

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Evaluación del control interno del área de inventarios en la empresa  
Energías Eficientes de Guatemala, S. A.**  
(Tesis de Licenciatura)

Fredy Orlando Solano Bal

Sacatepéquez, Mayo 2016

**Evaluación del Control Interno del área de inventarios en la empresa  
Energías Eficientes de Guatemala, S. A.**  
(Tesis de Licenciatura)

Fredy Orlando Solano Bal

Licda. Jessica Manuela Álvarez Flores (**Tutora**)  
Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar (**Revisora**)

Sacatepéquez, Mayo 2016

## **Autoridades de Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vicedecano

**Lic. Julio Roberto Oviedo Illescas**

Coordinador



**UPANA**  
Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.B01-PS.025.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 30 DE MARZO DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciada Jessica Manuela Alvarez Flores  
**Revisora:** Licenciada María Elizabeth Ramos Aguilar  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada:** "Evaluación del control interno del área de inventarios en la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S.A."

**Presentada por:** Fredy Orlando Solano Bal

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado



M.A. César Augusto Custodio Cobar  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 6 de noviembre del 2015

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Tesis titulada “**Evaluación del Control Interno del Área de Inventarios en la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A.**”, realizada por Fredy Orlando Solano Bal, carné No. 201501211, estudiante de la Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con requisitos para ser entregado el dictamen de **aprobado**.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Lic. Jessica Manuela Alvarez Flores  
Tutor

**Consultora Técnica Especializada en Psicología Forense,  
Doctorado en Ciencias Criminalísticas y Criminológicas**  
[marizabel.ra@gmail.com](mailto:marizabel.ra@gmail.com)

Guatemala, 3 de febrero de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **“Evaluación del control interno del área de inventarios en la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A”** realizado por: **Fredy Orlando Solano Bal**, carné No. 201501211, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso correspondiente.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Lcda. María Elizabeth Ramos Aguilar

## **Dedicatoria**

- A Dios:** Con eterno agradecimiento por colmarme de sabiduría, bendiciones y permitirme culminar esta etapa de mi vida profesional.
- A mis padres:** Domingo Solano (QEPD) y Carmen Bal (QEPD) como un homenaje póstumo por ser el pilar fundamental de mi vida y por sus sabias enseñanzas.
- A mi esposa:** Catarina López por su comprensión y apoyo incondicional en este proceso.
- A mis hijos:** Erik, Carmen, Fredy y Adolfo por su cariño, paciencia y por llenar mi vida de felicidad.
- A mi familia:** Por estar siempre conmigo y apoyarme siempre.

# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Marco Contextual</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Descripción de la Empresa	1
1.1.2 Misión	1
1.1.3 Visión	2
1.1.4 Objetivo	2
1.1.5 Ubicación	2
1.1.6 Actividad Principal	2
1.1.7 Periodo Contable	3
1.1.8 Obligaciones Fiscales	3
1.1.8.1 Impuesto al Valor Agregado	3
1.1.8.2 Impuesto Sobre la Renta	3
1.1.8.3 Impuesto de Solidaridad	3
1.1.8.4 Sistema de Inventarios	4
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.3 Pregunta de Investigación	5
1.4 Justificación del Problema	5
1.5 Objetivos de la Investigación	6
1.5.1 Objetivo General	6
1.5.2 Objetivos Específicos	6
1.6 Alcances y Limites de la Investigación	6
1.6.1 Alcances	6
1.6.2 Limites	7
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Marco Conceptual</b>	
2.1 Historia de los inventarios	8
2.2 Inventarios	8
2.2.1 Definiciones	8
2.2.2 Tipos de inventarios	9
2.3 Controles	10
2.3.1 Control interno	10

2.3.2	Ambiente de control	11
2.3.3	Control interno de los inventarios	11
2.3.4	Métodos de control de inventarios	12
2.4	El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission	16
2.4.1	¿Que es el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission	16
2.4.2.	El Enterprise Risk Management – (ERM) – Integrated Framework	17
2.4.3	¿Qué beneficios se puede obtener del Informe - COSO -?	18
2.4.4	Ventajas de la metodología –COSO-	18

### **Capítulo 3**

#### **Marco Metodológico**

3.1	Tipo de Investigación	19
3.2	Sujetos de Investigación	19
3.3	Instrumentos de Recopilación de datos	19
3.3.1	Observación	20
3.3.2	Entrevista	20
3.3.3	Encuestas	20
3.3.4	Cuestionarios	20
3.4	Diseño de la investigación	20

### **Capítulo 4**

#### **Resultados de la Investigación**

4.1	Muestreo	22
4.2	Presentación de Resultados	22
4.3	Control Interno de la Empresa	36

### **Capítulo 5**

#### **Propuesta de solución a la problemática**

5.1	Introducción	37
5.2	Objetivos	37
5.2.1	General	37
5.2.2	Específicos	37
5.3	Evaluación del Control Interno del Área de Inventario	37
5.3.1	Ambiente de Control	40
5.3.2	Evaluación del Riesgo	40
5.3.3	Actividades de Control	41
5.3.4	Información y Comunicación	41
5.3.5	Monitoreo	43
5.4	Controles Internos de Inventarios	43

5.4.1	Procedimientos de Inventarios	43
5.5	Eficiencia Operativa	47
5.6	Evaluación del Personal	47
5.7	Políticas de crédito	48
5.7.1	Procedimiento para el otorgamiento de crédito	49
5.7.1.1	Créditos internos	49
5.7.1.2	Créditos Externos	49
	<b>Conclusiones</b>	<b>51</b>
	<b>Recomendaciones</b>	<b>52</b>
	<b>Referencias</b>	<b>53</b>
	<b>Anexos</b>	<b>54</b>

## Resumen

En el presente trabajo de investigación, se comprobó que la entidad sujeta de estudio, tiene incluidos en sus procedimientos, aspectos administrativos, posee un presupuesto maestro, cuenta con el plan estratégico para verificar su crecimiento y el rendimiento planificado, no obstante, existen áreas de la empresa que deben mejorarse, para evitar desperdicios y la reinversión de recursos en la promoción de ventas y tecnología.

El Control Interno es un proceso necesario para evitar fraudes, robos, en especial para el área de inventario, la gerencia y personal de la organización, necesitan conocer el desempeño de los recursos de la empresa con certeza para la toma de decisiones.

