

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Título de la investigación:

**“Auditoría Operativa del Manejo de Inventario en una Empresa de Materiales de
Construcción y Ferretería, bajo el marco de las NIA 315 y 500”**

Nombre del estudiante:

Jorge Andrés Román Umaña

Tutor:

Gonzalo Elizondo Rojas

Sede San José

Noviembre, 2025

ÍNDICE	
PORTADA.....	i
ÍNDICE.....	ii
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	12
Justificación.....	13
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos	15
Antecedentes.....	15
Tesis Internacionales.....	15
Tesis Nacionales	26
Proyecciones.....	36
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	36
Conceptos	36
Clasificación.....	38
Auditoría financiera.....	38
Auditoría de Gestión.....	39
Auditoría Informática	40
Auditoría	41
Auditoría del Sistema de Control Interno.....	42
Auditoría tributaria.	43
Auditoría operativa.....	44

Fases o etapas	45
Gestión de Inventarios	48
Concepto	48
Objetivos de la gestión de inventarios	49
Tipos de inventario	51
Técnicas de control de inventarios	52
Importancia del control de inventarios	53
Principales deficiencias en la gestión de inventarios.....	54
Normas Internacionales de Auditoría	57
NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos.....	58
NIA 500: Evidencia de auditoría	59
ISSAI 300 – Principios de la Auditoría de Desempeño.....	60
ISSAI 3000-Norma para la Auditoría de Desempeño	61
ISSAI 3100 - Directriz sobre la Auditoría de Desempeño: Principios Clave.....	62
Marco Legal Aplicable	63
Evaluación de procesos operativos en la auditoría.....	64
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	67
Tipo de Investigación	67
Enfoque cualitativo.....	68
Enfoque cuantitativo.....	69
Enfoque mixto	70
Diseño de investigación.....	71
Población y muestra	72
Técnicas de análisis de datos	75

Consideraciones éticas.....	76
Limitaciones del estudio.....	77
Cronograma de actividades	78
Recursos requeridos.....	79
Evaluación de la viabilidad.....	80
Técnicas de recolección aplicadas según los objetivos específicos del estudio	82
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	68
Etapa de planificación	68
Perfil del proyecto	68
Nombre del proyecto	68
Institución o empresa auditada	68
Entendimiento del negocio	69
Estructura legal.....	69
Objetivos y estrategias del negocio	70
Relaciones e interacciones con sus clientes.....	70
Relaciones e interacciones con sus proveedores	70
Relaciones e interacciones con sus empleados.....	70
Productos y servicios claves.....	71
Nombre del proceso, servicio o tema por fiscalizar	71
Tipos de proceso.....	71
Usuarios finales de los procesos o servicios auditados	72
Partes relacionadas internas.....	72
Partes relacionadas externas	72
Justificación del proyecto	72

Explicación del problema o riesgos identificados	73
Antecedentes.....	75
Efecto o resultado esperado.....	76
Mejora en la precisión y confiabilidad de los registros.....	76
Reducción de pérdidas y desperdicios.....	76
Incremento de la eficiencia operativa.....	76
Optimización del espacio físico de almacenamiento.....	76
Fortalecimiento del capital humano	76
Mayor satisfacción del cliente y rentabilidad.....	77
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN.....	78
Hoja de resumen de hallazgos	100
Introducción.....	100
Introducción.....	110
Origen.....	110
Objetivo	111
Alcance y período	111
Generalidades acerca del estudio.....	111
Metodología aplicada	112
Resultados.....	112
Conclusión general de los hallazgos.....	115
RECOMENDACIONES	116
Remisión del Informe Final de Auditoría Operacional	118
INTRODUCCIÓN.....	121
Origen del estudio.....	121

Objetivo general	121
Objetivos específicos	121
Alcance	121
Generalidades acerca del estudio.....	122
Metodología.....	122
Descripción de la empresa.....	122
Comunicación verbal de los resultados	123
RESULTADOS.....	123
Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos.....	123
Falla en la ejecución de los manuales establecidos para el buen funcionamiento de las operaciones	123
Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basada en los procedimientos establecidos.....	124
Desconocimiento de responsabilidades por parte del personal encargado del inventario	124
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES	125
1. A la Gerencia General.....	125
2. Al Departamento Administrativo.....	125
3. A los Encargados de Área.....	126
4. A la Cordinación Administrativa	126
5. A Recursos Humanos.....	127
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	127
Conclusiones de la investigación.....	127
Recomendaciones de la investigación	129

CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	131
Descripción.....	133
Objetivos.....	134
Objetivo general	134
Objetivos específicos.....	134
Perspectiva teórica.....	134
Actividades de control.....	134
Alcance de la auditoría	135
Ambiente de control	135
Auditor.....	135
Auditoría.....	135
Auditoría operativa.....	136
Control interno.....	136
Criterio de auditoría.....	136
Economía.....	136
Eficacia	137
Eficiencia	137
Emisión del informe final.....	137
Etapa de examen.....	137
Fase de planeación.....	138
Rol del auditor	138
Seguimiento de controles	138
Sistemas de información.....	139
Valoración de riesgo	139

Propuesta	139
Metodología de la auditoría operacional	139
Perfil de la empresa o proyecto	140
Programa de Planificación.....	144
Métodos para la elección de posibles áreas de examen.....	149
Etapa de examen.....	150
Formato Programa - Etapa de examen	151
Hallazgos	155
Referencias bibliográficas	160
Apéndices	162

Índice de Figuras

Figura 1 Etapas de auditoría del inventario.....	46
Figura 2 Cuadro comparativo: Auditoría operativa vs Auditoría financiera	50
Figura 3 Objetivos de una adecuada gestión de inventarios.....	53
Figura 4 Beneficios de un control de inventarios adecuado.....	57
Figura 5 Normas fundamentales.....	65
Figura 6 Proceso de auditoría Operativa.....	70

Índice de Tablas

Tabla 1 Equipos de Trabajo	78
Tabla 2 Normativa y criterios de auditoría aplicables al proceso de manejo de inventario	80
Tabla 3 Valoración de riesgos – Proceso de manejo de inventario.....	66
Tabla 4 Procedimientos de Auditoría por Aplicar	67
Tabla 5 Recursos Requeridos	70
Tabla 6 Datos generales de la auditoría.....	72

Tabla 7 Cronograma General de la Auditoría.....	75
Tabla 8 Procedimientos de Auditoría por Aplicar	93

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a la memoria de mi compañero felino, mi amado gatito Demóstenes, quien marcó un antes y un después en mi vida. Su llegada trajo consigo esperanza en medio de los vacíos y la desesperanza, y con su compañía logró cambiar mi mentalidad. Él fue la razón que transformó mi manera de ver la vida y quien me inspiró a concluir esta meta académica.

Su partida, causada por una enfermedad, marcó uno de los momentos más dolorosos de mi vida. Fue entonces cuando comprendí que mi corazón se rompió porque el suyo dejó de latir. Sin embargo, en ese instante también nació un compromiso: darle sentido a su recuerdo, convertir su legado en una promesa de amor y de vida hacia muchos otros animales que, como él, merecen cuidado, dignidad y una oportunidad.

Hoy, con este logro, honro su existencia y cumplo aquella promesa. Sé que cada paso recorrido en este camino estuvo acompañado por su memoria, por el eco de su ternura y por la certeza de que las respuestas a mis plegarias siempre llegaron envueltas en el susurro de su ronroneo.

A él, dedico este triunfo con gratitud eterna y con el amor inquebrantable que me dejó como herencia.

“Mientras yo viva tú vivirás, mientras yo viva tú serás amado, mientras yo viva tú serás recordado”.

AGRADECIMIENTO

A lo largo de este extenso camino en el mundo de la contabilidad, he tenido el privilegio de cruzarme con personas que dejaron huellas imborrables en mi vida. Jefes, compañeros y auditores que, con su ejemplo, paciencia y conocimiento, contribuyeron a formar al profesional y al ser humano que hoy culmina esta etapa.

A la Junta Directiva del Grupo Flotec, mi más profundo agradecimiento. Gracias por confiar en mí, por creer en mis capacidades y por brindarme la oportunidad de asumir responsabilidades que me exigieron crecer, aprender y superarme cada día. Cada desafío dentro de la empresa se convirtió en una lección de constancia, compromiso y humildad.

A la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, gracias por abrirme sus puertas y acompañarme en la elaboración de este proyecto. Cada jornada, cada revisión, cada hora dedicada fue también un acto de confianza y aprendizaje mutuo. Este trabajo no habría sido posible sin ese respaldo silencioso pero constante.

A mis compañeros de clases, quienes compartieron desvelos y esfuerzos a lo largo del camino. En especial a Kristel, cuyas palabras encontré motivación; en su compañía, fuerza; y en su colaboración, el alivio de los días difíciles.

Mi gratitud también para el profesor Gonzalo Elizondo Rojas y la licenciada Adriana Coto, por la paciencia, sus enseñanzas y consejos que trascendieron las aulas. Sus palabras fueron guía en los momentos de mucha duda y su profesionalismo un ejemplo que permanecerá como referentes en mi carrera.

A todos los que han formado parte de este recorrido, a quienes tendieron su mano o brindaron una palabra oportuna, les ofrezco mi más sincero agradecimiento. Este logro no es solo mío, sino también de quienes me acompañaron con fe, paciencia y esperanza.

Porque detrás de cada cifra hay una historia, detrás de cada aprendizaje hay un rostro, y detrás de este final hay un camino lleno de quienes creyeron en mí.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

En las empresas dedicadas a la comercialización de materiales de construcción, el manejo de inventarios constituye un componente clave dentro de los procesos de apoyo que permiten satisfacer la demanda del cliente. La eficiencia en la gestión de inventarios incide directamente en la continuidad operativa, la disponibilidad de producto, y la capacidad de respuesta en tiempo y forma ante los requerimientos del mercado. En este contexto, el adecuado control del inventario es esencial para evitar quiebres de stock, sobrecostos logísticos y pérdidas por obsolescencia.

Materiales de Construcción Cielo Azul, una empresa ubicada en Barva de Heredia, ha enfrentado situaciones relacionadas con faltantes de productos, entregas incompletas y demoras en el despacho. Estas situaciones han sido reportadas en los registros operativos y generaron una solicitud formal por parte de la Gerencia General para evaluar la efectividad de los procedimientos vigentes. Se evidenciaron discrepancias entre los registros físicos y contables del inventario, así como debilidades en los procesos de recepción, almacenamiento y planificación de compras.

El entorno operativo de la empresa se ha caracterizado por el uso predominante de registros manuales, la ausencia de un sistema ERP y limitaciones en la estandarización de procesos. Esta realidad ha dificultado el acceso a información actualizada y confiable para la toma de decisiones. Adicionalmente, se han identificado problemas asociados al uso subóptimo del espacio en bodega, existencia de productos obsoletos y una baja frecuencia de conteos cíclicos.

Dentro de las prácticas observadas, destaca una planificación de compras mayoritariamente reactiva, sin análisis formal de demanda ni establecimiento de puntos de reorden automatizados. A nivel de abastecimiento, la concentración de pedidos en pocos proveedores ha limitado el margen de negociación y ha incrementado el riesgo ante eventuales interrupciones. Estas condiciones, sumadas a la falta de indicadores de desempeño en distribución, afectan la eficiencia del proceso logístico.

La gestión del inventario, como proceso de apoyo, se vincula de forma directa con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa: eficiencia operativa, control de costos y satisfacción del cliente. En este marco, resulta pertinente analizar si la gestión actual de inventarios facilita o limita la consecución de dichos objetivos. La auditoría operativa se presenta como una herramienta adecuada para identificar los elementos críticos del proceso y evaluar su funcionamiento bajo criterios técnicos y normativos.

A partir de lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación que orienta el desarrollo del estudio: ¿Cuáles son las principales deficiencias en el manejo de inventario en la empresa Materiales de Construcción Cielo Azul y cómo pueden ser abordadas, bajo el marco de las NIAs 315 y 500?

Justificación

La gestión de inventarios representa un elemento clave dentro de las actividades de apoyo en las empresas del sector ferretero, ya que facilita el cumplimiento de los objetivos comerciales a través del abastecimiento oportuno de productos. En este tipo de organizaciones, la efectividad del inventario incide directamente en la disponibilidad de materiales, la continuidad del servicio y la capacidad de satisfacer los requerimientos del cliente. Ante esta realidad, se considera necesario llevar a cabo un estudio que analice de manera integral cómo se está gestionando este proceso en una empresa como Materiales de Construcción Cielo Azul.

Desde una perspectiva técnica, se han detectado diversas situaciones que justifican la realización de una auditoría operativa. Entre ellas destacan la ausencia de procedimientos estandarizados en la recepción de mercadería, diferencias entre los registros físicos y contables, almacenamiento deficiente, planificación de compras sin respaldo en datos históricos y escasa trazabilidad en la distribución de productos. Estas condiciones operativas han sido identificadas por la propia administración, que ha solicitado una evaluación formal del sistema de inventarios vigente.

La selección del enfoque de auditoría operativa permite aplicar una metodología orientada al análisis de procesos, en concordancia con lo establecido por las Normas

Internacionales de Auditoría (NIAs) 315 y 500. Estas normas proporcionan las bases técnicas para la identificación de riesgos, el diseño de procedimientos adecuados y la recolección de evidencia suficiente y apropiada. La aplicación de este marco facilita una evaluación objetiva del proceso de inventario y permite formular recomendaciones que respondan a hallazgos específicos.

Desde un punto de vista organizacional, el estudio responde a una necesidad manifiesta por parte de la Gerencia General, que ha evidenciado un impacto negativo en la eficiencia operativa y en la percepción de calidad del servicio ofrecido a los clientes. El análisis de los registros y reportes internos revela que los errores en el manejo del inventario han ocasionado retrasos, sobrecostos y pérdidas de ventas. La investigación permitirá identificar las causas raíz de estas situaciones y proponer medidas correctivas concretas para mejorar la gestión.

Asimismo, esta auditoría busca generar información relevante que apoye la toma de decisiones estratégicas en materia de logística, compras y control interno. Los resultados obtenidos pueden ser utilizados como insumo para definir políticas, rediseñar procedimientos y establecer métricas de desempeño alineadas con los objetivos institucionales. La disponibilidad de un diagnóstico respaldado por evidencia contribuye a fundamentar futuras inversiones tecnológicas y mejoras estructurales.

Finalmente, la realización de esta investigación se justifica también por el potencial efecto multiplicador que puede tener en el sector. Las debilidades identificadas en Materiales de Construcción Cielo Azul podrían reflejar patrones comunes en empresas similares, especialmente en aquellas que aún dependen de sistemas manuales y no estandarizados. En ese sentido, los resultados pueden servir de referencia para otras organizaciones interesadas en fortalecer su gestión de inventarios a partir de prácticas auditables y sostenibles.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.

Objetivos Específicos

Analizar los métodos actuales de control de inventarios utilizados por la empresa, considerando los riesgos identificados conforme a la NIA 315.

Identificar las deficiencias en los procesos de recepción, almacenamiento, control, compras y distribución, a partir de evidencia suficiente y apropiada según la NIA 500.

Proponer acciones de mejora orientadas a la estandarización de procesos, fortalecimiento del control interno y uso de herramientas tecnológicas para una gestión eficiente del inventario.

Evaluar la contribución del proceso de inventarios al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa en términos de eficiencia operativa, reducción de costos y satisfacción del cliente.

Antecedentes

Tesis Internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de Delgado García (2020), con el tema “Optimización del control de inventarios en empresas de distribución mediante sistemas ERP: estudio de caso en una empresa del sector ferretero en Lima”. La realiza para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y opta por el grado académico de Magíster en Ingeniería Industrial.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Optimizar el control de inventarios mediante la implementación de un sistema ERP en una empresa ferretera, con el fin de mejorar la trazabilidad, reducir errores en el registro y aumentar la eficiencia operativa.

Por su parte, los objetivos específicos refieren a:

- Analizar los procesos actuales de gestión de inventarios en la empresa seleccionada.
- Identificar los principales errores y deficiencias en el manejo de inventario y su impacto en el servicio al cliente.
- Evaluar la efectividad de la implementación de un ERP para el control y registro de inventario.
- Medir la reducción en errores y costos operativos posterior a la implementación.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, con enfoque aplicado y diseño cuasiexperimental, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionarios a operarios de bodega, bitácoras de inventario, registros históricos de rotación de productos y reportes generados por el sistema ERP, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología guarda relación con la del anteproyecto planteado, ya que ambas buscan sustentar sus hallazgos en evidencia cuantificable y análisis directo de procesos críticos como el control de inventarios.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que la implementación del sistema ERP permitió aumentar en un 18 % la precisión de los registros, reducir en un 12 % los quiebres de inventario y disminuir los tiempos de preparación de pedidos en un 22 %. Para lo anterior se recomienda institucionalizar el uso del ERP en todas las áreas de la empresa, realizar auditorías internas semestrales y capacitar continuamente al personal encargado de la gestión de inventarios.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que aborda de forma directa las debilidades en los procesos de inventario en una empresa del sector ferretero, empleando herramientas que también son consideradas en el contexto de una auditoría operativa. Sus resultados permiten dimensionar el impacto que tiene una gestión de inventario ineficiente sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos, reforzando la necesidad del estudio propuesto.

La segunda tesis internacional consultada es la de Aguilar Pineda (2019), con el tema “Aplicación de la auditoría operativa en la gestión del inventario de la empresa líder Pharma

S.A., Año 2018”. La realiza para la Universidad Peruana de las Américas y opta por el grado académico de Bachiller en Ciencias Contables y Financieras.

El estudio desarrollado por Aguilar Pineda (2019) representa un análisis aplicado de la auditoría operativa como instrumento para fortalecer la gestión de inventarios dentro de una empresa del sector farmacéutico. A través de esta investigación, la autora plantea la auditoría no solo como un proceso de revisión, sino como una herramienta estratégica capaz de detectar deficiencias y optimizar los recursos materiales y humanos vinculados al control de existencias. La propuesta se enfoca en examinar cómo la evaluación sistemática del desempeño y el cumplimiento de políticas internas puede incidir directamente en la eficiencia de los procedimientos de inventario y, por ende, en la rentabilidad y confiabilidad de la información contable.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar cómo una buena organización contribuye en la auditoría operativa para una eficiente administración de la empresa.
- Determinar de qué manera el desempeño del personal influye en la gestión de inventarios respecto a la gestión de inventarios de la empresa.

La metodología que se emplea es de tipo descriptiva y aplicada, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas y cuestionarios dirigidos al personal encargado del área de inventarios, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología es comparable a la propuesta en el anteproyecto, ya que ambas buscan identificar deficiencias en los procesos de inventario por medio de técnicas de auditoría operativa, con el fin de proponer mejoras que optimicen la gestión de inventarios.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que la aplicación de la auditoría operativa permitió identificar deficiencias en los procesos de inventario, tales como registros contables inadecuados y falta de control en el almacenamiento, lo que afectaba los resultados de la empresa. Para lo anterior, se recomienda implementar procedimientos estandarizados y capacitar al personal en la gestión eficiente de inventarios.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que aborda la aplicación de la auditoría operativa en la gestión de inventarios, identificando deficiencias similares a las que se pretenden analizar en la empresa objeto de estudio. Los hallazgos y recomendaciones de esta tesis pueden servir como referencia para el desarrollo de estrategias que mejoren la eficiencia en el manejo de inventarios bajo el marco de las NIAs 315 y 500.

La tercera tesis internacional consultada es la de Ramírez López (2021) con el tema “Evaluación del sistema de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Global Trade S.A. en Santiago de Chile”. La realiza para la Universidad de Chile y opta por el grado académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría de Gestión.

El trabajo elaborado por Ramírez López (2021) se centra en comprender cómo el control de inventarios incide directamente en la rentabilidad de una empresa comercial. El autor analiza los mecanismos administrativos y contables que determinan la eficiencia con que se gestionan las existencias, subrayando la relación entre la precisión del registro, los costos de almacenamiento y los resultados financieros. Su estudio aborda la necesidad de que las empresas adopten sistemas de control más integrales y sostenibles, capaces de prevenir pérdidas, optimizar recursos y proporcionar información fiable para la toma de decisiones estratégicas.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Analizar los procesos de entrada, almacenamiento y salida de inventario en la empresa.
- Identificar errores frecuentes y causas de pérdidas o deterioro de inventario.
- Medir el impacto económico de los quiebres y excesos de inventario.
- Proponer estrategias de mejora para optimizar el control de inventarios.

La metodología que se emplea es la mixta (cuantitativa y cualitativa), mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas semiestructuradas al personal de logística, revisión documental de registros contables y análisis financiero comparativo, donde se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología resulta pertinente para el anteproyecto

actual, ya que permite evaluar el impacto del control de inventarios desde una perspectiva técnica y financiera, elementos claves también en una auditoría operativa bajo NIAs 315 y 500.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que el deficiente control de inventarios fue uno de los factores principales que afectaron la rentabilidad de la empresa, debido a pérdidas no registradas, errores de registro y productos obsoletos acumulados. Para lo anterior se recomienda establecer un sistema de control basado en tecnología RFID, implementar auditorías periódicas y realizar una clasificación ABC para mejorar el orden y la rotación de inventarios.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que evidencia la relación directa entre una gestión de inventarios deficiente y la afectación de indicadores clave como la rentabilidad, situación también identificada en la empresa objeto de estudio. El análisis de este antecedente respalda la necesidad de implementar medidas correctivas sustentadas en evidencia, como propone el enfoque de auditoría operativa.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Méndez Carranza (2018) con el tema “Análisis del impacto del inventario obsoleto en la gestión financiera de una empresa comercializadora en ciudad de México”. La realiza para la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y opta por el grado académico de Maestría en Finanzas Corporativas.

La investigación desarrollada por Méndez Carranza (2018) parte del interés por comprender cómo la acumulación de inventario obsoleto puede distorsionar la información financiera y afectar la toma de decisiones en las empresas comerciales. La autora examina de manera crítica los efectos que genera la falta de políticas adecuadas de rotación y depuración de inventarios, destacando la importancia de incorporar controles contables y financieros que reflejen de forma realista la situación económica de la organización. Su análisis propone una visión integradora entre la gestión operativa del inventario y su repercusión directa sobre los indicadores de rentabilidad y liquidez empresarial.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales causas que generan acumulación de inventario obsoleto.
- Identificar los efectos contables y financieros que produce el inventario no rotativo.

- Evaluar las políticas actuales de rotación y disposición de mercancía.
- Proponer medidas para disminuir el volumen de inventario inactivo y optimizar el capital de trabajo.

La metodología que se emplea es la descriptiva y analítica con enfoque documental, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: análisis de estados financieros, reportes de inventario histórico, entrevistas con responsables del área contable y logística, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología es complementaria a la del anteproyecto propuesto, ya que el análisis documental y las entrevistas también son instrumentos empleados dentro de la auditoría operativa conforme a la NIA 500, permitiendo sustentar con evidencia suficiente los hallazgos observados.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que la presencia de inventario obsoleto representa un pasivo oculto que distorsiona la rentabilidad y liquidez de la empresa. Además, su mantenimiento genera costos adicionales en espacio, seguro y manipulación. Para lo anterior se recomienda establecer una política clara de depuración periódica de inventarios, llevar provisiones contables conforme a las normas IFRS y crear un comité interno de revisión de productos sin rotación.

Esta tesis resulta relevante para el presente estudio ya que aborda uno de los problemas identificados en la empresa auditada: la acumulación de inventario obsoleto. Su enfoque financiero aporta una visión que complementa la auditoría operativa, al evidenciar cómo la ineficiencia en el inventario afecta la salud económica de la empresa, lo cual refuerza la necesidad de realizar el análisis bajo los marcos normativos propuestos.

La quinta tesis internacional consultada es la de Santos Herrera (2022) con el tema “Aplicación de técnicas ABC y JIT para mejorar la gestión de inventarios en una empresa distribuidora de materiales eléctricos en Guayaquil”. La realiza para la Universidad de Guayaquil, Ecuador, y opta por el grado académico de Ingeniero Comercial con mención en Logística Empresarial.

El estudio presentado por Santos Herrera (2022) aborda la problemática de la gestión ineficiente de inventarios en empresas distribuidoras, enfocándose en la búsqueda de modelos técnicos que permitan equilibrar el nivel de existencias con la demanda real del mercado. El autor plantea la aplicación de metodologías logísticas modernas, como la clasificación ABC y el modelo Justo a Tiempo (JIT), para demostrar que una administración basada en datos y segmentación estratégica puede mejorar significativamente los costos operativos y el flujo de abastecimiento. La investigación enfatiza la necesidad de adoptar herramientas analíticas que fortalezcan la toma de decisiones en tiempo real y optimicen el desempeño de los recursos dentro de la cadena de suministro.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar la situación actual del inventario mediante indicadores logísticos y rotación de productos.
- Clasificar los productos en categorías A, B y C según su impacto económico.
- Determinar la viabilidad del uso del modelo JIT para productos de alta rotación.
- Proponer mejoras en los procesos de abastecimiento, control y distribución.

La metodología que se emplea es la cuantitativa con diseño correlacional no experimental, con la cual, por medio del uso de los siguientes instrumentos: análisis de registros históricos de entradas y salidas, entrevistas estructuradas con el personal de bodega, y simulación de escenarios de abastecimiento, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología se relaciona con el anteproyecto actual, ya que permite realizar una evaluación técnica basada en datos reales del comportamiento del inventario, lo cual es clave también dentro del análisis propuesto bajo la NIA 315.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la aplicación del modelo ABC permitió identificar que el 20 % de los productos generaban el 75 % del valor del inventario, y que la implementación del modelo JIT para estos productos redujo en un 30 % los costos de almacenamiento sin afectar la disponibilidad. Para lo anterior, se recomienda mantener una revisión trimestral de la

clasificación ABC, establecer acuerdos de reabastecimiento con proveedores estratégicos y automatizar los puntos de reorden por categoría.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que ofrece herramientas técnicas concretas para mejorar la eficiencia del inventario, complementarias a los criterios de auditoría operativa. Las propuestas de clasificación y abastecimiento alineadas con datos de rotación permiten estructurar recomendaciones prácticas que también pueden integrarse al informe final de auditoría bajo los marcos establecidos por las NIAs 315 y 500.

La sexta tesis internacional consultada es la de Villalobos Rivera (2020) con el tema “Evaluación del sistema de control interno en el área de inventarios en una empresa comercializadora de repuestos automotrices en Bogotá”. La realiza para la Universidad Externado de Colombia y opta por el grado académico de Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Forense.

La investigación elaborada por Villalobos Rivera (2020) profundiza en el papel que desempeña el sistema de control interno dentro de la gestión de inventarios, particularmente en el entorno de empresas dedicadas a la comercialización de repuestos automotrices. El autor analiza cómo la ausencia de controles adecuados y de una estructura formal de supervisión puede derivar en pérdidas materiales, errores contables y desconfianza en la información financiera. A lo largo de su estudio, plantea la importancia de establecer procedimientos documentados, responsabilidades claramente definidas y evaluaciones continuas que garanticen la confiabilidad y trazabilidad del inventario como activo estratégico para la organización

Y los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar los procedimientos actuales de control interno aplicados a la gestión de inventarios.
- Identificar debilidades que puedan derivar en pérdidas materiales o errores contables.
- Medir el grado de cumplimiento de las políticas internas de inventario.
- Formular recomendaciones que fortalezcan el sistema de control con base en criterios normativos.

La metodología que se emplea es la cualitativa, de tipo evaluativo, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas en profundidad, análisis de manuales de procedimientos, revisión cruzada de registros físicos y contables, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología se relaciona directamente con el enfoque del anteproyecto, ya que la auditoría operativa también parte de la evaluación de controles internos conforme a la NIA 315, buscando evidencia sobre su diseño, implementación y funcionamiento efectivo.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que las principales deficiencias detectadas fueron la falta de segregación de funciones, la ausencia de registros oportunos de entradas y salidas, y la inexistencia de un plan de auditoría interna. Para lo anterior se recomienda fortalecer la capacitación del personal, actualizar los manuales de procedimientos e implementar revisiones mensuales por parte de un equipo independiente.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que centra su análisis en los sistemas de control interno sobre inventarios, un componente esencial también evaluado en el marco de una auditoría operativa. Sus hallazgos permiten identificar patrones comunes de riesgo que fortalecen la argumentación técnica del estudio propuesto, en especial al momento de aplicar los criterios establecidos por la NIA 315 y 500.

La séptima tesis internacional consultada es la de Gutiérrez Ramos (2021) con el tema “Auditoría de desempeño en la gestión de inventarios de una empresa manufacturera en Quito”. La realiza para la Universidad Central del Ecuador y opta por el grado académico de Magíster en Auditoría Integral.

El trabajo desarrollado por Gutiérrez Ramos (2021) examina la auditoría de desempeño como un mecanismo esencial para evaluar la eficiencia y productividad de los procesos de inventario en empresas manufactureras. El autor parte de la premisa de que la gestión de inventarios no solo implica el control de existencias, sino también la medición del rendimiento operativo y la utilización racional de los recursos. Su análisis busca demostrar que una evaluación estructurada del desempeño permite identificar ineficiencias, establecer métricas de

control y promover la mejora continua, aportando evidencia técnica que fortalece la toma de decisiones dentro del marco de una auditoría operativa.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Analizar la eficiencia de los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de inventarios dentro de la empresa manufacturera.
- Identificar las debilidades de control que afectan la exactitud de los registros y la trazabilidad de los productos.
- Determinar indicadores de desempeño aplicables a la gestión de inventarios.
- Formular recomendaciones que fortalezcan la eficiencia operativa y administrativa del área.

La metodología que se emplea es de tipo mixta con enfoque evaluativo, la cual, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas, cuestionarios al personal operativo y revisión documental de reportes de inventario, procura obtener evidencia suficiente sobre la eficiencia de los procedimientos. Esta metodología guarda estrecha relación con la planteada en el anteproyecto actual, ya que ambos trabajos utilizan técnicas de auditoría y herramientas de medición de desempeño para evaluar la efectividad de los procesos, siguiendo los lineamientos de las NIAs 315 y 500.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor señala que la auditoría de desempeño permitió detectar ineficiencias significativas en el control de inventarios, derivadas principalmente de la falta de indicadores de productividad, la débil supervisión del personal y la carencia de evaluaciones periódicas. Para lo anterior, se recomienda establecer un sistema integral de monitoreo con indicadores de rotación, cobertura y exactitud, implementar revisiones trimestrales de desempeño y promover la capacitación continua del personal encargado.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que amplía la perspectiva de la auditoría operativa al incorporar la medición del desempeño como parte esencial del control de inventarios. Su enfoque evaluativo fortalece el sustento técnico del estudio propuesto,

reafirmando la necesidad de aplicar procedimientos sistemáticos de auditoría que permitan identificar riesgos, medir la eficiencia y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales bajo los marcos de la NIA 315 y la NIA 500.

La octava tesis internacional consultada es la de Rodríguez Castellanos (2023) con el tema “Implementación de indicadores de gestión para mejorar el control de inventarios en una empresa mayorista de insumos industriales en Medellín”. La realiza para la Universidad EAFIT, Colombia, y opta por el grado académico de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística.

La investigación llevada a cabo por Rodríguez Castellanos (2023) plantea una aproximación moderna al control de inventarios mediante la implementación de indicadores de gestión como herramienta de monitoreo continuo. El autor parte de la necesidad de que las empresas transformen sus sistemas de control tradicionales en plataformas de evaluación dinámica, donde los datos sirvan como base para la toma de decisiones oportunas y fundamentadas. Su propuesta integra la gestión logística con la medición del desempeño operativo, demostrando que la adopción de métricas precisas permite aumentar la visibilidad de los procesos, reducir los quiebres de stock y mejorar la eficiencia general del sistema de inventarios.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el sistema actual de inventario y sus falencias en términos de medición.
- Diseñar indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar exactitud, rotación y cobertura.
- Aplicar los indicadores a una muestra piloto de productos.
- Medir los resultados operativos obtenidos tras la implementación de los indicadores.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, con diseño experimental aplicado, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: matrices de indicadores, reportes de entradas y salidas, y comparativos antes/después del proceso, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología se conecta con el enfoque del anteproyecto, ya que la auditoría operativa también se basa en el uso de métricas e indicadores de desempeño para

evaluar procesos, especialmente en lo que respecta a la identificación de riesgos (NIA 315) y la recolección de evidencia apropiada (NIA 500).

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que el uso de indicadores como exactitud de inventario, tasa de rotación y nivel de cumplimiento del reabastecimiento permitió identificar con mayor precisión las causas de las pérdidas y los productos críticos, logrando una mejora del 25 % en el nivel de servicio y una reducción del 15 % en quiebres de stock. Para lo anterior, se recomienda institucionalizar la medición periódica con paneles de control y capacitar al personal en la lectura e interpretación de los KPIs definidos.

Esta tesis resulta relevante para el presente estudio, ya que integra herramientas de monitoreo continuo que complementan los objetivos de una auditoría operativa en el área de inventarios. La incorporación de indicadores de gestión refuerza la necesidad de adoptar una evaluación sistemática de los procesos, tal como se propone en el proyecto bajo los lineamientos de las NIAs 315 y 500.

Tesis Nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de Alpízar Vega (2020) con el tema “Análisis de la gestión de inventarios y su relación con la rentabilidad en la empresa Ferretería del Norte S.A., San Carlos”. La realiza para la Universidad de Costa Rica (UCR) y opta por el grado académico de Bachiller en Contaduría Pública.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Analizar la gestión de inventarios y su relación con la rentabilidad empresarial en la Ferretería del Norte S.A., durante el periodo 2018-2019.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar los procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de productos.
- Evaluar las políticas de rotación de inventario aplicadas por la empresa.

- Medir el impacto financiero de los faltantes y el inventario obsoleto.
- Proponer mejoras que favorezcan una mayor eficiencia en la operación logística y financiera.

La metodología que se emplea es la descriptiva con enfoque mixto, con la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas semiestructuradas a encargados de bodega, revisión de registros contables, y análisis de indicadores financieros, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología se relaciona con el anteproyecto propuesto, ya que permite sustentar con evidencia cuantitativa y cualitativa las deficiencias en el manejo de inventario, enfoque que se alinea con los requerimientos de las NIAs 315 y 500 en cuanto a la comprensión del entorno y la obtención de evidencia suficiente.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que la empresa mantiene un sobreinventario del 18 % en productos de baja rotación, lo cual afecta directamente la liquidez y los costos operativos. Para lo anterior se recomienda implementar un sistema de clasificación de productos, establecer controles cíclicos y desarrollar una política clara de eliminación de inventario obsoleto.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que se desarrolla en una empresa del mismo sector y contexto nacional, lo que permite identificar similitudes estructurales y de operación. Además, respalda la necesidad de evaluar el proceso de inventario desde una perspectiva técnica y estratégica, como se plantea en la auditoría operativa bajo el marco de las NIAs 315 y 500.

La segunda tesis nacional consultada es la de Cordero Jiménez (2021) con el tema “Evaluación del control interno en el manejo de inventarios de la empresa Comercial Industrial de Heredia S.A.”. La realiza para la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) y opta por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Contaduría Pública. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Evaluar el sistema de control interno aplicado al manejo de inventarios en la empresa Comercial Industrial de Heredia, S.A., para identificar riesgos operativos y proponer acciones correctivas.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Describir las políticas actuales de inventario, incluyendo procesos de ingreso, registro y almacenamiento.
- Identificar deficiencias en los procedimientos de control físico de existencias.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los controles establecidos por la empresa.
- Formular recomendaciones para fortalecer la eficiencia y seguridad del proceso.

La metodología que se emplea es la cualitativa, de carácter descriptivo y exploratorio, con la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas con el personal del área de inventarios, observación directa de procesos y análisis de documentación interna, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología es coherente con la del anteproyecto actual, ya que también se enfoca en identificar riesgos del proceso y evaluar el diseño y la implementación de controles, en línea con lo establecido en la NIA 315.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que el principal problema es la falta de documentación formal sobre los procedimientos de inventario, lo que genera inconsistencias entre los registros contables y físicos, y expone a la empresa a pérdidas no justificadas. Para lo anterior, se recomienda estandarizar los procedimientos por medio de manuales operativos, capacitar al personal en control interno y llevar a cabo auditorías periódicas.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, pues aborda directamente el control interno del proceso de inventario, aspecto clave dentro del enfoque de auditoría operativa propuesto. Su desarrollo en una empresa nacional del sector comercial permite establecer paralelismos metodológicos y sustantivos que fortalecen la validez del estudio por realizar bajo las NIAs 315 y 500.

La tercera tesis nacional consultada es la de Rodríguez Mora (2019) con el tema “Análisis del proceso de inventarios como factor crítico en la cadena de suministro de la empresa constructora Ecomateriales, S.A., Cartago”. La realiza para la Universidad Latinoamericana de

Ciencia y Tecnología (ULACIT) y opta por el grado académico de Bachiller en Ingeniería Industrial.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Analizar el proceso de inventarios como factor crítico en la eficiencia de la cadena de suministro de la empresa Ecomateriales, S.A., con el fin de proponer estrategias de mejora.

Y los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el sistema actual de abastecimiento y almacenamiento de productos.
- Identificar cuellos de botella y retrasos causados por fallas en el inventario.
- Medir el impacto operativo y financiero de dichas fallas en la cadena de suministro.
- Proponer estrategias basadas en mejores prácticas logísticas y tecnológicas.

La metodología que se emplea es la mixta, con enfoque analítico-descriptivo, con la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: diagramas de flujo del proceso, entrevistas a responsables logísticos y análisis de indicadores como tiempo de ciclo y niveles de stock, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología tiene relación directa con la propuesta de auditoría operativa del anteproyecto, ya que ambos enfoques buscan evaluar de forma integral los procesos logísticos desde la recepción hasta la entrega final, identificando riesgos y oportunidades bajo parámetros establecidos en la NIA 315.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que el 28 % de los retrasos en la cadena de suministro se debe a deficiencias en el control de inventarios, especialmente por la falta de planificación y rotación efectiva. Para lo anterior, se recomienda automatizar el monitoreo del inventario, rediseñar el layout de la bodega e implementar un sistema de inventario ajustado a demanda real.

Esta tesis resulta relevante para el presente estudio, porque analiza el inventario como un factor transversal que impacta otras áreas operativas, enfoque compartido con la auditoría operativa planteada. Los hallazgos permiten profundizar en las consecuencias operativas de una gestión deficiente y respaldan el análisis propuesto bajo las NIAs 315 y 500.

La cuarta tesis nacional consultada es la de Solano Chavarría (2022) con el tema “Evaluación de la gestión de inventarios en la empresa Ferretería y Materiales San Miguel S.A., Alajuela”. La realiza para la Universidad Técnica Nacional (UTN) y opta por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Logística.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Evaluar la gestión de inventarios en la empresa Ferretería y Materiales San Miguel S.A. con el fin de proponer estrategias que mejoren la eficiencia operativa y reduzcan pérdidas por obsolescencia.

Los objetivos específicos planteados son:

- Analizar los procesos actuales de registro, almacenamiento y control de inventario.
- Identificar fallas que generen faltantes, sobrantes o productos sin rotación.
- Cuantificar las pérdidas económicas asociadas a una gestión deficiente.
- Proponer acciones de mejora sustentadas en prácticas logísticas modernas.

La metodología que se emplea es la descriptiva de enfoque cuantitativo, con la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: inventarios físicos selectivos, entrevistas a operarios de bodega, análisis de estados financieros y reportes de rotación, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología se alinea con la utilizada en el anteproyecto actual, porque la auditoría operativa también considera la recopilación de datos tangibles y la evaluación objetiva del rendimiento del proceso, conforme a la NIA 500.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que la empresa presenta un 23 % de productos con más de seis meses sin movimiento, lo que representa un costo oculto significativo. Para lo anterior, se recomienda implementar un sistema de clasificación ABC, establecer alertas de rotación y realizar inventarios cíclicos mensuales.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que documenta de forma clara cómo una gestión de inventarios inadecuada impacta la eficiencia de una ferretería, contexto directamente comparable con el caso analizado en el anteproyecto. Sus hallazgos aportan ejemplos locales que validan la necesidad de implementar mejoras desde una perspectiva de auditoría operativa conforme a las NIAs 315 y 500.

