZADA					

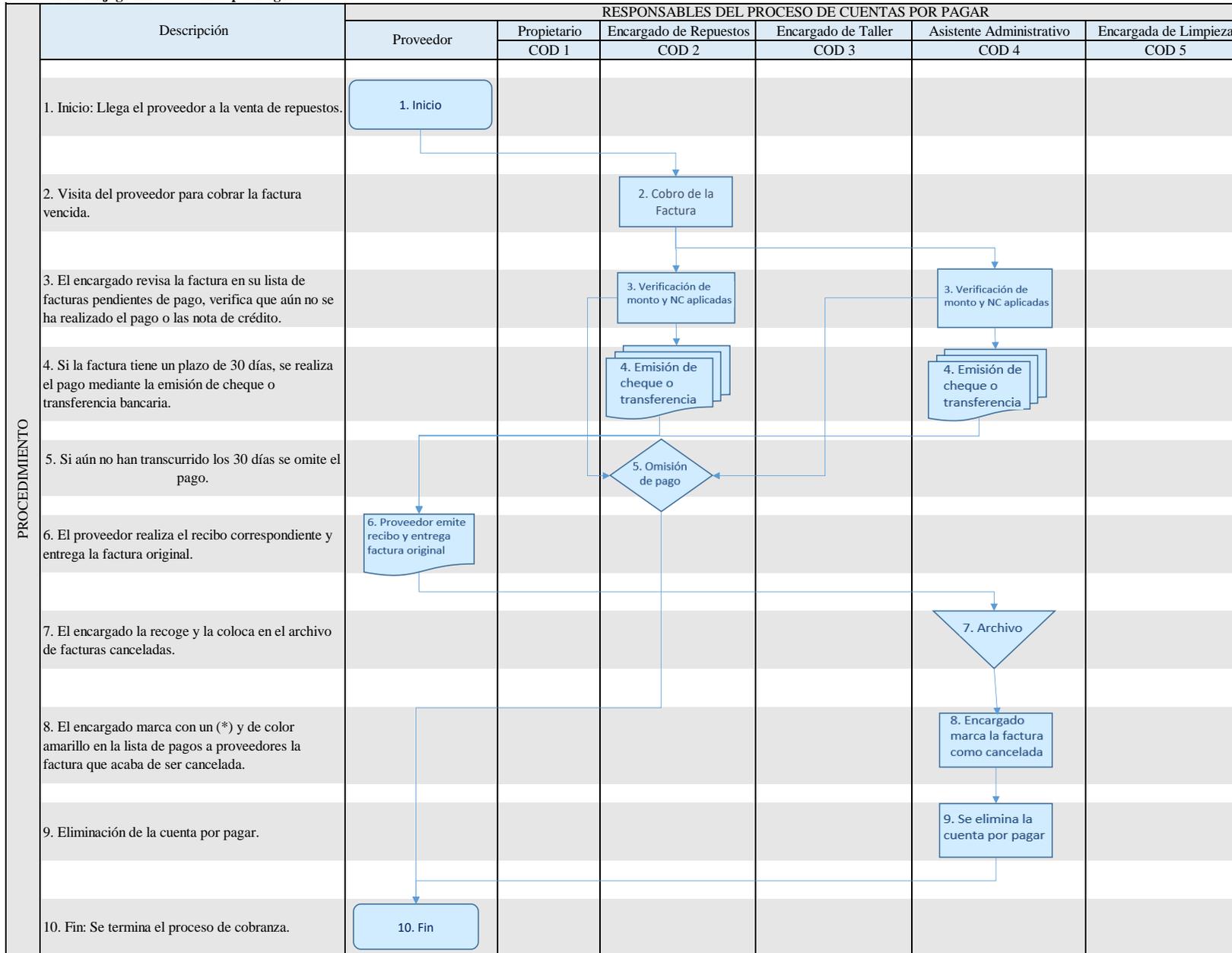
Imagen 10: Distribución y orden del inventario.