Energías Eficientes de Guatemala, S. A., posee un amplio surtido en inventario de paneles solares de celdas fotovoltaica, aparatos eléctricos elaborados a base de diodos emisores de luces *-LED-* y componentes que se utilizan para realizar instalaciones en bodegas, fincas, casas en áreas urbana o rural donde el sistema de electrificación no existe.

Al conocerse la filosofía de la empresa, se puede iniciar con la evaluación del control interno, en base a la verificación existencial de documentos que permitan evaluar el adecuado desempeño de la organización.

Se encuestó a las personas de la empresa con el fin de conocer el control interno en el área de bodega, se verificaron si los procedimientos están actualizados y se aplicó la metodología contenida en el informe *-COSO-*.

## **Introducción**

Toda entidad opera con cierto nivel de riesgo, la gestión de riesgos corporativos no crea ambientes libres de ellos, pero permite minimizar la posibilidad que ocurran y operar de forma eficiente en un ambiente menos vulnerable.

Con el uso de la metodología que desarrolla el informe *-COSO-* se puede determinar si el riesgo aceptado está alineado con la estrategia del negocio. Este informe emplea cinco componentes que permiten medir el cumplimiento de objetivos planteados por la dirección, establece los riesgos de no cumplir los mismos, evalúa las actividades de control establecidas y monitorea el cumplimiento de cada uno de los componentes de control interno.

El contenido del presente trabajo se integra de cinco capítulos: en el primero, se expone el marco contextual de la investigación e incluye los antecedentes, el planteamiento y justificación del problema, la pregunta de investigación, los objetivos generales y específicos, alcances y límites.

El segundo capítulo, contiene el marco conceptual de la investigación, presenta algunos conceptos y definiciones de lo que son inventarios, tipos de controles aplicados a los inventarios y la metodología empleada por el informe *-COSO-*.

Culminado el marco conceptual, en el tercer capítulo, se elabora el marco metodológico, que consiste en describir el tipo de investigación realizado, los instrumentos utilizados y la forma de recopilación de la información.

En el capítulo cuarto se describen los resultados obtenidos de la investigación realizada, se determinó la muestra a utilizar y se presenta de forma gráfica la información recabada.

Para terminar en el capítulo cinco, determinada las dificultades que se tiene para la aplicación de controles internos que protejan los inventarios, se procede a realizar la propuesta de solución que ayudará a reducir los riesgos asociados al inventario como son sustracción, destrucción u obsolescencia.

# Capítulo 1

## Marco Contextual

### 1.1 Antecedentes

El sol como fuente de energía, es un elemento no contaminante, aprovechar sus bondades para producir electricidad resulta de bajo costo y beneficioso para el medio ambiente al no generar residuos dañinos al medio ambiente, como lo hacen otros sistemas, tal es el caso de la producida por combustibles fósiles.

El uso de la energía solar en Guatemala data de principios de los años ochenta, las primeras aplicaciones de la tecnología, aparecieron como alternativa para llevar electricidad a lugares donde la red nacional no tenía cobertura.

Las necesidades van en aumento y con ella la demanda, los altos precios del gasto eléctrico, obliga a hogares y empresas buscar minimizar los costos de energía eléctrica por consiguiente es inevitable el crecimiento de la empresa y la necesidad de establecer controles que eviten o reduzcan el riesgo de robo y fugas del inventario.

#### 1.1.1 Descripción de la Empresa

Energías Eficientes de Guatemala, S. A. fue constituido como sociedad anónima el 12 de agosto del año dos mil doce, con capital suscrito y pagado que constan en su escritura constitutiva, a la fecha no ha sufrido ninguna modificación.

#### 1.1.2 Misión

La misión de Energías Eficientes de Guatemala, S. A. es proveer al mercado guatemalteco productos que generan electricidad sin contaminar el medio ambiente y eficiente el consumo del

mismo, utiliza para esto, tecnología de alta calidad a bajo costo y satisfacer las necesidades de los clientes en un ambiente agradable, amplio o cómodo.

### 1.1.3 Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional en la distribución de productos que funcionen con energía solar y venta de productos que funcionen con diodos emisores de luz *-LED-*.

### 1.1.4 Objetivo

Tener una posición privilegiada dentro del mercado de venta y distribución de productos que funcionan con energía solar y productos amigables con el medio ambiente.

### 1.1.5 Ubicación

La empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A. se ubica en la ciudad capital de la República de Guatemala, en la actualidad cuenta con una sala de ventas.

### 1.1.6 Actividad Principal

La actividad principal de la entidad es la comercialización de paneles y módulos que funcionan con energía solar.

Para diversificar el catálogo de mercaderías a disponible a la clientela, nace la idea de comercializar productos que optimizan el consumo de energía eléctrica, en la actualidad ofrece al público aparatos eléctricos que funcionan con diodos emisores de luz, mejor conocido en el medio como luces *-LED-*.

### 1.1.7 Periodo Contable

El periodo contable de Energías Eficientes de Guatemala, S. A. coincide con el periodo fiscal establecidos en la legislación fiscal guatemalteca, del uno de enero al treinta y uno de diciembre de cada año.

### 1.1.8 Obligaciones Fiscales

Como toda sociedad mercantil Energías Eficientes de Guatemala, S. A. cumple con sus obligaciones fiscales y se encuentra sujeta a diferentes tributos vigentes en la República de Guatemala, los que se mencionan a continuación:

#### 1.1.8.1 Impuesto al Valor Agregado

Es un tributo que grava el consumo de productos y servicios, fue creada mediante decreto número 27-92 del Congreso de la República Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus modificaciones, la tarifa autorizada es del 12% sobre los actos y contratos grabados definidos en los primeros artículos de esta ley.

#### 1.1.8.2 Impuesto Sobre la Renta

Es una contribución que grava los ingresos que obtienen las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios, fue creada mediante decreto número 10-2012 del Congreso de la República Ley de Actualización Tributaria, libro I, bajo la modalidad de Actividades Lucrativas, la tarifa aplicable en la actualidad es del 25%.

#### 1.1.8.3 Impuesto de Solidaridad

Es un tributo que grava el activo neto y/o ingresos de las personas individuales o jurídicas, entes

o patrimonios constituidos en Guatemala, fue creado mediante decreto número 73-2008 del Congreso de la República Ley del Impuesto de Solidaridad, la tarifa autorizada es del 1%, tiene la particularidad de poder acreditarse al impuesto sobre la renta o viceversa.