La quinta tesis nacional consultada es la de Vargas Alpízar (2018) con el tema “Diagnóstico del control de inventarios y su relación con la productividad en la empresa Construcción S.A., San José”. La realiza para la Universidad Fidélitas y opta por el grado académico de Bachiller en Ingeniería Industrial.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Diagnosticar el control de inventarios y su relación con los niveles de productividad en la empresa Construcción S.A., con el propósito de identificar factores de mejora. ****

Y los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar el sistema actual de control de inventarios en términos de exactitud y rotación.
- Determinar la incidencia de los errores en inventario sobre los tiempos de entrega.
- Analizar los costos asociados a reprocesos y demoras generadas por faltantes de productos.
- Formular propuestas que optimicen el control del inventario y aumenten la productividad operativa.

La metodología que se emplea es la cuantitativa con enfoque analítico, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: revisión de registros de inventario, indicadores de productividad, entrevistas a encargados de operaciones y análisis de tiempos de ciclo, se

procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología es coherente con la del anteproyecto, ya que el análisis de impacto operativo y uso de métricas tangibles forman parte de la auditoría operativa basada en la NIA 315 para identificar riesgos en procesos claves.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que un 40 % de los retrasos en órdenes de entrega se debían a errores en los registros de inventario o faltantes no detectados a tiempo. Para lo anterior se recomienda establecer un sistema automatizado de alertas, realizar controles cruzados entre físico y digital cada semana, y definir responsables por la línea de producto.

Esta tesis resulta relevante para el presente estudio, ya que refuerza la conexión entre una buena gestión de inventarios y la productividad general de la empresa. Además, su desarrollo en el ámbito nacional y en una empresa del mismo sector permite establecer vínculos prácticos con la auditoría operativa propuesta bajo los lineamientos de las NIAs 315 y 500.

La sexta tesis nacional consultada es la de Morales Campos (2023) con el tema “Aplicación del control interno en el inventario de productos de una empresa de suministros industriales en Liberia”. La realiza para la Universidad Internacional de las Américas (UIA) y opta por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Aplicar el control interno al proceso de inventario con el fin de reducir errores y pérdidas materiales en una empresa de suministros industriales ubicada en Liberia.

El autor formula como objetivos específicos:

Identificar las debilidades del control interno en el registro y custodia del inventario.

Analizar los procesos operativos relacionados con entradas y salidas de productos.

Determinar los efectos financieros de las diferencias entre el inventario físico y contable.

Formular propuestas de control que mejoren la transparencia y trazabilidad del inventario.

La metodología que se emplea es la descriptiva con enfoque cualitativo, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas estructuradas, revisión de políticas internas, observación directa y conciliaciones entre registros y conteos físicos, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología tiene una relación directa con el enfoque del anteproyecto, ya que la auditoría operativa también requiere identificar y valorar los controles existentes en los procesos clave, en línea con las exigencias de la NIA 315.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que las principales causas de inconsistencias en el inventario son la falta de revisión sistemática, la escasa segregación de funciones y la ausencia de controles de ingreso. Para lo anterior, se recomienda actualizar los procedimientos internos, implementar conteos cíclicos y utilizar formatos normalizados de ingreso y egreso de productos.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, pues proporciona ejemplos concretos de fallas en el control interno en empresas del mismo entorno nacional y sector económico. Sus aportes metodológicos y resultados respaldan la aplicación de una auditoría operativa como herramienta para fortalecer la gestión de inventarios conforme a lo establecido en las NIAs 315 y 500.

La séptima tesis nacional consultada es la de Porras Villalobos (2019) con el tema “Evaluación de la eficiencia del proceso de inventario y su incidencia en la atención al cliente en la empresa Ferretera Santa Cruz S.A.”. La realiza para la Universidad Técnica Nacional (UTN) y opta por el grado académico de Bachiller en Administración con énfasis en Mercadeo.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Evaluar la eficiencia del proceso de inventario y su incidencia en la atención al cliente en la empresa Ferretera Santa Cruz S.A., con el propósito de proponer acciones de mejora en la gestión operativa.

En cuanto a los objetivos específicos, se indica:

- Analizar los tiempos de respuesta del proceso de búsqueda y despacho de productos.
- Identificar errores en el inventario que afecten el cumplimiento de pedidos.

- Determinar la percepción del cliente respecto a la disponibilidad de productos.
- Proponer mejoras en el proceso de inventario que contribuyan a una atención más ágil y eficaz.

La metodología que se emplea es la mixta con énfasis en el enfoque descriptivo, con la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas a clientes, análisis de registros de inventario, observación directa en bodega y revisión de reclamos por faltantes, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología guarda relación con el anteproyecto planteado, ya que ambos enfoques incluyen el levantamiento de información a partir de evidencias operativas y percepción del cliente, integrando así el análisis técnico con el impacto comercial, lo cual es consistente con los lineamientos de la NIA 500.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que la empresa enfrenta un 30 % de incumplimientos en pedidos por errores en inventario, lo que ha reducido la fidelización del cliente en un 18 %. Para lo anterior, se recomienda rediseñar el sistema de codificación de productos, reforzar los controles al momento de la entrada y salida, y establecer un punto de reorden automatizado en los artículos de mayor rotación.

Esta tesis resulta relevante para la presente investigación, ya que destaca el vínculo entre la eficiencia del inventario y la satisfacción del cliente, una dimensión crítica dentro de la auditoría operativa. Sus aportes fortalecen la visión integral que plantea el anteproyecto, incorporando no solo la perspectiva de control, sino también el impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

La octava tesis nacional consultada es la de Brenes González (2022), con el tema “Análisis del inventario obsoleto y su impacto en los estados financieros de la empresa Materiales La Costa S.A., Puntarenas”. La realiza para la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y opta por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

De esta investigación se desprende el siguiente objetivo general: Analizar el impacto del inventario obsoleto en los estados financieros de la empresa Materiales La Costa S.A., con el fin de establecer recomendaciones para su correcto tratamiento contable y operativo.

En cuanto a **objetivos específicos**, se expone:

Identificar las causas de acumulación de inventario obsoleto en la empresa.

Determinar el efecto contable y financiero del inventario sin rotación.

Evaluar el cumplimiento de las normas contables relacionadas con provisiones.

Proponer políticas de control y eliminación para mitigar el impacto económico.

La metodología que se emplea es la descriptiva con enfoque documental, la cual, con mediante el uso de los siguientes instrumentos: análisis de balances generales, revisión de políticas de inventario, entrevistas a encargados del área financiera y registros de productos con más de un año sin movimiento, se procura encontrar respuesta al problema de investigación. Esta metodología es afín al anteproyecto de auditoría operativa propuesto, ya que el análisis de evidencias contables y físicas se enmarca en el enfoque técnico de la NIA 500, con énfasis en la obtención de evidencia suficiente y apropiada.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la empresa no realiza provisiones contables adecuadas para productos obsoletos, lo que ocasiona una sobrevaloración de los activos y una presentación inadecuada en los estados financieros. Para lo anterior se recomienda establecer revisiones trimestrales de rotación, ajustar los estados financieros conforme a la NIIF para PYMES, y mantener una política formal de eliminación o liquidación de inventario no rentable.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, ya que examina uno de los problemas detectados también en el diagnóstico del caso Cielo Azul: la presencia de inventario obsoleto. Además, su enfoque contable complementa el análisis operativo de la auditoría, contribuyendo a una evaluación más integral conforme a las NIAs 315 y 500.

Proyecciones

A partir del análisis de los métodos actuales de control de inventarios, se espera obtener un diagnóstico detallado que permita visualizar las principales deficiencias del proceso y su impacto sobre la eficiencia operativa, sentando así las bases para establecer mejoras sustantivas.

Como resultado de la identificación de debilidades en los procesos de recepción, almacenamiento, control, compras y distribución, se proyecta generar un conjunto de hallazgos que faciliten la toma de decisiones por parte de la gerencia, respaldados con evidencia suficiente conforme a la NIA 500.

Mediante la propuesta de acciones de mejora, se prevé desarrollar recomendaciones técnicas que incluyan la estandarización de procedimientos, implementación de controles periódicos, y uso de herramientas tecnológicas que contribuyan a reducir errores y optimizar el uso de recursos.

A través de la evaluación del papel que juega el proceso de inventarios en la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, se busca demostrar cómo una gestión más efectiva puede fortalecer indicadores clave como la satisfacción del cliente, la reducción de costos logísticos y la mejora continua del servicio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Conceptos

Este capítulo tiene como propósito presentar los fundamentos teóricos que respaldan la presente investigación sobre el manejo de inventarios en una empresa del sector ferretero, evaluado desde un enfoque de auditoría operativa. Se introducen los principales conceptos que permitirán al lector comprender las bases técnicas, normativas y metodológicas que guían el desarrollo del estudio.

La información contenida en este apartado ha sido recopilada a partir de fuentes bibliográficas confiables, como libros especializados, artículos científicos, tesis universitarias,

normas internacionales, legislación costarricense y documentos técnicos emitidos por entidades profesionales del área contable y de auditoría. Esta revisión documental facilita el análisis objetivo y estructurado de los procesos vinculados con la gestión de inventarios.

Los temas desarrollados incluyen la contabilidad, los tipos de auditoría, con énfasis en la auditoría operativa, las técnicas de control de inventarios, las normas internacionales de auditoría aplicables (NIA 315 y NIA 500), los componentes del costo del inventario y el marco legal vigente en Costa Rica. Cada uno de estos elementos se analiza en función de su relación con los objetivos y el problema de investigación previamente planteado.

La auditoría es una disciplina que nace del seno de la contabilidad y evoluciona como un instrumento de evaluación técnica que permite verificar si las operaciones de una organización se realizan conforme a normas, procedimientos y objetivos establecidos. Sin embargo, para entender su función y propósito, es indispensable partir del concepto de contabilidad, ya que esta constituye su fundamento.

La contabilidad, como ciencia social aplicada, se encarga de identificar, medir, registrar y comunicar la información económica de una entidad. Según el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (20210), “la contabilidad es un sistema de información que permite conocer el comportamiento económico y financiero de las organizaciones y tomar decisiones fundamentadas en registros verificables” (párr. 3). Esta función informativa no se limita a cumplir con requisitos legales o tributarios; también permite evaluar la gestión interna, controlar recursos y garantizar la sostenibilidad financiera.

Desde esta perspectiva, la contabilidad no solo produce datos financieros, sino que refleja la estructura de funcionamiento de una organización. Un ejemplo de esto es el tratamiento de los inventarios, que requiere un registro constante y exacto del movimiento de productos para asegurar el abastecimiento adecuado, la continuidad operativa y el control de costos.

Ahora bien, la auditoría nace como una herramienta de verificación de la contabilidad, pero con un propósito que va más allá de revisar si las cifras cuadran: busca determinar si los procesos y resultados reflejan la realidad y si la gestión es eficiente y conforme

a los objetivos organizacionales. Arens, Elder y Beasley (2018) definen la auditoría como la acumulación y evaluación de evidencia acerca de información cuantificable de una entidad, cuya finalidad es determinar y reportar el grado de correspondencia entre esa información y los criterios establecidos (p. 28). Esta definición resalta dos elementos clave: la objetividad del proceso y el uso de criterios técnicos o normativos que permitan evaluar la situación de manera profesional.

Es importante destacar que la auditoría no se limita al ámbito financiero, sino que puede extenderse a la revisión de procesos administrativos, operativos y estratégicos. En ese sentido, la auditoría funciona como un mecanismo de control y mejora continua que permite no solo detectar errores, sino también proponer soluciones concretas y sostenibles.

Clasificación

Existen distintas formas de clasificar la auditoría, dependiendo del objetivo, el tipo de información evaluada o la relación del auditor con la entidad auditada. Una clasificación básica distingue entre auditoría interna y externa; otra diferencia entre auditoría financiera, auditoría operativa y auditoría de cumplimiento.

Auditoría financiera

La auditoría financiera es la más tradicional y ampliamente conocida dentro del campo de la auditoría externa. Su objetivo fundamental consiste en emitir una opinión profesional, independiente y objetiva sobre si los estados financieros de una organización han sido preparados de conformidad con un marco contable aceptado y si presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera, el desempeño y los flujos de efectivo de la entidad auditada. Según la Federación Internacional de Contadores (IFAC, 2022), “la auditoría financiera proporciona seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, conforme a un marco de información financiera aplicable” (p. 12).

Este tipo de auditoría se rige principalmente por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y tiene como referencia normativa los marcos de información financiera como

las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o sus equivalentes locales. En el contexto costarricense, muchas empresas están obligadas a preparar sus estados financieros bajo las NIIF, lo que otorga mayor transparencia, comparabilidad y confiabilidad a la información reportada ante terceros, como entidades financieras, socios, entes regulatorios y proveedores.

Durante el desarrollo de una auditoría financiera, los auditores aplican pruebas sustantivas y de cumplimiento para verificar partidas específicas del balance general y del estado de resultados. Esto incluye la revisión de conciliaciones bancarias, confirmaciones externas, análisis de razonabilidad, procedimientos analíticos, inspección de documentos, revisión de ajustes contables y pruebas de corte, entre otros. Su énfasis está en detectar errores o fraudes que puedan alterar significativamente la información presentada.

Sin embargo, es importante destacar que, aunque la auditoría financiera permite verificar la razonabilidad de los estados financieros, no está diseñada para evaluar la eficiencia operativa ni la calidad de los procesos internos. Por ejemplo, puede confirmar si el valor del inventario al cierre es correcto según las normas contables, pero no analiza si el proceso de abastecimiento es eficaz, si hay exceso de inventario, si existen productos obsoletos, o si el sistema de control es débil. Por ello, cuando se requiere evaluar el desempeño de áreas como inventarios desde una perspectiva de mejora continua, se vuelve necesario aplicar una auditoría operativa, con un enfoque más integral y funcional.

En contraste, la **auditoría operativa**, aunque comparte ciertos procedimientos con la financiera, tiene un enfoque mucho más amplio y proactivo. Mientras la auditoría financiera responde a la pregunta “¿los estados financieros están bien presentados?”, la auditoría operativa busca responder “¿el proceso auditado es eficiente, eficaz y económico?” (Hernández Samper (2020), resalta que la auditoría financiera examina los resultados contables, y la auditoría operativa examina los procesos, los recursos y el cumplimiento de objetivos (p. 76).

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión se presenta como una revisión estratégica destinada a evaluar cómo una organización planifica, ejecuta y controla sus procesos con el fin de alcanzar sus objetivos con eficiencia, eficacia y economía. La actividad no se limita a auditar estados financieros o cumplimiento normativo, sino que profundiza en la operatividad, los resultados y

la alineación de los recursos con los fines institucionales. En el contexto costarricense, la auditoría interna ha evolucionado para agregar valor a la organización al considerar estrategias, objetivos y riesgos (KPMG Costa Rica, 2020, p. 8).

Cuando trasladamos esta perspectiva al manejo de inventarios en una empresa de materiales de construcción y ferretería, la auditoría de gestión cobra relevancia al examinar si los procesos de abastecimiento, almacenamiento, rotación y despacho están diseñados y funcionan de modo que apoyen los resultados operativos y los objetivos de negocio. Evaluar indicadores como la rotación de inventarios, los tiempos de ciclo de pedido y el nivel de servicio permite verificar si la gestión del inventario es coherente con las metas organizacionales.

Así, esta modalidad de auditoría aporta un marco analítico para identificar oportunidades de mejora en la estructura organizativa, en las políticas de abastecimiento y en los mecanismos de seguimiento, lo que resulta esencial en un estudio de auditoría operativa de inventarios bajo las normas NIA 315 y NIA 500.

Auditoría Informática

La auditoría informática se define como la evaluación sistemática de los sistemas de información, infraestructura tecnológica y controles asociados, con el propósito de garantizar que estos soportan adecuadamente los procesos organizativos y operativos de la empresa. Esta función preserva la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos, y asegura que los recursos tecnológicos se utilicen de manera efectiva para alcanzar los objetivos de la entidad. Un informe de control interno de tecnologías de información en Costa Rica destaca cómo la evaluación de TI ayuda a medir el grado de riesgo de la información en lo que atañe a seguridad, integridad, efectividad, eficiencia, confiabilidad, disponibilidad y continuidad de la plataforma tecnológica (SINAES, 2022, p. 1).

En el ambiente de una auditoría operativa del manejo de inventarios, la auditoría informática es crítica porque los sistemas que registran los movimientos generan reportes y respaldan decisiones deben ser confiables. Una falla tecnológica, un sistema mal configurado o controles débiles pueden traducirse en datos erróneos, pérdidas de trazabilidad o errores operativos que impactan el inventario. Por ello, analizar los procesos de TI —acceso, respaldos,

integridad de datos— permite al auditor operativo evaluar si la tecnología contribuye o obstaculiza el control de inventarios.

Enfatizando la conexión con las normas NIA 315 y NIA 500, esta auditoría informática otorga evidencia acerca del diseño y funcionamiento de los sistemas de información que soportan el proceso auditado, enriqueciendo el trabajo global de la auditoría operativa.

Auditoría Informática

La auditoría forense surge como una herramienta especializada destinada a investigar y documentar hechos económicos que pudieran constituir actos ilícitos dentro de una organización. Su propósito va más allá de la revisión financiera tradicional, pues combina técnicas contables, jurídicas y de investigación para obtener evidencia que pueda ser utilizada ante instancias judiciales. En Costa Rica, el Colegio de Contadores Públicos reconoce esta práctica como una disciplina que “permite descubrir, prevenir y documentar fraudes mediante la aplicación de técnicas de investigación y el análisis financiero detallado” (CCPA, 2021, p. 6). (ccpa.or.cr)

En el marco de una auditoría operativa del manejo de inventarios, la auditoría forense resulta relevante para detectar irregularidades en los registros de entradas, salidas y ajustes de productos. Casos de sustracción, alteración de datos, manipulación de reportes o uso indebido de inventario pueden tener repercusiones legales y financieras que deben investigarse con un enfoque técnico. Este tipo de auditoría se apoya en pruebas documentales, entrevistas y trazabilidad digital para reconstruir los hechos y determinar responsabilidades, garantizando que la evidencia obtenida cumpla con los estándares judiciales de autenticidad e integridad.

Además, la auditoría forense promueve una cultura de prevención y transparencia al identificar los puntos vulnerables de los sistemas de control interno. Como destaca el CCPA (2021), “la mejor forma de combatir el fraude no es solo descubrirlo, sino establecer mecanismos preventivos que reduzcan la posibilidad de su ocurrencia” (p. 9). Bajo esta visión, su aplicación no se limita al ámbito judicial, sino que se integra como un componente preventivo dentro del sistema de control, fortaleciendo la ética organizacional y la gestión del riesgo.

En el contexto de tu investigación, esta modalidad complementa la auditoría operativa al ofrecer un enfoque de detección temprana frente a fraudes o inconsistencias materiales en los inventarios. Permite al auditor operativo sustentar sus conclusiones con evidencia verificable, fortaleciendo la confiabilidad del informe final y el cumplimiento de las NIAs 315 y 500, que exigen una adecuada identificación de riesgos y obtención de evidencia suficiente y apropiada.

Auditoría del Sistema de Control Interno

La auditoría del sistema de control interno tiene como propósito analizar la estructura organizativa y los mecanismos implementados por la empresa para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, la protección de los recursos y la confiabilidad de la información. Esta evaluación busca determinar si los controles son adecuados, se aplican de manera efectiva y se encuentran alineados con los principios de gestión eficiente y transparente. Según la Procuraduría General de la República de Costa Rica (PGR), el control interno es un proceso integral llevado a cabo por la dirección y por los miembros del personal de una entidad, y está orientado a proporcionar una seguridad razonable para conseguir objetivos institucionales (PGR, 2011, p. 7).

En el contexto de una auditoría operativa del manejo de inventarios, la revisión del control interno se vuelve indispensable, ya que permite identificar si los procedimientos administrativos y contables relacionados con las existencias son confiables y eficientes. Una estructura de control adecuada debe garantizar la correcta segregación de funciones, el registro oportuno de movimientos de inventario, la protección física de los bienes y la verificación periódica de los saldos. La ausencia de controles efectivos puede generar pérdidas, errores en la valoración de los productos o información inexacta que distorsione la toma de decisiones gerenciales.

Además, la auditoría del sistema de control interno contribuye a fortalecer la cultura organizacional al promover la responsabilidad y la mejora continua. En empresas del sector ferretero, donde el volumen de transacciones es alto y el margen de error operativo puede impactar directamente en la rentabilidad, este tipo de auditoría ayuda a establecer políticas de supervisión coherentes con los objetivos estratégicos. Alineada con los principios de las NIAs

315 y 500, su aplicación permite obtener evidencia suficiente sobre la eficacia de los controles y sustentar recomendaciones para optimizar la gestión del inventario, promoviendo una administración más confiable y sostenible.

Auditoría tributaria.

La auditoría tributaria constituye una herramienta fundamental para verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales establecidas por la legislación costarricense. Su finalidad es asegurar que las empresas registren correctamente las operaciones sujetas a impuestos, determinen de manera adecuada sus bases imponibles y presenten declaraciones veraces ante la Administración Tributaria. De acuerdo con el Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Ley N.º 4755), la fiscalización busca comprobar que las declaraciones sean exactas y los hechos generadores de la obligación tributaria sean veraces (art. 99).

En el marco de una auditoría operativa del manejo de inventarios, este tipo de revisión adquiere especial relevancia, ya que permite asegurar la coherencia entre los movimientos de inventario, los registros contables y las obligaciones fiscales asociadas. Según el Ministerio de Hacienda de Costa Rica (2023), la planificación tributaria y el control interno de recaudación son claves para “mejorar la transparencia, fortalecer la fiscalización y reducir los riesgos de incumplimiento” (p. 5). () Esto implica que la auditoría tributaria no solo verifica impuestos declarados, sino también la adecuada documentación de compras, ventas y costos relacionados con el inventario.

Aplicada al contexto de una empresa privada del sector ferretero, la auditoría tributaria contribuye a garantizar que la administración del inventario cumpla con la normativa impositiva, especialmente en lo referente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y la deducibilidad de los gastos. Además, al integrarse con la auditoría operativa, permite detectar inconsistencias en los procesos que puedan derivar en contingencias fiscales, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la sostenibilidad financiera de la empresa.

Auditoría operativa

En el caso de esta investigación, si bien existe una conexión contable clara, el énfasis recae en el análisis del proceso de inventario como eje crítico de la operación logística y financiera, lo cual hace más pertinente aplicar un enfoque operativo.

La auditoría operativa es una herramienta de diagnóstico y mejora que permite evaluar si los recursos de una organización están siendo utilizados de manera eficiente (menor costo), eficaz (cumplimiento de objetivos) y económica (aprovechamiento óptimo del recurso). Se trata de un examen sistemático e independiente de procesos, procedimientos y estructuras organizativas con el fin de identificar debilidades, desperdicios y oportunidades de mejora.

El Instituto de Auditores Internos (IIA, 2023) define la auditoría operativa como “una actividad con independencia y objetividad de aseguramiento y consulta, diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una empresa. Esta ayuda a una organización a cumplir sus objetivos, al aportar un enfoque sistemático y disciplinado, cuyo propósito es evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” (p. 9)..

Características

La auditoría operativa se caracteriza por su enfoque integral, preventivo y propositivo. A diferencia de la auditoría financiera, que se centra en la razonabilidad de cifras, la operativa busca comprender el "cómo" y el "por qué" de los resultados obtenidos.

Otras características distintivas incluyen:

Enfoque multidisciplinario.

Evaluación de procesos y resultados.

Uso de indicadores de gestión.

Elaboración de recomendaciones específicas.

Estas particularidades la convierten en una herramienta idónea para revisar áreas operativas sensibles como la administración de inventarios.

Importancia

La auditoría operativa es fundamental para fortalecer la gobernanza organizacional, al facilitar el análisis crítico de los procesos y promover una cultura de mejora continua. En sectores como el ferretero, donde los márgenes operativos pueden ser reducidos y los inventarios representan una proporción elevada del capital, esta auditoría es clave para identificar fugas, ineficiencias o riesgos operativos.

Además, permite alinear las operaciones con los objetivos estratégicos de la empresa, generando información útil para la planeación, el control y la evaluación de resultados. En empresas como Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, este tipo de auditoría aporta una visión clara sobre el desempeño logístico y la utilización de recursos.

Fases o etapas

El desarrollo de una auditoría operativa generalmente incluye las siguientes fases:

Planeación. En esta etapa se define el alcance de la auditoría, se identifican los procesos clave a revisar, se diseñan los instrumentos de recolección de datos y se elabora el cronograma de trabajo. Es fundamental para orientar adecuadamente la auditoría y garantizar su efectividad.

Ejecución. Corresponde a la fase en que se aplican las técnicas de auditoría para recolectar evidencia. Se incluyen entrevistas, observaciones, revisión documental y pruebas de control. Aquí se identifican hallazgos preliminares y se validan los datos obtenidos.

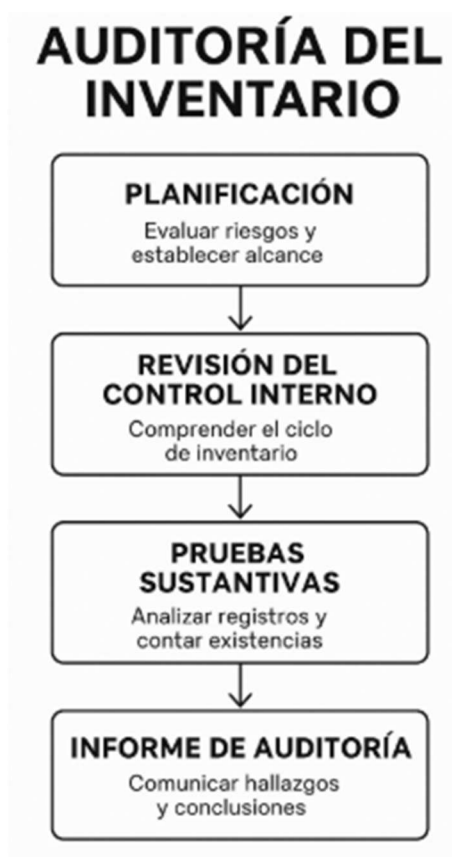
Evaluación. Consiste en el análisis e interpretación de la información recolectada, identificando desviaciones, deficiencias y oportunidades de mejora. Se realiza una comparación con los criterios establecidos y se determinan las causas raíz de los problemas detectados.

Informe. En esta fase se documentan formalmente los resultados de la auditoría. El informe incluye los hallazgos, conclusiones y recomendaciones específicas, presentadas de manera clara y estructurada para facilitar la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Seguimiento. Comprende la verificación posterior al informe, con el fin de constatar si las recomendaciones han sido implementadas adecuadamente. Permite evaluar el impacto de la auditoría y promover la sostenibilidad de las mejoras propuestas.

Figura 1

Etapas de auditoría del inventario



Fuente: Elaboración propia (2025).

La auditoría operativa se estructura en varias fases: planificación, levantamiento de información, evaluación, informe y seguimiento. A diferencia de la financiera, que busca evidencia numérica, la operativa analiza el funcionamiento integral del proceso, su documentación, sus flujos de trabajo y sus impactos reales.

En el caso del manejo de inventarios, esta auditoría permite identificar fallos en la recepción de productos, errores en registros físicos y contables, acumulación de artículos obsoletos, planificación de compras reactiva y falta de indicadores logísticos. Todo esto puede afectar directamente la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

La comparación con la auditoría financiera es fundamental. Mientras la financiera revisa resultados, la operativa examina causas. Mientras la financiera responde a la pregunta “¿están bien los estados financieros?”, la operativa responde “¿está bien hecho el proceso que genera esos estados?”. Por ello, se considera que la auditoría operativa tiene un enfoque preventivo y correctivo más potente para organizaciones que buscan mejorar su funcionamiento interno.

La decisión de aplicar una auditoría operativa en esta investigación responde directamente a las características del problema identificado en el Capítulo I: diferencias entre registros físicos y contables, ausencia de procedimientos, acumulación de productos sin rotación y fallos en la planificación logística. La auditoría financiera no permitiría abordar estos aspectos con suficiente profundidad, ya que se limita a evaluar si las cifras reflejan adecuadamente una situación, sin indagar en cómo se gestionan los procesos que las generan.

Finalmente, las normas internacionales de auditoría refuerzan esta elección metodológica. La **NIA 315** permite identificar y evaluar riesgos relevantes de incorrección material, analizando el entorno y los procesos de la entidad. La **NIA 500** establece los criterios para obtener evidencia suficiente y apropiada como base para las conclusiones del auditor. Ambas normas son compatibles con el enfoque de auditoría operativa, pues priorizan el análisis de riesgos, controles y evidencia como base para emitir recomendaciones concretas.

Cuadro comparativo: Auditoría operativa vs Auditoría financiera

Cuadro comparativo: Auditoría operativa vs Auditoría financiera		
Aspecto	Auditoría operativa	Auditoría financiera
Objetivo principal	Evaluar eficiencia, eficacia y economía de las operaciones	Verificar la razonabilidad de los estados financieros
Enfoque	Procesos, controles internos, cumplimiento y desempeño	Registros contables, saldos, revelaciones y políticas contables
Usuarios del informe	Administración interna, jefaturas operativas	Inversionistas, bancos, reguladores, accionistas
Resultado esperado	Informe con hallazgos, causas y recomendaciones para mejorar la gestión	Dictamen sobre la presentación razonable de los estados financieros
Frecuencia	Puede ser periódica o por solicitud específica	Generalmente anual o por requerimiento legal
Relación con este trabajo	Permite detectar deficiencias en el control de inventarios y proponer mejoras específicas	Aporta contexto contable a los hallazgos que pueden tener impacto en los estados financieros

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Gestión de Inventarios

Concepto

En toda organización que maneja productos físicos como parte de su operación, el inventario representa uno de los activos más estratégicos y sensibles. Su adecuada gestión

permite asegurar la disponibilidad oportuna de los bienes, optimizar el uso de recursos, reducir pérdidas y responder eficazmente a la demanda del mercado. En sectores como la ferretería y la construcción, donde la variedad de artículos, la rotación y el almacenamiento representan retos logísticos constantes, un control eficiente del inventario se convierte en un factor clave de competitividad y sostenibilidad.

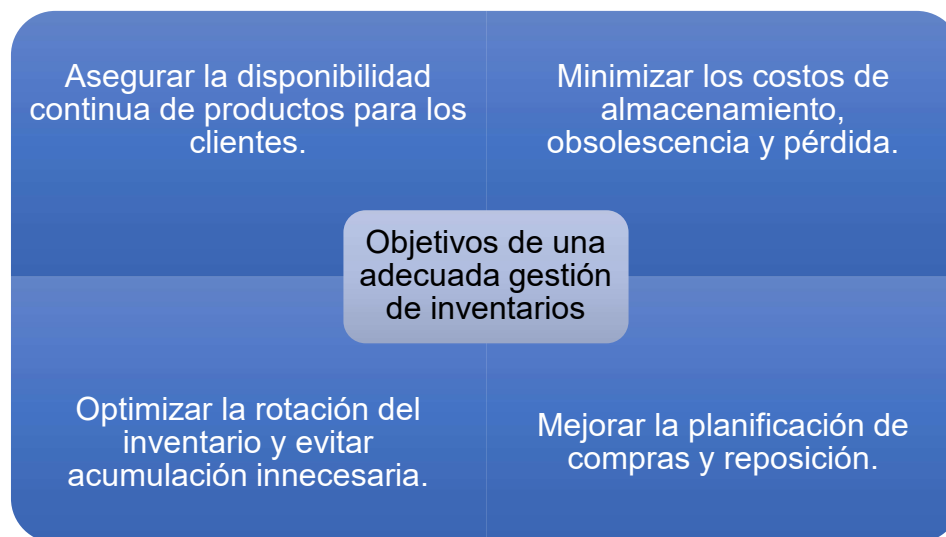
Según García (2020), el inventario abarca los bienes tangibles destinados a la venta o a ser consumidos en el proceso de producción, por lo que su gestión impacta directamente sobre el capital de trabajo y sobre la rentabilidad de la empresa (p. 45). Este concepto abarca tanto la administración física de los productos como el control documental y financiero de los mismos, siendo clave en la toma de decisiones gerenciales.

Desde una perspectiva contable, el inventario forma parte del activo corriente del balance general y su valoración se encuentra regulada por la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2. Esta normativa establece que los inventarios deben medirse al menor entre el costo y el valor neto realizable, lo que implica mantener registros fiables y oportunos de cada unidad ingresada, despachada o devuelta. Una gestión deficiente puede ocasionar faltantes, sobrecostos, pérdida de ventas o acumulación de mercancía sin rotación, afectando la liquidez de la empresa y su eficiencia operativa.

En empresas como las ferreterías, donde el volumen de productos y la diversidad de referencias es considerable, la gestión de inventarios cobra mayor relevancia. No se trata solo de contar artículos, sino de mantener un sistema dinámico que responda a la rotación del mercado, a los niveles de servicio y a la capacidad de almacenamiento. Por ello, se vuelve necesario contar con herramientas y procedimientos que permitan una administración integral, ordenada y orientada al control interno.

Objetivos de la gestión de inventarios

Los objetivos de una adecuada gestión de inventarios trascienden el simple almacenamiento de productos.

Figura 3*Objetivos de una adecuada gestión de inventarios*

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

De acuerdo con Christopher (2016), los objetivos clave en la administración de inventarios son: mantener niveles adecuados de productos, reducir el capital invertido, asegurar el abastecimiento continuo y mejorar el servicio al cliente (p. 112). Esto implica establecer políticas claras de reposición, monitorear frecuentemente la rotación, y prever con precisión la demanda.

En el caso particular del sector ferretero, estos objetivos se traducen en mantener disponibles herramientas, repuestos, materiales y equipos diversos, sin caer en el exceso ni en el desabastecimiento. Para ello, se requiere un balance adecuado entre disponibilidad y eficiencia, apoyado por sistemas de información actualizados y personal capacitado.

Asimismo, la gestión de inventarios debe contribuir a la toma de decisiones estratégicas, permitiendo al gerente conocer qué productos tienen alta rotación, cuáles representan mayores márgenes de utilidad, y cuáles se encuentran próximos a vencimiento o deterioro. De esta forma, se logra un control operativo alineado con los objetivos financieros de la empresa.

Tipos de inventario

La clasificación del inventario puede hacerse desde distintas perspectivas, dependiendo de su función dentro del proceso productivo o comercial, su naturaleza física o su frecuencia de revisión.

Según Corrales (2019), en el contexto comercial, los inventarios pueden agruparse en las siguientes categorías:

Inventario de mercancía para la venta: productos listos para ser comercializados.

Inventario de seguridad: excedente planificado para enfrentar variaciones inesperadas en la demanda o el suministro.

Inventario en tránsito: mercancía que ha sido adquirida, pero aún no llega a las instalaciones.

Inventario obsoleto: artículos que han perdido valor por baja rotación o vencimiento.

Inventario de repuestos: insumos necesarios para mantenimiento o reparación de equipos.

En el caso de una ferretería, estas clasificaciones resultan especialmente útiles, ya que la heterogeneidad de los productos disponibles abarca desde artículos de bajo costo y alta rotación, como tornillos, clavos y herrajes, hasta maquinaria eléctrica, herramientas especializadas y equipos industriales de alto valor. Esta amplitud en el catálogo de inventario implica la coexistencia de productos con ciclos de vida, condiciones de almacenamiento, márgenes de utilidad y niveles de demanda completamente distintos, lo cual obliga a implementar una gestión segmentada y sistemática.

El establecimiento de registros diferenciados por tipo de inventario permite una trazabilidad más precisa, facilitando la localización física de los productos, el seguimiento de su historial de movimientos y la identificación de su rotación. Esto, a su vez, reduce significativamente los errores de despacho, las pérdidas por deterioro y los costos derivados de una reposición inadecuada. Además, al contar con esta segmentación, se optimiza la

planificación de compras, permitiendo identificar oportunamente qué productos deben reponerse, cuáles requieren estrategias de liquidación y qué referencias presentan signos de obsolescencia o sobrestock.

Desde el punto de vista contable y financiero, esta diferenciación favorece una valoración más fiel del activo, especialmente en cumplimiento con la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2, la cual establece que los inventarios tienen que valorarse al menor entre el costo y el valor neto realizable (NIC 2, párr. 9, IASB, 2023). Productos que pierden vigencia comercial o técnica deben ser objeto de ajustes contables mediante provisiones o deterioro del valor, mientras que aquellos disponibles para la venta activa deben estar valorados adecuadamente según el método de costeo utilizado (como PEPS o promedio ponderado). Por tanto, esta clasificación no solo facilita el control operativo, sino que también garantiza la integridad de la información financiera y contribuye a una toma de decisiones más racional y estratégica.

Técnicas de control de inventarios

El control de inventarios es el conjunto de prácticas y herramientas que permiten asegurar que los productos almacenados coincidan con los registros contables y con las necesidades operativas de la organización. Para ello, se aplican diversas técnicas que permiten registrar, clasificar y monitorear el movimiento de productos.

Entre las técnicas más utilizadas destacan:

Método ABC: clasifica los productos en tres categorías (A, B y C) según su valor y frecuencia de uso.

Punto de pedido: determina el nivel mínimo de existencias a partir del cual se debe realizar una nueva orden de compra.

Sistema PEPS (Primero en entrar, primero en salir): útil para evitar la obsolescencia.

Revisión periódica: se revisan los niveles de inventario a intervalos regulares.

Códigos de barras y sistemas ERP: permiten un control automatizado y en tiempo real del inventario.

Estas técnicas, cuando son aplicadas de forma combinada y sistemática, permiten alinear la operatividad de la empresa con sus objetivos de eficiencia y servicio al cliente. En el caso de la empresa objeto de estudio, se han observado deficiencias en la implementación de estas herramientas, lo cual ha derivado en faltantes frecuentes y exceso de productos de baja rotación. Esto evidencia una necesidad urgente de aplicar una técnica de clasificación robusta como el método ABC, complementado por sistemas de control tecnológico y una política clara de puntos de reorden.

Importancia del control de inventarios

El control de inventarios cumple un papel determinante en la gestión eficiente de los recursos de una empresa. Su relevancia radica en que permite reducir pérdidas, asegurar el cumplimiento de pedidos, controlar el costo de ventas, y optimizar la inversión en activos corrientes.

Figura 4

Beneficios de un control de inventarios adecuado



Fuente: (Libertis Solutions, 2023)

López (2018) señala que un inventario bien controlado mejora el rotar de los productos, aminora los niveles de obsolescencia y da fuerza al flujo de caja de la organización (p. 89). Además, permite cumplir con exigencias contables y fiscales al contar con documentación ordenada y respaldos verificables.

En el contexto de esta investigación, un sistema de control eficiente facilita la identificación de diferencias entre registros físicos y contables, y permite detectar fallos en procesos de recepción, almacenamiento, rotación o despacho. Estos hallazgos son clave para una auditoría operativa que busque proponer mejoras tangibles.

Principales deficiencias en la gestión de inventarios

La gestión de inventarios, al ser un proceso clave para la continuidad operativa de toda organización comercial o industrial, requiere de mecanismos de control, seguimiento y evaluación constantes. No obstante, en la práctica, muchas empresas enfrentan deficiencias recurrentes que comprometen tanto la exactitud de los registros como la eficiencia en el manejo físico de los productos. Estas debilidades pueden originarse por factores diversos, como la falta

de procedimientos estandarizados, escasa capacitación del personal, uso inadecuado de herramientas tecnológicas o inexistencia de controles internos efectivos.

En el contexto del presente estudio, que se enfoca en la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, se evidencian situaciones que reflejan claramente algunas de estas deficiencias, tales como diferencias entre inventarios físicos y contables, registros incompletos o incorrectos, y ausencia de conciliaciones periódicas. La identificación de estas problemáticas es esencial dentro del marco de una auditoría operativa, ya que permite al auditor no solo señalar los errores, sino también comprender sus causas estructurales y proponer soluciones que impacten positivamente en la gestión integral del inventario.