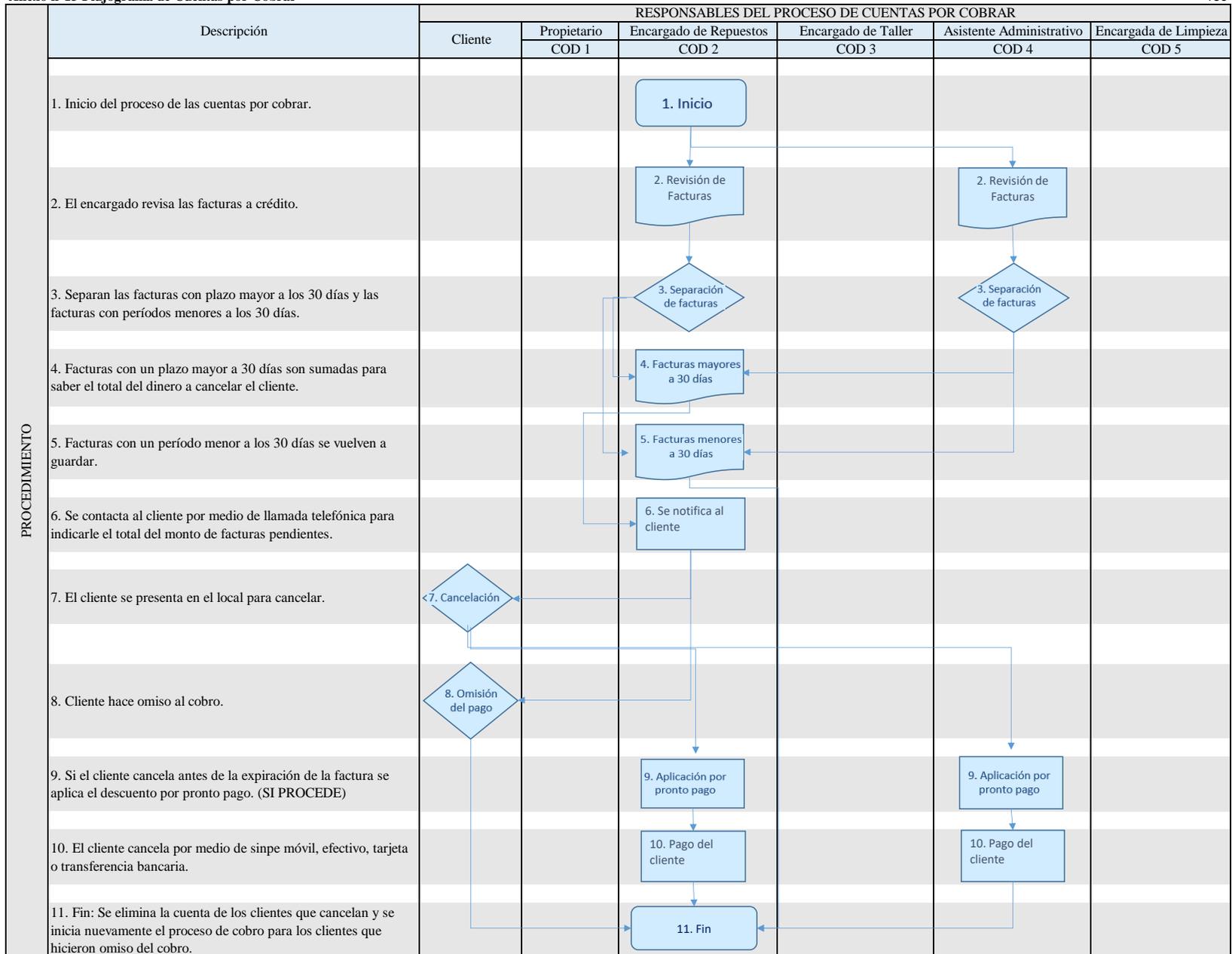




PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO



**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE
LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA
NACIONAL
(Trabajo colectivo)**

Alajuela,

Fecha: 24/06/2022

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre completo de sustentantes	Número de identificación
Elky María Bonilla Araya	2-0725-0628
María Paula Hidalgo Arias	1-1689-0136
Evelin Angélica Núñez Villalobos	2-0795-0665

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

Elaboración de una propuesta para la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la Empresa Repuestos Automotrices Núñez, durante el año 2021.

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

Seminario de Graduación

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 14/Junio/2022 autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, Sede Central, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	
Ver CAPÍTULO V, DISPOSICIONES, FINALES. Artículo 43. RTFG.	
Marque con una X o un ✓	
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Citacalcográfica)	X
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN con una cantidad de 200 a 500 palabras.	X
Consulta electrónica con texto protegido	X
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

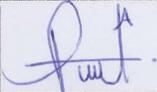
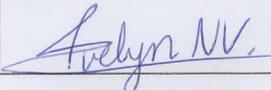
Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Elky María Bonilla Araya	2-0725-0628	Elky Bonilla Araya
María Paula Hidalgo Arias	1-1689-0136	Paula
Evelin Angélica Núñez Villalobos	2-0795-0665	Evelyn Nv.

Día: 24 de Junio 2022

Autorizamos	SI	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Por otra parte declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Elky María Bonilla Araya	2-0725-0628	Elky Bonilla Araya
María Paula Hidalgo Arias	1-1689-0136	
Evelin Angélica Núñez Villalobos	2-0795-0665	

Día: 24 de Junio 2022

(Reformado mediante Acuerdo 9-3-2021, tomado por el Consejo Universitario en la Sesión Ordinaria No. 3-2021, celebrada el jueves 11 de febrero de 2021, a las nueve horas, según el Artículo 12. Publicado en el diario oficial La Gaceta No. 39 del 25 de febrero del 2021, sección de Reglamentos).