#### 1.1.8.4 Sistema de Inventarios

El sistema de inventarios es un conjunto de normas, métodos y procedimientos aplicados de manera sistemática para planificar y controlar los productos almacenados en una organización, puede ser manual o automatizado.

Los métodos de valoración del inventario son técnicas utilizadas con el objetivo de seleccionar y aplicar una base específica para valorar la mercadería en términos monetarios.

El método utilizado por la entidad para la valuación de sus inventarios es de Promedio Ponderado de la Existencia. Este procedimiento es uno de permitidos por la Ley del Impuesto Sobre la Renta decreto 10-2012 del Congreso de la República.

Para dar cumplimiento con lo estipulado en la ley del Impuesto Sobre la Renta, y ser un instrumento de control, se realizan conteos físicos de los inventarios al 30 de junio y al 31 de diciembre de cada año.

## 1.2 Planteamiento del Problema

Dentro del sector comercial, se ubica la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A., fue constituida en el año dos mil doce al amparo de la legislación guatemalteca vigente, el objeto de la empresa es ofrecer al mercado productos que captan la energía solar para su funcionamiento, entre ellos paneles solares, inversores, variedad en producto para la iluminación fabricados con diodos emisores de luz mejor conocido en el medio guatemalteco como luces *-LED-*.

Durante los últimos años, la entidad experimenta incremento en su actividad comercial, lo que ha intensificado las tareas de adquisición de inventario de producto puestos a disposición de los clientes.

Esto obliga a cualquier empresa, a mantener altos estándares de control para la adecuada y eficiente gestión de sus inventarios, además de realizar evaluaciones de cumplimiento a los procesos establecidos y reducir riesgos de pérdida de mercadería o activos.

Por lo antes expuesto presente investigación se propone analizar el sistema de control interno implementado para el área de inventario de mercaderías de la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A.

### 1.3 Pregunta de Investigación

¿Por qué es importante evaluar el control interno del área de inventarios de la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A?

### 1.4 Justificación del Problema

Por medio de esta investigación, se evaluara los controles implementados y si se cumplen los procedimientos establecidos por la empresa Energías Eficientes de Guatemala para garantizar que los productos estén disponibles para la venta en el lugar y momento adecuado, con esto poder minimizar riesgos inherentes al inventarios entre ellos: pérdida, deterioro y obsolescencia de productos.

En esta investigación se utilizara los preceptos establecidos en el marco metodológico emitido por el Committe of Sponsoring Organization of de Treadway Commision -COSO- para el control interno.

Para lograr la implementación de controles adecuados es necesario valerse de herramientas tecnológicas que permitan realizar con mayor certeza las actividades de control y administración del inventario, minimizar errores al momento de digitar la información, reducir tiempo para el registro de los procesos y garantizar la integridad del inventario.

Al finalizar la investigación y el análisis de datos obtenidos, se procederá a realizar las recomendaciones pertinentes, la administración tendrá argumentos de valoración para la toma de acciones necesarias, que permitan mantener la integridad del inventario.

## 1.5 Objetivos de la Investigación

### 1.5.1 Objetivo General

- Evaluar el control interno del área de inventarios de la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A. para mejorar su eficiencia operativa.

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar si los controles internos establecidos cumplen los objetivos de resguardo del inventario de la empresa Energías Eficientes de Guatemala.
- Medir la eficiencia operativa de la empresa a través del marco metodológico emitido por el Committee of Sponsoring Organization of de Treadway Commission -COSO- para el control interno.
- Evaluar al personal involucrado en el manejo del inventario de mercaderías, que posean las habilidades y capacidad necesarias para la administración y gestión eficiente.

## 1.6 Alcances y Limites de la Investigación

### 1.6.1 Alcances

La investigación se realizará en una entidad privada de capital guatemalteco, cuenta con una sola bodega y está ubicada en la ciudad de Guatemala.

Abarcará las unidades de ventas, compras y contabilidad sin profundizar en procedimientos realizados en cada una de ellas que no tengan relación con el manejo y control del inventario.

## 1.6.2 Limites

Entre las limitaciones que se tienen para esta investigación, la institución objeto de investigación requirió la omisión del nombre para mantener la debida confidencialidad, no divulgar información financiera ni nombres de las personas que laboran y dirección donde se ubica.

## **Capítulo 2**

### **Marco Conceptual**

#### **2.1 Historia de los Inventarios**

La historia del inventario se remonta al antiguo Egipto, época en el que debido a largos periodos de sequía y escases, los pueblos tuvieron la necesidad de almacenar cantidades considerables de alimentos que la tierra producía, para hacer frente a los periodos de crisis.

Con el paso del tiempo, el hombre ha desarrollado procedimientos y controles que hacen eficiente la manera de almacenar los productos disponibles para la venta, ha creado distintas forma de optimizar el uso de espacios en bodega y minimizar riesgos de daño, pérdida o destrucción del producto que se almacena, estos procesos han tenido auge hace más de un siglo.

De esta cuenta tenemos distintos estudios de investigaciones realizadas con el objetivo de poder determinar métodos acertados para hacer eficiente la gestión de inventarios, como de establecer controles adecuados para aplicar a determinado tipo de producto.

#### **2.2 Inventarios**

En el medio guatemalteco, a los inventarios puede interpretarse como el conteo físico de las existencias del almacén y ponerlas en lista. Por eso no es raro oír que una compañía está en inventario el primer día de enero o que un negocio está cerrado por realización de inventario, de esta cuenta es importante definir para nuestro estudio el significado que daremos a la palabra inventario.

##### **2.2.1 Definiciones**

La Norma de Información Financiera para Pymes, en su sección 13 establece que los Inventarios de una entidad son activos a) mantenidos para la venta en el curso normal de sus operaciones, b)

son activos en proceso de producción con vistas a esa venta o, c) son activos mantenidos en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios. (IASCF, 2009, Sec. 13).

Inventario es el conjunto de bienes muebles e inmuebles con que cuenta una empresa para comerciar. Así, con los elementos del inventario es posible realizar transacciones de compra y venta y someterlos a ciertos procesos de elaboración o transformación antes de comercializarse.