Diversos estudios y diagnósticos de auditoría han documentado las fallas más comunes en los procesos de inventario.

Falta de un sistema tecnológico adecuado: La ausencia de plataformas digitales o de sistemas ERP limita el control y la trazabilidad del inventario. Esto genera errores humanos en los registros, dificulta los conteos físicos y ocasiona diferencias significativas entre lo físico y lo contable.

Ausencia de políticas documentadas para manejo y rotación: La falta de manuales o protocolos establecidos provoca que cada colaborador aplique sus propios criterios para la recepción, almacenamiento y despacho de productos. Ello da lugar a prácticas inconsistentes, desorden logístico y acumulación de inventario obsoleto.

Duplicidad de productos o codificación errónea: Cuando no existe un sistema estandarizado para la codificación de los productos, es común que un mismo artículo tenga múltiples códigos, lo que distorsiona los saldos y genera decisiones erradas sobre compras y reposición.

Inexistencia de un control cruzado entre lo físico y lo contable: La falta de conciliaciones periódicas entre el inventario físico y los registros contables impide identificar diferencias a tiempo. Esto puede deberse tanto a errores operativos como a omisiones o fraudes, afectando directamente la confiabilidad de los estados financieros.

Falta de capacitación del personal encargado del inventario: El desconocimiento de técnicas de rotación, clasificación y manipulación adecuada de los productos contribuye al deterioro, a los errores en los registros y a una baja eficiencia en la gestión. Además, impide el uso correcto de herramientas tecnológicas cuando están disponibles.

Estas deficiencias no solo comprometen la eficiencia operativa, sino que generan riesgos importantes en términos de cumplimiento tributario y financiero.

Jiménez (2020) señala que una de las principales causas de la ineficiencia en las empresas comerciales es la carencia de integración entre la gestión operativa y el sistema de inventarios (p. 67). Estas deficiencias no solo afectan los costos y la utilidad, sino que ponen en riesgo la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

El análisis de estas situaciones desde una auditoría operativa permite no solo evidenciar los problemas presentes en la gestión de inventarios, sino también identificar con mayor precisión las causas que los originan. Este tipo de auditoría no se limita a señalar diferencias entre registros físicos y contables, sino que profundiza en los procesos internos que dan origen a esas inconsistencias. Por ejemplo, puede detectar si las fallas se deben a una capacitación inadecuada del personal, a la ausencia de procedimientos escritos, al mal uso del sistema informático o a deficiencias en la supervisión. Esta visión integral permite establecer una conexión directa entre el problema observado y el entorno organizacional en el que se desarrolla.

Además, la auditoría operativa aporta valor al proponer soluciones concretas y viables que contribuyen a mejorar la eficiencia y el control. A través de sus hallazgos, no solo se corrigen errores puntuales, sino que se generan recomendaciones para rediseñar procedimientos, implementar controles preventivos, capacitar al personal o incorporar tecnología de apoyo. Estas acciones no solo buscan remediar una situación particular, sino fortalecer el sistema de gestión en su conjunto, promoviendo una cultura de mejora continua. En el caso de una ferretería, estas mejoras pueden traducirse en mayor disponibilidad de

productos, reducción de pérdidas, mejora en el servicio al cliente y una administración financiera más sólida.

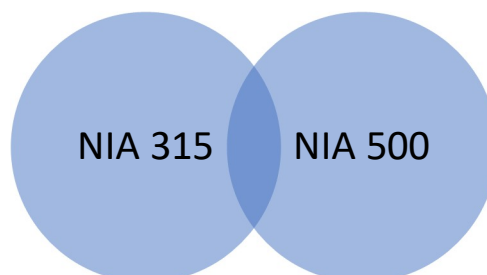
Normas Internacionales de Auditoría

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son un conjunto de directrices técnicas emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), a través del International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Estas normas establecen los procedimientos que los auditores deben aplicar para asegurar la calidad y objetividad del trabajo realizado, así como la confiabilidad de sus conclusiones. En Costa Rica, las NIA han sido adoptadas como referencia oficial por el Colegio de Contadores Públicos y son de aplicación obligatoria en auditorías externas, ya sean financieras u operativas.

En el marco de esta investigación, se consideran dos normas fundamentales: la **NIA 315**, relacionada con la identificación y evaluación de riesgos de incorrección material, y la **NIA 500**, enfocada en la obtención de evidencia de auditoría suficiente y apropiada. Ambas normas aportan lineamientos esenciales para la planificación, ejecución y sustento técnico de una auditoría operativa aplicada al proceso de inventario.

Figura 5

Normas fundamentales



Fuente: Elaboración propia (Román, 2025).

NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos

La NIA 315 es clave al momento de iniciar cualquier proceso de auditoría, ya que establece que el auditor debe adquirir una comprensión profunda de la entidad y su entorno, incluyendo su estructura de control interno. Este conocimiento es fundamental para identificar los riesgos de incorrección material, tanto por fraude como por error, lo cual también se traduce en la posibilidad de reconocer ineficiencias y deficiencias operativas.

La norma establece expresamente que *“el auditor deberá identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debidos a fraude o error, mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, incluido su control interno”* (NIA 315, párr. 25, IFAC, 2021). Esta comprensión implica evaluar procesos, políticas, responsabilidades y la forma en que la empresa gestiona sus recursos clave, como los inventarios.

En una ferretería, los inventarios representan uno de los activos más sensibles y dinámicos de la operación. Desde tornillos y herramientas pequeñas hasta maquinaria especializada, el volumen, variedad y valor de los artículos puede generar riesgos operativos importantes si no se cuenta con un adecuado control interno. Por eso, aplicar la NIA 315 desde una perspectiva operativa permite al auditor enfocar su atención en los procesos de ingreso de mercancías, almacenamiento, registro, codificación, rotación, conteo físico y salida de productos.

Además, la norma enfatiza que *“el auditor deberá obtener una comprensión suficiente del control interno relevante para la auditoría a fin de diseñar procedimientos adecuados”* (NIA 315, párr. 12). En otras palabras, no se trata solo de revisar los documentos o los sistemas de registro, sino de entender cómo funciona el ciclo operativo en la práctica: quién recibe la mercancía, quién la registra, cómo se valida el ingreso, cómo se almacenan los productos, qué controles existen para detectar errores o robos, y con qué frecuencia se realiza un inventario físico.

Desde la óptica de esta investigación, la aplicación de esta norma permitió identificar que una de las debilidades principales radica en la falta de procedimientos estandarizados para el ingreso y la verificación de inventario. También se detectó que, en muchos casos, el personal no contaba con capacitación técnica para diferenciar productos

similares, lo cual incrementa el riesgo de errores en el registro contable. Estas situaciones, aunque no constituyen fraudes o errores materiales contables, representan riesgos operativos que afectan la eficiencia de la gestión, por tanto, la rentabilidad del negocio.

Tal como señalan Arens et al. (2018), *“la auditoría no solo busca la corrección de cifras, sino la evaluación integral de los procesos que las generan”* (p. 87). Por ello, la comprensión profunda que establece la NIA 315 resulta esencial en auditorías operativas, pues permite emitir recomendaciones de mejora sustentadas en evidencia y con pleno conocimiento del entorno real de trabajo.

NIA 500: Evidencia de auditoría

La NIA 500 establece los principios sobre la obtención de evidencia que respalde las conclusiones y recomendaciones de un auditor. En el caso de la auditoría operativa, donde el objetivo no es emitir una opinión sobre estados financieros, sino evaluar la eficiencia, eficacia y control de un proceso, la calidad y suficiencia de la evidencia sigue siendo un requisito indispensable para garantizar la objetividad del informe.

La norma define que *“la evidencia de auditoría es la información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión”* (NIA 500, párr. 5, IFAC, 2022), y aclara que *“la suficiencia es la medida cuantitativa de la evidencia, mientras que la idoneidad se refiere a su relevancia y fiabilidad”* (NIA 500, párr. 6).

En el contexto del manejo de inventarios, la aplicación de esta norma implica recolectar evidencia proveniente de distintas fuentes y con distintos métodos: observación directa en las bodegas, revisión de registros de entradas y salidas, análisis de inventarios físicos vs contables, entrevistas con el personal encargado, y verificación cruzada con reportes del sistema contable o ERP, si aplica. Todo este conjunto de evidencia debe permitirle al auditor sustentar hallazgos como diferencias de inventario, pérdida por obsolescencia, mala rotación, productos sin codificar o duplicidad en los registros.

La norma es enfática al señalar que *“el auditor deberá diseñar y aplicar procedimientos de auditoría que le permitan obtener evidencia suficiente y adecuada para*

reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo” (NIA 500, párr. 7). Esto cobra especial importancia en empresas como las ferreterías, donde la variedad de productos, la rotación y el manejo físico pueden generar escenarios complejos de control.

Como refuerza Hernández (2020), *“la fortaleza de una auditoría operativa no está en detectar errores, sino en proponer soluciones con base en hechos verificables”* (p. 54). Por ello, en este trabajo se implementaron procedimientos como conteo físico selectivo, análisis documental de compras y ajustes, entrevistas dirigidas, pruebas sustantivas y comparativas con periodos anteriores. Esta diversidad de fuentes y técnicas permitió sustentar con firmeza cada hallazgo, lo cual es esencial para que la administración confíe en las recomendaciones propuestas.

En resumen, la NIA 500 aporta una guía clara y sólida para estructurar técnicamente una auditoría operativa, asegurando que cada conclusión esté basada en evidencia objetiva y suficiente, y fortaleciendo así el impacto real del informe como herramienta de gestión.

ISSAI 300 – Principios de la Auditoría de Desempeño.

La ISSAI 300 establece los fundamentos que orientan la auditoría de desempeño, cuyo propósito es determinar si las entidades administran los recursos con eficiencia, eficacia y economía. Esta norma define el marco conceptual de una auditoría enfocada en el valor público, la rendición de cuentas y la mejora continua. Según la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), la auditoría de desempeño busca “proporcionar información independiente, objetiva y confiable que contribuya a mejorar la gestión de los recursos y los resultados de las organizaciones” (INTOSAI, 2019, p. 7).

En el marco de una auditoría operativa aplicada al manejo de inventarios, estos principios resultan especialmente relevantes, pues permiten evaluar si los procesos logísticos, de almacenamiento y control contribuyen efectivamente al logro de los objetivos institucionales. La ISSAI 300 orienta al auditor a analizar no solo el cumplimiento formal, sino también la

eficiencia del sistema de inventarios, la rotación de existencias y la utilización de los recursos. Así, el enfoque trasciende la revisión contable para valorar el desempeño global de la gestión.

Además, la ISSAI 300 resalta la importancia del juicio profesional, la independencia y la obtención de evidencia suficiente y apropiada. En Costa Rica, la Contraloría General de la República adopta estos principios dentro de su metodología de auditoría de desempeño, reconociendo que su aplicación da fortaleza a la transparencia, a la eficiencia y al control de los recursos públicos y privados (). Integrar estos principios en una auditoría operativa de inventarios permite al auditor emitir recomendaciones orientadas a mejorar la productividad y el control interno con una visión integral.

ISSAI 3000-Norma para la Auditoría de Desempeño

La ISSAI 3000 concreta los lineamientos metodológicos que permiten al auditor estructurar y llevar a cabo una auditoría de desempeño de forma sistemática y eficaz. Esta norma plantea que la auditoría debe ir más allá de la simple vigilancia de la legalidad o la exactitud documental, pues se pretende emitir conclusiones que sean de utilidad, de relevancia, y sean respaldadas por evidencia suficiente y apropiada (International Organization of Supreme Audit Institutions, 2019, p. 12). De este modo, se busca que la auditoría de desempeño genere un impacto medible en la mejora de gestión y rendición de cuentas.

Aplicada al contexto de una empresa que maneja inventarios —como la que se analiza en el presente estudio— la norma ISSAI 3000 adquiere una relevancia especial: ayuda al auditor operativo a definir los objetivos de auditoría, seleccionar los procedimientos adecuados, recolectar y evaluar la evidencia sobre la eficiencia, eficacia y economía del uso del inventario. Por ejemplo, permite estructurar la evaluación de los indicadores de rotación, cobertura, nivel de servicio y costos de almacenamiento de manera que la medición sea rigurosa y comparable.

Finalmente, la ISSAI 3000 enfatiza la importancia de la calidad del trabajo de auditoría: la evidencia debe ser suficiente y apropiada; los hallazgos deben documentarse claramente; el informe debe ofrecer recomendaciones verificables y perseguibles. Este enfoque

fortalece la labor de auditoría operativa del manejo de inventario al asegurar que las conclusiones no sean meramente descriptivas, sino que permitan a la organización adoptar acciones de mejora informadas y sostenibles.

ISSAI 3100 - Directriz sobre la Auditoría de Desempeño: Principios Clave

La ISSAI 3100 constituye una guía complementaria a las normas ISSAI 300 y 3000, proporcionando los principios y orientaciones necesarias para implementar de manera coherente la auditoría de desempeño. Según la INTOSAI (2022), esta norma busca el fomento de la aplicación práctica de los principios de economía, eficiencia y eficacia, y con ello asegura la calidad, la consistencia y el valor agregado de las auditorías realizadas (p. 3).

De este modo, la ISSAI 3100 se convierte en un puente entre la teoría de la auditoría de desempeño y su ejecución técnica, guiando al auditor desde la planificación hasta la comunicación de resultados.

En el contexto de una auditoría operativa del manejo de inventarios, la ISSAI 3100 ofrece un marco para evaluar el desempeño mediante el uso de indicadores verificables, análisis de riesgos y evidencia documentada. Esta directriz destaca la importancia de que el auditor actúe con independencia, profesionalismo y criterio analítico, priorizando los aspectos que tengan mayor impacto en la eficiencia y efectividad del proceso auditado. Su aplicación práctica permite al auditor examinar cómo se utilizan los recursos disponibles, si las políticas de control son adecuadas y si los resultados obtenidos cumplen los objetivos estratégicos de la organización.

Finalmente, la norma enfatiza la necesidad de garantizar la calidad del proceso de auditoría y la claridad de sus informes, de manera que las conclusiones sean comprensibles, objetivas y útiles para la administración. En el caso de la gestión de inventarios, aplicar la ISSAI 3100 significa orientar la auditoría hacia la mejora continua, identificando oportunidades para optimizar los procesos, reducir desperdicios y fortalecer el control interno. Así, la directriz

consolida el propósito esencial de la auditoría operativa: promover una gestión más transparente, eficiente y orientada al logro de resultados.

Marco Legal Aplicable

El marco legal que regula la auditoría operativa y el control de inventarios en Costa Rica se compone de diversas disposiciones legales, contables y normativas que establecen principios, obligaciones y procedimientos que las organizaciones deben cumplir para garantizar la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas en la gestión de sus recursos. Este marco es esencial como respaldo jurídico para cualquier trabajo de auditoría, pues ofrece criterios objetivos con los que se pueden contrastar las prácticas internas de una empresa.

Desde el ámbito contable, las **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**, adoptadas oficialmente en Costa Rica, establecen el tratamiento técnico que debe darse a los inventarios. La **NIC 2 – Inventarios**, en particular, indica que: *los inventarios tienen que ser valorados al costo o al valor neto realizable, el menor de ambos* (NIC 2, párrafo 9; IASB, 2021), lo cual obliga a las empresas a tener controles que permitan conocer el costo real de adquisición de cada artículo, así como su eventual deterioro o pérdida de valor. Esto resalta la importancia de mantener inventarios actualizados, clasificados y verificados mediante procedimientos internos constantes, lo cual es precisamente uno de los objetivos de la auditoría operativa.

En el contexto ferretero, donde existe una amplia variedad de productos con alta rotación y distintos niveles de obsolescencia, la correcta aplicación de la NIC 2 se vuelve crítica para reflejar fielmente la situación económica de la empresa. Las auditorías operativas, al identificar malas prácticas como acumulación de inventario obsoleto o diferencias físicas significativas, permiten corregir registros contables que de otra forma podrían inducir a errores en la toma de decisiones.

Además, desde una perspectiva más práctica, el **Código de Comercio de Costa Rica** también regula aspectos vinculados a la contabilidad y al control de bienes. El artículo 380 señala que: *todo comerciante tiene que llevar una contabilidad ordenada, que deje determinar,*

en cualquier momento, su situación financiera, lo cual incluye, por supuesto, el adecuado manejo del inventario, al ser este un activo corriente vital para las operaciones comerciales.

La auditoría operativa, por tanto, encuentra respaldo en este conjunto normativo no solo como justificación técnica para realizar sus procedimientos, sino también como parámetro de evaluación. Comparar las prácticas internas con lo que establece la ley permite no solo identificar deficiencias, sino emitir recomendaciones con base legal que respalden su aplicación e implementación.

Evaluación de procesos operativos en la auditoría

La auditoría operativa no se limita a verificar el cumplimiento de normas contables o legales, sino que se enfoca en evaluar la eficacia, eficiencia y economía de los procesos internos que integran la operación de una organización. En este contexto, la **evaluación de procesos operativos** se convierte en una herramienta fundamental para identificar puntos críticos que afectan el desempeño general de la empresa. Esta evaluación parte del análisis sistemático de las actividades clave, sus flujos, sus controles, sus responsables y los resultados obtenidos.

Según el Manual de auditoría operativa de Nudman-Puyol, citado en Emagister (2023), la auditoría operativa corresponde al examen crítico, sistemático e imparcial de la administración, cuyo fin es determinar la eficacia, la eficiencia y la economía con las que se alcanzan los objetivos, al detectar, desde la raíz, las desviaciones relevantes. Esto es especialmente pertinente en empresas ferreteras, donde el negocio depende de procesos claramente definidos en la gestión de inventarios: desde la recepción de mercancías, su almacenamiento y codificación, hasta la rotación, control de existencias y ajustes por deterioro.

El proceso de evaluación inicia con la comprensión de cómo fluye la operación internamente. Para ello, el auditor recopila información mediante entrevistas, observación directa, revisión documental y análisis de indicadores. Con esta base, se aplican técnicas como el mapeo de procesos, diagramas de flujo, análisis de puntos de control y revisión de manuales operativos. Ello permite detectar actividades duplicadas, pasos innecesarios, cuellos de botella, falta de controles o funciones mal distribuidas.

Figura 6

Proceso de auditoría Operativa



Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Una vez identificadas las ineficiencias, se procede a la validación de los hallazgos mediante evidencia concreta, tal como lo exige la NIA 500. La diferencia clave entre una auditoría financiera y una operativa es que esta última no se limita a detectar errores o irregularidades, sino que analiza las causas que los provocan. Como lo indica Arialys Hernández-Nariño et al. (2019), un procedimiento para la mejora de procesos está centrado en lograr el enfoque al cliente, el alineamiento estratégico y la mejora continua. Esto demuestra que la gestión por procesos ofrece una base sólida para la auditoría operativa, al proporcionar herramientas claras y metodologías enfocadas a detectar y corregir ineficiencias desde su origen

En el caso de una empresa ferretera, los procesos operativos relacionados con inventario suelen incluir actividades como recepción de productos, verificación contra órdenes de compra, registro en el sistema, ubicación en la bodega, control de entradas y salidas, y conteos físicos periódicos. Una evaluación operativa revelaría, por ejemplo, que el desorden en el almacén retrasa los tiempos de atención al cliente, o que la falta de codificación estándar dificulta la conciliación contable, lo cual puede derivar en pérdidas económicas por compras duplicadas o productos vencidos.

Además, la evaluación operativa permite verificar si los procedimientos están documentados y si el personal los conoce y aplica. Es común encontrar que existen manuales o protocolos que no se utilizan en la práctica, o que han quedado desactualizados frente a los cambios en la operación o en los sistemas informáticos. Este desfase puede representar un riesgo para la continuidad operativa y para la veracidad de los datos registrados.

Como lo establece la INTOSAI (2010), *la auditoría operativa* tiene que hacer la evaluación de *si los recursos se están utilizando de modo eficiente, y si los procesos se hallan alineados con los objetivos institucionales* (p. 29). En el contexto de esta investigación, dicha evaluación cobra importancia estratégica, ya que permite emitir recomendaciones puntuales como rediseñar procesos logísticos, establecer mejores controles de calidad, capacitar al personal o adoptar herramientas tecnológicas de control, como sistemas ERP o aplicativos móviles para conteo de inventario.

Finalmente, el valor de la evaluación operativa no reside únicamente en la identificación de problemas, sino en la propuesta de soluciones sostenibles. El informe de auditoría operativa debe ofrecer a la gerencia un conjunto de mejoras que permitan optimizar el funcionamiento del negocio, mejorar la experiencia del cliente, reducir costos y evitar pérdidas. En ese sentido, este trabajo propone que el proceso de auditoría operativa sea visto como una inversión estratégica, más allá de una obligación de control.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

La investigación desarrollada en este estudio es de **tipo aplicada y descriptiva**, dado que su finalidad es analizar las condiciones actuales del proceso de inventario en una empresa del sector ferretero, con el objetivo de proponer mejoras operativas orientadas al control y eficiencia de los recursos. Esta clasificación metodológica permite abordar el fenómeno desde una perspectiva concreta, enfocada en resolver un problema real detectado por la administración, mediante el uso de criterios técnicos y normativos establecidos en las normas internacionales de auditoría, particularmente las NIA 315 y 500.

Desde el punto de vista de la investigación aplicada, se trata de un enfoque que responde directamente a una necesidad organizacional. Este tipo de investigación parte del uso práctico del conocimiento disponible para atender problemáticas específicas del entorno social o empresarial. Según el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia, la investigación aplicada se halla dirigida, principalmente, a adquirir nuevos conocimientos con una orientación práctica, cuyo propósito es resolver necesidades específicas de la sociedad o del sector productivo (p. 1).

En el caso anterior se analiza, el problema identificado es la ineficiencia en el manejo de inventarios, lo cual afecta la continuidad operativa, la trazabilidad de productos y la toma de decisiones logísticas.

Por su parte, la investigación descriptiva tiene como finalidad caracterizar un fenómeno determinado a partir de su observación directa, sin alterar las variables ni intervenir en el entorno. Este enfoque es adecuado para detallar las condiciones reales en las que se desarrollan los procesos de control de inventarios en la empresa. Según Verdesoto et al. (2022), este tipo de investigación se encarga de describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, al emplear criterios sistemáticos que permiten establecer su estructura o comportamiento (p. 2).

En este estudio, la investigación descriptiva permite identificar y documentar con claridad los procedimientos actuales aplicados en la empresa, así como las debilidades operativas detectadas en el manejo de existencias.

Ambos enfoques son complementarios y coherentes con los objetivos planteados en esta investigación, ya que se busca no solo describir el funcionamiento actual del sistema de inventarios, sino también aplicar una metodología orientada a la mejora operativa mediante la auditoría, sin introducir cambios experimentales en el entorno, pero sí generando un análisis crítico que contribuya al fortalecimiento del control interno.

Enfoque cualitativo

Este estudio incorpora un enfoque cualitativo como parte esencial de su estrategia metodológica, al permitir un análisis detallado y contextualizado de los procesos que intervienen en el manejo de inventarios dentro de la empresa. Este enfoque se justifica por la necesidad de comprender las prácticas organizacionales desde la perspectiva de los colaboradores que ejecutan las tareas operativas, a fin de identificar los factores que inciden en el cumplimiento o desviación de los procedimientos establecidos.

La investigación cualitativa se orienta a comprender el comportamiento humano y social dentro de su contexto natural, utilizando técnicas como la observación, las entrevistas abiertas y el análisis de documentos. Este enfoque se distancia de los métodos cuantitativos en tanto no busca generalizar resultados mediante estadísticas, sino interpretar fenómenos específicos a partir de sus significados, relaciones y estructuras. Según, (2020), la investigación cualitativa se halla en la búsqueda de estudiar fenómenos desde la perspectiva de los actores, al considerar sus significados, creencias y experiencias, cuyo propósito es interpretar la realidad tal como es vivida por ellos en su entorno (p. 4).

Desde la perspectiva de auditoría operativa, este enfoque resulta especialmente útil al permitir la revisión de las dinámicas internas relacionadas con la gestión de inventarios, como la forma en que se ejecutan los controles, la comprensión de los procedimientos por parte del personal, y las barreras informales que inciden en su aplicación. A través de entrevistas semiestructuradas y observación directa de actividades clave, es posible recolectar información

que evidencie deficiencias en la trazabilidad, la rotación o la actualización de registros, elementos que muchas veces no se reflejan en los informes cuantitativos.

El manual metodológico señala que la investigación cualitativa se halla caracterizada por darle privilegio a la observación participante, al análisis de contextos específicos, y a la selección intencional de casos, buscando la profundidad más que la representatividad (p. 8). Estas características coinciden con los objetivos de la presente auditoría, al permitir un abordaje más comprensivo de los problemas operativos en la gestión de inventarios.

En resumen, el enfoque cualitativo brinda herramientas para explorar las prácticas reales que subyacen a los procedimientos documentados, aportando evidencia útil para valorar la eficacia de los controles y proponer ajustes fundamentados no solo en lo que se hace, sino en cómo y por qué se hace.

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo en esta investigación complementa la visión cualitativa mediante el análisis objetivo y sistemático de datos relacionados con el control de inventarios. Este enfoque se fundamenta en el uso de técnicas estadísticas y procedimientos estructurados para medir, clasificar y comparar variables, lo que permite sustentar los hallazgos de la auditoría con evidencia empírica y verificable. La incorporación de este enfoque resulta coherente con los lineamientos de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), especialmente aquellas que promueven la obtención de evidencia suficiente y adecuada (NIA 500).

Desde esta perspectiva, el enfoque cuantitativo permite analizar de forma numérica aspectos clave del proceso de inventario, tales como el índice de rotación, el nivel de obsolescencia, la frecuencia de ajustes por diferencia física-contable y la magnitud de las salidas sin respaldo documental. Estos datos se obtienen a partir del examen de registros contables, reportes de movimientos de bodega, y conciliaciones realizadas durante el trabajo de campo. La finalidad es construir una base de datos confiable sobre la cual aplicar indicadores, comparaciones intermensuales o históricos, y análisis de tendencia.

(Martínez, 2010) destaca que la metodología cuantitativa se estructura desde una perspectiva empírico-analítica, con la búsqueda de representar los fenómenos de estudio a

través de medición, clasificación y recuento (p. 2). Este paradigma permite reducir la subjetividad del análisis, apoyando las observaciones cualitativas con datos concretos que puedan validarse a través de procedimientos replicables. Así, el uso de métodos cuantitativos fortalece la validez de los hallazgos de auditoría operativa, al sustentar las recomendaciones sobre evidencia medible.

Asimismo, desde el punto de vista metodológico, el enfoque cuantitativo se vincula al paradigma hipotético-deductivo, el cual parte de la formulación de supuestos que posteriormente son comprobados por medio de la aplicación de herramientas estadísticas. Tal como se indica en Yucra y Bernedo (2019), este enfoque se deriva de la hipótesis de que los supuestos se someten a prueba empírica por medio de instrumentos de recolección estructurados, permitiendo establecer relaciones y tendencias observables (p. 4). En este estudio, dichas hipótesis se relacionan con la eficacia de los controles, la frecuencia de errores y la correlación entre prácticas administrativas y niveles de pérdida.

De este modo, el enfoque cuantitativo no solo respalda los hallazgos, sino que también permite identificar patrones operativos que podrían pasar desapercibidos bajo una mirada exclusivamente cualitativa, fortaleciendo así la integralidad del diagnóstico y la calidad técnica de las conclusiones.

Enfoque mixto

El enfoque mixto representa una estrategia metodológica que permite integrar de manera sistemática las fortalezas del análisis cuantitativo y cualitativo en una sola investigación, favoreciendo una comprensión más amplia y profunda del fenómeno estudiado. En el contexto de este estudio sobre la auditoría operativa del manejo de inventarios, dicha integración resulta pertinente, debido a la necesidad de valorar tanto los aspectos medibles -como índices de rotación, frecuencia de ajustes, y niveles de obsolescencia- como las dimensiones prácticas y subjetivas que influyen en la ejecución de los procedimientos de control.

A través de esta combinación, se logra no solo describir numéricamente el comportamiento del sistema de inventarios, sino también interpretar las causas y dinámicas internas que afectan su eficiencia. La secuencia metodológica adoptada en el estudio permite que los datos cualitativos, obtenidos por medio de observaciones y entrevistas, orienten el

análisis cuantitativo posterior, y viceversa, de forma que los hallazgos cuantificables sean enriquecidos mediante la interpretación de los contextos en los que se producen.

Según la investigación publicada en Scimago Institutions Rankings (2020), los métodos mixtos están caracterizados por la integración de los enfoques cuantitativo y cualitativo en una sola investigación, y buscan combinar sus fortalezas para comprender mejor los fenómenos (p. 3). Esta perspectiva integradora no implica la mera yuxtaposición de métodos, sino su articulación coherente en las etapas del diseño, recolección, análisis e interpretación de los datos.

En el presente estudio, esta lógica se refleja en el uso de entrevistas para identificar percepciones sobre el control de inventarios, que posteriormente son contrastadas con datos estadísticos de la operación. A su vez, la revisión documental y los indicadores cuantitativos permiten seleccionar áreas críticas que son exploradas en mayor profundidad desde el enfoque cualitativo. Así, el enfoque mixto permite abordar el objeto de estudio desde múltiples dimensiones, generando hallazgos más robustos y recomendaciones operativas mejor fundamentadas.

Diseño de investigación

El diseño metodológico adoptado en esta investigación se enmarca en un enfoque mixto, estructurado para combinar técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo en función de los objetivos específicos planteados. Esta integración responde a la necesidad de explorar de manera exhaustiva las condiciones actuales del control de inventarios en la organización, así como de evaluar el impacto de las prácticas y procedimientos aplicados en dicho ámbito. El diseño mixto permite una articulación coherente entre la comprensión del contexto operativo y la medición de variables críticas, fortaleciendo la validez y la utilidad de los resultados obtenidos.

El estudio se clasifica como no experimental, ya que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observa y analiza la realidad tal como ocurre en su entorno natural. Esta elección metodológica es consistente con la naturaleza diagnóstica de la auditoría operativa, donde el propósito central es identificar deficiencias, evaluar el cumplimiento de los controles establecidos y proponer mejoras con base en evidencia objetiva.

El diseño contempla fases secuenciales y complementarias: primero se realiza una exploración cualitativa de los procesos mediante entrevistas y revisión documental, y posteriormente se aplican técnicas cuantitativas para corroborar hallazgos y establecer relaciones entre variables.

Tal como lo indican González Mejía et al. (2024), en su estudio sobre auditoría interna e inventarios, el diseño de investigación mixto da paso a identificar discrepancias en los registros, hacer más óptimos los controles y dar fortaleza para tomar decisiones estratégicas en la gestión de inventarios, a través de la integración de análisis documental cualitativo y encuestas estructuradas. Esta experiencia metodológica respalda la utilidad del diseño mixto para abordar problemas complejos como la eficiencia del control de inventarios, que no pueden ser comprendidos adecuadamente desde una sola perspectiva.

De igual forma, el trabajo de (Ramírez, 2017) demuestra cómo la aplicación de una metodología mixta —que incorpora entrevistas, observación directa, encuestas y análisis estadístico— permitió evaluar con mayor precisión el impacto de la auditoría interna en la gestión de inventarios. El estudio concluye que dicha integración metodológica proporciona una visión más completa y práctica para tomar las decisiones empresariales, en tanto permite identificar no solo desviaciones numéricas, sino también fallas de origen procedimental u organizacional.

Con base en lo anterior, se establece que el diseño metodológico de esta investigación es mixto, no experimental, descriptivo y transversal, lo que permite caracterizar de manera integral la situación actual del manejo de inventarios, identificar áreas críticas de mejora, y emitir recomendaciones basadas en un diagnóstico amplio y sustentado tanto en evidencia cualitativa como cuantitativa.

Población y muestra

En esta auditoría operativa del inventario, la población comprende la totalidad de los bienes y elementos almacenados en las bodegas de Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, así como los procesos relacionados con su ingreso, registro, almacenamiento y salida. De manera análoga a lo encontrado en el informe del 022), la población está definida como el conjunto completo de transacciones y artículos físicos que conforman el sistema de inventario. ****

Dado que evaluar cada elemento resultaría poco práctico y excedería los recursos disponibles, se aplicó un muestreo estratégico basado en criterios de materialidad, rotación y antecedentes de discrepancias. Según el informe costarricense, la unidad de selección se estableció basada en los niveles de rotación más elevados, el valor económico y las partidas con movimientos variables registrados (Museo Nacional de Costa Rica, 2022). Esto permitió concentrar la auditoría en los segmentos con mayor relevancia para la integridad del control de inventarios.

La metodología seguida se define como muestreo no probabilístico por juicio profesional, en el que el auditor selecciona de manera deliberada aquellos elementos que presentan mayor riesgo o impacto potencial. La guía utilizada en el informe establece que la muestra se tiene que elegir de tal modo que incluya los ítems con mayor probabilidad de incurrir en errores o pérdidas, con base en los criterios objetivos y en la experiencia previa del auditor (Museo Nacional de Costa Rica, 2022).

Para este estudio, se determinó una muestra representativa de las partidas con los niveles más altos de transacción y valor, lo que permitió:

- Asegurar una muestra focalizada en los elementos de mayor riesgo.
- Obtener evidencia suficiente y adecuada tal como lo sugiere la NIA 500.
- Alinear la auditoría con las mejores prácticas de la región, conforme al modelo utilizado en el informe de referencia.

De esta forma, la muestra no busca representar estadísticamente todo el inventario, sino evaluar de manera rigurosa los ítems críticos para emitir conclusiones significativas, replicables y útiles para la mejora del control interno.

Para el desarrollo de esta investigación se emplearon diversas técnicas e instrumentos orientados a recopilar información objetiva, suficiente y pertinente sobre los procesos de inventario, en el marco de una auditoría operativa. La selección de estos métodos se fundamentó en el propósito de obtener evidencia que permita diagnosticar con precisión el estado del control interno, así como identificar desviaciones relevantes y oportunidades de mejora.

Una de las técnicas primarias fue la observación directa, la cual permitió verificar en sitio las actividades del personal encargado del inventario, así como los flujos físicos y documentales relacionados con la recepción, almacenamiento y despacho de mercancías. Esta técnica, tal como lo plantea la (Jiménez, 2023), es útil para detectar inconsistencias entre lo establecido en los procedimientos formales y las prácticas cotidianas de la organización, además de facilitar la identificación de puntos críticos que requieren atención inmediata.

En complemento, se aplicaron cuestionarios estructurados y entrevistas dirigidas al personal operativo y administrativo relacionado con el proceso de inventario. Estas herramientas permitieron explorar aspectos cualitativos como el nivel de conocimiento del personal sobre los procedimientos establecidos, la percepción sobre la eficiencia de los controles internos, y los criterios utilizados para la clasificación y manejo de productos. Según lo señalado en la misma fuente, estas técnicas son especialmente efectivas cuando se requiere comprender la dinámica organizacional desde la perspectiva de quienes ejecutan las tareas.

También se utilizó una lista de verificación diseñada a partir de los lineamientos propuestos por (Auditool, 2016), la cual incluyó ítems específicos relacionados con el conteo físico de existencias, la conciliación documental, la vigencia de los manuales de inventario, la revisión de garantías, y la validación de ajustes contables. Este instrumento permitió realizar una evaluación sistemática del cumplimiento de los procedimientos, identificar brechas de control, y establecer niveles de cumplimiento por área operativa.

Finalmente, se integró la técnica de revisión documental, orientada al análisis de registros como notas de entrada y salida, informes de ajuste, órdenes de compra, kardex, inventarios físicos y conciliaciones contables. Esta técnica resultó clave para validar la consistencia entre los registros físicos y electrónicos, detectar omisiones o duplicidades, y evaluar la trazabilidad de las operaciones.

El uso combinado de estas técnicas garantizó una recolección de datos integral, alineada con los principios de la auditoría operativa y con capacidad para generar hallazgos sustentados en evidencia verificable, fortaleciendo así la calidad del diagnóstico y la pertinencia de las recomendaciones.

Técnicas de análisis de datos

El tratamiento de la información recopilada se estructuró mediante técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo, en función de la naturaleza de los datos obtenidos y del propósito de evaluación operativa. Esta combinación metodológica permitió interpretar los hallazgos de forma integral, identificar patrones de comportamiento en los procesos de inventario, y sustentar las conclusiones con base en evidencia documentada y verificable.

Inicialmente, se aplicó un análisis descriptivo de datos cuantitativos, a partir de los registros obtenidos mediante los instrumentos aplicados: listas de verificación, cuestionarios y conteos físicos. Este análisis incluyó la sistematización de la información en matrices comparativas, cálculo de frecuencias de ocurrencia, y análisis porcentual de cumplimiento de los procedimientos establecidos. Según Campos & Torres, (2006), este tipo de análisis facilita la identificación de tendencias y permite determinar el grado de alineación entre la operación real y las políticas organizacionales.

De forma complementaria, se utilizó el análisis de contenido cualitativo, especialmente en el tratamiento de la información proveniente de entrevistas y observaciones. Esta técnica permitió categorizar respuestas del personal operativo, codificar hallazgos relevantes y establecer relaciones entre los factores identificados. El uso de esta metodología permitió comprender no solo los datos observables, sino también los elementos subyacentes del entorno operativo que inciden en la eficacia del control interno del inventario.

Por otra parte, se incorporó el uso de herramientas básicas de análisis documental, incluyendo la comparación cronológica de reportes de inventario, identificación de variaciones significativas, y detección de inconsistencias. Este enfoque, tal como se evidencia en informes recientes de la (Ministerio de Seguridad Pública, 2024), permite examinar las causas estructurales de las diferencias entre registros contables y físicos, contribuyendo a la formulación de observaciones con base técnica y soporte empírico.

En conjunto, estas técnicas de análisis garantizan la validez de los resultados y fortalecen la capacidad de la auditoría operativa para formular recomendaciones objetivas, orientadas a mejorar la gestión de inventarios en la empresa evaluada.

Consideraciones éticas

La presente investigación se llevó a cabo en estricto apego a principios éticos que resguardan la integridad del proceso de auditoría, el respeto a las personas involucradas y la confidencialidad de la información recopilada. Al tratarse de un estudio con enfoque operativo, centrado en procesos reales de control de inventarios dentro de una empresa privada, se consideró esencial garantizar la transparencia, la objetividad y la protección de datos sensibles.

Uno de los principios rectores fue el consentimiento informado de los participantes. Toda la información obtenida mediante entrevistas, observación directa y cuestionarios fue recabada con la autorización previa del personal involucrado, asegurando que su participación fuera voluntaria, anónima y sin repercusiones laborales. Se explicó claramente el propósito del estudio, el uso académico de los datos y el compromiso de resguardar su identidad.

En cuanto a la confidencialidad, se implementaron medidas para asegurar que la información recolectada sobre procedimientos internos, debilidades operativas o controles ineficientes no fuera divulgada ni utilizada fuera del ámbito investigativo. La documentación obtenida se gestionó conforme a prácticas éticas aceptadas en auditoría, evitando cualquier forma de manipulación o interpretación subjetiva de los datos.

De igual forma, se respetó el principio de integridad profesional, evitando sesgos en la selección de la muestra o en la interpretación de los resultados. Las observaciones realizadas se fundamentaron exclusivamente en la evidencia obtenida y no en supuestos o apreciaciones personales. Este enfoque se alinea con los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República (2011), que promueve una auditoría basada en criterios técnicos, verificables y con respeto a la imparcialidad institucional.

Finalmente, se mantuvo un compromiso con el uso responsable del conocimiento generado, asegurando que las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio se orienten exclusivamente a fines académicos y de mejora organizacional, sin afectar la imagen de la empresa ni los derechos de sus colaboradores.

Limitaciones del estudio

El presente estudio enfrentó una serie de limitaciones operativas que, si bien no comprometen la validez de los hallazgos, sí condicionaron el alcance de algunas observaciones y recomendaciones. Estas limitaciones se vinculan principalmente a aspectos estructurales de la organización auditada, así como a restricciones inherentes a los recursos disponibles para la ejecución del trabajo.