Estas transacciones de compra y venta deben realizarse en un período económico determinado y contarse dentro del grupo de activos corrientes de la empresa. (Fuente: [www.misrespuestas.com/que-es-un-inventario](http://www.misrespuestas.com/que-es-un-inventario)).

Eduardo Pérez en su tesis Diseño de un Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios de una Empresa que se Dedic a la Venta de Maquinaria, Repuestos y Materia Prima para la Industria Alimenticia (Julio 2010), define a los inventarios como el conjunto de bienes corpóreos, tangibles y en existencia, propios y de disponibilidad inmediata para el consumo y transformación, y/o venta.

### 2.2.2 Tipos de Inventarios

Existen distintos tipo de inventarios entre los que tenemos:

- Inicial
- Final
- Perpetuo
- Intermitente
- Físico
- De Productos Terminados
- En Tránsito

- De Materiales y Suministros
- De Materia Prima
- De Productos en Proceso
- En Consignación
- Máximo y mínimo
- Disponible

## 2.3 Controles

El control es definido como la comprobación, inspección, fiscalización o intervención, es un examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación. ([www.definicion.de](http://www.definicion.de), 05.2015)

El control interno es una de las principales actividades dentro de las organizaciones. Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Implica una comparación entre el rendimiento esperado y el observado.

Existen distintos tipos de controles que pueden aplicarse a distintas áreas, para el estudio en cuestión nos interesa los controles internos para el área de inventarios.

### 2.3.1 Control Interno

Es el proceso, diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno corporativo de la entidad, con la finalidad de proporcionar seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término controles se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (Norma Internacional de Auditoría 315, Edición 2013 Volumen I, Pág. 335)

El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, porque permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicados al área. (Espinoza Orlando, 2013).

### 2.3.2 Ambiente de Control

El ambiente de control incluye las funciones, actitudes, conciencia y acciones de los encargados del gobierno corporativo y administración de una entidad. El ambiente de control marca el tono de una organización, influye en la conciencia de control de su gente. Es fundamento para un control interno efectivo, brinda disciplina y estructura. (Glosario de Términos de las Normas Internacionales de Auditoría, Edición 2013 Volumen I, Pág. 27)

### 2.3.3 Control interno de los inventarios

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

El renglón de inventarios, por lo general, es el de mayor significación dentro del activo corriente de la entidades dedicadas a la distribución y venta de productos, por su cuantía y porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón; Las ventajas que suponen una adecuada implementación de control interno en el área de inventarios son:

- Minimiza los costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de productos.
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos.
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías.

- Impide pérdidas resultantes de baja de precios.
- Maximiza los costos de toma del inventario físico anual.

#### 2.3.4 Métodos de control de inventarios

Las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: control operativo y contable.

El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, en términos cuantitativos y cualitativos, de ahí es lógico intuir que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, por ejemplo si se compra sin ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios. A estos controles pre operatorio les conoce como controles preventivos.

Los controles preventivos evitan que se realicen compras innecesarias, se compra lo necesario para evitar la acumulación excesiva.

La auditoría, el análisis de inventario y el control contable, permiten conocer la eficiencia del control preventivo, señala puntos débiles que merecen una acción correctiva. Los registros y la técnica del control contable se utilizan como herramientas valiosas en la prevención de riesgos.

Los elementos de un eficiente control interno sobre los inventarios incluyen:

1. Censo físico periódicos o permanentes de los inventarios por lo menos una vez al año, sin importar cual sistema se utilice, para determinar las pérdidas materiales.
2. La utilización de sistemas computarizados eficientes y seguros para el registro, control y administración del inventario, más cuando se mueve variedad de artículos. El sistema debe proveer información permanente del inventarios, a manera de tener actualizadas las existencias, en cantidad como en precios.

3. Establecer controles claros y precisos de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción de mercaderías compradas e informes de producción para los productos fabricados en la empresa. Los productos saldrán del almacén si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones, estas deben contar con la debida autorización para garantizar que tendrán el destino deseado.
4. Los inventarios deben almacenarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o robos y que cuente con accesos restringidos, que el acceso sea a personal con autorización.
5. Informar al jefe de almacén, de su responsabilidad sobre la existencia de productos en deterioro, por lo que debe realizar revisiones constantes al stock de mercadería. Deberá tener el cuidado de no mezclar los inventarios propiedad de la compañía con las mercancías recibidas en consignación o en depósito.
6. Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
7. Permitir el acceso al almacén de inventarios solo a las personas autorizadas y que no tengan acceso a los registros contables.
8. Elaborar registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
9. Comprar el inventario en cantidades económicas.
10. Conservar suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
11. No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, para evitar con ello el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
12. Involucrar al personal en el control de materiales: concientizarlo con charlas y concursos sobre el problema, aceptar sugerencias, informar sobre el resultado de los conteos físicos, en lo que a pérdidas se refiere y hacerle sentirse parte importante de la organización.

13. Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.
14. Proteger los inventarios en un almacén techado y con puertas de metal, a manera de evitar el riesgo de sustracción.
15. Realizar entrega de mercancías con debidas requisiciones autorizadas.
16. Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
17. Hacer verificaciones al azar para comparar con los libros contables.
18. Si el sistema de registro y control de los inventarios, no usa un sistema integrado con el área contable, se debe efectuar de forma diaria, el cuadro en valores, entre los datos de los movimientos reportados por el almacén y los registrados por contabilidad.
19. Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación antes faltante o deterioros por negligencia.
20. El almacén debe contar con la relación de cargos y nombres de las personas autorizadas a ingresar al mismo y de los funcionarios que pueden delegar autorización para solicitar productos u ordenar ventas y despachos a terceros.
21. Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe.
22. Los registros de inventario no pueden operarse por personal del almacén, ni estos, tener acceso a los mismos.
23. Cantidad Mínima: es importante determinar la cantidad mínima de existencia de los artículos para poder servir con regularidad los pedidos que realicen los clientes.

24. Cantidad Máxima: la cantidad máxima, será la que pueda soportar la buena marcha de la empresa. Sin embargo, pueden concurrir ciertas circunstancias en las que, en una época determinada, se incremente la cantidad máxima.
25. Solicitud de Compras: la persona encargada de llevar los registros que controlan los inventarios, al observar que algún artículo está al límite de su mínimo de existencias, cubrirá una solicitud de compras y se le enviara al Jefe de Almacén. Este le devolverá una copia firmada para su correspondiente archivo y comprobara la cantidad física de existencia real, la cual anotara en la solicitud de compras. De esta manera se verificará que los registros contables cuadran con la existencia real.
26. Entrada de mercancías: el Jefe de almacén deberá saber la fecha aproximada en que llegaran los pedidos con el objeto de tener disponibilidad de espacio para su almacenamiento. Al llegar las mercancías las pasara, contará o medirá, según los casos, y pasara al departamento de compras el informe de recepción de mercancías. Este departamento comprobara si los datos suministrados en el informe están de acuerdo con la factura enviada por el proveedor; si hay conformidad entre ambos dará su aprobación a la factura y la pasara al departamento de contabilidad el cual añadirá al importe de la factura, todos los gastos de compras cargables a la misma y hallara el costo unitario por artículo.
27. Cantidades reservadas: en algunas oportunidades, se realizan cierta clase de ventas que por razones de contratos, temporadas, etc., no son despachados de inmediato o bien quedan a disposición del cliente quien indicara la fecha en que debemos enviárselas. En estos casos, si la mercancía no ha salido del almacén, se dará de baja de las disponibilidades. Es decir estarán en existencias pero no disponibles. El Departamento de ventas enviará información al encargado del registro de control de inventarios para que la operación sea anotada en la columna de cantidades reservadas y se modifique el saldo disponible. Cuando las mercaderías sean enviadas al cliente se registraran en la columna de salidas, en este proceso aunque salgan productos, no se modificara el saldo disponible, pues este se regularizara al registrarse las cantidades reservadas.

28. Salida de mercancías del almacén: el control de salida de productos del almacén debe ser lo más estricto posible. Las mercancías podrán salir del almacén si están respaldadas por las correspondientes notas de despacho o requisiciones, los cuales han de estar autorizados para garantizar que tendrán el destino deseado.

## 2.4 El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – *COSO*-

### 2.4.1 ¿Que es El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission?

Es una organización voluntaria del sector privado cuya misión es mejorar la calidad de la información financiera mediante la ética en los negocios, los controles internos efectivos y el gobierno corporativo. Fue fundado en 1985 para patrocinar a la “National Commission on Fraudulent Financial Reporting” conocida como la “Treadway Commission” y se conforma por las cinco mayores asociaciones profesionales de los Estados Unidos: la “American Accounting Association” (AAA), el “American Institute of Certified Public Accountants” (AICPA), el “Financial Executives International” (FEI), el “Institute of Internal Auditors” (IIA) y la “National Association of Accountants”, hoy convertida en el “Institute of Management Accountants” (IMA).

El comité es totalmente independiente de las cinco organizaciones que lo patrocinan e incluye representantes de la industria, contadores públicos, firmas de inversión y la Bolsa de Nueva York (NYSE).

El Informe *-COSO-* es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe *-COSO-* se ha convertido en el estándar de referencia.

Es un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Efectuado por la junta directiva, gerencia u otro personal. No es sólo normas, procedimientos y formas involucra personas aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y componente.

Diseñado para identificar eventos que puedan afectar a la entidad, proveer seguridad razonable para la administración de riesgos y para la junta directiva de la organización orientar al logro de los objetivos del negocio.

Existen en la actualidad dos versiones del Informe *-COSO-*. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley *-SarbanesOxley-* a su modelo.

#### 2.4.2 El Enterprise Risk Management – (*ERM*) – Integrated Framework

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, el comité emitió otro documento denominado “Enterprise Risk Management *-ERM-* Integrated Framework.

*-COSO ERM-* Amplía el concepto de control interno y proporciona un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Analiza los principios y conceptos de ERM, sugiere un lenguaje común y provee guías para eficientizar las tareas de control.

El objetivo fundamental del framework es ayudar a los gerentes de las empresas y a los funcionarios de organizaciones de cualquier tipo, a administrar de manera eficiente el riesgo relacionado con el cumplimiento de los objetivos de la entidad, pero como riesgo significa diferentes cosas para diferentes personas, la principal tarea del comité al emitir el ERM es integrar las distintas visiones dentro de un marco donde se establezca una definición única, se identifiquen los componentes que lo conforman y se describan los conceptos claves.

### 2.4.3 ¿Qué beneficios se puede obtener del Informe - *COSO* -?

Las entidades existen con el fin de generar valor para sus grupos de interés, *-COSO-* proporciona un marco de referencial aplicable a cualquier tipo de organización, para la gestión de riesgos corporativos.

Para el informe *-COSO-*, el proceso de gestión de riesgos debe estar integrado con el negocio, de manera que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento. Se debe transmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización, desde la alta dirección hasta el último empleado.

### 2.4.4 Ventajas de la Metodología – *COSO* –

Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar con planes preestablecidos para su correcta gestión.

Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio y los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. Toma de decisiones más segura y facilita la asignación del capital.

Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades del negocio, los riesgos asumidos y los controles puestos en acción. Da soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.

Conduce a cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo, fomenta que la gestión de riesgo forme parte de la cultura del grupo.”

## **Capítulo 3**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación aplicada es de carácter explicativo – descriptivo, porque analiza la interacción entre diversos eventos del control interno implementados en el inventario de la Empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A., la organización proporciona información de sus inventarios e indicadores que servirán para la comprensión de controles necesarios en bodega.

La investigación se basa en la comprensión de controles internos de inventarios, procedimientos y funciones establecidas para el área de bodega, donde la necesidad es latente para continuar con el buen manejo requerido para obtener una rentabilidad adecuada.

#### **3.2 Sujetos de investigación**

Los sujetos de la investigación es el conjunto de personal, fenómenos o eventos que tienen alguna característica definida que los determinan como sujetos susceptibles de análisis para el estudio que se pretende realizar.

Para el presente estudio los sujetos de investigación serán el personal de bodega, administrativo y contable de la empresa.

#### **3.3 Instrumentos de recopilación de datos**

Para obtener información necesaria y conocer los controles internos implementados en la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A. se utilizan distintas técnicas creados para tal efecto, las que se describen a continuación:

### 3.3.1 Observación

La observación es un elemento del proceso científico, consiste en recibir conocimientos del mundo a través de los sentidos o el registro de información por medio de herramientas e instrumentos científicos.