Una de las principales limitaciones fue la disponibilidad tecnológica restringida. La empresa evaluada únicamente contaba con módulos de facturación e inventario en su sistema contable, sin herramientas adicionales para análisis financiero, cuentas por pagar o costos integrados. Esta situación, determinada por limitaciones presupuestarias, obligó al equipo auditor a adaptar los procedimientos a las funcionalidades disponibles, lo que restringió el nivel de automatización y análisis cruzado de la información.

Otro aspecto relevante fue la asignación inadecuada de funciones y la sobrecarga de personal en áreas críticas. Se identificaron puestos en los que los colaboradores, además de sus tareas principales, asumían funciones adicionales relacionadas con el control de inventarios, sin la capacitación técnica adecuada ni la disponibilidad de tiempo necesaria. Esta condición afectó tanto la ejecución de los procedimientos internos como la calidad de la información generada, generando dificultades en la trazabilidad de los registros y en la ejecución de los controles establecidos.

Un caso análogo fue documentado en el Informe de Auditoría operativa de servicios de recolección de la (Municipalidad de San José, 2016), donde se señala que la deficiente distribución de funciones y la falta de capacitación técnica impactaron negativamente la efectividad del control interno y el cumplimiento operativo.

Estas limitaciones no sólo condicionaron el desarrollo de algunas pruebas de auditoría, sino que también fueron consideradas como hallazgos relevantes para la formulación de recomendaciones dirigidas a mejorar los procesos y fortalecer los mecanismos de control. La identificación de estas restricciones permite contextualizar adecuadamente los resultados del estudio y establecer una base realista para futuras mejoras organizacionales.

Cronograma de actividades

El desarrollo del presente trabajo de investigación se estructuró en varias etapas que permitieron organizar de forma progresiva y lógica cada una de las actividades requeridas para su ejecución. Estas etapas se planificaron considerando la disponibilidad de recursos, el calendario académico y las condiciones operativas de la empresa evaluada. El cronograma fue concebido como una herramienta de control y seguimiento que facilitó el cumplimiento de los objetivos planteados.

La primera etapa, correspondiente a la formulación del problema y elaboración del marco teórico, se llevó a cabo durante el primer mes del proceso. Esta fase incluyó la revisión bibliográfica, análisis de antecedentes y la redacción de los capítulos iniciales, lo cual permitió construir una base conceptual sólida alineada con los objetivos del estudio.

Posteriormente, en una segunda fase, se realizó el diseño metodológico y la definición de instrumentos. Esta actividad tomó lugar en la segunda y tercera semana del segundo mes, contemplando la validación técnica de los cuestionarios, listas de verificación y guías de observación. Asimismo, se estableció el enfoque mixto que guiaría el proceso de recolección de datos, bajo las normas de auditoría aplicables.

La tercera etapa consistió en la ejecución del trabajo de campo, que incluyó visitas a la empresa, entrevistas con personal clave, observación directa de los procedimientos de inventario y recolección de evidencia documental. Esta fase se desarrolló durante tres semanas consecutivas, en coordinación con los responsables operativos de la organización, procurando no interferir con el flujo normal de sus actividades.

Seguidamente, se procedió con la sistematización y análisis de los datos, tarea que ocupó dos semanas adicionales. Durante este periodo se procesaron los resultados obtenidos, se contrastaron con los objetivos de la investigación y se comenzaron a delinear los hallazgos más relevantes. Este análisis sirvió de insumo para la formulación de recomendaciones orientadas a la mejora del control interno sobre el inventario.

Finalmente, en el último mes, se llevó a cabo la redacción, revisión y ajuste del informe final, integrando las observaciones metodológicas, éticas y de estilo necesarias para

asegurar la calidad académica del documento. Esta fase incluyó sesiones de validación con asesores, así como la preparación de los correspondientes trabajos de análisis.

El cronograma cumplió una doble función: actuar como una guía estructural del proceso investigativo y como un mecanismo de control del avance del proyecto, asegurando que cada etapa se desarrollara en tiempo y forma, sin comprometer la profundidad del análisis ni la validez de los resultados.

Recursos requeridos

La ejecución del presente trabajo de investigación requirió la movilización de diversos recursos, tanto humanos como materiales y técnicos, los cuales fueron gestionados de manera eficiente considerando las condiciones reales del entorno operativo. La adecuada planificación y utilización de estos recursos resultó fundamental para el cumplimiento de los objetivos y la obtención de resultados válidos y relevantes.

En términos de recursos humanos, se contó con la participación del investigador principal, quien asumió las funciones de diseño metodológico, ejecución de entrevistas, observación en campo y análisis de la información recolectada. Adicionalmente, se contó con el apoyo del personal de la empresa auditada, en especial de los colaboradores responsables del área de bodega, cuya experiencia práctica fue clave para comprender los procedimientos reales de control de inventario. Su colaboración facilitó el acceso a documentos, formularios físicos y recorridos por las instalaciones, lo cual enriqueció el análisis de campo y permitió una visión más precisa de los puntos críticos del proceso.

En cuanto a los recursos técnicos, se utilizaron herramientas básicas como hojas de cálculo para el procesamiento y organización de datos, así como programas de redacción digital para la elaboración del informe. Estos recursos informáticos incluyeron computadoras, archivos electrónicos, y herramientas de edición y almacenamiento accesibles desde entornos comunes de trabajo (por ejemplo, Microsoft Excel y Word). Asimismo, se utilizaron dispositivos como escáneres o cámaras fotográficas para registrar evidencia física, incluyendo etiquetas, formularios de control, o registros manuales presentes en la bodega.

Dado que la empresa únicamente contaba con los módulos de facturación e inventario en su sistema contable, fue necesario adaptar los procedimientos de auditoría a las capacidades reales del sistema, lo cual implicó una mayor dependencia de registros físicos y observación directa, en lugar de automatismos contables más sofisticados.

En cuanto a los recursos financieros, el estudio no implicó una inversión económica significativa, ya que fue desarrollado como parte de un trabajo académico universitario. No obstante, se identificaron limitaciones presupuestarias en la organización auditada, especialmente relacionadas con la carencia de módulos contables más amplios y con la falta de personal capacitado para tareas especializadas de control. Estas condiciones fueron consideradas como parte del análisis y fueron tomadas en cuenta al momento de plantear las recomendaciones.

Finalmente, se requirió acceso a fuentes bibliográficas y normativas técnicas, tales como literatura académica sobre auditoría operativa, lineamientos de la Contraloría General de la República, y normas internacionales de auditoría aplicables al manejo de inventarios, las cuales respaldaron el sustento teórico y metodológico del estudio.

Evaluación de la viabilidad

La viabilidad del presente estudio fue evaluada desde múltiples dimensiones, con el objetivo de garantizar que la investigación pudiera desarrollarse de manera efectiva, ética y con resultados aplicables a la realidad operativa de la empresa. A pesar de ciertas limitaciones previamente señaladas, se consideró que el trabajo era plenamente realizable en términos metodológicos, institucionales y técnicos.

Uno de los factores que más influyó en la viabilidad fue el respaldo institucional recibido por parte de la empresa objeto de estudio. Desde el inicio, la administración mostró una actitud abierta y colaborativa ante el proceso de auditoría operativa, brindando acceso a documentos internos, permitiendo la observación directa de los procesos, y facilitando entrevistas con el personal a cargo de las funciones clave, como lo son la bodega, el área de inventario y la facturación. Esta disposición permitió que las actividades se desarrollaran en condiciones controladas, sin necesidad de recurrir a métodos invasivos o indirectos para la recolección de datos.

Asimismo, la disponibilidad del personal fue determinante. Aunque se identificaron algunas situaciones de sobrecarga y falta de especialización técnica en determinados puestos, la colaboración del equipo de trabajo fue constante y comprometida. El involucramiento del personal de bodega, en particular, resultó esencial para la observación de procedimientos reales, el análisis de formatos físicos de control, y la comprensión de las rutinas de ingreso, registro y despacho de mercancías. Este acompañamiento permitió validar hallazgos preliminares y ajustar el enfoque metodológico a las condiciones reales de la operación.

Desde el punto de vista metodológico y técnico, el estudio demostró ser viable mediante la adaptación de instrumentos a los recursos disponibles. Si bien la empresa no contaba con un sistema contable integral —limitándose a módulos básicos de facturación e inventario—, esta situación no impidió la ejecución de las pruebas de auditoría previstas. Por el contrario, motivó el uso de herramientas alternativas como hojas de cálculo, listas de verificación manuales, cuestionarios semiestructurados y análisis documental directo, lo cual enriqueció la experiencia investigativa desde una perspectiva más práctica y flexible.

El criterio de viabilidad también se vio reforzado por el marco de tiempo razonable que se asignó a cada fase del trabajo, respetando los tiempos operativos de la empresa y el calendario académico correspondiente. Las actividades se distribuyeron de forma escalonada, lo que permitió dedicar tiempo suficiente a la revisión bibliográfica, al diseño de instrumentos, a la aplicación en campo y al posterior análisis de resultados, sin comprometer la calidad del proceso.

Adicionalmente, se contó con el conocimiento técnico del investigador en temas relacionados con auditoría operativa, gestión de inventarios, normativa aplicable y procedimientos internos, lo cual favoreció la toma de decisiones metodológicas informadas, la identificación de riesgos, y la formulación de recomendaciones alineadas con el contexto.

Por último, debe destacarse que la investigación se enmarcó en una estructura ética y académica sólida, lo que aseguró el cumplimiento de principios como la confidencialidad, el respeto a los participantes y la integridad en el manejo de los datos. Este enfoque fortaleció la confiabilidad del proceso y garantizó la aceptación de los resultados por parte de la organización.

En conclusión, a pesar de los desafíos identificados, el estudio resultó viable en todas sus dimensiones. La interacción positiva con el entorno organizacional, la adaptabilidad metodológica, y el respaldo institucional permitieron alcanzar los objetivos propuestos y generar hallazgos útiles para la mejora continua de los procesos vinculados al manejo de inventarios.

Técnicas de recolección aplicadas según los objetivos específicos del estudio

El presente anexo detalla las técnicas e instrumentos empleados en el proceso de recolección de información, en función de los objetivos específicos planteados en esta investigación. Dado el enfoque operativo del estudio, se priorizó la aplicación de métodos cualitativos complementados con herramientas prácticas de observación, entrevista y análisis documental. Estas técnicas permitieron abordar de manera directa y contextualizada la realidad del manejo de inventarios dentro de la organización evaluada, ajustándose a las condiciones reales del entorno y a la disponibilidad de recursos. La matriz que se presenta a continuación establece el vínculo entre los objetivos del estudio, las técnicas aplicadas, los instrumentos desarrollados y las unidades de análisis involucradas.

Cuadro de Variables

Objetivos específicos	Variables	Indicador	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental	Técnica de auditoría aplicada
Analizar los controles actuales aplicados al manejo de inventarios en la empresa.	Control interno en el área de inventarios	Existencia y aplicación de procedimientos de control interno	El control interno se refiere al conjunto de procesos, normas y procedimientos diseñados para salvaguardar los activos y garantizar la operación eficiente (Contraloría General de la República, 2011).	Revisión de las actividades cotidianas de manejo de inventario, verificando la existencia de registros, verificaciones y roles asignados.	Observación directa y lista de verificación aplicada al personal de bodega (1).	Verificación y observación directa de control interno
Identificar riesgos operativos y deficiencias en los procedimientos existentes.	Riesgos operativos en inventarios	Presencia de vulnerabilidades o fallos en el proceso	Riesgo operativo: posibilidad de pérdidas por fallos o deficiencias en los procedimientos internos (Castañeda, 2021).	Identificación de errores frecuentes, fallas de registro, control y seguimiento dentro del ciclo de inventarios.	Guía de entrevista a encargados de inventario y administrativos (Anexo 2).	Entrevistas estructuradas y análisis de riesgos operativos

Verificar el cumplimiento de políticas y manuales internos.	Cumplimiento de normativas internas	Adherencia a manuales, normas y formularios oficiales	El cumplimiento normativo implica seguir los lineamientos establecidos por la organización para una gestión ordenada y documentada (COSO, 2013).	Revisión documental y comparación entre la práctica observada y los manuales internos vigentes.	Análisis documental de manuales, bitácoras y formularios oficiales (eAnexo 3).	Revisión documental y evaluación de cumplimiento normativo
Formular recomendaciones para mejorar el control de inventarios.	Recomendaciones de mejora	Propuestas viables, contextualizadas y alineadas a hallazgos	Las recomendaciones deben ser acciones sugeridas con base en evidencias que contribuyan al fortalecimiento del control interno (INTOSAI, 2016).	Sistematización de hallazgos observados y generación de propuestas de mejora realistas y aplicables según contexto.	Matriz de hallazgos con observaciones y recomendaciones elaboradas por el investigador (Anexo 3).	Evaluación de hallazgos y formulación de recomendaciones de mejora

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En el presente capítulo se desarrolla el análisis correspondiente a la etapa de planificación de la auditoría operativa aplicada al proceso de manejo de inventario en la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, con el propósito de identificar los elementos esenciales que sustentan la evaluación, de acuerdo con los lineamientos establecidos en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 315 y 500, así como en las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) 300, 3000 Y 3100 que orientan la aplicación de los principios de economía, eficiencia y eficacia en la auditoría operativa.

La planificación constituye una fase crítica dentro del proceso de auditoría, ya que permite definir los objetivos, comprender el entorno de la organización, identificar los riesgos y establecer las bases para la obtención de evidencia suficiente y apropiada. En esta etapa se recopila información clave sobre la empresa, su estructura, operaciones, recursos y relaciones con las partes interesadas, lo que facilita enfocar el examen hacia los procesos más relevantes y de mayor impacto en la gestión del inventario.

Etapa de planificación

Perfil del proyecto

Nombre del proyecto

Auditoría operativa del manejo de inventario en la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, bajo el marco de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315 y 500) y las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI 300, 3000 y 3100)

Institución o empresa auditada

La empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul es una organización costarricense dedicada a la comercialización de materiales para construcción, herramientas, acabados y artículos de ferretería en general. Su sede principal se ubica en el cantón de Barva, provincia de Heredia, y cuenta con varios años de trayectoria en el sector, atendiendo tanto a clientes individuales como a contratistas y empresas constructoras. Su modelo de negocio se

basa en la distribución directa, la atención personalizada y la disponibilidad de productos en bodega para entrega inmediata.

Entendimiento del negocio

El negocio de la empresa se sustenta en la venta de productos ferreteros y materiales de construcción, representando su inventario el principal activo circulante. La gestión eficiente de este recurso resulta esencial para garantizar la continuidad de las operaciones, la satisfacción del cliente y la estabilidad financiera. Cielo Azul enfrenta un entorno altamente competitivo, donde factores como la disponibilidad, la calidad del servicio y los costos logísticos determinan la fidelización del cliente y la rentabilidad del negocio.

La empresa desarrolla sus operaciones mediante un sistema mixto de control, que combina registros manuales y herramientas digitales básicas, lo cual genera riesgos relacionados con la exactitud de la información, la trazabilidad de los movimientos y la identificación oportuna de productos obsoletos o de baja rotación.

Estructura legal

Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A., se encuentra constituida bajo la figura jurídica de Sociedad Anónima, debidamente inscrita en el Registro Nacional de Costa Rica. La empresa cumple con los requisitos establecidos en el Código de Comercio y en la Ley N.º 7092, Ley del Impuesto sobre la Renta, además de las disposiciones emitidas por la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, que regulan las obligaciones fiscales de las personas jurídicas en el país.

Cuenta con patente municipal vigente, permisos de funcionamiento actualizados y se mantiene al día con sus responsabilidades tributarias. En el ámbito laboral, la empresa sostiene relaciones formales de empleo, bajo los lineamientos del Código de Trabajo y la Ley N.º 6727, Ley de Riesgos del Trabajo, garantizando el respeto a los derechos laborales y el cumplimiento de las medidas de seguridad ocupacional.

Asimismo, se encuentra afiliada a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y cumple con las regulaciones del Consejo de Salud Ocupacional, asegurando que sus operaciones se desarrollen conforme a la normativa costarricense vigente en materia de seguridad social, salud ocupacional y responsabilidad patronal.

Objetivos y estrategias del negocio

La misión de la empresa se orienta a ofrecer soluciones integrales en materiales de construcción y ferretería, garantizando calidad, disponibilidad y un servicio eficiente al cliente. Su visión se enfoca en consolidarse como una ferretería líder en la región, reconocida por su confiabilidad y atención personalizada.

Dentro de sus estrategias destacan la diversificación del catálogo de productos, la mejora continua en la atención al cliente y la optimización de los procesos logísticos, especialmente en inventario. A nivel operativo, la empresa procura mantener relaciones duraderas con proveedores locales, establecer precios competitivos y fortalecer el control interno para minimizar pérdidas y optimizar recursos.

Relaciones e interacciones con sus clientes

La empresa mantiene una relación directa y continua con su base de clientes, que incluye tanto consumidores individuales como pequeñas constructoras y contratistas. Su servicio se caracteriza por la asesoría técnica, la entrega inmediata y la disponibilidad de productos en bodega. Sin embargo, la falta de un sistema automatizado de inventarios ha ocasionado en ocasiones retrasos en la entrega y errores en la disponibilidad real de productos, afectando la percepción de confiabilidad. El fortalecimiento de los controles operativos permitirá mejorar la experiencia del cliente y consolidar la reputación del negocio en el mercado local.

Relaciones e interacciones con sus proveedores

Cielo Azul trabaja con una red de proveedores nacionales e internacionales que abastecen productos de ferretería, cemento, tuberías, herramientas, materiales eléctricos y artículos de plomería. Las relaciones con los proveedores se basan en la confianza, pero la ausencia de procedimientos formales de evaluación y control de compras genera riesgos asociados a la dependencia de ciertos distribuidores, variaciones en precios y entregas fuera de plazo. Implementar mecanismos de seguimiento y control permitirá mejorar la eficiencia en la cadena de suministro y asegurar la calidad del producto recibido.

Relaciones e interacciones con sus empleados

La empresa cuenta con un equipo de trabajo conformado por personal administrativo, operativo y de atención al cliente. En el área de inventarios, los colaboradores son responsables

de la recepción, almacenamiento, registro y despacho de productos. No obstante, se ha identificado que las funciones se encuentran parcialmente segregadas, lo que podría generar errores o debilidades en el control interno. La auditoría busca evaluar la claridad de las responsabilidades, el cumplimiento de los procedimientos y las necesidades de capacitación del personal.

Productos y servicios claves

El portafolio de la empresa incluye materiales de construcción (bloques, cemento, hierro, tubería PVC), herramientas eléctricas y manuales, artículos de ferretería general, pinturas, materiales de fontanería y electricidad, entre otros. Los servicios complementarios incluyen asesoría técnica, transporte y cotización personalizada. Los productos de mayor rotación corresponden a insumos básicos de construcción, mientras que los de menor movimiento suelen ser herramientas especializadas o de alto valor unitario. Este comportamiento genera desafíos en la planificación y reposición, por lo que la auditoría operativa busca identificar medidas que permitan equilibrar el inventario y mejorar su eficiencia logística.

Nombre del proceso, servicio o tema por fiscalizar.

El proceso sujeto a auditoría corresponde al manejo de inventario, considerado un componente crítico dentro de las operaciones de Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul. Este proceso abarca las actividades de recepción de mercadería, almacenamiento, control de existencias, registro contable, reposición y despacho de productos. Su revisión se orienta a determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se administran los recursos materiales y financieros involucrados.

Tipos de proceso.

El manejo de inventario se clasifica como un proceso sustantivo, dado que se relaciona directamente con la razón de ser del negocio: la venta y distribución de materiales de construcción y ferretería. La adecuada ejecución de este proceso asegura la continuidad operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa. Asimismo, influye en otros procesos de apoyo, como compras, logística, ventas y contabilidad.

Usuarios finales de los procesos o servicios auditados.

Los principales usuarios de los resultados del proceso son los clientes internos y externos. Entre los internos destacan la gerencia, el área de compras y el departamento contable, quienes dependen de información precisa para la toma de decisiones y la evaluación del desempeño operativo. Los usuarios externos comprenden a los clientes y proveedores, cuyo nivel de confianza y satisfacción depende de la disponibilidad de productos, la exactitud de los pedidos y la calidad del servicio brindado.

Partes relacionadas internas.

Dentro de las partes relacionadas internas se encuentran la Gerencia General, encargada de aprobar políticas de inventario; el Departamento de Bodega, responsable del control físico y del registro de movimientos; el Área de Ventas, que coordina despachos y devoluciones; y el Departamento Contable, encargado de reflejar los valores del inventario en los estados financieros. La interacción entre estas áreas es determinante para mantener la trazabilidad y coherencia del proceso.

Partes relacionadas externas.

Entre las partes externas destacan los proveedores, que garantizan el suministro oportuno de productos, y los clientes, cuya demanda determina los niveles de reposición. También intervienen entidades gubernamentales como la Dirección General de Tributación, que exige el cumplimiento de obligaciones fiscales derivadas de la compra y venta de mercaderías. En conjunto, estas partes contribuyen al flujo continuo de materiales, información y recursos financieros dentro de la organización.

Justificación del proyecto

La ejecución de una auditoría operativa en el proceso de manejo de inventario de Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul se justifica en razón de las debilidades detectadas en los procedimientos actuales de control, la falta de estandarización en los registros y la necesidad de garantizar la eficiencia en el uso de los recursos. En empresas del sector ferretero, el inventario constituye la base del uso operativo y representa una proporción significativa del capital de trabajo. Por tanto, un manejo inadecuado puede comprometer la liquidez, la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

La relevancia del proyecto radica en que el proceso de inventarios no solo involucra la custodia física de bienes, sino también la gestión integral de los flujos de entrada, almacenamiento y salida de productos. A partir de la evidencia recolectada durante la auditoría, se pretende evaluar la eficacia de los controles aplicados y determinar si los recursos son administrados conforme con los principios de eficiencia, eficacia y economía. La auditoría operativa, conforme con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 315 y 500 y las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI), brinda las herramientas técnicas necesarias para identificar riesgos, evaluar controles y obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde conclusiones objetivas.

Asimismo, la empresa ha experimentado discrepancias entre las existencias físicas y los saldos registrados, acumulación de productos sin rotación y una planificación de compras reactiva. Estos síntomas reflejan la necesidad de una revisión estructurada del sistema de inventario. El estudio permitirá conocer el nivel de cumplimiento de las políticas internas, la adecuación de los procedimientos y las oportunidades de mejora en la administración de los recursos.

Desde una perspectiva empresarial, la auditoría servirá como base para fortalecer el control interno, optimizar la gestión del inventario y orientar decisiones gerenciales fundamentadas en información verificable. Su aplicación contribuye no solo al desempeño operativo, sino también a la transparencia de los registros contables, el cumplimiento tributario y la sostenibilidad económica del negocio. De esta forma, la auditoría operativa se convierte en una herramienta estratégica para el crecimiento ordenado de la empresa y la consolidación de su competitividad en el mercado.

Explicación del problema o riesgos identificados

El proceso de inventario en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul presenta diversos riesgos que impactan de manera directa la eficiencia y la confiabilidad del sistema de control interno; entre las cuales se identifican los siguientes:

- **Riesgos en el control físico y registro de existencias**

Se han detectado diferencias recurrentes entre los conteos físicos y los registros contables, atribuibles al uso de métodos manuales, falta de conciliaciones periódicas y ausencia de supervisión formal. Esta situación incrementa el riesgo de errores materiales, pérdidas no detectadas o manipulación indebida de la información.

- **Riesgos asociados a la planificación de compras**

La reposición de inventario se realiza con base en la experiencia y no mediante indicadores técnicos de rotación o puntos de reorden. Esto provoca exceso de inventario en algunos productos y desabastecimiento en otros, afectando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

- **Riesgos de obsolescencia y deterioro de inventario.**

Se identifican artículos con más de seis meses sin movimiento, lo cual genera costos de almacenamiento, pérdida de valor y eventual inutilización. Este tipo de inventario inmovilizado representa un pasivo oculto que distorsiona los resultados financieros y reduce la liquidez disponible.

- **Riesgos de segregación de funciones.**

El mismo personal realiza tareas de recepción, almacenamiento y despacho, lo que debilita los mecanismos de control y aumenta el riesgo de errores o irregularidades. La falta de definición de roles y responsabilidades puede comprometer la trazabilidad del proceso.

- **Riesgos tecnológicos y de información**

La empresa carece de un sistema automatizado de gestión de inventarios. El registro manual limita la precisión y dificulta el seguimiento histórico de movimientos. Además, la carencia de respaldos digitales y la dependencia del conocimiento empírico del personal representan un riesgo adicional frente a la continuidad operativa.

Estos factores, considerados en conjunto, reflejan un entorno con riesgo operativo moderado a alto, especialmente en lo que respecta a la exactitud de la información, la eficiencia en la gestión de existencias y la confiabilidad de los datos que alimentan los estados financieros. La auditoría operativa permitirá analizar de forma integral cada una de estas áreas, identificar causas raíz y formular recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno.

En conclusión, la existencia de deficiencias estructurales en el manejo del inventario justifica plenamente la realización de esta auditoría. La misma permitirá no solo corregir errores, sino también diseñar un sistema de control alineado con los principios de economía, eficiencia y eficacia, tal como lo establecen las normas internacionales de auditoría 315 y 500.

Antecedentes

La necesidad de realizar una auditoría operativa en el proceso de inventarios de Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul surge a raíz de inconsistencias identificadas durante los controles físicos realizados en agosto de 2024. En dicho levantamiento se detectaron diferencias relevantes entre los registros contables y las existencias reales, así como carencias en la documentación de entradas y salidas, ausencia de registros firmados y falta de conciliaciones periódicas. Este diagnóstico preliminar evidenció que el sistema de control interno aplicado al inventario requería una evaluación más profunda que permitiera determinar sus causas y diseñar estrategias de mejora.

Durante el período 2024-2025, la empresa ha experimentado un aumento en la demanda y la diversificación de su catálogo de productos, factores que han incrementado la complejidad operativa del proceso de inventarios. A ello se suma la inexistencia de un sistema automatizado que integre compras, ventas y bodega, lo cual dificulta la trazabilidad y la actualización inmediata de la información. Estas condiciones generan vulnerabilidades tanto en la gestión logística como en la presentación confiable de los estados financieros.

El contexto económico costarricense también ha incidido en los costos de importación y transporte de materiales, lo que aumenta la necesidad de un control más riguroso del inventario para evitar pérdidas. Frente a estas condiciones, la auditoría operativa representa una herramienta idónea para analizar el grado de eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos, así como para determinar el impacto de las deficiencias existentes en la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

El proyecto se alinea con los objetivos generales de la empresa de fortalecer su estructura administrativa, mejorar los niveles de servicio y garantizar la sostenibilidad financiera. De esta manera, los antecedentes evidencian la necesidad de aplicar una metodología de auditoría que

combine técnicas analíticas, entrevistas y observación directa, conforme a las directrices de las NIAs 315 y 500, permitiendo así obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde las conclusiones del estudio.

Efecto o resultado esperado

Los resultados esperados de la auditoría operativa en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul se orientan hacia la mejora integral del proceso de inventario y la consolidación de un sistema de control interno eficiente y sostenible. Entre los principales efectos esperados, se contemplan los siguientes:

Mejora en la precisión y confiabilidad de los registros.

Se busca reducir las diferencias entre el inventario físico y contable mediante la implementación de controles periódicos, sistemas de registro automatizados y procedimientos estandarizados para recepción, almacenamiento y despacho.

Reducción de pérdidas y desperdicios.

La auditoría pretende identificar las causas de las pérdidas por obsolescencia, deterioro o errores de registro, y proponer medidas correctivas que optimicen la utilización de recursos materiales y financieros.

Incremento de la eficiencia operativa.

Se espera una mejora sustancial en los tiempos de respuesta de las áreas de compras y bodega, favoreciendo una planificación de reposición basada en rotación y demanda real.

Optimización del espacio físico de almacenamiento.

La reorganización de la bodega permitirá una mejor distribución de productos, facilitando el control visual y reduciendo tiempos de búsqueda y manipulación de materiales.

Fortalecimiento del capital humano

A través de la capacitación y la asignación clara de responsabilidades, se prevé elevar la competencia técnica del personal encargado del inventario, promoviendo una cultura de control y mejora continua.

Mayor satisfacción del cliente y rentabilidad

Con inventarios más confiables y disponibilidad oportuna de productos, la empresa podrá atender la demanda con mayor agilidad, reduciendo pérdidas de venta y mejorando su imagen comercial.

En términos estratégicos, se espera que la auditoría contribuya a consolidar una gestión más transparente, sustentada en información verificada y oportuna. El impacto de estos resultados no solo se reflejará en la eficiencia operativa, sino también en la capacidad de la empresa para planificar, presupuestar y tomar decisiones con base en datos confiables, fortaleciendo su posición competitiva en el mercado ferretero costarricense.

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN

Empresa auditada:

Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.

Despacho de auditoría:

Andrés Román Umaña – Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad Internacional de las Américas.

Tipo de auditoría:

Auditoría operativa aplicada al proceso de manejo de inventario.

Actividad:

Etapas de planificación de la auditoría.

Equipo de trabajo

El desarrollo de la auditoría operativa en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul se llevó a cabo por un equipo académico-profesional conformado por el auditor responsable del proceso de revisión y análisis, en coordinación con personal administrativo de la empresa que brindó la información y apoyo logístico necesario.

La planificación, diseño y ejecución se realizó, siguiendo los lineamientos metodológicos y técnicos de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las ISSAI aplicables.

Tabla 1 . Equipos de Trabajo

Nombre	Cargo	Función en la auditoría
Jorge Andrés Román Umaña	Auditor responsable	Coordinación general, planificación, revisión documental, entrevistas y elaboración del informe final.

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Objetivos de la auditoría

Objetivo general.

Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del proceso de manejo de inventario en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, identificando deficiencias, riesgos y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del control interno y a la optimización de recursos materiales y financieros, bajo el marco de las NIA 315 y 500.

Objetivos específicos

- Analizar los procedimientos de recepción, almacenamiento, registro y despacho de inventarios para determinar su efectividad y cumplimiento con las políticas internas.
- Verificar la adecuación de los mecanismos de control interno que regulan las operaciones de inventario y su impacto en la información contable y financiera.
- Identificar los riesgos inherentes y residuales asociados al proceso de inventario y evaluar su grado de exposición frente a pérdidas, errores u obsolescencia.
- Proponer medidas correctivas y preventivas que fortalezcan la trazabilidad, exactitud y confiabilidad de los registros de inventario.
- Promover la capacitación del personal involucrado para garantizar la sostenibilidad de las mejoras propuestas y fomentar una cultura de control.

Objetivo de la planificación

Obtener un conocimiento integral del entorno operativo y organizativo de la empresa, de manera que permita establecer un enfoque de auditoría basado en riesgos, definir las áreas críticas del proceso de inventario y diseñar procedimientos que aseguren la obtención de evidencia suficiente y adecuada para sustentar las conclusiones de la auditoría.

Alcance

Asuntos objeto de estudio

El programa abarca la evaluación del proceso de manejo de inventario en todas sus etapas: recepción de mercancías, almacenamiento, control de existencias, registro contable y despacho al cliente.

El análisis considera la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos físicos, humanos y tecnológicos asignados al proceso, así como el cumplimiento de las políticas internas y de la normativa aplicable.

Período de análisis

El análisis comprendió del 1.º de septiembre al 31 de octubre de 2025, periodo durante el cual se desarrollaron las etapas de planificación, ejecución y examen de la auditoría operativa. Adicionalmente, se realizó una revisión complementaria de los movimientos de inventario registrados en los meses previos, con el propósito de contextualizar los resultados y facilitar la identificación de patrones y tendencias relevantes dentro del proceso de control de inventarios.

Ubicación

Las actividades se desarrollaron en las instalaciones principales de la empresa, ubicadas en el cantón de Barva, provincia de Heredia, Costa Rica.

Criterios de auditoría aplicables

La auditoría se fundamenta en las disposiciones legales, técnicas y profesionales que orientan la ejecución de auditorías operativas y el fortalecimiento del control interno. A continuación, se presenta la tabla de los criterios de auditoría adaptados a la gestión de inventarios de Cielo Azul:

Tabla 2 . Normativa y criterios de auditoría aplicables al proceso de manejo de inventario

Norma o disposición	Artículo / Principio	Aplicación en la auditoría del inventario
---------------------	----------------------	---

	Art. 15. Actividades de control	Revisa la existencia y actualización de políticas, procedimientos y manuales de inventario que prevengan desviaciones y errores.
	Art. 16. Sistemas de información	Analiza la disponibilidad de sistemas o registros que aseguren la integridad, trazabilidad y oportunidad de los datos de inventario.
	Art. 17. Seguimiento del sistema de control interno	Determina si se realizan revisiones periódicas, conciliaciones y evaluaciones internas para mejorar el sistema de control.
Ley N.º 9069 – Fortalecimiento de la gestión pública	Arts. 6, 7 y 16.	Se aplica en la promoción de la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas, asegurando que los procesos sean medibles, documentados y mejorados continuamente.
Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	NIA 315. Identificación y evaluación de riesgos de incorrección material	Establece la comprensión de la entidad y su entorno para identificar riesgos en el registro y valuación del inventario.
	NIA 500. Evidencia de auditoría	Define los procedimientos para obtener evidencia suficiente y apropiada mediante observación, inspección, conciliación y confirmación física.
ISSAI 300 – Principios de auditoría de desempeño	Economía, eficiencia y eficacia	Orienta el análisis de cómo el inventario es administrado con el mejor uso de recursos, cumplimiento de metas y resultados medibles en la gestión operativa.
ISSAI 3000 – Norma para Auditorías de Desempeño	Enfoque basado en evidencia y criterios de desempeño	Establece los lineamientos para la planificación, ejecución y comunicación de resultados en auditorías operativas. En el contexto del manejo de inventarios, permite evaluar de manera objetiva si los recursos son utilizados con economía, eficiencia y eficacia, mediante procedimientos basados en evidencia verificable y criterios previamente

		definidos que aseguren la transparencia y la rendición de cuentas.
--	--	--

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Valoración de riesgos

Para la evaluación de los riesgos en el proceso de inventario de Cielo Azul, se identificaron los factores que podrían afectar la eficiencia, la confiabilidad de la información y la seguridad del patrimonio.

Cada riesgo se analizó considerando su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial, clasificándose en alto, medio o bajo, tanto en su estado inherente (antes del control) como en su estado residual (después del control).

Tabla 3 . Valoración de riesgos – Proceso de manejo de inventario

No.	Riesgo identificado	Descripción del riesgo	Causa probable	Consecuencia o impacto	Control existente	Riesgo inherente	Riesgo residual
1	Diferencias entre inventario físico y contable	Se detectan inconsistencias entre las existencias reales y los registros contables debido a registros manuales y ausencia de conciliaciones periódicas.	Falta de supervisión continua y registro simultáneo de movimientos.	Estados financieros inexactos, pérdida de confiabilidad y riesgo de fraude.	Conciliaciones mensuales y revisión visual de bodega.	Alto	Medio
2	Productos obsoletos o sin rotación	Materiales de baja salida permanecen largos periodos en bodega sin uso ni reclasificación.	Ausencia de políticas formales de baja o rotación de inventarios.	Pérdidas por deterioro, ocupación de espacio y sobrevaloración contable.	Clasificación semestral de productos por rotación.	Alto	Medio

3	Errores en la recepción de mercancía	Las cantidades recibidas no coinciden con lo facturado o registrado.	Falta de verificación cruzada entre orden de compra, factura y guía de remisión.	Diferencias en el costo de ventas y posible pérdida de activos.	Revisión aleatoria por el encargado de bodega.	Medio	Bajo
4	Segregación inadecuada de funciones	El mismo colaborador realiza la recepción, el registro y el despacho de inventario.	Escasez de personal y roles no definidos.	Aumento del riesgo de errores, manipulación o pérdidas no detectadas.	Supervisión general de gerencia sin controles cruzados.	Alto	Medio
5	Dependencia de proveedores únicos	La empresa depende de pocos proveedores para materiales críticos.	Falta de análisis de mercado y ausencia de evaluación de desempeño de proveedores.	Riesgo de interrupción en el abastecimiento y aumento de precios.	Negociaciones informales y acuerdos de palabra.	Alto	Medio

6	Ausencia de sistema automatizado	El control del inventario se realiza mediante hojas de cálculo manuales.	Falta de inversión tecnológica y capacitación.	Errores de digitación, falta de trazabilidad y pérdida de información.	Revisión mensual de registros y respaldos en disco.	Alto	Alto
7	Falta de capacitación del personal	El personal operativo no cuenta con formación en control interno ni manejo de inventarios.	Ausencia de programas de capacitación y actualización.	Errores en el registro, manipulación inadecuada y desperdicio de materiales.	Capacitaciones esporádicas por parte de la administración	Medio	Bajo
8	Riesgo por falta de documentación formal	No existen manuales actualizados de políticas o procedimientos de inventario.	Falta de estandarización administrativa.	Inconsistencias operativas y debilidad del control interno.	Manual preliminar de procedimientos desactualizado.	Alto	Medio
9	Riesgos tecnológicos y de respaldo de datos	No se cuenta con copias de seguridad automáticas ni controles de acceso digital.	Manejo informal de archivos y ausencia de	Pérdida o manipulación de información	Copias locales manuales sin validación periódica.	Alto	Alto

			infraestructura tecnológica.	contable del inventario.			
10	Falta de monitoreo continuo y auditorías internas	No se realizan autoevaluaciones ni revisiones periódicas del sistema de inventarios.	Inexistencia de un programa de seguimiento y control interno.	Persistencia de errores y pérdida de eficiencia operativa.	Revisión anual general por parte de la gerencia.	Medio	Medio

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

La valoración general indica que el riesgo operativo del proceso de inventario es moderado a alto, debido principalmente a la ausencia de automatización, la segregación limitada de funciones y las deficiencias en la supervisión continua. Por ello, la auditoría propone fortalecer los controles preventivos, establecer revisiones cruzadas y desarrollar un plan de capacitación técnica permanente para los colaboradores.

Durante la etapa de planificación de la auditoría operativa, desarrollada en la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, se definieron los procedimientos específicos que permitieron obtener una comprensión integral del proceso de manejo de inventarios.

Estos procedimientos se elaboraron considerando los riesgos identificados, los objetivos establecidos y los criterios normativos aplicables, de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315 y NIA 500), y los principios de economía, eficiencia y eficacia establecidos en la ISSAI 300.

El propósito de esta planificación fue orientar el trabajo del auditor hacia las áreas críticas del proceso de inventario, garantizando la obtención de evidencia suficiente y apropiada para sustentar las conclusiones de la auditoría.

La metodología aplicada se fundamentó en técnicas de revisión documental, entrevistas, observación directa y análisis comparativo de registros, con el fin de asegurar la cobertura de todos los aspectos relevantes del control interno, la gestión operativa y la exactitud de la información contable.

A continuación, se presenta la Tabla 5, la cual detalla los procedimientos de auditoría por aplicar durante la fase de planificación, indicando los responsables, el período estimado de ejecución y la referencia del papel de trabajo correspondiente:

Programa de Planificación.