### 3.3.2 Entrevista

Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a interrogantes planteadas, que tienen como fin recopilar información sobre determinado fenómeno o evento.

### 3.3.3 Encuestas

Es un método de recopilación de datos, consiste en obtener información de los sujetos de investigación, por medio de un listado de preguntas estructuradas de forma estratégica, para recopilar información de los sujetos mismos o de opiniones y actitudes asumidas por los estos frente a eventos o situaciones dentro de la entidad. (Ver Anexo I)

### 3.3.4 Cuestionarios

En este método para la recopilación de información se utiliza un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre determinado problema y el consultado lo llena por sí mismo.

## 3.4 Diseño de la investigación

La presente investigación nace por la necesidad de conocer las causas que general la falta de aplicación o cumplimiento a la aplicación de controles internos en el área de inventario de la

empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A.

Una vez definido los objetivos se realizara el plan de investigación que describirá los antecedentes de la empresa, los problemas que presenta y las posibles soluciones a plantear para minimizar el impacto de las dificultades establecidas.

## **Capítulo 4**

### **Resultados de la Investigación**

#### **4.1 Muestreo**

Para la obtención de la muestra, se utilizó una fórmula que suministro la cantidad de colaboradores de la empresa a entrevistar se les proporciono la encuesta para conocer su opinión respecto a los procesos administrativos, contable y financiero que sirvió de base para la preparación de resultados.

#### **4.2 Presentación de resultados**

En base a las preguntas planteadas en el cuestionario preparado para los colaboradores de la empresa se trasladó dicho instrumento al área de contabilidad, atención al cliente y almacén de productos.

Los resultados que se muestran a continuación es el resultado de lo que cada entrevistado respondió a cada uno de los cuestionamientos planteados.

Gráfica 1

. ¿Existen políticas establecidas para controlar el inventario?



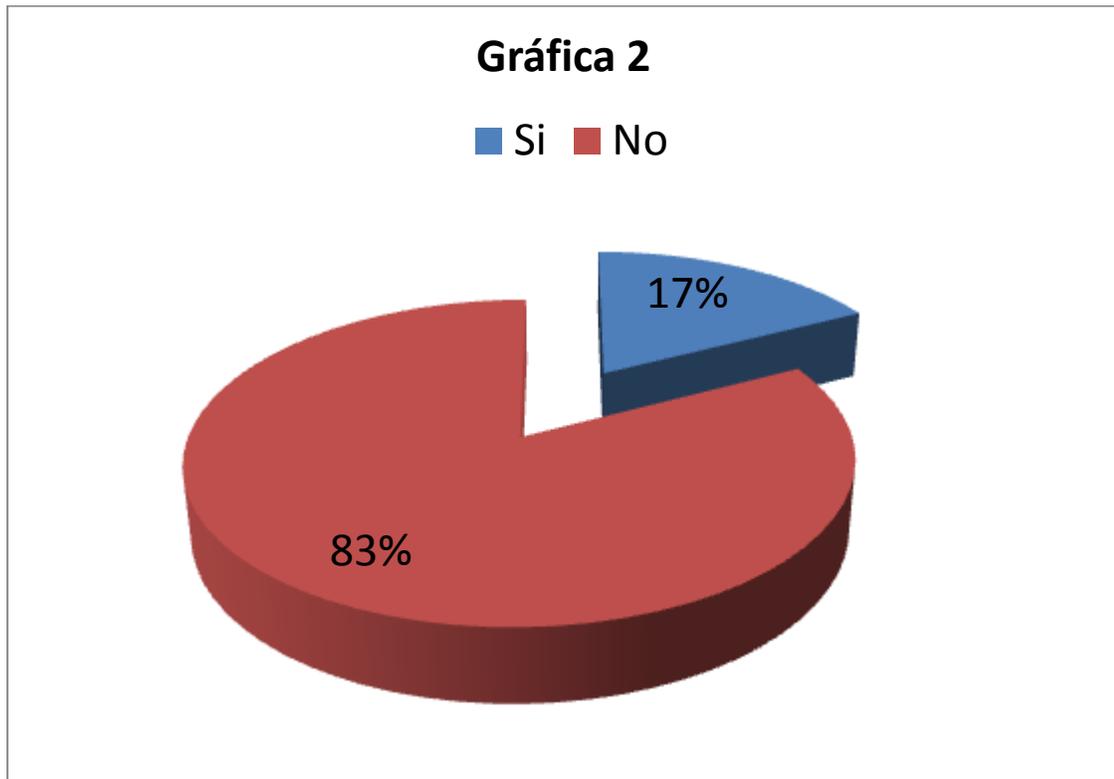
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

Sobre la existencia de políticas establecidas para el control de inventario, 52% de los encuestados opino que si existen y un 48% indico que desconocen las políticas implementadas en la empresa.

Gráfica 2

¿Se impone alguna sanción a los encargados de la bodega de inventario si se detecta pérdidas o deterioro de mercadería?