Tabla 4 . Procedimientos de Auditoría por Aplicar

No.	Procedimientos	Responsables	Periodo estimado	Ref. papel de trabajo
1	Revisión documental de políticas, manuales, registros contables y movimientos de inventario para conocer los procedimientos actuales de control.	Auditor responsable: Jorge Andrés Román Umaña	01/09/2025 – 10/09/2025	Cédula 1 – Planificación
2	Aplicación de entrevistas al personal de bodega, compras y contabilidad para identificar prácticas reales y posibles deficiencias en la gestión de inventario.	Auditor responsable	11/09/2025 – 20/09/2025	Cédula 2 – Planificación
3	Observación directa de los procesos de recepción, almacenamiento y despacho para verificar el cumplimiento de controles operativos.	Auditor responsable	21/09/2025 – 30/09/2025	Cédula 3 – Planificación
4	Análisis comparativo entre inventario físico y contable, verificando diferencias, registros incompletos y ajustes realizados.	Auditor responsable	01/10/2025 – 10/10/2025	Cédula 4 – Planificación

5	Evaluación de la rotación y obsolescencia de inventarios mediante revisión de reportes de antigüedad y movimiento de artículos.	Auditor responsable	11/10/2025 – 20/10/2025	Cédula 5 – Planificación
6	Verificación de la segregación de funciones en recepción, registro y despacho de inventarios, revisando organigramas y asignaciones.	Auditor responsable	21/10/2025 – 31/10/2025	Cédula 6 – Planificación
7	Evaluación del cumplimiento de políticas internas de control y manejo de inventarios.	Auditor responsable	01/11/2025 – 10/11/2025	Cédula 7 – Planificación
8	Aplicación de pruebas selectivas de inventario para validar la existencia física, condiciones y exactitud de los registros.	Auditor responsable	11/11/2025 – 20/11/2025	Cédula 8 – Planificación
9	Valoración de riesgos operativos relacionados con la eficiencia, exactitud y confiabilidad del proceso de inventario.	Auditor responsable	21/11/2025 – 30/11/2025	Cédula 9 – Planificación
10	Elaboración del programa general de auditoría y definición de áreas críticas para la etapa de examen.	Auditor responsable	01/10/2025 – 15/11/2025	Cédula 10 – Planificación

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Fuentes de información

Para el desarrollo de la auditoría operativa del proceso de manejo de inventario en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, se utilizaron diversas fuentes de información que permitieron recopilar evidencia suficiente y apropiada. Dichas fuentes se clasificaron en internas y externas, de acuerdo con su origen y relación con las operaciones de la empresa.

El propósito de esta recopilación fue asegurar que los resultados de la auditoría reflejaran la realidad operativa, contable y administrativa de la organización, siguiendo los lineamientos establecidos por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315 y NIA 500), y los principios de eficiencia, eficacia y economía definidos en la ISSAI 300.

Fuentes internas

Las fuentes internas comprenden la documentación, registros y testimonios generados dentro de la empresa, los cuales proporcionaron información directa sobre el funcionamiento del sistema de control interno y el manejo operativo del inventario. Entre las principales se incluyen:

- Manual de políticas y procedimientos de inventario, que regula la recepción, almacenamiento, control, rotación y despacho de materiales.
- Registros contables y auxiliares de inventario, utilizados para verificar la exactitud de las cifras reportadas en los estados financieros.
- Órdenes de compra, facturas y comprobantes de recepción, que permitieron contrastar los movimientos contables con la evidencia documental.
- Reportes de rotación y antigüedad de productos, empleados para evaluar la eficiencia en la administración de los inventarios.
- Conciliaciones físicas y contables realizadas por el área administrativa.

- Entrevistas estructuradas aplicadas al personal de bodega, contabilidad y compras, las cuales aportaron información sobre el conocimiento de las políticas internas y la ejecución de los procedimientos operativos.
- Observación directa de las condiciones de almacenamiento, identificación y manipulación de los materiales, lo que permitió constatar la aplicación práctica de los controles establecidos.

Fuentes externas

Las fuentes externas correspondieron a documentos, normas y referencias que sirvieron de base técnica y legal para la evaluación de la gestión de inventarios. Estas permitieron establecer criterios de comparación y cumplimiento con los estándares profesionales y regulatorios. Entre ellas destacan:

- Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315 y 500), referentes a la identificación de riesgos y la obtención de evidencia suficiente y apropiada.
- ISSAI 300 – Principios de auditoría de desempeño, por su orientación hacia la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos.
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIC 2) sobre la valuación de inventarios y el tratamiento contable de productos obsoletos.
- Publicaciones y guías del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, relacionadas con la aplicación práctica del control interno en procesos operativos.

Tabla 5. Recursos Requeridos

Tipo de recurso	Descripción
-----------------	-------------

Humanos	1 auditor responsable (Jorge Andrés Román Umaña).
Tecnológicos	1 computadora portátil con conexión a internet y acceso a planillas electrónicas del sistema de inventarios.
Físicos	Instalaciones principales de Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, área administrativa y bodega central.
Otros	Conocimientos técnicos sobre las NIAs 315 y 500, ISSAI 300, NIC 2 y políticas internas de control de inventarios.
Hecho por	Fecha
Jorge Andrés Román Umaña	1/9/2025

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Plan General de Auditoría

El presente plan establece las directrices generales que orientan el desarrollo de la auditoría operativa aplicada al proceso de manejo de inventario en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A., con el propósito de asegurar una ejecución sistemática, ordenada y conforme a las normas profesionales y legales aplicables.

La planificación contempla los elementos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio, delimitando el alcance, la viabilidad, la relevancia y el cronograma de actividades correspondientes al período comprendido entre el 01 de setiembre y el 15 de diciembre de 2025.

1. Datos generales de la auditoría

Tipo de auditoría: Auditoría operativa.

Entidad auditada: Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.

Área de enfoque: Proceso de manejo y control de inventarios.

Periodo de análisis: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.

Periodo de ejecución de la auditoría: Del 01 de setiembre al 15 de noviembre de 2025.

Auditor responsable: Jorge Andrés Román Umaña.

Tabla 6 . Datos generales de la auditoría

1. Datos generales de la auditoría	
Marco de referencia	La auditoría se fundamenta en los principios de eficiencia, eficacia y economía establecidos por la ISSAI 300 , que orientan la revisión de los procesos operativos con el fin de garantizar el uso óptimo de los recursos y la confiabilidad de la información. Asimismo, se apoya en las NIA 315 (Identificación y evaluación de riesgos de incorrección material) y NIA 500 (Evidencia de auditoría), como

	<p>base técnica para la planificación, obtención de evidencia y evaluación del control interno.</p>
<p>Viabilidad</p>	<p>La auditoría es viable técnica y logísticamente, dado que la empresa cuenta con la documentación, registros contables, acceso al personal operativo y administrativo, así como con la disposición de la gerencia para facilitar la información requerida. El alcance del estudio es compatible con los recursos disponibles, permitiendo la aplicación de procedimientos de observación directa, entrevistas, revisión documental y pruebas selectivas dentro del período previsto. Además, la auditoría fue diseñada para desarrollarse sin afectar las operaciones normales de la empresa, asegurando la continuidad de sus actividades cotidianas.</p>
<p>Relevancia</p>	<p>El manejo del inventario representa una de las áreas más sensibles dentro de la estructura operativa de <i>Cielo Azul</i>, ya que influye directamente en la rentabilidad, la liquidez y la satisfacción del cliente. La auditoría operativa es relevante porque permitirá evaluar la eficiencia en la gestión de existencias, la precisión de los registros y la efectividad de los controles internos aplicados. Los resultados obtenidos servirán como base para la toma de decisiones gerenciales, la formulación de políticas de mejora continua y la reducción de riesgos financieros y operativos.</p>

Objetivo general	Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del proceso de manejo de inventario en <i>Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.</i> , identificando deficiencias, riesgos y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del control interno y la optimización de los recursos de la empresa.
Alcance	El alcance de la auditoría comprende la revisión integral del proceso de inventario, incluyendo las etapas de recepción, almacenamiento, control físico, registro contable, rotación, obsolescencia y despacho de materiales. Se evaluará la consistencia entre los registros contables y las existencias físicas, la eficacia de los controles internos, la segregación de funciones y la aplicación de las políticas internas de manejo de inventarios. El estudio también abarcará la identificación de riesgos operativos y la formulación de recomendaciones para mejorar la trazabilidad, precisión y confiabilidad del sistema de control.
Período	El período de ejecución del trabajo de campo y análisis comprende desde el 01 de setiembre hasta el 08 de noviembre de 2025 . Durante este tiempo se llevarán a cabo las actividades de planificación, revisión documental, entrevistas, observación directa, análisis de riesgos, pruebas selectivas y elaboración del informe de planificación.
Resultados del análisis para la selección de áreas de examen	A partir de la información recopilada durante la etapa de planificación, se identificaron áreas críticas del proceso de inventario que requieren un examen detallado, entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> - Falta de documentación y actualización de procedimientos. - Deficiencias en la segregación de funciones y supervisión. - Diferencias entre inventario físico y registros contables. - Carencia de controles tecnológicos y respaldo de datos.

	<p>- Necesidad de capacitación continua del personal operativo.</p> <p>Estas áreas serán abordadas en la etapa de examen, conforme al programa de auditoría diseñado, priorizando los factores de mayor riesgo y relevancia para la eficiencia de la operación.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Tabla 7. Cronograma General de la Auditoría

Actividad	Descripción	Periodo estimado
1.Revisión documental y recopilación de información preliminar	Análisis de manuales, políticas internas, registros contables, auxiliares de inventario y documentos de control interno para obtener una comprensión general del proceso.	01/05/2025 – 31/05/2025
2. Entrevistas y observación directa	Aplicación de entrevistas estructuradas al personal de bodega, compras y contabilidad; observación de los procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de materiales.	01/06/2025 – 15/06/2025
3. Verificación contable y análisis físico de inventarios	Comparación entre registros contables y existencias físicas; revisión de ajustes, diferencias y conciliaciones realizadas por la empresa.	16/06/2025 – 30/06/2025
4. Aplicación de pruebas selectivas	Ejecución de pruebas de rotación, identificación de productos obsoletos y análisis de movimientos inusuales en el sistema de inventario.	01/07/2025 – 15/07/2025

5. Evaluación del control interno y segregación de funciones	Revisión del cumplimiento de las políticas internas, funciones asignadas, controles de acceso y mecanismos de supervisión.	1 6/07/2025 – 31/07/2025
6. Valoración de riesgos y análisis de hallazgos	Identificación, valoración y clasificación de riesgos operativos; registro de hallazgos y elaboración de papeles de trabajo correspondientes.	01/08/2025 – 31/08/2025
7. Elaboración del informe de planificación y cierre de la etapa preliminar	Redacción del informe de planificación con los resultados, conclusiones y recomendaciones; validación con la gerencia y revisión del supervisor académico.	01/09/2025 – 30/09/2025

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Áreas seleccionadas para examen

Falta de documentación y actualización de procedimientos

Descripción del área de examen

Durante la etapa de planificación se evidenció que el área de inventarios de Cielo Azul carece de un manual actualizado de políticas y procedimientos que describa de forma clara las responsabilidades, controles y flujos de información.

La ausencia de documentación vigente genera inconsistencias en la aplicación de los procesos, duplicidad de funciones y dependencia del conocimiento empírico del personal. Esto afecta la uniformidad de los registros, la trazabilidad de los movimientos y la confiabilidad de los datos contables relacionados con inventarios.

Objetivos específicos

- Verificar la existencia y actualización de las políticas y procedimientos aplicables al manejo de inventarios.
- Evaluar si los responsables del área conocen, comprenden y aplican los procedimientos establecidos.
- Determinar la incidencia que la falta de documentación formal tiene sobre la eficiencia y el control de los procesos operativos.

Criterios de auditoría

- NIA 315: identificación y evaluación de riesgos derivados de la falta de documentación formal.
- ISSAI 300: principios de eficacia y eficiencia en los procesos operativos.
- Políticas internas de la empresa: control, registro y resguardo de inventarios.

Indicadores de gestión

- Existencia de manuales o políticas formales de inventario.
- Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados en el último año.
- Nivel de conocimiento del personal respecto a las normas internas.
- Cantidad de errores o ajustes contables derivados de la falta de lineamientos escritos.

Deficiencias en la segregación de funciones y supervisión**Descripción del área de examen.**

Durante la revisión preliminar se identificó que el proceso de inventarios en Materiales de Construcción y Ferrería Cielo Azul presenta debilidades en la segregación de funciones y en los mecanismos de supervisión interna.

En la práctica, las mismas personas que ejecutan tareas de recepción, registro contable y despacho de materiales suelen participar en diferentes etapas del proceso, lo que aumenta el riesgo de errores, fraudes u omisiones no detectadas oportunamente.

Además, se evidenció una carencia de controles cruzados y revisiones periódicas por parte de la jefatura, lo que limita la trazabilidad de los movimientos y debilita el cumplimiento de las políticas internas establecidas.

Esta situación compromete la confiabilidad de la información financiera y afecta la eficiencia de las operaciones, especialmente en periodos de alta rotación de inventario o sustitución temporal de personal.

La segregación de funciones es un principio esencial del control interno que busca evitar que una misma persona concentre la capacidad de registrar, autorizar y custodiar activos.

La ausencia de una estructura clara de responsabilidades dentro de Cielo Azul genera dependencia del criterio individual, falta de evidencia de revisión y pérdida del control sobre los flujos de materiales.

Por esta razón, el fortalecimiento de la supervisión constituye un componente crítico para reducir los riesgos operativos y contables.

Objetivos específicos

Verificar la existencia de una adecuada segregación de funciones entre el personal encargado de las distintas fases del proceso de inventario.

Evaluar la eficacia de la supervisión en los registros, conciliaciones y movimientos de materiales.

Identificar los puntos de control que requieren rediseño para evitar conflictos de funciones, errores o irregularidades.

Proponer lineamientos de mejora orientados a reforzar la transparencia y confiabilidad del proceso de manejo de inventarios.

Criterios de auditoría

- NIA 315: exige la identificación de riesgos de incorrección material derivados de deficiencias en el control interno, incluida la falta de segregación de funciones.
- NIA 500: dispone la obtención de evidencia suficiente y apropiada que respalde la evaluación de los controles implementados.
- ISSAI 300: enfatiza los principios de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos humanos y en la estructura de supervisión de las entidades.
- Políticas internas de la empresa: relacionadas con el control de acceso a los sistemas contables, manejo de existencias y validación de registros.

Indicadores de gestión

- Existencia de una matriz documentada que defina funciones, responsabilidades y niveles de autorización en el proceso de inventario.
- Porcentaje de operaciones revisadas y aprobadas por una autoridad diferente al ejecutor del registro.
- Frecuencia con que la jefatura o la gerencia revisan los movimientos contables del inventario.
- Cantidad de diferencias detectadas en los controles físico-contables por falta de supervisión.

Diferencias entre inventario físico y registros contables

Descripción del área de examen

Durante la fase de análisis preliminar, se detectaron **diferencias entre los saldos de inventario físico y los registros contables**, producto de inconsistencias en la actualización de movimientos, errores de codificación de artículos y omisiones en las conciliaciones periódicas. Estas discrepancias se deben principalmente a la **falta de sincronización entre las áreas operativa y contable**, así como al registro tardío de ajustes, devoluciones o transferencias internas.

En algunos casos, los movimientos se ejecutan de manera manual o sin documentación de respaldo suficiente, lo que genera una brecha significativa entre la información registrada y la realidad física observada en las bodegas.

Este tipo de desviaciones afecta la **confiabilidad de los estados financieros**, compromete la exactitud de los costos y puede dar lugar a **sobrevaloración o subvaloración de los activos**, impactando la toma de decisiones de la administración. Además, la inexistencia de un proceso formal de conciliación física-contable impide la detección oportuna de errores, mermas y ajustes, afectando directamente la eficiencia del control interno y el cumplimiento de las normas de información financiera.

La empresa *Cielo Azul* requiere establecer un **mecanismo permanente de conciliación mensual** entre los auxiliares contables y los reportes físicos de inventario, de forma que las diferencias se identifiquen y corrijan en tiempo real. Asimismo, debe garantizarse que el personal a cargo del registro contable reciba información completa y validada por las áreas operativas, fortaleciendo la trazabilidad y exactitud de los datos.

Objetivos específicos

- Verificar la existencia de conciliaciones regulares entre los inventarios físicos y los registros contables.
- Evaluar la precisión y consistencia de los saldos reportados en el sistema contable frente a las existencias reales en bodega.
- Identificar las causas principales de las diferencias detectadas, tales como errores de codificación, falta de documentación o ajustes no contabilizados.

- Determinar el impacto de las diferencias sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión operativa del inventario.

Criterios de auditoría

- **NIA 500:** establece la obligación de obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde la exactitud de los registros contables.
- **NIA 315:** identifica como riesgo relevante la falta de correspondencia entre los registros y la existencia física de los activos.
- **ISSAI 300:** promueve la eficiencia y confiabilidad en el uso de los recursos y la verificación de la información financiera.
- **NIC 2:** regula la correcta valuación de los inventarios, exigiendo su presentación fiel y verificable en los estados financieros.

Indicadores de gestión

- Porcentaje de conciliaciones físico-contables realizadas dentro del período establecido.
- Variación porcentual entre el valor contable y el valor físico del inventario.
- Número de ajustes contables derivados de diferencias detectadas en conteos físicos.
- Frecuencia de revisión de inventarios y nivel de documentación de respaldo en los registros.
- Grado de cumplimiento del cronograma de conciliaciones mensuales.

Carencia de controles tecnológicos y respaldo de datos

Descripción del área de examen

Durante la revisión del sistema operativo y contable de *Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul*, se constató una limitada automatización en los procesos de inventario, así como debilidades en los mecanismos de respaldo y resguardo digital de la información.

Actualmente, la empresa realiza parte de sus controles mediante hojas de cálculo independientes y registros manuales que no se encuentran integrados con el sistema contable principal. Esta

situación genera duplicidad de información, errores de transcripción, falta de trazabilidad y riesgo de pérdida de datos ante fallas técnicas o errores humanos.

Se determinó, además, que el proceso de respaldo de información no cuenta con una política formal de copias de seguridad periódicas, lo que aumenta la vulnerabilidad del sistema ante incidentes tecnológicos o ciberataques.

En caso de pérdida de datos, no existen mecanismos de recuperación documentados que aseguren la continuidad del registro histórico de inventarios. Estas deficiencias impactan directamente la confiabilidad de los reportes contables, la eficiencia del trabajo administrativo y la capacidad de respuesta ante requerimientos de auditoría o fiscalización externa.

El uso de herramientas tecnológicas adecuadas permitiría mejorar la integridad y consistencia de la información, reducir errores manuales y fortalecer el control interno mediante accesos restringidos y trazabilidad de los movimientos.

La implementación de un sistema de inventario integrado al módulo contable, con respaldo automatizado, se considera una necesidad prioritaria para elevar la eficiencia y seguridad de las operaciones.

Objetivos específicos

- Verificar la existencia de herramientas tecnológicas que respalden los procesos de registro, control y actualización de inventarios.
- Evaluar la seguridad, frecuencia y efectividad de los procedimientos de respaldo de información.
- Identificar los riesgos asociados a la ausencia de controles informáticos y carencia de políticas formales de resguardo de datos.
- Proponer alternativas para la modernización del sistema de inventario y la integración tecnológica con el área contable.

Criterios de auditoría

- **NIA 315:** exige comprender los sistemas de información relevantes para la preparación de los estados financieros y los riesgos asociados a fallas tecnológicas.
- **NIA 500:** orienta sobre la obtención de evidencia suficiente y apropiada mediante medios electrónicos o automatizados.
- **ISSAI 300:** promueve la eficiencia y economía en el uso de los recursos tecnológicos aplicados a los procesos de control.
- **Normas internas de la empresa:** sobre seguridad informática, respaldo y conservación de registros.

Indicadores de gestión

- Existencia y grado de automatización del sistema de control de inventarios.
- Porcentaje de respaldos realizados conforme al cronograma establecido.
- Frecuencia de errores o pérdida de información por causas tecnológicas.
- Nivel de cumplimiento de las políticas de seguridad y respaldo de datos.
- Tiempo promedio de recuperación de información ante fallas o incidentes técnicos.

Necesidad de capacitación continua del personal operativo

Descripción del área de examen

Durante la ejecución de la auditoría se identificó que el personal encargado de las labores operativas relacionadas con el inventario no recibe capacitación periódica ni actualización técnica sobre los procedimientos, normativas o sistemas que regulan su trabajo.

Muchos colaboradores aprenden las tareas a través de la práctica diaria, sin contar con un proceso formal de inducción o guía técnica, lo cual genera variaciones en la forma de registrar, almacenar y despachar los productos.

Esta situación ha dado lugar a errores de registro, falta de uniformidad en la aplicación de controles, omisiones en el seguimiento y deficiencias en la comunicación interna.

Se evidenció también que la rotación de personal en bodegas y áreas administrativas ha incrementado la brecha de conocimiento sobre las políticas internas de control, especialmente en lo referente a la verificación física de existencias, el uso de herramientas digitales y los procedimientos contables.

La ausencia de un plan estructurado de formación limita la capacidad del personal para responder ante auditorías, implementar mejoras y mantener la eficiencia operativa del proceso.

Por ello, la capacitación debe considerarse una inversión estratégica que fortalece la cultura organizacional, reduce errores y eleva la calidad del control interno.

Objetivos específicos

- Evaluar el grado de conocimiento y aplicación de los procedimientos operativos por parte del personal de inventario.
- Determinar la existencia de programas o planes de capacitación formal en la empresa.
- Identificar las áreas donde se requiere mayor actualización técnica y práctica del personal.
- Proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer las competencias laborales y el cumplimiento de las políticas internas de control.

Criterios de auditoría

- ISSAI 300: resalta la importancia del desarrollo de capacidades como medio para mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- NIA 315: señala que el desconocimiento del personal sobre las políticas internas constituye un factor de riesgo para la efectividad del control interno.
- NIA 500: exige obtener evidencia suficiente y apropiada, lo cual depende de la competencia del personal que genera la información.

- Normas internas de la empresa: sobre inducción, capacitación y cumplimiento de procedimientos de control de inventarios.

Indicadores de gestión

- Porcentaje de personal capacitado en los últimos doce meses.
- Frecuencia anual de capacitaciones impartidas en el área de inventario.
- Nivel de cumplimiento de los procedimientos establecidos por parte del personal operativo.
- Tasa de errores o reclasificaciones asociadas a desconocimiento de las políticas internas.
- Existencia de un plan documentado de formación y evaluación del desempeño operativo.

Otros asuntos para conocimiento y toma de decisiones

Asunto identificado	Descripción	Importancia para la toma de decisiones
Rotación de productos sin política definida	Se determinó que algunos materiales permanecen en bodega por largos períodos sin movimiento. No existen lineamientos formales que determinen plazos de permanencia, clasificación por antigüedad ni criterios para declarar artículos obsoletos.	La definición de políticas de rotación y manejo de obsoletos permitirá optimizar el espacio físico, mejorar la liquidez y reducir pérdidas por deterioro o vencimiento.
Ausencia de registro centralizado de proveedores	Los registros de proveedores se mantienen dispersos entre contabilidad y compras, sin validación cruzada ni control de cambios. Esto genera riesgo de errores en facturación, duplicidad de cuentas y retrasos en pagos.	La creación de una base de datos única y actualizada de proveedores fortalecerá la trazabilidad de las compras y permitirá una mejor negociación de precios y plazos.

Dependencia excesiva de controles manuales	Se observó que gran parte del control de inventarios se efectúa mediante hojas de cálculo y formularios físicos, sin integración con el sistema contable principal. Automatizar los controles y establecer un flujo digital de formularios físicos, sin información reducirá errores, aumentará la eficiencia y permitirá generar reportes en tiempo real.
Debilidad en la comunicación interdepartamental	Las áreas de bodega, contabilidad y ventas no siempre comparten información de manera oportuna. Esto ocasiona retrasos en la actualización de saldos, ajustes contabilizados a tiempo y falta de coherencia entre reportes. Implementar canales de comunicación y procedimientos formales de validación entre departamentos asegurará la coherencia de los datos y una mejor toma de decisiones.
Falta de control sobre devoluciones y ajustes	No existe un procedimiento formal para registrar devoluciones de clientes ni ajustes de inventario, lo que provoca diferencias entre las existencias físicas y los registros contables. Estandarizar los procedimientos de devoluciones y ajustes permitirá mantener la integridad de la información y mejorar la transparencia en el proceso de inventario.
Recurso humano	Auditor responsable del proyecto: Jorge Andrés Román Umaña, encargado de la planificación, ejecución y elaboración de informes. Participación de personal de apoyo en recolección de datos y verificación física.
Recurso tecnológico	Computadora portátil con acceso al sistema contable y hojas electrónicas; respaldo en unidades externas y almacenamiento seguro en la nube institucional.
Recurso físico	Espacio de trabajo en oficinas administrativas y bodega central de <i>Cielo Azul</i> ; formularios de control, registros de recepción y salida de materiales, y documentación contable disponible.

Recurso documental Manual de procedimientos, registros contables, reportes de inventario, facturas, órdenes de compra, conciliaciones, actas de control interno y políticas institucionales.

Otros recursos Acceso al personal operativo y administrativo, autorización de la gerencia, tiempo asignado dentro del período del 01 de setiembre al 08 de noviembre de 2025 para la realización del trabajo de campo.

Hecho por	Fecha
Jorge Andrés Román Umaña	1/9/2025
Revisado por	Fecha

Comunicación de criterios

San José, Costa Rica, 08 de noviembre de 2025

Señores:

Gerencia General

Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.

Presente.

Estimados señores:

De conformidad con lo establecido en las **Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315 y NIA 500)**, y los **principios de auditoría de desempeño contenidos en la ISSAI 300**, se comunican los **criterios de auditoría** aplicados en el desarrollo del examen al **proceso de manejo de inventarios** efectuado entre el **01 de setiembre y el 08 de noviembre de 2025**.

Estos criterios constituyen las bases técnicas y legales que guiaron la evaluación de los controles, procedimientos y registros contables vinculados al área de inventario, asegurando que la revisión se efectuara bajo parámetros de **eficiencia, eficacia y economía**. El propósito de esta comunicación es garantizar la **transparencia** del proceso, la **consistencia de la evidencia obtenida** y la **objetividad de los hallazgos** incluidos en el informe de auditoría.

A continuación, se presentan los criterios específicos utilizados para cada una de las áreas de examen:

Comunicación de criterios – Falta de documentación y actualización de procedimientos.

Área de examen	Criterios de auditoría	Descripción del criterio	Referencia normativa
	NIA 315	Exige identificar y evaluar riesgos de incorrección material originados por ausencia o deficiencia de documentación formal.	IFAC – NIA 315.
	ISSAI 300	Establece que la eficacia y eficiencia de los procesos dependen de procedimientos claramente definidos y actualizados.	INTOSAI – ISSAI 300.

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Comunicación de criterios – Deficiencias en la segregación de funciones y supervisión

Área de examen	Criterios de auditoría	Descripción del criterio	Referencia normativa
	NIA 315	Señala que la concentración de funciones sin controles	IFAC – NIA 315.

		compensatorios aumenta el riesgo de incorrección material.	
	NIA 500	Requiere evidencia suficiente y apropiada para evaluar la eficacia del control interno implementado.	IFAC – NIA 500.
	ISSAI 300	Promueve la eficiencia y la adecuada asignación de recursos humanos para prevenir conflictos de funciones.	INTOSAI – ISSAI 300.

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Comunicación de criterios – Diferencias entre inventario físico y registros contables.

Área de examen	Criterios de auditoría	Descripción del criterio	Referencia normativa
Diferencias entre inventario físico y registros contables	NIA 500	Establece la obligación de obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde la exactitud de los registros.	IFAC – NIA 500.
	NIA 315	Dispone la identificación de riesgos derivados de discrepancias entre registros contables y existencias físicas.	IFAC – NIA 315.
	NIC 2	Regula la valuación adecuada de los inventarios y su correcta presentación en los estados financieros.	IASB – NIC 2.

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Comunicación de criterios – Carencia de controles tecnológicos y respaldo de datos

Área de examen	Criterios de auditoría	Descripción del criterio	Referencia normativa
	NIA 315	Obliga al auditor a comprender los sistemas de información relevantes y los riesgos asociados a fallas tecnológicas.	IFAC – NIA 315.
	NIA 500	Regula la obtención de evidencia electrónica confiable.	IFAC – NIA 500.
	ISSAI 300	Promueve la economía y eficiencia en la aplicación de recursos tecnológicos para fortalecer el control interno.	INTOSAI – ISSAI 300.

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

Comunicación de criterios – Necesidad de capacitación continua del personal operativo

Área de examen	Criterios de auditoría	Descripción del criterio	Referencia normativa
	ISSAI 300	Señala que la eficacia y economía en la gestión dependen del desarrollo de capacidades y competencias del personal.	INTOSAI – ISSAI 300.
	NIA 315	Indica que la falta de capacitación constituye un riesgo en la ejecución y supervisión de procesos clave.	IFAC – NIA 315.
	NIA 500	Requiere que la información obtenida provenga de personal capacitado y responsable del proceso.	IFAC – NIA 500.

Atentamente,

Jorge Andrés Román Umaña

Auditor Responsable

Etapa de Examen

1. Datos generales de la auditoría.

Empresa auditada: Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.

Tipo de auditoría: Auditoría Operativa aplicada al proceso de manejo de inventario.

Auditor responsable: Jorge Andrés Román Umaña.

Período de ejecución: Del 01 de setiembre al 15 de diciembre de 2025.

Objetivo general: Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del proceso de manejo de inventario, identificando debilidades, riesgos y oportunidades de mejora que fortalezcan el control interno y optimicen los recursos.

Objetivos específicos:

- Comprobar la efectividad de los controles aplicados en el proceso de inventario.

- Verificar la correspondencia entre inventarios físicos y registros contables.

- Analizar la segregación de funciones y los niveles de supervisión.
- Evaluar la utilización de herramientas tecnológicas y políticas de respaldo de datos.
- Determinar la capacitación y competencias del personal operativo.

2. Alcance

Asuntos objeto de estudio:

La auditoría comprende la evaluación de los procesos de recepción, almacenamiento, control físico, registro contable y despacho de inventarios, incluyendo la revisión de controles internos, segregación de funciones, registros manuales y automatizados, así como las políticas de capacitación y respaldo de datos.

Período de análisis:

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025, con énfasis en las operaciones comprendidas entre el 01 de mayo y el 31 de octubre de 2025.

Ubicación del estudio:

Oficinas administrativas y bodega central de Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.

3. Normativa y criterios aplicables

NIA 315 – Identificación y evaluación de riesgos	Exige conocer el entorno, los procesos y los controles para identificar riesgos de incorrección material o deficiencias operativas.
NIA 500 – Evidencia de auditoría	Regula la obtención de evidencia suficiente y apropiada que respalde las conclusiones del auditor.

ISSAI 300 – Principios de auditoría de desempeño	Establece los principios de eficiencia, eficacia y economía aplicables a auditorías operativas.
NIC 2 – Inventarios	Regula la valuación, presentación y revelación adecuada de los inventarios en los estados financieros.

4.Procedimientos de auditoría por aplicar – Etapa de Examen.

Tabla 8 . *Procedimientos de Auditoría por Aplicar*

No.	Procedimientos	Responsable	Período estimado	Ref. Papel de Trabajo
1	<p>Procedimiento: verificar la existencia y actualización de los manuales de políticas y procedimientos del proceso de inventario.</p> <p>Propósito: determinar el grado de cumplimiento y aplicación de las políticas internas que rigen la recepción, almacenamiento y despacho de materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la actualización y vigencia de los manuales. • Verificar su conocimiento por parte del personal operativo. <p>Acciones: revisar los manuales de control interno aprobados por la gerencia y comparar su contenido con la práctica operativa observada.</p>	Auditor responsable	01/05/2025 – 15/05/2025	Cédula E-1

2	<p>Procedimiento: evaluar la segregación de funciones y niveles de supervisión en las áreas de bodega, contabilidad y compras.</p> <p>Propósito: identificar riesgos derivados de la concentración de funciones o ausencia de revisión independiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar si existe separación entre quienes registran, aprueban y custodian los inventarios. • Comprobar los mecanismos de control y supervisión vigentes. <p>Acciones: revisar organigramas, flujos de autorización y evidencias de supervisión; entrevistar al personal involucrado.</p>	Auditor responsable	16/05/2025 – 31/05/2025	Cédula E-2
3	<p>Procedimiento: conciliar los saldos físicos de inventario con los registros contables, identificando diferencias y su causa.</p> <p>Propósito: garantizar la integridad y exactitud de la información contable y física del inventario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar variaciones entre conteos físicos y reportes del sistema. • Analizar los ajustes aplicados y su documentación soporte. <p>Acciones: realizar conteos selectivos, revisar reportes contables y verificar evidencias de corrección de diferencias.</p>	Auditor responsable	01/06/2025 – 15/06/2025	Cédula E-3

4	<p>Procedimiento: revisar los controles tecnológicos, procedimientos de respaldo de datos y acceso al sistema contable.</p> <p>Propósito: evaluar la confiabilidad y seguridad de los sistemas informáticos utilizados para el registro y control de inventarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la existencia de respaldos automáticos y su frecuencia. • Verificar la protección de la información y los niveles de acceso de usuario. <p>Acciones: revisar bitácoras del sistema, políticas de respaldo, y entrevistar al encargado de TI sobre los protocolos de seguridad.</p>	Auditor responsable	16/06/2025 – 30/06/2025	Cédula E-4
5	<p>Procedimiento: analizar las políticas de rotación, antigüedad y obsolescencia de productos.</p> <p>Propósito: determinar si las políticas de rotación se aplican de manera eficiente y contribuyen al control de inventarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la identificación y manejo de artículos sin movimiento. • Revisar el impacto financiero de productos obsoletos. <p>Acciones: analizar reportes de rotación, verificar reclasificaciones de inventario y revisar registros de bajas por obsolescencia.</p>	Auditor responsable	01/07/2025 – 15/07/2025	Cédula E-5

6	<p>Procedimiento: revisar la capacitación y competencias del personal de inventario, así como los programas de inducción vigentes.</p> <p>Propósito: comprobar la correspondencia entre la capacitación impartida y las necesidades del proceso operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la existencia de planes de capacitación y su cumplimiento. • Evaluar el nivel de conocimiento del personal en políticas de control interno. <p>Acciones: revisar registros de capacitación, encuestas de conocimiento y observación directa de tareas.</p>	Auditor responsable	16/07/2025 – 31/07/2025	Cédula E-6
7	<p>Procedimiento: aplicar pruebas selectivas sobre operaciones de recepción, despacho y ajustes de inventario.</p> <p>Propósito: evaluar la eficacia de los controles en las operaciones diarias del proceso de inventario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar muestras representativas de transacciones recientes. • Comprobar el cumplimiento de políticas y procedimientos en la documentación de respaldo. <p>Acciones: realizar pruebas sustantivas, revisar formularios de ingreso y salida, y comparar con registros contables.</p>	Auditor responsable	01/08/2025 – 15/08/2025	Cédula E-7

8	<p>Procedimiento: validar los hallazgos y elaborar la matriz de riesgos con recomendaciones.</p> <p>Propósito: sintetizar los resultados obtenidos durante el examen y evaluar los riesgos asociados al manejo de inventarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar los hallazgos según su impacto y frecuencia. • Formular recomendaciones viables para fortalecer los controles. <p>Acciones: consolidar la información obtenida, elaborar la matriz de riesgos y redactar las recomendaciones finales.</p>	Auditor responsable	16/08/2025 – 31/08/2025	Cédula E-8
---	--	---------------------	-------------------------------	------------

Fuente: Elaboración propia (Román, 2025)

1. Fuentes de información

Internas:

- Manuales de políticas y procedimientos del área de inventario.
- Registros contables, reportes de existencias, y conciliaciones físico-contables.
- Órdenes de compra, facturas, notas de crédito y formularios de despacho.
- Entrevistas con personal administrativo, encargados de bodega y responsables del control interno.
- Observación directa de los procesos de recepción, almacenamiento, y despacho de materiales.

Externas:

- Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 y NIA 500.
- Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 – Inventarios.

- ISSAI 300 – Principios de Auditoría de Desempeño.
- Guías técnicas del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
- Publicaciones académicas y artículos especializados sobre gestión de inventarios y control interno.

6. Recursos requeridos para la ejecución de la auditoría.

Tipo de recurso	Descripción
Humanos	Auditor responsable y personal de apoyo para verificación física de inventarios, entrevistas y revisión documental.
Tecnológicos	Computadora portátil, acceso al sistema contable y hojas electrónicas, respaldo en unidades externas y almacenamiento seguro en la nube institucional.
Físicos	Espacio de trabajo en las oficinas administrativas y bodega central de <i>Cielo Azul</i> , así como acceso a registros físicos y documentación contable.
Documentales	Manuales de políticas internas, reportes de inventario, facturas, órdenes de compra, actas de control interno, y normativas aplicables.
Otros recursos	Autorización de la gerencia para acceso a áreas de trabajo, disponibilidad de tiempo dentro del período del 01 de setiembre al 15 de diciembre de 2025, y apoyo logístico de personal interno.

Hecho por	Fecha
Jorge Andrés Román Umaña	1/9/2025

Revisado por	Fecha

Hoja de resumen de hallazgos

Introducción

La presente auditoría operativa se realizó en la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, con el objetivo de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos relacionados con el manejo del inventario. El estudio abarcó la revisión de actividades como recepción, almacenamiento, control y despacho de materiales, determinando el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración.

Esta auditoría surgió ante la presencia de inconsistencias entre los registros físicos y contables, que afectaban la exactitud de la información financiera y la gestión de los recursos. Dichas diferencias generaban sobrecostos, pérdidas de materiales y deficiencias en la atención al cliente. Por esta razón, se aplicaron técnicas de observación, entrevistas y revisión documental para identificar las causas que limitaban la efectividad del proceso.

El trabajo permitió analizar los factores que inciden en el cumplimiento de los objetivos operativos y el desempeño del personal encargado. Además, buscó proponer medidas correctivas orientadas a fortalecer el control interno y mejorar la trazabilidad de los inventarios. Con ello, la empresa podrá optimizar el uso de sus recursos, reducir riesgos y asegurar la confiabilidad de la información contable.

Empresa auditada	Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul
Nombre de auditoría	Auditoría Operacional en la empresa <i>Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul</i> : Evaluación del manejo de inventario, realizada durante el segundo semestre del año 2025, con el fin de valorar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos asociados al control de existencias.
Tipo de auditoría	Operativa

Títulos de los hallazgos por áreas temáticas	Criterios de valoración (1 al 10)			Priorización (1 al 5)
	Relevancia	Acorde con objetivos	Sustento / Evidencia	

Informe de la eficiencia, eficacia y economía de la empresa Materiales de Construcción y Ferrería Cielo Azul en el manejo del proceso de inventario.

Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos	Relevancia	Acorde con objetivos	Sustento / Evidencia	Priorización (1 al 5)
1. Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos	10	10	Revisión de documentos	1
2. Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones	10	10	Revisión de documentos	1
3. Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basada en los procedimientos establecidos	10	10	Revisión de documentos	1
4. Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el manejo de inventarios	10	10	Revisión de documentos	1
5. Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados de bodega e inventario	10	10	Revisión de documentos	1

RESUMEN DE LOS HALLAZGOS

Informe de la eficiencia, eficacia y economía de la empresa Materiales de Construcción y Ferrería Cielo Azul en la gestión de inventarios.

Debilidades en revisiones, capacitaciones y objetivos operativos

Hallazgo N.º 1: Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos

Condición:

La empresa cuenta con lineamientos internos y objetivos definidos en materia de control de inventarios; sin embargo, estos no se comunican de manera efectiva a los colaboradores de las áreas de bodega, compras y contabilidad. Se constató que gran parte del personal desconoce los indicadores de eficiencia establecidos por la gerencia y no aplica los manuales de procedimientos vigentes. Esta situación ha provocado diferencias recurrentes entre los registros físicos y contables, además de retrasos en la actualización de existencias, afectando la eficiencia del flujo operativo general.

Criterio:

De acuerdo con la NIA 315, el auditor debe obtener un conocimiento suficiente del control interno para comprender la estructura, los procesos y el flujo de información dentro de la entidad. Para ello, puede apoyarse en marcos de referencia reconocidos, como el Modelo COSO, el cual permite analizar la efectividad de los componentes del control interno ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Este enfoque contribuye a valorar si la información fluye adecuadamente entre los distintos niveles organizacionales, promoviendo la eficacia de los controles, la integridad de la información y la rendición de cuentas en la gestión operativa.

Causa:

La deficiencia observada surge principalmente por la ausencia de un canal formal de comunicación interna que garantice la divulgación de los manuales de procedimientos y los objetivos estratégicos. Adicionalmente, no existen capacitaciones periódicas que refuercen la comprensión de dichos objetivos ni mecanismos de retroalimentación entre la gerencia y el personal operativo, lo cual genera desconocimiento de las metas comunes y baja coordinación interdepartamental.

Efecto:

La falta de comunicación estructurada de los objetivos operativos provoca pérdida de trazabilidad en los procesos de inventario, duplicidad de funciones, decisiones reactivas y un bajo aprovechamiento de los recursos materiales y humanos. En consecuencia, la empresa no logra alinear su desempeño operativo con las metas de eficiencia, eficacia y economía definidas por la administración, lo que repercute directamente en la exactitud de la información contable y en la rentabilidad del negocio.

Hallazgo N.º 2: Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones

Condición:

Durante la revisión se constató que, aunque la empresa dispone de manuales de procedimientos para las distintas etapas del proceso de inventario —recepción, almacenamiento, control y despacho—, estos no se aplican de manera uniforme ni actualizada. Parte del personal realiza las tareas según criterios propios o costumbre, lo que evidencia desconocimiento y poca apropiación de los documentos normativos. Esta práctica ha ocasionado inconsistencias entre el inventario físico y el sistema contable, demoras en el flujo de materiales y desorden en la trazabilidad de los productos.

Criterio:

La NIA 500 señala que la evidencia de auditoría debe ser suficiente y apropiada, obtenida mediante observación y verificación de la aplicación de los controles definidos. El incumplimiento de estos principios limita la capacidad de la empresa para garantizar operaciones eficientes y confiables.

Causa:

Se identificó una carencia de supervisión efectiva sobre la ejecución de los manuales y una falta de cultura organizacional orientada al cumplimiento normativo. Las capacitaciones impartidas no abordan el contenido de los procedimientos, y no existen controles que aseguren que el personal conozca y aplique las instrucciones. Además, las jefaturas no documentan las variaciones operativas, lo que genera pérdida de control sobre las actividades críticas del inventario.

Efecto:

La ausencia de aplicación sistemática de los manuales genera duplicidad de esfuerzos, errores en los registros, desperdicio de tiempo y mayores costos operativos. Esta situación afecta directamente la eficiencia y economía del proceso de inventario, al incrementarse los gastos derivados de correcciones, reprocesos y ajustes contables. A nivel global, la empresa ve comprometida la confiabilidad de la información y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente interno y externo.

Hallazgo N.º 3: Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basada en los procedimientos establecidos

Condición:

Durante la auditoría se comprobó que los procesos de inducción y capacitación al personal de nuevo ingreso no se ejecutan conforme a un plan formal documentado. La formación inicial se realiza de manera empírica y sin seguimiento, basándose en explicaciones informales brindadas por compañeros o encargados. Esto provoca que cada colaborador adquiera conocimientos distintos sobre los procedimientos de recepción, control y despacho de materiales, generando

confusión y disparidad en la aplicación de las políticas internas. No existe evidencia escrita de capacitaciones previas ni manuales entregados al personal operativo.

Criterio:

Lla NIA 500 enfatiza la importancia de contar con evidencia suficiente y apropiada que respalde la ejecución de procesos y controles. En concordancia, la adecuada capacitación del personal es un elemento esencial para garantizar la eficiencia y la fiabilidad de los registros y operaciones del inventario

Causa:

La deficiencia detectada se origina en la falta de un programa estructurado de capacitación continua y en la ausencia de coordinación entre el departamento de Recursos Humanos y las jefaturas operativas. No se cuenta con un calendario anual de formación, ni con mecanismos de evaluación del desempeño que permitan medir la efectividad del aprendizaje. Asimismo, la rotación de personal contribuye a que los nuevos colaboradores inicien labores sin recibir la orientación necesaria sobre el control interno y los procedimientos documentados.

Efecto:

La falta de capacitación adecuada provoca errores frecuentes en los registros de inventario, omisiones en los controles de entrada y salida, y debilidades en la trazabilidad de los productos. Esto repercute directamente en la eficiencia y eficacia de las operaciones, al generar reprocesos, tiempos muertos y pérdida de recursos. Además, disminuye la confiabilidad de la información contable y administrativa, afectando la toma de decisiones y la imagen de la empresa ante sus proveedores y clientes.

Hallazgo N.º 4: Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el manejo de inventarios

Condición:

Se evidenció que la empresa no realiza revisiones periódicas de los procedimientos de inventario ni actualiza los registros de control. Las mejoras implementadas se aplican sin documentación ni trazabilidad, lo que impide medir la efectividad de los cambios y mantener la coherencia entre las operaciones y las políticas internas.

Criterio:

La NIA 315 establece que la revisión continua es esencial para identificar debilidades y corregir desviaciones que afecten la fiabilidad de los procesos.

Causa:

La empresa no cuenta con un calendario formal de auditorías internas ni con responsables asignados para la evaluación de procedimientos. La supervisión se realiza de forma empírica y reactiva, sin dejar evidencia escrita, lo que demuestra la falta de una cultura de mejora continua documentada.

Efecto:

La ausencia de revisiones sistemáticas genera repetición de errores y pérdida de eficiencia en el manejo de inventarios. Esto limita la capacidad de detectar desviaciones a tiempo y debilita el control interno, afectando directamente la economía y confiabilidad de la información contable.

Hallazgo N.º 5: Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados de bodega e inventario

Condición:

Durante la auditoría se evidenció que algunos encargados de bodega desconocen sus funciones establecidas en los manuales internos. Esta falta de claridad genera confusión en las tareas asignadas, provocando superposición de labores y omisiones en controles esenciales del inventario.

Criterio:

La NIA 315 dispone que el conocimiento de funciones es indispensable para garantizar un entorno de control confiable y una gestión efectiva de procesos.

Causa:

La empresa no ha actualizado los perfiles de puesto ni los ha comunicado formalmente al personal operativo. Además, no existen mecanismos de supervisión o verificación que aseguren el cumplimiento de las responsabilidades descritas en los manuales institucionales.

Efecto:

Se debilita la segregación de funciones y la trazabilidad de operaciones. Esto genera riesgo de pérdidas, errores contables y desviaciones en el control del inventario. El desconocimiento de funciones genera debilidad en la segregación de tareas y aumenta el riesgo de errores o pérdidas. Ello impacta directamente en la eficiencia del proceso de inventario y en la confiabilidad de la información contable presentada por la empresa

ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	20/10/2025
Revisado por		Fecha	

Etapa de Comunicación preliminar de resultados

Convocatoria a exposición de resultados

San José, 07 de noviembre de 2025

Sr.

Gerente General

Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.

Estimado señor:

Asunto: Convocatoria a presentación de resultados de la auditoría operativa sobre la gestión del inventario en la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, correspondiente al pimer, segundo y tercer trimestre del año 2025.

Con el propósito de presentarle los resultados de la auditoría operativa realizada al proceso de control y manejo de inventarios, y de conformidad con lo coordinado previamente con la Gerencia Administrativa, me permito convocarlo a la exposición de resultados que se llevará a cabo el día 07 de noviembre de 2025, a las 2:30 p.m., en las instalaciones administrativas de la empresa.

Durante esta sesión se presentarán los principales hallazgos, las causas identificadas y las recomendaciones formuladas, utilizando como apoyo técnico una presentación en formato Word. La actividad tendrá una duración aproximada de una hora y treinta minutos.

Debido a los temas que se abordarán, resulta necesario que en dicha reunión participen, además de su persona, los siguientes funcionarios:

Puestos

- Gerente Administrativo
- Encargado de Bodega
- Jefe Contable

- Encargado de Compras e Inventarios

En caso de requerir coordinar algún asunto relacionado con la exposición, por favor comunicarse con Andrés Román Umaña, coordinador de la auditoría, al correo electrónico jaru11kr@gmail.com o bien al teléfono 8937-9352.

Atentamente,

Jorge Andrés Román Umaña

Coordinador de la auditoría **operativa**

BORRADOR DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL

Resumen ejecutivo

La auditoría operativa sobre la gestión de inventarios en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul se llevó a cabo durante el segundo semestre del año 2025 con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos asociados al control de existencias. El estudio analizó integralmente las etapas de recepción, almacenamiento, control, compras y distribución de materiales, considerando su impacto en la continuidad de las ventas y en la satisfacción del cliente.

La revisión evidenció discrepancias entre los registros contables y físicos, ausencia de procedimientos estandarizados y demoras en la actualización de datos. Se identificaron también limitaciones tecnológicas, tales como el uso de hojas de cálculo en lugar de un sistema ERP, así como deficiencias en la planificación de compras y capacitación del personal. Estos aspectos afectan la confiabilidad de la información, incrementan costos y disminuyen la capacidad de respuesta ante la demanda del mercado.

Introducción

Origen

La presente auditoría operativa se originó a partir de la solicitud de la Gerencia General de Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, ante la necesidad de contar con un diagnóstico claro sobre la eficiencia del control de inventarios y la correcta administración de los recursos materiales. Esta iniciativa surgió tras detectarse inconsistencias entre los registros contables y los saldos físicos, así como diferencias en la valoración de existencias durante el proceso de cierre contable.

El estudio fue diseñado como una herramienta de apoyo para la toma de decisiones, orientada a identificar las causas que generan dichas variaciones y a evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manejo de inventarios. De esta manera, la auditoría busca

contribuir al fortalecimiento del control interno, al uso racional de los recursos y a la mejora continua de los procesos que sostienen la operación de la empresa.

Objetivo

Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del proceso de control de inventarios en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las políticas internas y proponer acciones de mejora que fortalezcan el sistema de control interno y la gestión administrativa.

Alcance y período

El alcance de la auditoría comprendió la revisión integral de las operaciones relacionadas con el manejo de inventarios en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul. Se incluyeron los procesos de recepción, almacenamiento, registro, control y despacho de materiales, así como la verificación de la documentación de respaldo utilizada por el área contable y administrativa.

Generalidades acerca del estudio

Nombre: Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul.

Ubicación; San Rafael de Heredia, en las instalaciones administrativas y operativas de, donde se efectuó un análisis integral del proceso de inventarios, desde la recepción hasta la salida de productos. Durante el trabajo de campo se realizaron observaciones directas, entrevistas con el personal de bodega y contabilidad, y revisión de documentos de soporte como facturas, notas de ingreso y reportes de existencias.

Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul es una empresa costarricense dedicada a la comercialización de materiales de construcción, herramientas, artículos ferreteros y suministros eléctricos para proyectos residenciales, comerciales e industriales. Desde sus inicios, se ha caracterizado por ofrecer productos de calidad, precios competitivos y un servicio personalizado a cada cliente.

La empresa cuenta con una trayectoria sólida en el mercado nacional, posicionándose como un referente en su sector gracias al compromiso con la atención oportuna, la variedad de inventario y la confianza generada en su comunidad. A lo largo de los años, ha fortalecido su presencia mediante alianzas con proveedores nacionales e internacionales, manteniendo un crecimiento

sostenido y una oferta de productos acorde con las necesidades del mercado, lo cual le ha permitido consolidar relaciones comerciales estables y mejorar su competitividad.

El trabajo se desarrolló en las instalaciones de la empresa, con la colaboración del personal de bodega, contabilidad y gerencia, bajo los lineamientos de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) 315 y 500, y considerando los principios de eficiencia, eficacia y economía que orientan la auditoría operativa.

Metodología aplicada

En el desarrollo de la auditoría operativa se llevó a cabo un proceso sistemático de recolección y análisis de información, con el propósito de evaluar el funcionamiento del control de inventarios en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul. Para ello, se aplicaron cuestionarios dirigidos al personal de bodega, compras y contabilidad, con el fin de conocer las prácticas empleadas en el registro, almacenamiento y despacho de materiales. Asimismo, se realizaron observaciones directas de los procedimientos y entrevistas a los encargados de las diferentes áreas involucradas en el proceso.

Como parte de la aplicación de los procedimientos establecidos en el programa de auditoría, se elaboraron las respectivas cédulas de trabajo, en las cuales se documentó la evidencia obtenida durante la revisión. Dichas cédulas sirvieron de base para la evaluación objetiva de los procesos tanto en la etapa de planificación como en la de ejecución de la auditoría, permitiendo identificar las causas de las deficiencias detectadas y proponer medidas correctivas orientadas a mejorar la eficiencia operativa de la empresa.

Resultados

Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos

La condición observada en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul revela que, si bien existen documentos internos que establecen los objetivos operativos y las metas institucionales, estos no son aplicados ni difundidos de forma efectiva entre los colaboradores. Los manuales y lineamientos desarrollados por la administración no son utilizados como guía diaria en las operaciones, lo que evidencia una débil comunicación de los objetivos empresariales y una falta de seguimiento de las directrices definidas por la gerencia.

La causa principal de esta deficiencia radica en la falta de cultura organizacional orientada al cumplimiento de los manuales y de las políticas internas. Muchos colaboradores desconocen los objetivos estratégicos y no relacionan sus funciones con las metas institucionales.

El efecto de esta debilidad se refleja en la falta de coordinación entre áreas, incumplimiento de metas operativas y pérdida de trazabilidad en los procesos de inventario, generando esfuerzos duplicados y desviaciones respecto de los objetivos definidos por la administración.

Falla en la ejecución de los manuales creados para el buen funcionamiento de las operaciones

Durante la auditoría se constató que, aunque la empresa dispone de manuales y procedimientos definidos para las labores de control, registro y manejo de inventarios, estos no se aplican de manera uniforme en todas las áreas. Si bien el personal tiene conocimiento general de los procesos establecidos, las observaciones realizadas evidenciaron que algunos colaboradores desconocen la existencia o el contenido de los manuales, especialmente quienes se incorporaron recientemente al área de bodega o contabilidad.

La falta de aplicación sistemática de los manuales representa un incumplimiento parcial de este principio. La causa principal de la situación identificada es la ausencia de un proceso formal de capacitación y seguimiento para el personal nuevo, así como la falta de supervisión constante por parte de los encargados de área. Esto ha ocasionado que las labores se ejecuten con base en la experiencia empírica de los colaboradores, sin verificar su correspondencia con los procedimientos definidos.

El efecto de esta debilidad se traduce en la pérdida de uniformidad en la ejecución de tareas, errores en los registros de inventario y un incremento en los tiempos operativos. Además, se debilita la trazabilidad de las operaciones y se incrementan los riesgos de duplicidad o inexactitud en la información, afectando la confiabilidad de los datos utilizados para la toma de decisiones.

Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basada en los procedimientos establecidos

Durante el proceso de auditoría se identificó que, si bien la empresa realiza inducciones básicas al personal nuevo al momento de su ingreso, no existe un plan formal de capacitación continua que garantice la correcta aplicación de los procedimientos internos. Se evidenció que la instrucción brindada se limita a aspectos generales de las funciones del puesto, sin profundizar en la importancia de los manuales ni en la trazabilidad de los procesos relacionados con el control de inventarios.

La falta de una estrategia de capacitación formal vulnera este principio y debilita el sistema de control interno. La causa principal de esta situación es la ausencia de un programa estructurado que contemple la actualización y reforzamiento periódico de los procedimientos de inventario. Asimismo, se detectó una falta de compromiso de los encargados de área para garantizar que el personal nuevo comprenda la importancia del cumplimiento de los manuales operativos y contables.

El efecto de esta deficiencia se refleja en errores recurrentes en los registros, pérdida de uniformidad en las prácticas de trabajo, y duplicidad de esfuerzos por falta de conocimiento de los procesos establecidos. A largo plazo, esta situación incrementa los costos operativos, reduce la productividad y afecta la eficiencia general de la gestión de inventarios.

Deficiencia en las revisiones de los procesos que se ejecutan en el área de inventario

Durante la revisión, se determinó que no existen controles formales ni revisiones periódicas documentadas sobre los procedimientos de inventario. Los encargados de bodega realizan ajustes o modificaciones de forma empírica, basándose en la experiencia o en la identificación de errores durante la operación diaria, sin registrar los cambios ni validar su impacto en la eficiencia del proceso. Esta práctica impide contar con trazabilidad de las mejoras implementadas y limita la posibilidad de evaluar su efectividad.

La causa principal radica en la inexistencia de un plan de supervisión interna que establezca revisiones calendarizadas, indicadores de cumplimiento y reportes de seguimiento. Asimismo, se evidenció una ausencia de responsabilidad definida sobre quién debe validar las modificaciones a los procedimientos o emitir autorizaciones formales.

Como efecto, se produce una pérdida de trazabilidad en la gestión de inventarios y una disminución en la confiabilidad de la información. Los cambios no controlados generan

inconsistencias en los reportes, posibles errores de registro y dificultad para medir la eficiencia real de los procesos, afectando la capacidad de la gerencia para tomar decisiones basadas en datos precisos y verificables.

Desconocimiento de responsabilidades por parte de los encargados del área de inventario

Durante la auditoría se evidenció que, aunque existen manuales de procedimientos donde se definen con claridad las funciones y responsabilidades del personal encargado del área de inventario, parte del equipo desconoce la totalidad de estas disposiciones. En entrevistas realizadas, algunos encargados manifestaron tener una idea general de sus funciones, pero admitieron no haber revisado los manuales completos o no aplicarlos en la práctica diaria, lo cual limita la correcta supervisión y control de las operaciones.

La causa de esta situación radica principalmente en la falta de seguimiento por parte de la gerencia intermedia y en la ausencia de mecanismos formales que evalúen el grado de conocimiento de las responsabilidades asignadas a cada cargo. Además, la limitada cultura de revisión documental y la falta de actualización de los procedimientos contribuyen a que los encargados no se apropien plenamente de sus funciones.

El efecto se manifiesta en un control interno deficiente, con escasa trazabilidad de las operaciones y baja confiabilidad en los registros del inventario. La falta de claridad sobre las funciones provoca duplicidad de tareas, errores en la ejecución y desaprovechamiento de oportunidades de mejora. A su vez, esto repercute en la eficiencia general del proceso operativo y en la capacidad de la empresa para mantener un control riguroso sobre sus recursos materiales.

Conclusión general de los hallazgos

El proceso de auditoría permitió identificar distintas debilidades en la gestión operativa y administrativa del inventario, relacionadas principalmente con la falta de uniformidad en la aplicación de procedimientos y con la limitada comunicación de los objetivos institucionales. Se evidenció que, aunque existen políticas y manuales definidos, su cumplimiento no ha sido constante, lo que genera diferencias entre la forma en que se planifican las tareas y la manera en que realmente se ejecutan.

Asimismo, se detectó una escasa supervisión en el seguimiento de las actividades, lo que impide validar la eficiencia de los controles establecidos. Las revisiones que se realizan

responden más a situaciones puntuales que a un sistema estructurado de control interno. Esta ausencia de revisión periódica impide medir la efectividad real de las operaciones y retrasa la detección de errores o desviaciones.

Otro aspecto relevante fue la falta de capacitación formal y continua. El personal nuevo recibe únicamente una inducción general sobre sus funciones, sin profundizar en los procedimientos específicos que regulan su trabajo. Esta limitación provoca fallos recurrentes en el registro y manejo de materiales, incrementando los costos y reduciendo la productividad general.

También se observó un bajo nivel de conocimiento de las responsabilidades asignadas a cada cargo, lo que se traduce en duplicidad de tareas, errores en la ejecución y pérdida de trazabilidad. La falta de claridad sobre el alcance de las funciones debilita la coordinación entre departamentos y afecta la toma de decisiones operativas.

En conjunto, las situaciones descritas reflejan la necesidad de fortalecer la cultura organizacional, estandarizar los procesos y consolidar mecanismos de control más dinámicos y participativos. La disposición del personal para colaborar con la auditoría es un elemento positivo que puede aprovecharse como punto de partida para implementar mejoras sostenibles, orientadas a una gestión más eficiente, transparente y alineada con los objetivos estratégicos de la administración.

RECOMENDACIONES

Con base en los hallazgos obtenidos durante el proceso de auditoría, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno, mejorar la eficiencia en el manejo del inventario y optimizar la utilización de los recursos materiales y humanos. Las acciones propuestas buscan apoyar a la Gerencia General en la toma de decisiones, promoviendo la transparencia y la responsabilidad administrativa en todos los niveles de la organización.

1. Reforzar la comunicación interna de los objetivos operativos y estratégicos

Responsables: Jefatura de área y Gerencia General

Fecha estimada de ejecución: enero 2026

Se recomienda reforzar la comunicación interna de los objetivos operativos y estratégicos, de manera que cada colaborador conozca con claridad las metas institucionales y comprenda el impacto de sus funciones dentro del proceso general. Esto puede lograrse mediante reuniones periódicas de retroalimentación y la difusión continua de los lineamientos establecidos en los manuales de procedimientos.

2. Implementar un plan de capacitación formal y permanente

Responsable: Departamento de Recursos Humanos

Fecha estimada de ejecución: Febrero 2026

Se sugiere implementar un programa de capacitación formal y permanente, dirigido tanto al personal nuevo como al que ya forma parte de la empresa. Dicho plan debe abordar los procedimientos técnicos, la correcta utilización de los sistemas de registro y los principios básicos del control interno, garantizando que las operaciones se ejecuten de forma uniforme y conforme a las políticas internas.

3. Establecer un calendario de revisiones periódicas de los procesos operativos

Responsable: Coordinador de Inventario y Auditor Interno

Fecha estimada de ejecución: marzo 2026

Se aconseja establecer un calendario de revisiones periódicas de los procesos operativos del inventario, con el objetivo de verificar su cumplimiento y detectar oportunidades de mejora. Estas revisiones deben documentarse formalmente y contar con responsables designados que evalúen los resultados e informen a la gerencia sobre los avances obtenidos.

4. Fortalecer la supervisión de los encargados de área

Responsable: Gerencia General y Encargados de Área

Fecha estimada de ejecución: marzo 2026

Se recomienda fortalecer la supervisión de los encargados de área, asegurando que las responsabilidades estén claramente definidas y que se promueva una cultura de rendición de cuentas. Esto contribuirá a reducir errores, mejorar la trazabilidad de las operaciones y consolidar un entorno de trabajo basado en la eficiencia, la disciplina y la mejora continua.

Remisión del Informe Final de Auditoría Operacional

San José, 27 de octubre de 2025

Gerente General

Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.

Estimado señor:

Asunto: Remisión del informe correspondiente a la auditoría operativa sobre la gestión de inventarios, efectuada durante el segundo semestre del año 2025.

Para conocimiento de la Gerencia General, me permito remitir el informe final elaborado por este equipo de auditoría, en el cual se detallan los resultados obtenidos durante la revisión de los procesos relacionados con el control, registro y manejo del inventario. Dicho documento incluye los hallazgos detectados, las causas que los originan y las recomendaciones formuladas para fortalecer el sistema de control interno y mejorar la eficiencia operativa.

La información contenida en este informe tiene como propósito servir de base para la verificación del cumplimiento de las recomendaciones establecidas. Se solicita a la administración realizar el seguimiento correspondiente y remitir los avances alcanzados dentro de los plazos que se definan internamente, a fin de evidenciar la aplicación de las medidas correctivas.

Asimismo, se recuerda que las acciones sugeridas deberán implementarse en el corto y mediano plazo, con el fin de optimizar los procedimientos, reducir riesgos y garantizar la confiabilidad de la información contable y operativa. El cumplimiento oportuno de estas recomendaciones contribuirá al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de los servicios brindados por la empresa.

Atentamente,

Jorge Andrés Román Umaña

Coordinador de la auditoría operativa

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS COMO APOYO A LAS VENTAS EN "MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN CIELO AZUL"

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué se inspeccionó?

La gestión de inventarios, con el propósito de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos vinculados con el control, registro y manejo de materiales dentro de la empresa. El estudio permitió analizar el cumplimiento de los procedimientos internos y la correcta aplicación de las políticas establecidas por la administración en las etapas de recepción, almacenamiento y despacho de los productos.

¿Por qué son importantes las normas aplicadas (ISSAI, NIA 315 y 500)?

La ISSAI 300 resulta esencial porque define los pilares fundamentales de la auditoría operativa: eficiencia, eficacia y economía. Por su parte, las NIA 315 y 500 orientan la identificación de riesgos y la obtención de evidencia suficiente y apropiada, lo que garantiza la confiabilidad de los resultados y la objetividad en las conclusiones emitidas.

¿Qué encontramos?

El análisis reveló debilidades relacionadas con la comunicación de los objetivos operativos, la falta de aplicación uniforme de los manuales internos, carencias en la capacitación del personal y deficiencias en la revisión periódica de los procedimientos. Asimismo, se detectó

un bajo nivel de conocimiento de las responsabilidades asignadas, lo que afecta la trazabilidad de las operaciones y la eficiencia general del control de inventarios.

¿Qué sigue?

La administración deberá implementar las recomendaciones planteadas en el informe, priorizando aquellas orientadas a fortalecer la comunicación interna, establecer programas de capacitación continua y documentar las revisiones de los procesos. Además, se sugiere desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación, que permita medir la efectividad de las acciones correctivas aplicadas. Estas medidas contribuirán a optimizar el control interno, reducir riesgos y mejorar la confiabilidad de la información contable y operativa.

INTRODUCCIÓN

Origen del estudio

La auditoría operativa surge por solicitud de la administración con el fin de obtener un diagnóstico claro del control de inventarios y su impacto en la eficiencia, la eficacia y la economía de los procesos. Se detectaron diferencias entre saldos físicos y registros contables, además de prácticas no estandarizadas en bodega y contabilidad. Ante ello, se decidió evaluar el cumplimiento de políticas internas, la comunicación de objetivos y la trazabilidad de las operaciones, para orientar decisiones informadas.

Objetivo general

Evaluar la eficiencia, eficacia y economía del proceso de inventarios, verificando el cumplimiento de políticas internas y proponiendo acciones de mejora que fortalezcan el control interno y la gestión operativa.

Objetivos específicos

- Analizar la aplicación de procedimientos en recepción, almacenamiento, registro y despacho.
- Identificar causas y efectos de las debilidades que afectan la confiabilidad de la información.
- Formular recomendaciones viables para mejorar trazabilidad, supervisión y desempeño.

Alcance

El estudio comprende el ciclo de inventarios desde la recepción hasta el despacho de materiales, incluyendo revisión documental, prácticas de registro y coordinación entre áreas. El período evaluado abarca del 1.º de enero al 31 de agosto de 2025, incorporando antecedentes necesarios para explicar tendencias y recurrencias. El trabajo se realizó en sitio, con acceso a reportes, auxiliares y evidencias operativas.

Generalidades acerca del estudio

Se verificó la existencia y aplicación de manuales, así como la consistencia entre los registros físicos y contables del inventario. Se evaluó la pertinencia de los controles implementados para prevenir pérdidas, deterioros o errores en la información registrada. Además, se analizó el flujo de materiales desde la recepción hasta la salida, revisando la trazabilidad de los documentos que respaldan cada movimiento.

Durante el proceso, se realizaron entrevistas al personal clave de las áreas de bodega, compras y contabilidad, con el fin de identificar el grado de conocimiento que poseen sobre los procedimientos establecidos. También se compararon las prácticas reales con las políticas internas vigentes, para determinar el nivel de cumplimiento de los lineamientos administrativos y operativos.

La revisión incluyó la observación directa de los procesos de control físico de inventario, la coordinación interdepartamental, la gestión de requisiciones, la documentación de salidas y ajustes, así como la disponibilidad y uso de herramientas tecnológicas empleadas para el registro y respaldo de la información. Esta verificación permitió obtener una visión integral del proceso, evidenciando tanto los aciertos en la aplicación de controles como las áreas que requieren fortalecimiento para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en la administración del inventario.

Metodología

Se aplicó un enfoque mixto conforme a ISSAI 300 y NIA 315/500: entrevistas estructuradas, cuestionarios de control, observación directa de procesos y análisis de documentos fuente. Se levantaron cédulas de trabajo que sustentan condición, criterio, causa y efecto de cada hallazgo. El análisis comparó lo observado con los procedimientos aprobados, y las conclusiones se basaron en evidencia suficiente y apropiada.

Descripción de la empresa

La organización se dedica a la comercialización de materiales de construcción, artículos ferreteros y suministros eléctricos para proyectos residenciales, comerciales e industriales. Su posicionamiento se sostiene en variedad de inventario, servicio personalizado y relaciones

estables con proveedores. El control de existencias es eje crítico para cumplir pedidos, optimizar costos y sostener la reputación ante clientes.

Comunicación verbal de los resultados

Los resultados preliminares se expusieron en sesión de trabajo con la administración y responsables de área el 27 de octubre de 2025 a las 2:30 p.m. La reunión permitió validar información, atender consultas y acordar compromisos de mejora. Con base en esa retroalimentación, se integraron ajustes de forma y se confirmaron los puntos sustantivos antes de la emisión del informe final.

RESULTADOS

Deficiencia en la comunicación de los objetivos operativos

Se identificó que la empresa cuenta con lineamientos y objetivos definidos en sus políticas de inventario; sin embargo, estos no son comunicados con la claridad necesaria a todos los niveles operativos. La falta de difusión de los objetivos genera confusión respecto a las prioridades, retrasos en la ejecución de tareas y duplicidad de esfuerzos. Esta condición se presenta porque no existe un mecanismo formal de comunicación interna que asegure que los colaboradores comprendan las metas de control, rotación y exactitud de los inventarios.

No obstante, la carencia de seguimiento a los manuales operativos provoca una desconexión entre la administración y el personal de bodega, debilitando la trazabilidad de los procesos y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Falla en la ejecución de los manuales establecidos para el buen funcionamiento de las operaciones

Durante la revisión se constató que, si bien existen procedimientos documentados sobre la gestión de inventarios, estos no se aplican de manera uniforme. Parte del personal desconoce los pasos establecidos para el registro y control de productos, lo que ocasiona variaciones en las existencias físicas y contables. Esta situación es consecuencia de la falta de capacitación sistemática y del escaso monitoreo por parte de los encargados directos y, como resultado, algunos procesos se ejecutan de forma empírica, generando ineficiencia operativa, aumento de costos y pérdida de precisión en los registros.

Debilidad en la capacitación del personal nuevo o no basada en los procedimientos establecidos

Se determinó que las inducciones brindadas al personal recién incorporado no garantizan la comprensión integral de los procedimientos. La empresa no cuenta con un plan formal de capacitación continua, lo cual ocasiona que muchos trabajadores aprendan por experiencia y no por instrucción documentada. Esta deficiencia compromete la uniformidad del trabajo y debilita la cultura organizacional basada en control y cumplimiento.

Sin embargo, la falta de actualización y seguimiento en la formación del personal ocasiona errores repetitivos, pérdida de tiempo y menor productividad.

Desconocimiento de responsabilidades por parte del personal encargado del inventario

Se evidenció que algunos encargados desconocen con exactitud las funciones y responsabilidades asignadas en los manuales de procedimiento. Aunque existen descripciones de puestos y guías de control, estas no se revisan ni se comunican regularmente, lo que genera vacíos en la supervisión y en la rendición de cuentas.

La omisión en la revisión y comunicación de roles genera duplicidad de tareas, retrasos en los procesos y falta de control efectivo sobre las existencias. Esta situación repercute en la eficiencia operativa y en la confiabilidad de los informes de inventario.

CONCLUSIONES

Se concluye que, en general, los colaboradores involucrados en la gestión de inventarios no cuentan con una comprensión uniforme de los procedimientos establecidos por la administración. Esta situación limita el cumplimiento de los objetivos operativos y afecta la eficiencia de los procesos. Aunque existen manuales de políticas y controles, su aplicación no es constante ni supervisada adecuadamente, lo que provoca diferencias entre los registros contables y las existencias físicas.

Asimismo, se determinó que la ausencia de un plan formal de capacitación impide que el personal, especialmente el nuevo, adquiera las competencias necesarias para ejecutar correctamente las tareas relacionadas con el control de inventarios. Este factor genera

dependencia de la experiencia empírica y ocasiona errores operativos recurrentes, que a su vez incrementan los costos de operación y reducen la productividad.

Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció también una debilidad en la comunicación de los objetivos operativos entre los diferentes niveles jerárquicos. La falta de mecanismos formales para transmitir y verificar el cumplimiento de los lineamientos provoca descoordinación y dispersión de esfuerzos, dificultando la trazabilidad de los procesos.

Por otro lado, la falta de revisiones documentadas y de seguimiento al cumplimiento de los manuales administrativos refleja un sistema de control interno que requiere fortalecimiento. No existen rutinas establecidas para la evaluación de procesos, lo que impide medir la eficacia de las acciones implementadas y limita la capacidad de respuesta ante desviaciones detectadas.

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento del control interno, la comunicación institucional y la capacitación continua son aspectos prioritarios para optimizar la gestión del inventario. La adopción de las recomendaciones planteadas en este informe permitirá alcanzar mayores niveles de eficiencia, economía y confiabilidad en los procesos, contribuyendo así a la estabilidad operativa y al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia General:

Se recomienda fortalecer la comunicación institucional implementando reuniones mensuales de revisión de objetivos operativos, donde se comuniquen avances, ajustes y responsabilidades relacionadas con el control de inventarios. Estas reuniones deben formalizarse mediante actas y reportes de seguimiento. Se sugiere iniciar este plan en enero de 2026, garantizando su ejecución continua durante el año, a fin de alinear las metas estratégicas y operativas.

2. Al Departamento de Bodega y Control de Inventarios:

Deberá elaborarse un programa de capacitación trimestral orientado a reforzar el conocimiento de los manuales internos, los procedimientos de registro y las políticas de control. La persona encargada de coordinar esta formación deberá documentar cada sesión y evaluar los

resultados de aprendizaje del personal participante. El plan debe presentarse a la Gerencia General antes de marzo de 2026, y mantenerse activo como parte de la mejora continua.

3. A la Coordinación Administrativa:

Se recomienda establecer un sistema formal de revisión y actualización de procedimientos, con una periodicidad mínima semestral. Dichas revisiones deberán documentarse y ser aprobadas por la Gerencia antes de su aplicación. Además, cada modificación deberá comunicarse a todo el personal mediante circulares internas. Este proceso de control y actualización deberá comenzar en abril de 2026, permitiendo que las nuevas políticas se apliquen en el segundo semestre del año.

4. A la Gerencia General y a los Encargados de Área:

Deberán definir un cuadro de responsabilidades y roles operativos, validado por la Gerencia y difundido en todas las áreas involucradas con la gestión de inventarios. Este documento deberá revisarse anualmente, con el objetivo de asegurar que cada colaborador conozca y cumpla sus funciones conforme a los lineamientos de la empresa. El cuadro deberá estar finalizado y comunicado al personal a más tardar en junio de 2026, y su cumplimiento deberá verificarse mediante informes periódicos al área de auditoría interna.

Estas recomendaciones buscan asegurar que los procedimientos establecidos se mantengan actualizados, documentados y conocidos por todo el personal, fortaleciendo la eficiencia y el control de los inventarios en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul. Su aplicación dentro de los plazos definidos permitirá evidenciar mejoras sostenibles en el desempeño operativo y en la fiabilidad de la información contable.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la auditoría operativa realizada en el área de inventarios de la empresa *Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.*, con base en la información obtenida mediante la aplicación de entrevistas, cuestionarios, observación directa y revisión documental. Los resultados permitieron evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos que conforman la gestión de inventarios, así como determinar las oportunidades de mejora relacionadas con la estructura de control interno.

La investigación surgió a partir de la necesidad de diagnosticar las principales debilidades que afectan el manejo de inventarios y su impacto en la confiabilidad de la información contable y operativa. En función de ello, se plantearon objetivos específicos orientados a identificar las causas de las deficiencias encontradas, proponer medidas correctivas y diseñar una metodología que contribuya a la mejora continua y a la optimización de recursos.

El presente capítulo tiene como propósito consolidar los hallazgos obtenidos durante el proceso de auditoría y ofrecer una visión integral que facilite la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración. Las conclusiones que se detallan a continuación reflejan la situación actual del control de inventarios, mientras que las recomendaciones constituyen propuestas concretas para fortalecer la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

Conclusiones de la investigación

1. Con base en los resultados obtenidos durante el desarrollo de la auditoría operativa aplicada a la gestión de inventarios, se concluye que los procesos de control presentan debilidades estructurales relacionadas con la comunicación de los objetivos, la capacitación del personal y la ejecución de los procedimientos internos. Si bien existen manuales y políticas definidas, su aplicación no es uniforme ni supervisada con la rigurosidad necesaria, lo que genera inconsistencias entre los registros físicos y contables, afectando la confiabilidad de la información financiera.

2. La investigación evidenció que el personal involucrado en las labores de bodega y control de inventarios no cuenta con una formación continua que garantice el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Esta situación conlleva a que muchas tareas se desarrollen de manera empírica, dependiendo de la experiencia individual, en lugar de basarse en los lineamientos formales definidos por la administración. Esta práctica, repetitiva y poco estandarizada, limita la eficiencia operativa y aumenta los costos derivados de errores y reprocesos.
3. Asimismo, se determinó que la comunicación interna entre los distintos niveles jerárquicos es insuficiente, provocando confusión respecto a las prioridades operativas y las responsabilidades asignadas. La ausencia de canales formales de retroalimentación ha contribuido a que las observaciones y oportunidades de mejora no se documenten ni se canalicen adecuadamente, dificultando la identificación de causas y la evaluación de resultados.
4. Durante la revisión de los procesos, se constató que la empresa no cuenta con un plan sistemático de revisión ni con indicadores de desempeño que permitan medir la eficacia y economía de las operaciones de inventario. Esta falta de seguimiento limita la posibilidad de detectar desviaciones a tiempo y reduce la capacidad de respuesta ante eventuales fallas en el control. La implementación de un sistema de monitoreo periódico se vuelve esencial para fortalecer la trazabilidad y garantizar la integridad de los registros.
5. Por otra parte, se observó disposición por parte del personal para mejorar su desempeño y adaptarse a nuevas prácticas de control; sin embargo, esta actitud positiva requiere ser acompañada de liderazgo directivo, supervisión efectiva y capacitación constante. El compromiso de la gerencia con la mejora continua será determinante para consolidar una cultura organizacional orientada al control interno, la transparencia y la responsabilidad operativa.
6. Finalmente, se concluye que la aplicación de una metodología formal de auditoría operativa en el área de inventarios permitirá establecer procedimientos más eficientes y sostenibles, al tiempo que contribuirá a fortalecer la gestión administrativa y a optimizar los recursos disponibles. La puesta en marcha de las

recomendaciones formuladas en el presente estudio se traducirá en una mayor confiabilidad de la información contable, una mejor planificación de las compras y un control más efectivo de los materiales, aspectos fundamentales para la competitividad y el crecimiento de la empresa.

Recomendaciones de la investigación

Con base en los resultados obtenidos y las conclusiones formuladas en el presente estudio, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno y optimizar los procesos vinculados con la gestión de inventarios. Estas sugerencias se derivan directamente de los hallazgos identificados durante la auditoría operativa y tienen como propósito promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones. La implementación de las medidas aquí propuestas permitirá mejorar la coordinación entre las áreas administrativas y operativas, reducir riesgos y fomentar una cultura institucional de mejora continua. Cada recomendación se presenta en función de su relevancia y aplicabilidad dentro del contexto actual de la empresa, considerando los recursos disponibles y las metas estratégicas definidas por la Gerencia General.

1. A la Gerencia General

1. Se recomienda mejorar la comunicación interna entre las áreas administrativas y operativas, mediante reuniones mensuales y boletines informativos que mantengan a todos actualizados sobre los objetivos y procedimientos. Esto permitirá al personal trabajar con mayor claridad y sentido de propósito. Se sugiere iniciar su aplicación en mayo de 2026 y mantenerla de forma continua durante el año.
2. Debe promoverse una cultura de participación y mejora continua, donde cada colaborador se sienta parte del control interno. Espacios de diálogo o reconocimiento mensual pueden motivar el compromiso y fortalecer el trabajo en equipo. Se recomienda iniciar estas acciones a partir de julio de 2026.
3. Resulta conveniente diseñar indicadores sencillos que ayuden a medir la eficiencia y el cumplimiento de los procesos de inventario. Estos indicadores deben servir como guía para la toma de decisiones y el

seguimiento del desempeño. Su implementación puede planificarse para el mes de septiembre de 2026.