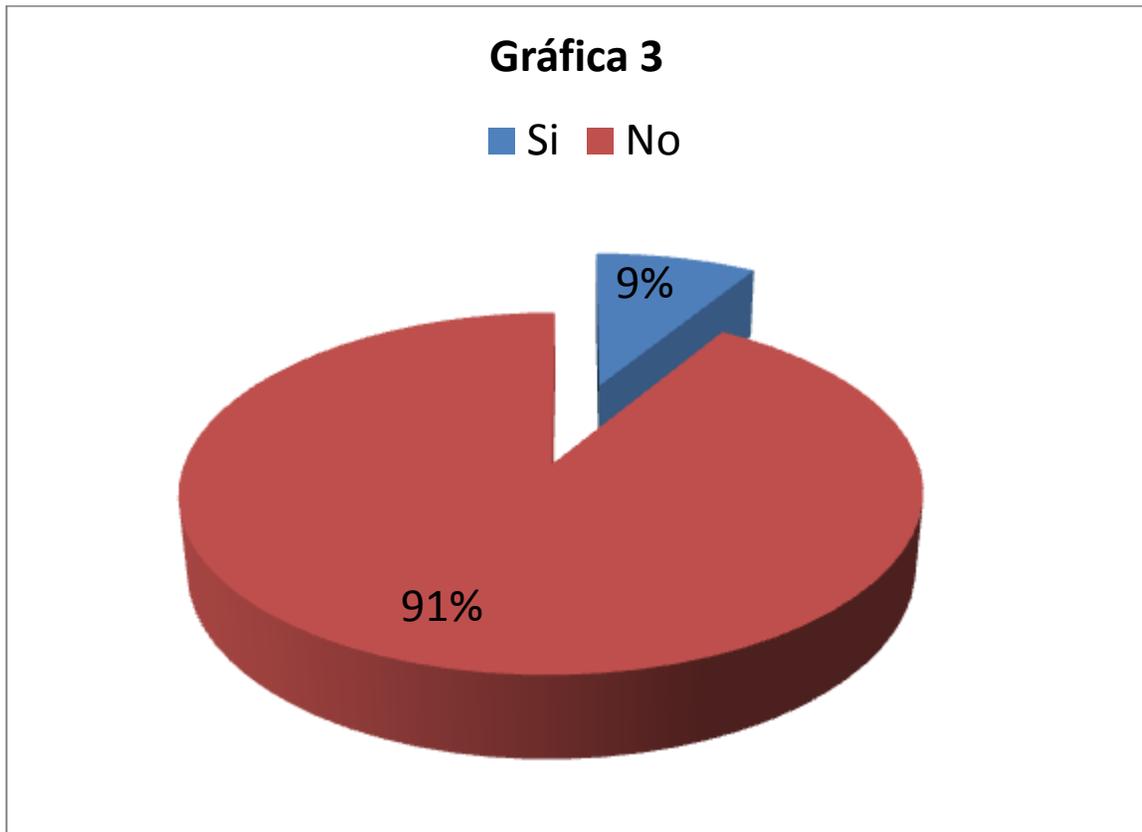
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

Sobre la penalización que existe cuando se detectan pérdida o deterioro de productos, el 17% indicó que si tienen algún conocimiento que existen sanciones al respecto, el resto, 83%, indicó que no hay penalización alguna por pérdida o deterioro de productos, porque no se tiene designado un responsable de la bodega.

Gráfica 3

¿El personal encargado de llevar el registro del inventario es independiente de los que realizan el registro contable a la cuenta de control general?



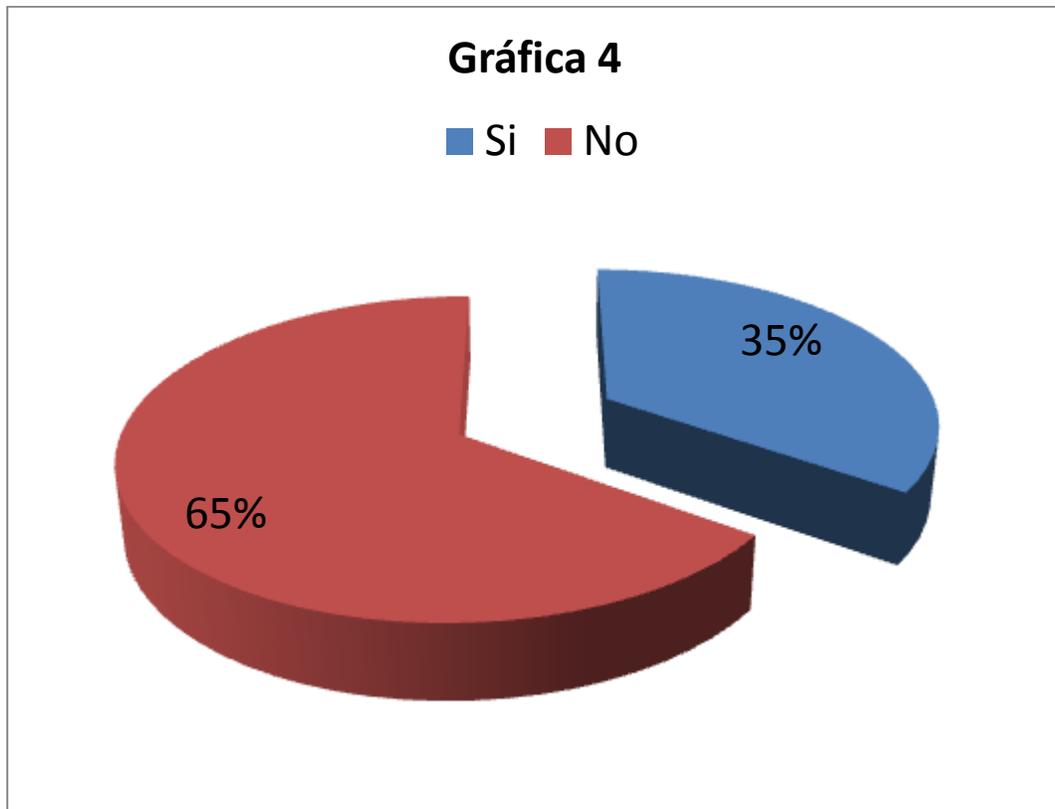
Fuente. Elaboración propia.

### **Interpretación:**

Para evitar la manipulación de la información contable, es determinante que haya independencia en el control y registro de las mercaderías a los sistemas utilizados, una adecuada segregación de funciones minimiza el riesgo de manipulación de la información, es por ello que el control debe ser más riguroso. Al realizar la pregunta si las personas que llevan los registros auxiliares de los inventarios son independientes de los que realizan el registro contable 91% contestó que no y solo el 9% visualiza que esto es así.

Gráfica 4

¿Al momento de terminar con la recepción de los productos el bodeguero compara las cantidades recibidas contra las facturas u órdenes de compras?