4. Finalmente, se aconseja mantener una evaluación constante del área de inventarios mediante una metodología formal de auditoría operativa. Esto garantizará que los controles sigan funcionando correctamente y que los recursos se usen de la mejor manera. Se sugiere aplicar una primera evaluación general en octubre de 2026.

2. Al Departamento Administrativo

1. Conviene establecer un plan de capacitación regular que incluya tanto al personal nuevo como al que ya forma parte de la empresa. Con ello se refuerza el conocimiento sobre los procesos de inventario y se promueve un manejo más uniforme. El programa podría arrancar en junio de 2026 y repetirse de manera trimestral.

3. Encargados de Área

1. Es importante programar revisiones periódicas sobre los procesos de inventario, para verificar su cumplimiento y detectar oportunidades de mejora. Estas revisiones deberían dejarse por escrito y analizarse en conjunto con la Gerencia. Se recomienda realizar la primera revisión a mediados de julio de 2026 y repetirla en octubre.

4. A la Coordinación Administrativa

1. Se sugiere actualizar los manuales y políticas internas que regulan el manejo del inventario, incorporando los ajustes identificados durante la auditoría. Esto ayudará a que los procedimientos se mantengan claros y

acordes con la operación real. La actualización podría efectuarse entre agosto y septiembre de 2026.

5. Recursos Humanos

1. Es necesario definir con claridad las funciones y responsabilidades del personal que participa en la gestión de inventarios, dejando por escrito las tareas y líneas de supervisión. Esto evitará confusiones y mejorará la coordinación entre áreas. Se propone elaborar y comunicar este documento antes de finalizar agosto de 2026.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

De acuerdo con el análisis de los datos obtenidos a lo largo de la investigación, se desarrolla una propuesta metodológica para la aplicación de auditorías operativas en la gestión de inventarios de la empresa *Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A.* Esta propuesta surge de la necesidad de fortalecer los controles internos, optimizar los procesos de almacenamiento y despacho, y garantizar el uso eficiente de los recursos. De esta manera, se busca que la empresa disponga de una guía práctica que le permita aplicar evaluaciones periódicas con enfoque en eficiencia, eficacia y economía, tal como lo establecen las Normas Internacionales de Auditoría (NIA 315 y 500).

El propósito de esta propuesta no se limita únicamente a definir un procedimiento técnico, sino que pretende fomentar una cultura de control, responsabilidad y mejora continua en los distintos niveles de la organización. Con ello se busca que las recomendaciones emitidas en el capítulo anterior puedan materializarse mediante un esquema de supervisión estructurado y sostenible en el tiempo.



“Propuesta metodológica para la aplicación de una Auditoría Operativa del Manejo de Inventario bajo el marco de las NIA 315, NIA 500 y la ISSAI 3000”

Nombre del estudiante:

Jorge Andrés Román Umaña

San José, Costa Rica, 2025

Descripción

La presente propuesta ofrece una metodología adaptada al entorno operativo de Ferretería Cielo Azul, con el objetivo de orientar la ejecución de futuras auditorías operativas enfocadas en el área de inventarios. Dicha metodología describe paso a paso las etapas del proceso, los instrumentos necesarios para la recolección de evidencia y las técnicas que permitirán evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Se espera que su aplicación contribuya a identificar oportunidades de mejora, fortalecer la trazabilidad de los movimientos de inventario y promover un manejo más transparente y eficiente de los recursos.

Asimismo, la propuesta contempla un marco de referencia que permitirá a la gerencia establecer responsabilidades claras, verificar la ejecución de las acciones correctivas y asegurar que las observaciones derivadas de las auditorías se transformen en mejoras tangibles.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una metodología de auditoría operativa aplicable al proceso de gestión de inventarios de la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A., con el fin de fomentar la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y fortalecer el control interno de la organización.

Objetivos específicos

- Establecer el proceso detallado que deberá seguirse para el desarrollo de las etapas de la auditoría operativa aplicada al inventario.
- Elaborar instrumentos de control que faciliten la recolección y documentación de evidencia durante el proceso de auditoría.
- Formular formatos y plantillas de fácil uso que permitan uniformar el registro de los hallazgos y la presentación de resultados a la gerencia.

Perspectiva teórica

A continuación, se presentan los conceptos fundamentales que servirán como guía para la comprensión y aplicación de la metodología de auditoría operativa propuesta. Estos términos se seleccionaron por su relación directa con los procesos de control y supervisión de inventarios, y constituyen la base teórica sobre la cual se sustenta la propuesta. Su comprensión permitirá al personal involucrado ejecutar las evaluaciones con claridad, criterio profesional y sentido de responsabilidad.

Actividades de control

Son las políticas, los procedimientos y los mecanismos que la administración establece para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la protección de los activos de la empresa. En el caso de Ferretería Cielo Azul, estas actividades incluyen la revisión periódica de los movimientos de inventario, la verificación física de las existencias, la autorización de salidas de materiales y la documentación de los procesos de compra y recepción. Su adecuada

aplicación permite reducir riesgos, detectar errores oportunamente y mantener la integridad de la información contable.

Alcance de la auditoría

Se refiere al grado de profundidad y extensión con que el auditor revisará los procedimientos y controles aplicados en la gestión de inventarios. En esta propuesta, el alcance abarca desde la recepción de los productos hasta su entrega al cliente final, incluyendo los procesos de registro, almacenamiento, control de mermas, y valoración de existencias. El objetivo es evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en cada etapa del ciclo de inventario.

Ambiente de control

Es el conjunto de valores, actitudes, políticas y acciones que reflejan el compromiso de la dirección con la integridad y la ética organizacional. Un ambiente de control sólido en *Cielo Azul* implica que la gerencia promueva buenas prácticas contables, fomente la comunicación transparente y supervise el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Este ambiente constituye la base para un sistema de control interno confiable y funcional.

Auditor

Es el profesional responsable de ejecutar la auditoría operativa, utilizando su juicio y criterio técnico para examinar los procesos internos, identificar debilidades y formular recomendaciones. En esta metodología, el auditor no solo actúa como evaluador, sino también como asesor que orienta a la administración hacia la mejora continua y la optimización de los recursos.

Auditoría

Consiste en la aplicación de procedimientos sistemáticos para obtener y evaluar evidencia objetiva, con el fin de determinar si las actividades de la empresa se desarrollan conforme a las políticas internas, normas legales y principios contables aplicables. En el contexto de *Cielo Azul*, la auditoría operativa busca verificar que los procesos de inventario se ejecuten con precisión, transparencia y coherencia con los objetivos corporativos.

Auditoría operativa

Es el tipo de auditoría que se enfoca en evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de una organización. En el caso de Ferretería Cielo Azul, la auditoría operativa se dirige a examinar cómo se gestionan los inventarios, cómo se utilizan los recursos materiales y humanos, y qué tan efectivo es el control interno para evitar pérdidas, errores o acumulación de productos obsoletos. Su propósito es proponer mejoras que fortalezcan la productividad y reduzcan costos.

Control interno

El control interno constituye el conjunto de acciones, políticas y procedimientos implementados por la administración para salvaguardar los recursos de la empresa, garantizar la confiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia operativa. En Ferretería Cielo Azul, el control interno relacionado con el inventario abarca la autorización de compras, el registro adecuado de entradas y salidas, la custodia de materiales, y la conciliación periódica entre los registros contables y las existencias físicas. Un sistema de control interno sólido permite prevenir irregularidades, asegurar la trazabilidad de las operaciones y dar cumplimiento a las metas organizacionales.

Criterio de auditoría

El criterio de auditoría representa los estándares o parámetros contra los cuales se evalúan las operaciones de la empresa. En el contexto de esta propuesta, los criterios se fundamentan en las Normas Internacionales de Auditoría (especialmente las NIA 315 y 500), así como en las políticas internas de Cielo Azul. Dichos criterios establecen qué se considera eficiente, eficaz y económico, y sirven de guía para que el auditor determine si los procesos de inventario cumplen con los objetivos institucionales y las buenas prácticas operativas.

Economía

La economía, como principio de la auditoría operativa, se refiere al uso racional de los recursos financieros, humanos y materiales disponibles para alcanzar los objetivos de la empresa con el menor costo posible, sin sacrificar la calidad. En el manejo de inventarios de Cielo Azul, este concepto implica planificar las compras evitando excesos, minimizar costos de almacenamiento, y optimizar la rotación de productos para reducir pérdidas por obsolescencia

o deterioro. La economía, aplicada de manera efectiva, permite que la empresa mantenga su competitividad y sostenibilidad.

Eficacia

La eficacia se entiende como la capacidad de una organización para alcanzar los resultados propuestos dentro del plazo y con los recursos previstos. En el área de inventarios, ser eficaz significa contar con los productos correctos, en el momento y lugar adecuados, para satisfacer las necesidades del cliente sin interrupciones en la operación. En Ferretería Cielo Azul, la eficacia del control interno se refleja en la disponibilidad constante de materiales esenciales y en la reducción de fallos logísticos que afecten las ventas o los proyectos de construcción.

Eficiencia

La eficiencia se logra cuando los recursos se utilizan de la mejor manera posible para obtener el máximo rendimiento operativo. En el caso de Cielo Azul, ser eficiente implica aplicar procedimientos de registro y control que eviten reprocesos, reducir los tiempos de recepción y despacho, y mejorar la coordinación entre las áreas de compras, bodega y contabilidad. Una gestión de inventarios eficiente se traduce en menor desperdicio, mejor flujo de efectivo y un desempeño general más competitivo.

Emisión del informe final

La emisión del informe final representa la culminación del proceso de auditoría operativa. En esta etapa, el auditor presenta los resultados obtenidos, los hallazgos identificados y las recomendaciones derivadas del análisis realizado. En el caso de Ferretería Cielo Azul, el informe debe exponer de forma clara y objetiva los aspectos que requieren fortalecimiento dentro del control de inventarios, así como las oportunidades de mejora en la administración de recursos. Este documento se convierte en una herramienta de apoyo para la gerencia, ya que permite tomar decisiones fundamentadas que conduzcan a un manejo más eficiente y transparente de las operaciones.

Etapa de examen

La etapa de examen es el momento en que el auditor ejecuta los procedimientos de revisión y evaluación de los procesos internos. Durante esta fase, se recopilan evidencias a través

de entrevistas, observación directa, análisis documental y pruebas de cumplimiento. En Cielo Azul, esta etapa permite verificar la correspondencia entre los registros contables y las existencias físicas, así como evaluar la aplicación real de los controles establecidos. El examen debe realizarse con escepticismo profesional, objetividad y enfoque crítico, asegurando que las conclusiones se basen en hechos verificables.

Fase de planeación

La fase de planeación constituye la base sobre la cual se estructura toda auditoría operativa. En esta etapa, el auditor define los objetivos, el alcance, la metodología y los recursos necesarios para desarrollar el proceso. En el contexto de Ferretería Cielo Azul, la planeación implica identificar las áreas críticas del inventario, los riesgos inherentes y los puntos de control clave. Una adecuada planeación permite anticipar posibles dificultades, optimizar los tiempos de trabajo y garantizar que la auditoría se ejecute de manera ordenada y sistemática, alineada con los objetivos institucionales.

Rol del auditor

El auditor en una auditoría operativa asume un papel más integral que en una auditoría financiera, ya que no solo evalúa el cumplimiento de normas, sino también la eficiencia de los procesos. En Cielo Azul, el auditor debe desempeñarse como un analista técnico, observador imparcial y asesor de mejora continua. Su rol incluye identificar las causas de las debilidades operativas, proponer soluciones viables y acompañar a la gerencia en la implementación de los cambios. Este enfoque constructivo convierte la auditoría en un instrumento estratégico de fortalecimiento organizacional, más allá de un mero ejercicio de revisión.

Seguimiento de controles

El seguimiento de controles consiste en la evaluación continua del funcionamiento del sistema de control interno para garantizar que las políticas y procedimientos establecidos se mantengan vigentes y efectivos a lo largo del tiempo. En Ferretería Cielo Azul, esta práctica resulta esencial para detectar desviaciones en los registros de inventario, errores en el control físico o incumplimientos en los flujos de aprobación. El seguimiento puede realizarse mediante revisiones periódicas, auditorías internas o mecanismos automáticos de monitoreo. Un control supervisado de forma constante fortalece la transparencia operativa y permite aplicar medidas correctivas de manera oportuna, evitando la repetición de fallas.

Sistemas de información

Los sistemas de información constituyen la base tecnológica que respalda los procesos de control y gestión dentro de la empresa. En el caso de Cielo Azul, un sistema contable y de inventario eficiente debe permitir el registro oportuno de las transacciones, la generación de reportes confiables y la trazabilidad de cada movimiento de mercancía. Un sistema bien diseñado integra las áreas de compras, ventas, contabilidad y bodega, evitando duplicidad de tareas y garantizando que la información fluya de manera precisa y segura. Además, su correcta implementación contribuye a la toma de decisiones basada en datos reales, reduciendo riesgos y mejorando la productividad operativa.

Valoración de riesgo

La valoración de riesgo es un componente esencial en la auditoría operativa, ya que permite identificar, medir y priorizar los factores que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En Ferretería Cielo Azul, esta valoración se centra en los riesgos relacionados con la pérdida de inventario, errores en el registro, deterioro de materiales, fraude interno o fallos en el control físico. El auditor debe analizar la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo, para luego diseñar medidas preventivas y correctivas adecuadas. Una adecuada gestión del riesgo no solo fortalece el control interno, sino que también promueve una cultura organizacional orientada a la prevención y mejora continua.

Propuesta

Metodología de la auditoría operacional

La metodología de la auditoría operativa aplicada al manejo de inventarios en Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul, S.A. inicia con la definición clara de los objetivos de la auditoría, los cuales deben orientarse a determinar si la gestión del inventario se desarrolla conforme a los principios de economía, eficiencia y eficacia. Estos tres pilares se convierten en el eje sobre el que se evalúa el desempeño del área de inventarios, considerando tanto la utilización de los recursos disponibles como el cumplimiento de las metas operativas establecidas por la administración.

En este contexto, la auditoría debe formular recomendaciones prácticas que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de control, almacenamiento, registro y despacho de

materiales. Dichas recomendaciones deben buscar reducir los costos derivados de errores o reprocesos, aumentar la efectividad en la rotación de inventarios y establecer políticas internas que mitiguen riesgos operativos, financieros o logísticos. La auditoría, más que un mecanismo de fiscalización, se plantea como una herramienta estratégica que impulsa la optimización y el crecimiento sostenido de la empresa.

Asimismo, la metodología propuesta adquiere valor en la medida en que la auditoría se conciba como un proceso continuo, capaz de generar cambios positivos en la estructura organizacional. Su ejecución debe fomentar la cultura del control interno, fortalecer la rendición de cuentas y servir como instrumento de prevención ante posibles desviaciones o pérdidas. En *Cielo Azul*, este enfoque implica que los resultados de cada auditoría sean utilizados para mejorar la toma de decisiones en las áreas de compras, bodega y contabilidad, asegurando que los recursos sean utilizados con racionalidad y transparencia.

El desarrollo metodológico de la auditoría inicia con un diagnóstico integral de las operaciones relacionadas con el inventario. En esta fase, el auditor recopila información mediante entrevistas, revisión documental y observación directa, con el fin de identificar debilidades o ineficiencias en los procedimientos. Posteriormente, se emiten recomendaciones concretas y se proponen rediseños de procesos que permitan optimizar los tiempos, el uso de materiales y la coordinación entre departamentos. Este diagnóstico constituye la base sobre la cual se construyen las etapas siguientes de planificación, ejecución e informe final.

Por último, se recomienda que la auditoría operativa del inventario se realice de forma periódica, con una frecuencia definida por la administración según el nivel de riesgo o complejidad de las operaciones. La continuidad en la aplicación de la metodología permitirá a la empresa mantener un monitoreo constante sobre la gestión de sus recursos, asegurar la trazabilidad de las transacciones y promover una mejora continua en los resultados operativos. De esta forma, Ferretería Cielo Azul fortalecerá su sistema de control interno y consolidará un modelo de gestión basado en la eficiencia, la eficacia y la economía de sus procesos.

Perfil de la empresa o proyecto

Cabe aclarar que antes de entrar en la etapa de planificación de la auditoría, el responsable de la misma debe confeccionar previamente el perfil de la empresa, documento que

permite identificar los elementos esenciales del estudio y orientar adecuadamente el desarrollo del trabajo. Dicho perfil debe incluir los siguientes aspectos:

1. **Nombre del proyecto:**

Se debe definir un título que refleje de forma precisa el propósito de la auditoría o estudio a desarrollar, con un lenguaje claro y profesional.

2. **Procedimiento que se va a ejecutar:**

Indica la acción o proceso principal que se realizará dentro de la auditoría, describiendo brevemente su naturaleza o alcance.

3. **Tema que se analizará:**

Se refiere al asunto central de la auditoría o investigación, el cual debe estar alineado con los objetivos institucionales y con la problemática detectada.

4. **Nombre claro y puntual del proyecto:**

Debe especificarse con precisión la denominación del estudio, utilizando un lenguaje formal.

✓ *Ejemplo:* “Auditoría operativa en el área administrativa de la empresa xxx, durante el período xxx”.

5. **Empresa auditada:**

Se debe indicar el nombre completo de la entidad o institución objeto de estudio, junto con una breve referencia de su actividad principal.

6. **Proceso, servicio o tema que se auditará:**

En este apartado se debe detallar el área específica o proceso dentro de la empresa que será objeto de evaluación o revisión.

7. **Tipo de proceso:**

Puede clasificarse en *sustantivo* o *de apoyo*, dependiendo de si está directamente vinculado con la misión de la empresa o si complementa funciones administrativas y operativas.

- *Sustantivo:* relacionado con la razón de ser de la organización.

- *Apoyo*: vinculado con áreas auxiliares como recursos humanos, contabilidad o tesorería.

8. Usuarios finales de los procesos o servicios auditados:

Se identificarán las personas, los departamentos o las unidades que se benefician directamente de los resultados de los procesos revisados.

9. Partes relacionadas internas y externas:

Incluyen las áreas, funcionarios o entidades externas que tienen participación o influencia sobre los procesos auditados.

10. Vínculo entre los objetivos estratégicos de la empresa y los de la auditoría:

Se debe explicar cómo la auditoría contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales o estratégicos definidos por la organización.

11. Justificación de la auditoría:

Expone las razones por las cuales se realiza la auditoría, considerando su relevancia, necesidad y beneficios esperados para la empresa.

12. Efectos o resultados que se esperan de la auditoría:

Debe detallarse el impacto previsto en términos de mejora, eficiencia o fortalecimiento del control interno y de los procesos.

13. Objetivo general de la auditoría:

Debe formularse de manera clara, viable y coherente con el alcance del trabajo, reflejando el propósito principal que se pretende lograr.

14. Objetivos específicos:

Se derivan del objetivo general y deben guardar una secuencia lógica que permita alcanzar los resultados esperados del proceso de auditoría.

15. Alcance de la auditoría:

Define los límites del estudio, indicando las áreas, procesos y período de tiempo que abarcará la revisión.

16. Equipo responsable de la auditoría:

Identifica los miembros del equipo auditor, sus roles, responsabilidades y la distribución de horas asignadas a cada participante.

17. Estimación de los recursos requeridos:

Incluye los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros necesarios para la ejecución eficiente de la auditoría.

18. Fecha de inicio y finalización de la auditoría:

Determina el cronograma tentativo del proceso, indicando las fechas estimadas de inicio, ejecución y cierre del trabajo.

19. Programación de actividades:

Presenta la secuencia ordenada de las tareas que se desarrollarán, su duración, responsables asignados y recursos necesarios para su cumplimiento.

EJEMPLO DE PROGRAMACIÓN						
No	Etapa/Actividad	Responsable	Meses			Observaciones
			Julio	Agosto	Septiembre	
1	Planificación					35% de avance
2	Examen					75% de avance
3	Comunicación resultados					
4	Envío de borrador del informe					90% de avance
5	Remisión de informe final					100% de avance

Programa de Planificación

La etapa de planificación constituye una de las fases más relevantes dentro del proceso de auditoría operativa, pues en ella se obtiene una comprensión integral de la empresa, de sus procesos y del entorno que influye en su funcionamiento. Su propósito principal es reunir la información necesaria para definir los objetivos, el alcance y la metodología que guiarán la auditoría, permitiendo así que el trabajo posterior sea más efectivo, ordenado y enfocado. Durante esta etapa, el auditor busca conocer los factores clave de la organización, tales como la estructura, los procesos internos, los sistemas de control y las condiciones externas que inciden en su desempeño.

El proceso de planificación parte de la elaboración del perfil del proyecto, documento que permite identificar con claridad el área de estudio, los procedimientos por revisar y los posibles riesgos por considerar. Es importante que el tiempo invertido en esta fase sea razonable, evitando demoras innecesarias. Las actividades desarrolladas en la planificación tienen un carácter exploratorio: su fin es comprender la realidad operativa de la empresa, no comprobar hechos ni emitir juicios. Las comprobaciones y hallazgos se validarán posteriormente durante la etapa de examen, cuando se apliquen pruebas específicas y técnicas de verificación.

Dentro de esta fase, el auditor realiza visitas preliminares al área o proceso por evaluar, revisa la documentación disponible, analiza manuales, políticas y normativas internas, y sostiene entrevistas con personal clave de la organización. Este contacto inicial permite entender las operaciones, los flujos de trabajo y las posibles debilidades del sistema de control. También se consideran factores externos como la naturaleza de la industria, la competencia, la estacionalidad de la actividad, el entorno económico, los avances tecnológicos, y cualquier otro elemento que influya en el desempeño de la entidad. Todo ello contribuye a definir el enfoque que tendrá la auditoría.

En esta etapa, el auditor debe diseñar el programa de trabajo, el cual debe incluir **los objetivos generales y específicos**, el **alcance**, los **procedimientos** por ejecutar, las **fuentes de información**, los **recursos** necesarios y el **tiempo estimado** para su desarrollo. Es esencial que dicho programa se mantenga flexible, ya que durante la auditoría pueden surgir nuevas situaciones o áreas de interés que requieran ajustes en la planificación inicial. Esta flexibilidad permite responder de manera oportuna a los cambios y garantizar la efectividad del proceso.

El análisis del control interno forma parte esencial de la planificación, ya que permite conocer cómo la empresa resguarda sus recursos, asigna responsabilidades y garantiza la confiabilidad de la información. Un sistema de control interno bien estructurado facilita la gestión eficiente y la rendición de cuentas, pero su efectividad depende del compromiso de quienes lo aplican. Factores como la falta de capacitación, la desmotivación del personal o la ejecución incorrecta de los procedimientos pueden debilitar su funcionamiento. Por ello, el auditor debe evaluar los controles existentes y determinar si brindan una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos, sin caer en controles excesivos que resulten más costosos que los beneficios que aportan.

Formato Programa de planificación

Nombre de la Empresa Auditada:

Área de Auditoría

Tipo de Auditoría

Actividad; Planificación

EQUIPO DE TRABAJO		
Nombre	Puesto	Iniciales

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	
Objetivo general	

Objetivos específicos	
Objetivo de la fase de auditoría	

ALCANCE	
Asuntos objeto de estudio	
Período	

NORMATIVA APLICABLE PARA LA AUDITORÍA	
Nombre de la norma	Abreviatura

CRITERIOS DE AUDITORÍA APLICABLES	
Nombre	Detalle

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA POR APLICAR-PLANIFICACIÓN					
No.	Procedimientos	Responsable	Período estimado		Ref. Trabajo
			Fecha inicio	Fecha finalizar.	
01.	Procedimiento: Propósito: Acción:	Iniciales de la persona que ejecuta la auditoría	Cuando iniciará a ejecutarse el procedimiento	Fecha en que se terminó de ejecutar el procedimiento	Debe de haber una evidencia de la documentación en la que se basaron para ejecutar el procedimiento
02. .					

Fuentes de información	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de Información de xxxx ● Auditoría Interna de xxxx. ● Sitios Oficiales de Internet ● Personal de la empresa y de la industria ● Colegios profesionales ● Expertos

Recursos	Humanos	
Requeridos	Tecnológicos	1 computadora y conectividad segura
	Físicos	Oficina equipada
	Financieros	---

	Otros	No aplica
--	-------	-----------

Hecho por		Fecha	
Revisado por		Fecha	

Formato de cédula de trabajo – Etapa de Planificación

Cédula Resumen

Empresa auditada	
Nombre de auditoría	
Objetivo general de la auditoría	
Actividad	Planificación

I. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

<Indicación del número y descripción de los procedimientos del programa de trabajo que se están considerando para elaborar la presente cédula resumen>

II- RESULTADOS

III- CONCLUSIONES

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

V. ELABORACIÓN

Hecho por	<Nombre de quien elaboró la cédula>	Fecha	Fecha
Revisado por	<Nombre de quien revisó la cédula>	Fecha	Fecha

Métodos para la elección de posibles áreas de examen

Durante la planificación de una auditoría operativa, el auditor debe identificar las áreas que presenten mayor relevancia o riesgo dentro del proceso bajo análisis. Para ello, es fundamental comprender el funcionamiento del sistema de control interno y valorar su efectividad en función de sus componentes básicos: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control y sistemas de información. Esta comprensión inicial no busca comprobar hechos, sino reconocer factores críticos que orienten la selección de los temas a examinar posteriormente.

Ambiente de control: comprende los valores éticos, la competencia del personal, la estructura organizacional, la comunicación interna, las políticas administrativas y la cultura de cumplimiento que caracteriza a la empresa.

Valoración de riesgo: implica identificar los posibles eventos que podrían afectar el logro de los objetivos, evaluando su probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendrían en las operaciones. Incluye el análisis de indicadores de desempeño, la claridad de los objetivos institucionales y la forma en que se comunican a los colaboradores.

Actividades de control: abarca las políticas, prácticas y procedimientos implementados para prevenir y detectar errores o irregularidades. Entre ellas destacan la segregación de

funciones, la autorización y registro de operaciones, la documentación formal de los procesos y la revisión periódica de resultados.

Sistemas de información: se refiere a la calidad, confiabilidad y disponibilidad de los datos utilizados en la toma de decisiones. Incluye tanto los sistemas tecnológicos como los canales de comunicación que permiten el flujo oportuno de la información.

Con base en este análisis, el auditor procede a evaluar los riesgos inherentes y de control, y selecciona las áreas prioritarias que requieren revisión detallada. Los criterios para definir las áreas de examen deben basarse en la normativa aplicable, los procedimientos vigentes y las evidencias obtenidas durante la fase de planificación. Esta selección estratégica asegura que los esfuerzos de auditoría se concentren en las actividades más relevantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Etapa de examen

Una vez completada la planificación, la auditoría pasa a la etapa de examen, cuyo propósito es obtener evidencia suficiente, competente y pertinente que permita fundamentar los hallazgos y emitir conclusiones objetivas. Mientras la planificación se centra en conocer la organización, la fase de examen busca comprobar los hechos mediante la aplicación de pruebas, observaciones y técnicas analíticas.

Durante esta fase, el auditor desarrolla un programa de procedimientos que detalla las pruebas a ejecutar, los papeles de trabajo que deben elaborarse, y la forma en que se documentará cada observación. El examen debe ser flexible, de manera que pueda ajustarse al comportamiento de las operaciones, ampliando o reduciendo el alcance según se considere necesario.

Entre las pruebas más utilizadas en esta etapa se encuentran:

- Pruebas de control: se aplican para verificar el diseño, la aplicación y la frecuencia de los controles establecidos, evaluando si son adecuados y operan efectivamente.

- Pruebas analíticas: consisten en comparar tendencias, ratios o indicadores de desempeño, ya sea con períodos anteriores o con entidades del mismo sector, para identificar variaciones significativas.
- Pruebas sustantivas: buscan corroborar directamente la existencia, integridad y validez de la información, mediante revisión de documentos, confirmaciones externas o recuentos físicos.

El auditor debe preparar y conservar papeles de trabajo organizados, que respalden cada procedimiento ejecutado y sirvan de evidencia de la labor realizada. Al finalizar el examen, se elabora una hoja resumen de hallazgos, en la que se sintetizan los resultados más relevantes y se inician los borradores del informe final. Este documento servirá como base para la etapa de comunicación de resultados y la formulación de recomendaciones.

Formato Programa - Etapa de examen

Nombre de la Empresa Auditada:

Área de Auditoría

Tipo de Auditoría

Actividad; Examen

EQUIPO DE TRABAJO		
Nombre	Puesto	Iniciales

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	
Objetivo general	
Objetivos específicos	
Objetivo de la fase de auditoría	

ALCANCE	
Asuntos objeto de estudio	
Período	

NORMATIVA APLICABLE PARA LA AUDITORÍA	
Nombre de la norma	Abreviatura

CRITERIOS DE AUDITORÍA APLICABLES

Nombre	Detalle

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA POR APLICAR- ETAPA DE EXAMEN

No.	Procedimientos	Responsable	Período estimado		Ref. Trabajo
			Fecha inicio	Fecha finalizar	
01	Procedimiento: Propósito: Acción:	Iniciales de la persona que ejecuta la auditoría	Cuando iniciará para ejecutarse el procedimiento	Fecha en que se terminó de ejecutar el procedimiento	Debe haber una evidencia de la documentación en la que se basaron para ejecutar el procedimiento

Fuentes de información

- Sistemas de Información de xxxx
- Auditoría Interna de xxxx
- Sitios oficiales de Internet
- Personal de la empresa y de la industria

	<ul style="list-style-type: none"> ● Colegios profesionales ● Expertos
--	--

Recursos requeridos	Humanos	1 auditor
	Tecnológicos	1 computadora y conectividad segura
	Físicos	Oficina equipada
	Financieros	---
	Otros	No aplica

Hecho por		Fecha	
Revisado por		Fecha	

Formato cédula de papel de trabajo – Etapa de examen

Empresa auditada	
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa
Objetivo general de la auditoría	
Actividad	Etapa de Examen

I. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

<Indicación del número y descripción de los procedimientos del programa de trabajo que se están considerando para elaborar la presente cédula resumen>

II- RESULTADOS

<Consiste en exponer de manera clara y resumida la secuencia de las pruebas realizadas, sus objetivos, los elementos que permitan comprender la lógica de su elaboración, los datos utilizados y su fuente, el tipo de muestreo aplicado, los resultados de dichas pruebas y la evidencia de auditoría recopilada>

III- CONCLUSIONES

<Consiste en emitir una opinión técnica profesional de la situación encontrada, satisfactoria o no, en cuanto al cumplimiento de los criterios de evaluación aplicables y los objetivos de las pruebas de auditoría>

IV- POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

<Se refiere a la identificación de factores de riesgo inherente o de control, que puedan servir como insumo para la valoración y selección de las áreas que serán objeto de examen. Dichos datos servirán como respaldo para los factores de riesgo que se señalen.>

V. ELABORACIÓN

Hecho por		Fecha	Fecha
Revisado por		Fecha	Fecha

Hallazgos

Los hallazgos constituyen uno de los principales productos del trabajo de auditoría, ya que representan las deficiencias, desviaciones o situaciones relevantes identificadas durante la etapa de examen. Cada hallazgo debe sustentarse en evidencia suficiente, competente y pertinente que respalde las conclusiones del auditor. Su análisis permite determinar las causas y efectos de las debilidades detectadas, así como evaluar su impacto en la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

El propósito de los hallazgos no es únicamente señalar las áreas de mejora, sino proporcionar información objetiva que facilite la toma de decisiones por parte de la administración. Por esta razón, cada hallazgo debe estar acompañado de una recomendación concreta, factible y orientada a la corrección de las causas que originaron la situación observada.

La estructura de un hallazgo, por lo general, incluye cuatro elementos fundamentales: condición, criterio, causa y efecto.

- La condición describe el hecho o situación observada durante la auditoría.
- El criterio establece la norma, política o procedimiento que se incumplió o no se aplicó adecuadamente.
- La causa identifica el motivo que dio origen al problema, ya sea por falta de control, desconocimiento, omisión o deficiencia en la supervisión.
- El efecto refleja las consecuencias derivadas de la situación, tales como ineficiencia, pérdida de recursos, errores en los registros o incumplimiento de objetivos.

El análisis integral de estos elementos permite al auditor formular conclusiones sustentadas y elaborar recomendaciones precisas que promuevan la mejora continua. Los hallazgos se documentan en hojas de trabajo específicas y se integran posteriormente en el informe final, junto con las observaciones y propuestas de solución que se consideren pertinentes.

Formato Hoja Resumen De Hallazgos

Empresa auditada	
Nombre de auditoría	
Tipo de Auditoría	

1. ESTRUCTURA DE HALLAZGOS

Títulos de los hallazgos por áreas temáticas	Criterios de Valoración			Prioridad (1 al 5)
	Relevancia	Acorde con objetivos	Sustento Evidencia	

Hallazgos para incorporar en el informe (Nombre del informe)				
Nombre Área				
1.	Título hallazgo			2
2.	Título hallazgo			3
3.	Título hallazgo			1
Hallazgos para incorporar en el informe < >				
	Etc.			

2. RESUMEN DE LOS HALLAZGOS

Hallazgos para incorporar en el informe <nombre del informe >	
Nombre del área temática X	
Título del hallazgo X.1	
<u>Condición:</u>	
2.1	

2.2	
2.3	
<u>Criterio:</u>	
2.4	
2.5	
2.6	
<u>Causa:</u>	
2.7	
2.8	
<u>Efecto:</u>	
2.9	
2.1	
<u>Comentarios de la Administración</u>	
2.1	
2.1	
<u>Recomendaciones</u>	
2.1	
2.1	

3. CONCLUSIONES

3.1.

3.2.

3.3.

ELABORACIÓN			
Hecho por		Fecha	Fecha
Revisado por		Fecha	Fecha

Formato de Comunicación preliminar de resultados

Etapas Comunicación Preliminar de Resultados

[Fecha de emisión]

Sr. Encargado del área auditada

Presente.

Estimado señor:

Asunto: Convocatoria a presentación de resultados de la auditoría operativa.

Con el propósito de presentar los resultados de la auditoría operativa realizada sobre el área objeto de estudio, y conforme con la coordinación establecida durante el desarrollo del proceso, me permito convocarle a la exposición verbal de resultados, la cual se efectuará el día [fecha de reunión] a las [hora], en las instalaciones donde se ejecutó la auditoría o en el sitio acordado previamente.

Durante la sesión se expondrán los hallazgos relevantes, las conclusiones generales y las recomendaciones preliminares derivadas de la revisión efectuada. La presentación se desarrollará mediante un resumen técnico del proceso de auditoría, las pruebas aplicadas y la evidencia que sustenta las observaciones obtenidas. La reunión tendrá una duración aproximada de una hora y treinta minutos.

Debido a la importancia de los temas por tratar, se solicita la asistencia de su persona o, en su defecto, de los representantes designados del área auditada, así como de los funcionarios responsables de los procesos administrativos o técnicos involucrados en el objeto de la auditoría.

Nombre	Puesto
1	Planificación
2	Examen

Agradezco de antemano la atención prestada y la disposición para revisar conjuntamente los resultados, con el fin de fortalecer la gestión operativa y el control interno de la organización.

Referencias bibliográficas

Abarca Corella, M. (2023). *Propuesta de estrategias de mejora en el sistema de control interno de la empresa Grupo Cacique Los Lirios S.A., durante el año 2023*. Universidad San Marcos (USAM).
<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2560/TFG%20LIC%20CONT%200006%202024.pdf>

Aguilar Pineda, A. (2019). *Aplicación de la auditoría operativa en la gestión del inventario de la empresa Líder Pharma S.A.* Universidad Peruana de las Américas.
<https://es.scribd.com/document/674526260/AUDITORIA-OPERATIVA-EN-LA-GESTION-DE-INVENTARIOS>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2002). Ley General de Control Interno N.º 8292. *La Gaceta* N.º 169.
https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49548

- Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (CCPA). (2021). *Boletín técnico: Auditoría forense y su aplicación en la detección del fraude*. <https://www.ccpa.or.cr/wp-content/uploads/2021/11/Boletin-Auditoria-Forense.pdf>
- Contraloría General de la República de Costa Rica (CGR). (2011). *Normas de control interno para el sector público*. San José: Contraloría General de la República. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/normatividad/ncisp.pdf>
- COSO. (2013). *Marco integrado de control interno*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>
- Federación Internacional de Contadores (IFAC). (2022). *Manual de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) – Parte I*. IFAC. <https://icpard.org/wp-content/uploads/2022/01/Manual-de-Autoria-NIAS-IFAC-Edicion-2013-Parte-I.pdf>
- INTOSAI. (2016). *ISSAI 3000: directrices para auditorías de desempeño*. INTOSAI. <https://www.issai.org/pronouncements/issai-3000-performance-audit-standard/>
- INTOSAI. (2019). *ISSAI 100: Principios fundamentales de auditoría del sector público*. INTOSAI. https://www.intosai.org/fileadmin/downloads/documents/open_access/ISSAI_100_ES.pdf
- Méndez Carranza, L. (2018). *Análisis del impacto del inventario obsoleto en la gestión financiera de una empresa comercializadora en ciudad de México*. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). <https://repositorio.unam.mx>
- Ministerio de Hacienda de Costa Rica. (2023). *MH-AI-INF-CI-0010-2023: Proceso de planificación de la recaudación*. Ministerio de Hacienda. <https://www.hacienda.go.cr/docs/MH-AI-INF-CI-0010023InformePlanificacionRecaudacion.pdf>

Ramírez López, D. (2021). *Evaluación del sistema de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Global Trade S.A. en Santiago de Chile*. Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl>

Rodríguez Castellanos, M. (2023). *Implementación de indicadores de gestión para mejorar el control de inventarios en una empresa mayorista de insumos industriales en Medellín*. Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co>

Santos Herrera, E. (2022). *Aplicación de técnicas ABC y JIT para mejorar la gestión de inventarios en una empresa distribuidora de materiales eléctricos en Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec>

Apéndices

Apéndice #1. Guía de entrevista aplicada a personal clave en procesos de inventario

Universidad Internacional de las Américas

Vicerrectoría Académica

Escuela de Ciencias Económicas

Contaduría Pública

Guía de entrevista aplicada a personal administrativo y operativo de la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul

El presente instrumento ha sido elaborado con fines exclusivamente académicos, como parte del desarrollo del trabajo final de graduación para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Internacional de las Américas. Su propósito es obtener información cualitativa que permita evaluar la gestión, el control y los procedimientos asociados al manejo de inventarios dentro de la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul.

La guía está dirigida a los colaboradores que participan directamente en los procesos operativos y administrativos vinculados al control de inventarios, incluyendo las áreas de bodega, facturación, logística y contabilidad.

Agradecimiento:

Agradecemos cordialmente a cada una de las personas entrevistadas por su tiempo, colaboración y disposición para contribuir con este estudio. Su experiencia y conocimiento son fundamentales para fortalecer los procesos internos y aportar al desarrollo académico y profesional del presente trabajo.

Preguntas de la entrevista

1. ¿Qué tipo de controles existen actualmente en el área de inventario para la recepción y salida de productos?
2. ¿Con qué frecuencia se realiza el conteo físico de inventario? ¿Quiénes participan en ese proceso?
3. ¿Qué tipo de registros se utilizan para controlar el inventario (manuales o digitales)? ¿Considera que son suficientes?
4. ¿Existen procedimientos documentados (manuales o instructivos) sobre el manejo de inventario? ¿Son utilizados por el personal?
5. ¿Qué tan efectiva considera la comunicación entre bodega, compras y facturación en relación con el control de inventarios?
6. ¿Se han presentado diferencias significativas entre el inventario físico y el registrado? ¿Qué acciones se toman al respecto?
7. ¿Cuáles considera que son los principales riesgos u omisiones que afectan el adecuado control del inventario?
8. ¿Qué mejoras considera necesarias para optimizar los procedimientos actuales de control de inventario?
9. ¿Existe alguna capacitación formal o periódica para el personal que gestiona el inventario?
10. ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre el proceso actual de control de inventarios?

Apéndice #2. Matriz de hallazgos del análisis documental aplicado a procesos de inventario

Universidad Internacional de las Américas

Vicerrectoría Académica

Escuela de Ciencias Económicas

Contaduría Pública

Matriz de hallazgos derivados del análisis documental en la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul

El presente anexo constituye un instrumento técnico de evaluación, cuyo propósito es documentar de forma sistemática las principales observaciones obtenidas a partir del análisis de documentos oficiales, registros operativos, formatos internos y evidencia administrativa relacionada con el proceso de manejo de inventarios dentro de la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul.

El análisis se enfocó en aquellos elementos que inciden directamente sobre el sistema de control interno, incluyendo: manuales de procedimientos, formatos de registro de movimientos, políticas internas, reportes físicos de conciliación de inventario, lineamientos normativos y herramientas tecnológicas empleadas en las distintas etapas del ciclo de inventarios.

La matriz que se presenta a continuación sintetiza los hallazgos más relevantes, clasificados por área evaluada, e incluye la evidencia documental que sustenta cada observación, así como una propuesta de mejora técnica asociada a cada punto. Este ejercicio analítico busca identificar de manera objetiva las deficiencias, los vacíos o las buenas prácticas que impactan en la gestión del inventario, con el fin de aportar insumos válidos para la toma de decisiones gerenciales y fortalecer el control interno institucional.

Área evaluada	Hallazgo identificado	Evidencia documental	Recomendación propuesta
Manuales de procedimientos	Ausencia de un documento formal que regule las actividades del control de inventario.	No se localizó manual vigente ni referencias internas.	Redactar un manual de procedimientos actualizado, validado por todas las áreas implicadas.
Registro de entradas y salidas	Los ingresos realizados no se cotejan con las facturas de proveedores elaboradas por el departamento de compras, algunos incompletos o no firmados.	Formularios manuales sin trazabilidad uniforme.	Estandarizar el formato de ingreso y egreso con campos obligatorios, fecha y firma. Y con respaldo de las facturas.
Conciliaciones físicas	No se identifican registros consistentes de conteos físicos regulares.	Inexistencia de reportes de conciliación firmados.	Establecer conteos mensuales y documentación obligatoria firmada por responsables.
Tecnología de control	Se utiliza sistema muy básico de para la facturación, entradas y salidas, para gestión de inventario.	Todos los controles son realizados en Excel o papel.	Evaluar la viabilidad de implementar un software básico de inventarios según recursos.
Coordinación entre áreas	Se evidencian duplicidades entre compras, bodega y contabilidad en registros paralelos.	Diferencias en listados de productos y fechas entre áreas.	Unificar el proceso mediante validación cruzada y establecimiento de responsables únicos.

Normativa institucional	No se encontraron lineamientos internos emitidos por la gerencia para control de inventario.	Ausencia de circulares, políticas o resoluciones internas.	Elaborar lineamientos internos firmados por la gerencia que respalden las prácticas deseadas.
-------------------------	--	--	---

Agradecimiento

Agradecemos a todo el personal administrativo y operativo de la empresa por su disposición y colaboración al facilitar el acceso a la documentación interna, permitiendo así un análisis riguroso y transparente. Su participación ha sido fundamental para comprender las dinámicas reales de los procesos evaluados y enriquecer los hallazgos presentados.

Apéndice #3. Cuestionario estructurado aplicado al personal de gestión de inventarios

Universidad Internacional de las Américas

Vicerrectoría Académica

Escuela de Ciencias Económicas

Contaduría Pública

Cuestionario aplicado a funcionarios de los departamentos de Bodega, Compras, Logística, Ventas, Inventarios y Contabilidad de la empresa Materiales de Construcción y Ferretería Cielo Azul

El presente instrumento ha sido elaborado exclusivamente con fines académicos, como parte del proceso investigativo correspondiente al curso de Licenciatura en Contaduría Pública que imparte la Universidad Internacional de las Américas. El objetivo del cuestionario es recopilar información relevante sobre la gestión, control y percepción del manejo de inventarios por parte del personal de los departamentos mencionados, durante el periodo contable 2025.

Toda la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con estricta confidencialidad. Se agradece de antemano la colaboración y disposición de los encuestados.

Agradecimiento

Estimado(a) _____ participante:
Agradecemos profundamente su tiempo y colaboración en el desarrollo de esta investigación. Su opinión es fundamental para evaluar y proponer mejoras al sistema de control interno relacionado con los inventarios de la empresa.

I PARTE: Datos generales del encuestado

Formación académica: _____

Puesto que ocupa: _____

Departamento: _____ (Marque uno: Bodega /
Compras / Logística / Ventas / Inventarios / Contabilidad)

Años de experiencia en la empresa: _____

Instrucciones:

El cuestionario tiene una duración aproximada de 10 a 15 minutos.

Cada pregunta está compuesta por una opción o casilla de selección. En algunos casos, se solicita desarrollar una respuesta breve.

Marque con una "X" o seleccione la opción correspondiente según lo que considere más adecuado o acorde a su experiencia.

Responda las preguntas de forma clara y en el orden en que se le presentan.

Si alguna pregunta no aplica a su área, puede omitirla, explicando brevemente el motivo al final.

Se solicita no dejar espacios o preguntas sin responder, en caso de ser aplicables a su función.

II PARTE: Cuestionarios específicos por departamento

1. Departamento de Bodega

¿Conoce los procedimientos establecidos para el ingreso y egreso de productos en bodega?

a) Sí b) No c) Parcialmente

¿Existe un control físico regular sobre el inventario almacenado?

a) Sí b) No c) Ocasionalmente

¿Considera que los espacios de almacenamiento son adecuados para los productos?

a) Sí b) No c) Parcialmente

¿Siente que el personal de bodega está sobrecargado de funciones?

a) Sí b) No c) En algunas ocasiones

¿Existen procedimientos para identificar productos obsoletos o deteriorados?

a) Sí b) No c) Desconozco

¿Se realizan registros adecuados y actualizados del inventario en bodega?

a) Siempre b) A veces c) Nunca

¿Recibe instrucciones claras sobre las entradas y salidas de inventario?

a) Sí b) No c) Depende del encargado

¿Qué mejoras considera necesarias en el área de bodega?

2. Departamento de Compras

¿Con qué frecuencia se actualiza el listado de proveedores?

a) Mensualmente b) Trimestralmente c) Nunca

¿Los requerimientos de compra están basados en el consumo real del inventario?

a) Sí b) No c) Parcialmente

¿Se utiliza algún sistema digital para seguimiento de órdenes de compra?

a) Sí b) No c) Solo para algunos productos

¿Tiene acceso a información actualizada del inventario antes de realizar pedidos?

a) Sí b) No c) Depende del área solicitante

¿Considera que se da prioridad a proveedores con entrega eficiente y precios competitivos?

a) Sí b) No c) A veces

¿Cómo calificaría la coordinación con el área de inventarios?

a) Buena b) Regular c) Deficiente

¿Existen atrasos frecuentes en la aprobación de órdenes de compra?

a) Sí b) No c) Ocasionalmente

¿Qué mejoras sugeriría en el proceso de compras?

3. Departamento de Logística

¿Se planifican adecuadamente las rutas y entregas de productos?

a) Sí b) No c) Algunas veces

¿Existe coordinación fluida con el área de bodega e inventario?

a) Sí b) No c) Parcialmente

¿Se presentan retrasos frecuentes en la entrega por falta de stock?

a) Sí b) No c) A veces

¿Qué tipo de control se aplica al despacho de productos?

a) Manual b) Digital c) Mixto

¿Con qué frecuencia se presentan errores en las cantidades entregadas?

a) Frecuentemente b) Ocasionalmente c) Nunca

¿El personal de logística recibe capacitaciones sobre control y trazabilidad?

a) Sí b) No c) No lo sabe

¿Cree que el sistema actual permite un seguimiento eficiente de los despachos?

a) Sí b) No c) Requiere mejoras

¿Qué cambios recomendaría para mejorar la logística?

4. Departamento de Ventas

¿La información sobre disponibilidad de inventario es confiable al momento de vender?

a) Siempre b) A veces c) Nunca

¿Ha enfrentado casos donde la venta se afecte por faltante de inventario?

a) Sí b) No c) Ocasionalmente

¿Recibe reportes periódicos sobre stock y rotación de productos?

a) Sí b) No c) No aplica

¿Considera que el proceso de devoluciones está claramente definido?

a) Sí b) No c) Solo en algunos casos

¿El sistema de facturación está integrado con el inventario?

a) Sí b) No c) No sabe

¿Cuáles productos presentan mayor rotación y cuáles suelen escasear?

¿Existe comunicación eficaz con bodega y compras?

a) Sí b) No c) A veces

¿Sugerencias para mejorar la gestión de inventario desde el punto de venta?

5. Departamento de Inventarios

¿El sistema utilizado para control de inventario es eficiente y actualizado?

a) Sí b) No c) Requiere ajustes

¿Con qué frecuencia se realizan inventarios físicos?

a) Mensual b) Trimestral c) Anual d) No se realiza

¿Existe un método claro para identificar obsolescencia?

a) Sí b) No c) Parcialmente

¿Se emplean métodos de valuación como PEPS o promedio ponderado?

a) Sí b) No c) No sabe

¿Considera que el registro de entradas y salidas es confiable?

a) Sí b) No c) Parcialmente

¿Se identifican y corrigen errores de inventario con frecuencia?

a) Sí b) No c) Ocasionalmente

¿Tiene acceso a la normativa o manual interno de inventarios?

a) Sí b) No c) Desconozco

¿Sugerencias para mejorar la gestión del inventario?

Apéndice #4. Cédulas

Cedula #1 Planificación

	Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría		Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría		Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que

	optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

I. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Revisión documental del control de inventarios

El procedimiento contempla el análisis de políticas, manuales, registros contables y movimientos de inventario, con el propósito de conocer los mecanismos de control establecidos.

Objetivos específicos:

- Identificar la existencia y aplicación de políticas y manuales de control interno.
- Analizar la coherencia entre los registros contables y el inventario físico.
- Evaluar la efectividad de los procedimientos de control aplicados en la gestión de inventarios.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos mediante conocimiento de la entidad y su entorno.
- ISSAI 3000: Principios de eficiencia, eficacia y economía.
- Normas Técnicas de Control de Inventarios.

2. Entrevistas al personal de bodega, compras y contabilidad

Se desarrollan entrevistas con los responsables de las áreas relacionadas con el proceso de inventario para conocer las prácticas reales aplicadas en la operación.

Objetivos específicos:

- Evaluar el conocimiento del personal sobre las políticas de control interno.
- Detectar posibles debilidades en la segregación de funciones.

- Identificar oportunidades de mejora en los procedimientos de registro y control.

Criterios de auditoría:

- NIA 500: Evidencia de auditoría.
- Manual de políticas internas de control y procedimientos operativos.
- Normas técnicas de control de inventarios.

3. Observación directa de los procesos de inventario

El procedimiento consiste en verificar en campo las actividades de recepción, almacenamiento y despacho de mercancías, así como el cumplimiento de los controles establecidos.

Objetivos específicos:

- Observar la aplicación real de los procedimientos definidos.
- Confirmar la efectividad de los controles en la manipulación y registro de inventarios.
- Validar la existencia física de los bienes y su correspondencia con los registros contables.

Criterios de auditoría:

- NIA 315 y NIA 500.
- Políticas de recepción, almacenamiento y despacho de materiales.
- Principios de control interno basados en el modelo COSO 2013.

II- RESULTADOS

Durante la fase de planificación se revisaron los manuales de control interno, políticas contables y registros de inventario, identificándose que, aunque existen lineamientos formales, no todos son aplicados de manera uniforme. Las entrevistas evidenciaron duplicidad de tareas en ciertas áreas, así como debilidades en la comunicación de responsabilidades.

La observación de procesos permitió determinar la necesidad de fortalecer la documentación de controles y mejorar la trazabilidad de los movimientos de inventario.

III- CONCLUSIONES

La auditoría operativa reveló que la gestión de inventarios en Cielo Azul enfrenta desafíos significativos en términos de precisión del registro, eficiencia en el almacenamiento y tiempos de entrega. Para mejorar estos aspectos, se recomienda implementar un sistema automatizado de seguimiento de inventario, optimizar el uso del espacio de almacenamiento y capacitar al personal en mejores prácticas de gestión de inventarios.

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- **Segregación de funciones:** Riesgo de duplicidad de tareas y falta de revisión cruzada.
- **Conciliaciones contables:** Posibles diferencias entre inventario físico y registros contables.
- **Rotación de inventarios:** Análisis de artículos obsoletos o sin movimiento.
- **Cumplimiento de políticas internas:** Evaluar la efectividad de los procedimientos establecidos.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	01/09/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #2 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

II. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1 1. Aplicación de entrevistas al personal de bodega, compras y contabilidad

El procedimiento consiste en realizar entrevistas estructuradas con los colaboradores responsables de las áreas vinculadas al manejo de inventarios, con el fin de conocer las prácticas reales que se aplican, la efectividad de los controles internos y la comunicación entre departamentos.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de conocimiento del personal respecto a las políticas internas de control de inventario.
- Detectar duplicidad de funciones o ausencia de controles en las actividades operativas.
- Evaluar la eficacia de la comunicación entre los departamentos de bodega, compras y contabilidad en relación con la gestión de inventarios.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos mediante el conocimiento de la entidad y su entorno.
- NIA 500: Evidencia de auditoría.
- ISSAI 3000: Principios de eficiencia, eficacia y economía en la gestión operativa.

- Manual de políticas internas y procedimientos administrativos.

2. Elaboración de guía de entrevistas y selección de participantes

Se diseña una guía de entrevistas con preguntas orientadas a medir el grado de cumplimiento de las funciones, la claridad en las responsabilidades y la existencia de controles documentados. Los entrevistados se seleccionan conforme a su participación en el ciclo operativo del inventario.

Objetivos específicos:

- Contar con una herramienta que facilite la obtención de evidencia confiable.
- Garantizar la participación de colaboradores con conocimiento directo de las operaciones críticas.
- Recabar información que permita formular hallazgos relevantes y recomendaciones fundamentadas.

Criterios de auditoría:

- NIA 230: Documentación de auditoría.
- NIA 500: Procedimientos para la obtención de evidencia suficiente y adecuada.
- Normas técnicas de control interno aplicables al área operativa.

II- RESULTADOS

Las entrevistas realizadas a los responsables de bodega, compras y contabilidad permitieron evidenciar que, si bien existe un conocimiento general de los procesos, no todos los colaboradores aplican las políticas de control interno de forma uniforme. Se observó falta de comunicación entre áreas, lo que ocasiona errores en los registros y retrasos en la actualización de datos de inventario.

Asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas para el registro y control de inventarios, con el fin de mejorar la trazabilidad y la eficiencia de las operaciones.

III- CONCLUSIONES

La información recopilada confirma la existencia de debilidades en la aplicación práctica de los controles y en la comunicación entre los departamentos involucrados en la gestión de inventarios. Es indispensable establecer mecanismos de coordinación interna y actualizar los procedimientos documentados, en concordancia con las disposiciones de la **NIA 315** y la **ISSAI 3000**, para reducir los riesgos de errores o pérdidas en el proceso operativo.

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- Comunicación **interdepartamental**: Riesgo de falta de coordinación entre áreas críticas.
- Segregación **de funciones**: Riesgo de duplicidad o ausencia de responsabilidades definidas.
- Capacitación **del personal**: Riesgo de errores por desconocimiento de políticas o procedimientos.
- Cumplimiento **de políticas internas**: Evaluar la aplicación real de los controles documentados.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	11/09/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #3 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.

Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

III. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Observación directa de los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de inventarios

El procedimiento consiste en observar en el sitio las actividades diarias del área de bodega, desde la recepción de materiales hasta su despacho, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los controles establecidos y la eficiencia operativa en cada etapa del proceso.

Objetivos específicos:

- Verificar que las prácticas observadas coincidan con los procedimientos descritos en los manuales internos.
- Identificar desviaciones o incumplimientos en los controles de recepción, almacenamiento y despacho.
- Evaluar la eficacia de las medidas de seguridad, orden y conservación de los materiales almacenados.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos mediante el conocimiento de la entidad y su entorno.
 - NIA 500: Evidencia de auditoría.
 - ISSAI 3000: Evaluación de la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones.
 - Normas técnicas de control interno y procedimientos de bodega.
-

2. Registro de hallazgos durante la observación en campo

Durante la observación, se documentan las evidencias de las actividades observadas, los controles aplicados y las condiciones físicas del área. Este procedimiento incluye la elaboración de notas de auditoría, registro fotográfico y validación de la trazabilidad entre los movimientos físicos y los registros contables.

Objetivos específicos:

- Garantizar que los hallazgos se basen en evidencia objetiva y verificable.
- Evaluar la correspondencia entre los registros contables y los movimientos de inventario observados.
- Determinar la efectividad de los controles físicos aplicados en la custodia y salida de los materiales.

Criterios de auditoría:

- NIA 230: Documentación de auditoría.
- NIA 500: Obtención de evidencia suficiente y adecuada.
- Políticas internas de control de inventarios.
- Procedimientos de almacenamiento y custodia de materiales.

II- RESULTADOS

Durante la observación de las actividades operativas se constató que el proceso de recepción y despacho de inventarios se ejecuta de forma continua, pero con limitaciones en la verificación física y documental. En algunos casos, los materiales son registrados manualmente antes de su ingreso al sistema, lo que genera diferencias temporales en la actualización de datos. Se observó además que las áreas de almacenamiento no cuentan con señalización estandarizada ni con registros visibles de control, lo que afecta la trazabilidad y el orden en el manejo de los materiales.

III- CONCLUSIONES

La evidencia recopilada confirma que los procedimientos de inventario no se aplican de manera totalmente uniforme en todas las fases del proceso. Existen debilidades en la supervisión y en la conciliación entre los registros físicos y contables. Se recomienda fortalecer los mecanismos de control en la recepción y despacho, documentar las revisiones realizadas y establecer un sistema de seguimiento continuo conforme a los lineamientos de la **NIA 500** y la **ISSAI 3000**.

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- **Control físico de inventarios:** Riesgo de diferencias entre los registros contables y la existencia real.
- **Condiciones de almacenamiento:** Riesgo de deterioro o pérdida de materiales.
- **Cumplimiento de procedimientos:** Riesgo de incumplimiento de controles por falta de supervisión.
- **Actualización de registros:** Riesgo de desfase entre la información física y digital.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	21/09/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #4 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.

Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

IV. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Análisis comparativo entre inventario físico y contable

El procedimiento consiste en revisar los registros contables y los informes de inventario físico con el fin de identificar discrepancias, diferencias no justificadas o ajustes pendientes de conciliación. La comparación se realiza por categorías de producto, centro de costo y fecha de corte.

Objetivos específicos:

- Determinar la razonabilidad de los saldos de inventario reportados en el sistema contable.
- Verificar la correspondencia entre los conteos físicos y los registros contables.
- Identificar las causas de las diferencias detectadas y evaluar su impacto en la información financiera.

Criterios de auditoría:

- NIA 500: Obtención de evidencia suficiente y adecuada.
- NIA 315: Evaluación del riesgo de incorrección material en los registros contables.
- ISSAI 3000: Principios de economía, eficiencia y eficacia en los procesos.
- Políticas internas de control de inventarios y conciliaciones contables.

2. Revisión de ajustes y conciliaciones históricas

Se analizan los reportes de ajustes contables realizados en periodos anteriores, con el objetivo de

determinar si los errores recurrentes en inventarios se deben a fallas en los procedimientos de control o a omisiones en la supervisión.

Objetivos específicos:

- Evaluar la frecuencia y justificación de los ajustes contables en inventarios.
- Analizar si los procedimientos de revisión y conciliación están debidamente documentados.
- Determinar si los controles implementados previenen errores futuros en los saldos contables.

Criterios de auditoría:

- NIA 230: Documentación de auditoría.
- NIA 500: Procedimientos sustantivos y analíticos.
- Normas técnicas de control interno.
- Manual de procedimientos contables de inventarios.

II- RESULTADOS

Del análisis efectuado entre los registros físicos y contables se determinaron diferencias menores en determinadas categorías de productos, principalmente derivadas de ajustes pendientes por recepción tardía y errores en la codificación de artículos. También se constató la ausencia de una conciliación formal mensual entre inventario físico y contable. Las revisiones históricas evidencian que las correcciones suelen realizarse de manera reactiva, sin un plan de seguimiento documentado, lo que debilita la confiabilidad de los saldos reportados

III- CONCLUSIONES

El procedimiento permitió concluir que los registros de inventario reflejan información razonable, pero carecen de mecanismos de conciliación periódica que aseguren su exactitud. Se recomienda implementar una política de conciliación mensual obligatoria, automatizar la

comparación entre registros físicos y contables, y establecer una supervisión directa de las diferencias encontradas, conforme a los principios de la **NIA 500** e **ISSAI 3000**.

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- **Conciliaciones contables:** Riesgo de omisión en ajustes o errores en registros.
- **Codificación de artículos:** Riesgo de duplicidad o clasificación errónea de inventarios.
- **Supervisión de ajustes:** Riesgo de falta de control sobre correcciones y validaciones.
- **Documentación de conciliaciones:** Riesgo de ausencia de respaldo formal en el proceso.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	01/10/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #5 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

V. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Evaluación de la rotación de inventarios

El procedimiento consiste en analizar la frecuencia de movimiento de los artículos en inventario, considerando los registros de entrada y salida durante un periodo determinado, con el fin de identificar productos de baja rotación que impacten la eficiencia operativa y financiera.

Objetivos específicos:

- Calcular el índice de rotación de inventarios por categoría de producto.
- Determinar los artículos con niveles de movimiento bajos o nulos.
- Identificar los factores que provocan acumulación o lentitud en la salida de materiales.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos de incorrección material.
- NIA 500: Obtención de evidencia suficiente y adecuada.
- ISSAI 3000: Análisis de eficiencia, eficacia y economía en los procesos.
- Políticas internas de inventario y reportes de rotación mensual.

2. Revisión de artículos obsoletos y sin movimiento

Se analiza la antigüedad de los productos registrados en inventario con el propósito de identificar artículos sin salida prolongada o en condición de obsolescencia. Este procedimiento busca determinar si existen políticas claras para su depuración, clasificación o disposición final.

Objetivos específicos:

- Identificar artículos obsoletos o sin rotación en periodos mayores a seis meses.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas internas para la baja o reclasificación de productos.
- Valorar el impacto financiero de los inventarios inactivos en el capital de trabajo.

Criterios de auditoría:

- NIA 540: Estimaciones contables y provisiones.
- NIA 500: Procedimientos analíticos para obtención de evidencia.
- ISSAI 3000: Evaluación del uso racional de recursos.
- Manual de políticas contables y de inventario.

II- RESULTADOS

El análisis de rotación permitió evidenciar que un 18% de los productos mantiene baja frecuencia de movimiento, principalmente en materiales de temporada o líneas de baja demanda. Además, se identificaron artículos sin rotación durante más de un año, sin evidencia de un plan formal de depuración o reclasificación. También se observó que los reportes de rotación no se actualizan con la periodicidad establecida, lo que limita la capacidad de la gerencia para tomar decisiones oportunas sobre compras o liquidación de existencias.

III- CONCLUSIONES

Se concluye que el control sobre la rotación y obsolescencia del inventario es insuficiente para garantizar una gestión eficiente de los recursos. La ausencia de políticas actualizadas de depuración y la falta de seguimiento periódico contribuyen a la acumulación de productos sin movimiento.

Se recomienda establecer indicadores de rotación por línea de producto, realizar revisiones trimestrales de inventarios obsoletos y aplicar medidas correctivas basadas en los principios de eficiencia y economía definidos en la **ISSAI 3000** y la **NIA 315**.

IV- POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- **Productos sin rotación:** Riesgo de obsolescencia o pérdida de valor.
- **Actualización de reportes:** Riesgo de decisiones tardías por falta de información.
- **Gestión de compras:** Riesgo de sobreabastecimiento en líneas de baja demanda.

- **Depuración de inventarios:** Riesgo de mantener activos improductivos o sin respaldo.

V. ELABORACIÓN			
Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	11/10/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #6 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

VI. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Verificación de la segregación de funciones en recepción, registro y despacho de inventarios

El procedimiento busca analizar la distribución de responsabilidades entre el personal involucrado en las distintas etapas del manejo de inventario, verificando que las funciones críticas no recaigan en una sola persona. Se pretende confirmar la existencia de controles que prevengan errores, fraudes o duplicidades.

Objetivos específicos:

- Identificar posibles concentraciones de funciones incompatibles en el ciclo de inventario.
- Evaluar los mecanismos de supervisión implementados para garantizar el principio de doble control.
- Determinar la efectividad de la estructura organizativa en la mitigación de riesgos operativos.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos de incorrección material.
- NIA 500: Obtención de evidencia de auditoría suficiente y adecuada.
- ISSAI 3000: Evaluación de la eficacia y eficiencia en la gestión operativa.
- Manual de organización y funciones del área de inventarios.
- Normas técnicas de control interno relacionadas con segregación de funciones.

2. Revisión documental del organigrama y matrices de asignación de responsabilidades

Se revisan los documentos institucionales que definen los roles, jerarquías y flujos de autorización en el área de inventarios. Este procedimiento incluye el análisis de las líneas de reporte y la identificación de posibles conflictos de interés entre quienes registran, supervisan o autorizan operaciones.

Objetivos específicos:

- Verificar la existencia de políticas formales que respalden la separación de funciones.
- Confirmar que los flujos de autorización sean consistentes con el organigrama vigente.
- Evaluar la existencia de controles compensatorios cuando no es posible la segregación completa.

Criterios de auditoría:

- NIA 230: Documentación y evidencia de auditoría.
- COSO (Componente de Actividades de Control).

- ISSAI 3000: Principios de responsabilidad administrativa.
- Políticas internas de control operativo.

II- RESULTADOS

Durante la revisión se identificó que, si bien existe una estructura jerárquica definida, algunas funciones relacionadas con la recepción, registro y despacho de inventarios son realizadas por el mismo colaborador, especialmente en horarios de alta demanda o en ausencia de personal. También se observó que los registros de autorización de salida no siempre son firmados por un segundo responsable, lo que limita la trazabilidad de ciertas transacciones. Sin embargo, la empresa cuenta con mecanismos informales de revisión que atenúan parcialmente este riesgo

III- CONCLUSIONES

Se concluye que la segregación de funciones en el proceso de inventario requiere fortalecimiento para asegurar un control efectivo de las operaciones. Es necesario formalizar la revisión de tareas y establecer controles compensatorios cuando no sea posible la separación total de responsabilidades.

Se recomienda implementar un sistema de validación dual en los movimientos de entrada y salida, reforzar la supervisión directa y documentar todas las aprobaciones, conforme a los principios de **control interno del COSO** y las disposiciones de la **NIA 315**.

IV- POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- Autorización de movimientos de inventario: Riesgo de aprobación por una sola persona.
- Asignación de roles operativos: Riesgo de concentración de funciones incompatibles.
- Registros de control interno: Riesgo de omisiones en la documentación de autorizaciones.
- Supervisión jerárquica: Riesgo de debilidad en los controles de revisión posterior.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	21/10/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #7 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

VII. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Evaluación del cumplimiento de políticas internas de control y manejo de inventarios

El procedimiento busca determinar si las políticas y procedimientos establecidos por la empresa se aplican de manera uniforme y efectiva en las distintas etapas del ciclo de inventarios, desde la recepción hasta la entrega al cliente. Se analiza la coherencia entre la normativa interna y las prácticas operativas reales observadas.

Objetivos específicos:

- Verificar que las políticas internas de inventario estén documentadas, actualizadas y comunicadas al personal.

- Evaluar el grado de cumplimiento de dichas políticas por parte de los colaboradores.
- Identificar brechas entre las disposiciones establecidas y su ejecución en la práctica.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos de incumplimiento.
 - NIA 500: Obtención de evidencia suficiente y apropiada.
 - ISSAI 3000: Principios de eficiencia, eficacia y economía.
 - COSO: Componente de Actividades de Control.
 - Manual de políticas internas y procedimientos de inventarios.
-

2. Revisión documental y entrevistas a responsables de área

Se realiza un análisis de los documentos normativos vigentes (manuales, políticas, circulares internas) y se aplican entrevistas al personal clave del área de inventarios, con el propósito de confirmar su conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos.

Objetivos específicos:

- Determinar si el personal conoce y aplica correctamente las políticas de control interno.
- Verificar si las actualizaciones o cambios en los procedimientos han sido comunicadas formalmente.
- Evaluar la efectividad del proceso de supervisión en el cumplimiento de las normas internas.

Criterios de auditoría:

- NIA 230: Documentación de auditoría.
- COSO: Supervisión de actividades de control.
- ISSAI 3000: Buenas prácticas en la gestión institucional.
- Manual de funciones y responsabilidades.

II- RESULTADOS

Durante la revisión se constató que las políticas internas de manejo de inventarios están formalmente documentadas, pero su aplicación no es uniforme en todos los departamentos. Algunos procedimientos, como la actualización de registros y la verificación cruzada de entradas y salidas, se ejecutan de forma parcial o con retrasos. El personal entrevistado manifestó conocer los lineamientos generales, aunque no se cuenta con un programa formal de seguimiento o capacitación que garantice su cumplimiento continuo.

III- CONCLUSIONES

Se concluye que el cumplimiento de las políticas internas de inventario presenta debilidades en su aplicación práctica, lo que genera inconsistencias en los registros y aumenta el riesgo de errores operativos. Es necesario establecer un sistema de seguimiento y retroalimentación sobre la ejecución de los procedimientos, así como reforzar la capacitación continua del personal. La aplicación de mecanismos de control, conforme al marco **COSO** y las directrices de la **NIA 315**, permitirá fortalecer la trazabilidad de las operaciones y asegurar el cumplimiento efectivo de los lineamientos establecidos.

IV- POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- Actualización de políticas internas: Riesgo de desactualización normativa.
- Capacitación del personal: Riesgo de desconocimiento o aplicación incorrecta de las normas.
- Supervisión de cumplimiento: Riesgo de falta de seguimiento sistemático.
- Documentación de control: Riesgo de registros incompletos o inconsistentes.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	01/11/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #8 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

VIII. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Aplicación de pruebas selectivas de inventario

El procedimiento consiste en realizar verificaciones físicas selectivas sobre los productos registrados en inventario, con el fin de validar su existencia real, condiciones de conservación y exactitud en la información registrada en el sistema contable o auxiliar. Las pruebas se aplican mediante conteos parciales en distintas áreas del almacén.

Objetivos específicos:

- Corroborar la correspondencia entre los registros contables y las existencias físicas.
- Evaluar el estado y condiciones de los productos almacenados.
- Verificar la consistencia y trazabilidad de la documentación de soporte.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Evaluación de riesgos de incorrección material.
 - NIA 500: Obtención de evidencia suficiente y adecuada.
 - ISSAI 3000: Enfoque de eficiencia y confiabilidad en los procesos operativos.
 - COSO: Actividades de control y supervisión.
 - Políticas internas de inventario y manual de procedimientos.
-

2. Revisión y conciliación de registros físicos y contables

Se ejecutan comparaciones entre los datos obtenidos en los conteos físicos y los saldos reflejados en los registros contables, identificando diferencias o inconsistencias que puedan afectar la confiabilidad de la información financiera. Asimismo, se revisan las notas de ajuste y documentos de respaldo.

Objetivos específicos:

- Identificar posibles diferencias entre los conteos físicos y los registros del sistema.
- Determinar las causas de las discrepancias detectadas.
- Evaluar la oportunidad con que se realizan los ajustes o correcciones contables.

Criterios de auditoría:

- NIA 530: Muestreo de auditoría.
- NIA 500: Procedimientos sustantivos.
- ISSAI 3000: Verificación de cumplimiento y control operativo.
- Manual de control interno y políticas de inventario.

Durante las pruebas selectivas realizadas se observaron diferencias menores entre los conteos físicos y los saldos contables, atribuibles principalmente a registros pendientes de actualización. No obstante, se evidenció que algunos productos presentan deficiencias en su rotulación, lo cual podría dificultar su identificación durante los conteos. Asimismo, se constató que los procedimientos de verificación física no se aplican con una periodicidad uniforme, lo que aumenta el riesgo de acumulación de errores en los registros.

III- CONCLUSIONES

Se concluye que las pruebas selectivas de inventario confirman la existencia física de los bienes revisados, pero reflejan debilidades en la consistencia de los registros y en el control de etiquetado. Es necesario fortalecer la trazabilidad documental y establecer un programa de conteos físicos trimestrales. La implementación de estas acciones, en concordancia con los principios de **eficiencia y economía establecidos en la ISSAI 3000** y las directrices de las **NIA 315, 500 y 530**, permitirá mejorar la confiabilidad de la información y la integridad del control interno.

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- Conciliación de inventarios físicos y contables: Riesgo de diferencias acumuladas por falta de actualización.
- Etiquetado y rotulación: Riesgo de errores en la identificación de productos.
- Frecuencia de conteos: Riesgo de deficiencia en la revisión periódica.
- Documentación de respaldo: Riesgo de registros incompletos o sin trazabilidad.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	/11/2025
Revisado por		Fecha	

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

IX. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Valoración de riesgos operativos asociados al proceso de inventario

El procedimiento tiene como propósito identificar, analizar y evaluar los riesgos que podrían afectar la eficiencia, exactitud y confiabilidad del control de inventarios, considerando factores internos y externos que inciden en su gestión. Se evalúan los procedimientos existentes y las acciones implementadas por la administración para mitigar dichos riesgos.

Objetivos específicos:

- Identificar riesgos inherentes en el ciclo de inventarios relacionados con errores, pérdidas o duplicidad de registros.
- Analizar la eficacia de los controles existentes frente a los riesgos detectados.
- Evaluar el impacto potencial de los riesgos sobre la información contable y operativa.

Criterios de auditoría:

- NIA 315: Identificación y evaluación de riesgos de incorrección material.
- NIA 500: Obtención de evidencia suficiente y adecuada.
- ISSAI 3000: Principios de economía, eficiencia y eficacia.
- COSO: Componente de valoración de riesgos.

- Manual de políticas internas de control y gestión de inventarios.

2. Aplicación de matrices de riesgo y análisis de probabilidad e impacto

Se elabora una matriz de riesgo que clasifica las amenazas operativas en función de su probabilidad de ocurrencia y del impacto que podrían generar sobre los procesos. Además, se analizan los controles compensatorios aplicados y la respuesta administrativa ante cada escenario de riesgo.

Objetivos específicos:

- Clasificar los riesgos según su nivel de significancia (alto, medio o bajo).
- Evaluar la suficiencia de las medidas preventivas implementadas.
- Formular recomendaciones iniciales para la mitigación de riesgos detectados.

Criterios de auditoría:

- NIA 330: Respuestas del auditor a los riesgos evaluados.
- ISSAI 3000: Enfoque sistemático de evaluación del riesgo.
- COSO: Elementos de monitoreo y respuesta al riesgo.
- Procedimientos internos de identificación y gestión de riesgos.

II- RESULTADOS

Durante la valoración se identificaron riesgos operativos asociados a deficiencias en la actualización de inventarios, omisiones en la conciliación física-contable y falta de supervisión oportuna de los movimientos de mercancía. Asimismo, se evidenció la ausencia de un registro formal de riesgos, lo que impide dar seguimiento a las acciones correctivas o establecer prioridades de atención. Los controles implementados se concentran en la detección posterior de errores, más que en la prevención.

III- CONCLUSIONES

Se concluye que la gestión de riesgos en el área de inventarios requiere una estructura más formal y proactiva. La empresa debe incorporar herramientas de análisis de riesgo y establecer políticas específicas para su monitoreo, en consonancia con el **componente de valoración de riesgos del COSO** y los lineamientos de la **NIA 315**. La implementación de una matriz de riesgos actualizada y la designación de responsables para su revisión periódica fortalecerán la fiabilidad de los procesos, promoviendo decisiones operativas más seguras y eficientes.

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- Actualización de inventarios: Riesgo de errores por registros tardíos o duplicados.
- Seguridad física del almacén: Riesgo de pérdida o sustracción de bienes.
- Supervisión de procesos: Riesgo de deficiencia en el control de revisiones.
- Integridad de la información: Riesgo de inconsistencias entre registros físicos y contables.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	11/11/2025
Revisado por		Fecha	

Cedula #10 Planificación

Empresa auditada	Materiales de Construcción Cielo Azul.
Nombre de auditoría	Auditoría Operativa de la Efectividad de la Gestión de Inventarios como Apoyo a las Ventas en Cielo Azul.
Objetivo general de la auditoría	Evaluar el manejo de inventario en una empresa de materiales de construcción y ferretería bajo el enfoque de las NIAs 315 y 500, para

	proponer estrategias que optimicen su gestión como apoyo en las ventas.
Actividad	Planificación

X. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO

1. Elaboración del programa general de auditoría operacional

El procedimiento consiste en estructurar el conjunto de actividades que guiarán la ejecución de la auditoría, definiendo las etapas, los objetivos específicos, los recursos necesarios y los procedimientos a aplicar. Este programa debe alinearse con los principios de eficiencia, eficacia y economía, asegurando un enfoque sistemático y ordenado de las acciones de auditoría.

Objetivos específicos:

- Determinar los procedimientos de auditoría que serán aplicados en la etapa de examen.
- Definir los recursos humanos, técnicos y materiales requeridos.
- Establecer un cronograma general de ejecución y revisión.

Criterios de auditoría:

- NIA 300: Planificación de la auditoría.
- NIA 315: Conocimiento de la entidad y evaluación de riesgos.
- ISSAI 3000: Principios de planeación, desarrollo y seguimiento.
- COSO: Ambiente de control y supervisión.
- Manual interno de planificación y control de auditoría.

2. Definición de áreas críticas para la etapa de examen

Este procedimiento tiene como finalidad identificar las áreas del proceso de inventario que presentan mayor nivel de riesgo o impacto operativo, con el propósito de priorizar los esfuerzos de auditoría

durante la fase de ejecución. Se consideran factores como el volumen de transacciones, incidencias detectadas, y resultados de valoraciones anteriores.

Objetivos específicos:

- Identificar los procesos con mayor exposición a riesgos operativos o financieros.
- Establecer prioridades de revisión para optimizar los recursos de auditoría.
- Definir la extensión y naturaleza de las pruebas que se aplicarán en la etapa de examen.

Criterios de auditoría:

- NIA 500: Evidencia de auditoría suficiente y adecuada.
- NIA 520: Procedimientos analíticos.
- ISSAI 3000: Evaluación de la eficiencia y control institucional.
- COSO: Valoración de riesgo y monitoreo de control interno.

II- RESULTADOS

Se elaboró un programa general que contempla la planificación detallada de las fases de la auditoría operacional, así como la calendarización de actividades y responsabilidades. Las áreas críticas identificadas fueron: **recepción de inventarios, almacenamiento y control físico, registro contable y conciliación, y distribución de materiales**, por su alto nivel de incidencia en la confiabilidad de la información y en los resultados operativos. Asimismo, se estableció la necesidad de priorizar las pruebas de cumplimiento y sustantivas sobre los procesos de control interno, a fin de obtener evidencia suficiente para sustentar las conclusiones.

III- CONCLUSIONES

Se concluye que la planificación general de la auditoría y la definición de las áreas críticas constituyen un elemento esencial para orientar el trabajo de campo de manera eficiente y

enfocada.

La aplicación de un programa estructurado conforme a la **NIA 300** y los lineamientos de la **ISSAI 3000**, bajo el marco del **COSO**, permitirá una ejecución ordenada, una identificación oportuna de riesgos y una adecuada asignación de recursos. Con ello se garantiza la obtención de resultados confiables que aporten valor a la gestión operativa y fortalezcan el control interno de inventarios.

IV-POSIBLES ÁREAS DE EXAMEN

- Control físico y contable del inventario: Riesgo de inconsistencias entre registros.
- Procedimientos de recepción y despacho: Riesgo de errores o duplicaciones.
- Evaluación del control interno: Riesgo de debilidad en la supervisión.
- Documentación de respaldo: Riesgo de evidencia incompleta o no actualizada.

V. ELABORACIÓN

Hecho por	Jorge Andrés Román Umaña	Fecha	07/11/2025
Revisado por		Fecha	