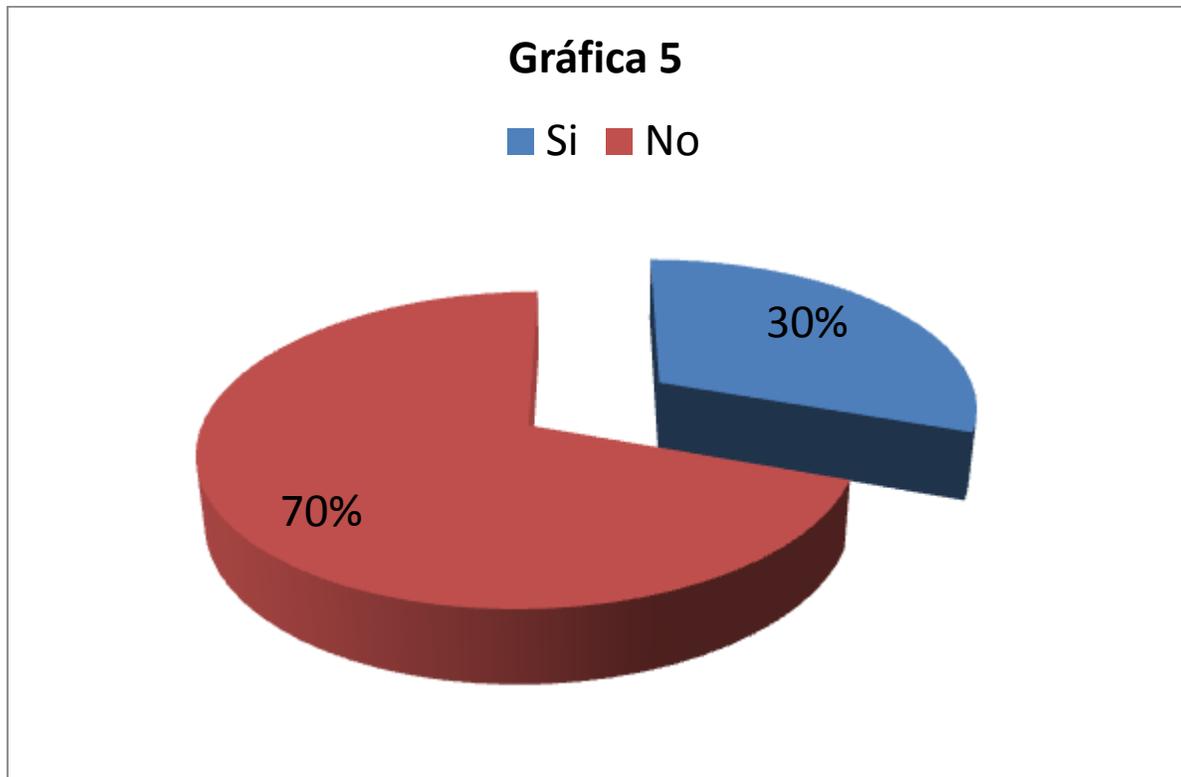
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

Al planteamiento si se comparan las cantidades de productor recibidos contra factura y orden de compra, 65% de los encuestados indicaron que no el resto 35% indicaron que son cotejados. Por la falta de una adecuada segregación de funciones, la recepción la realizan distintas personas y no se coteja lo físico recibido contra las facturas u órdenes de compra emitidas.

Gráfica 5

¿Los valores según kárdex son comparados con los registros del sistema computarizado en intervalos de tiempo razonables?



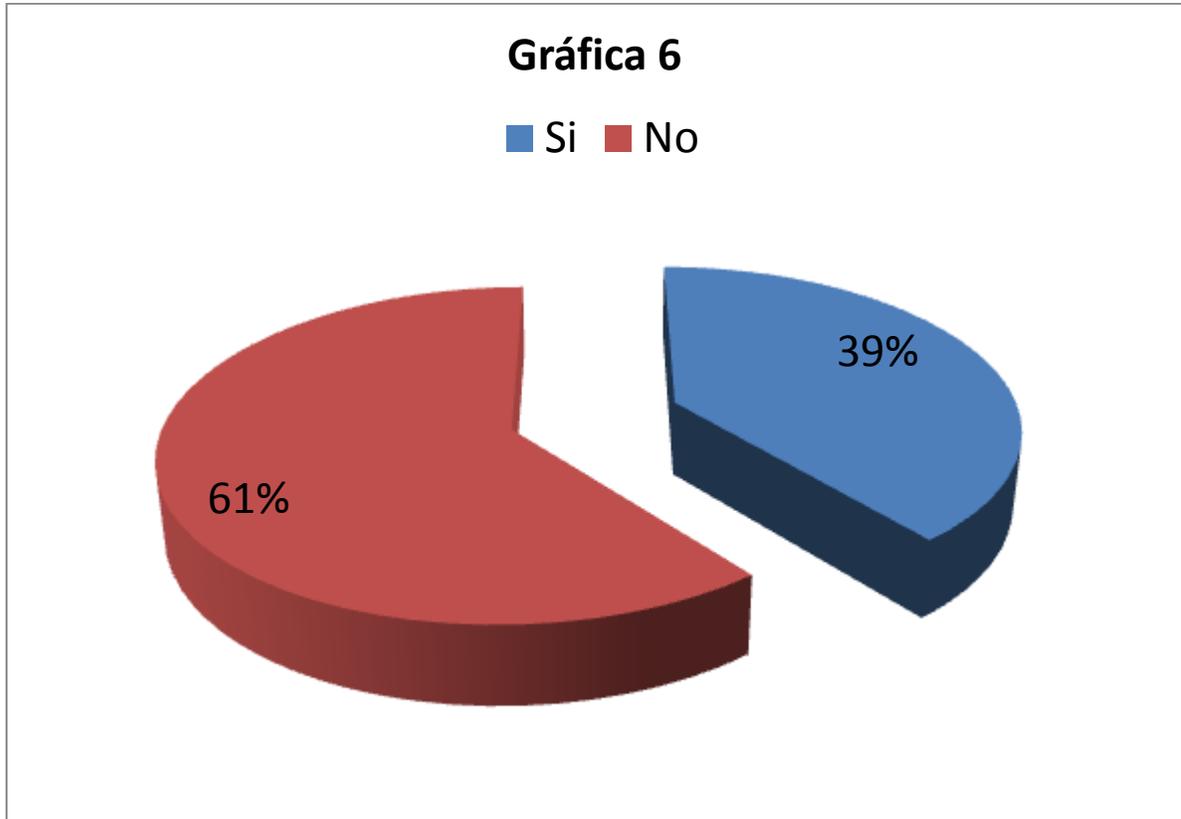
Fuente. Elaboración propia.

### Interpretación

La falta de un sistema computarizado adecuado hace imposible realizar comparaciones entre lo contable y el kárdex, por lo tanto se puede decir que existe un sesgo de información, debido a que solo el 70% de los entrevistados dijo estar en desacuerdo que se hacen las comparaciones el otro 30% responde que sí.

Gráfica 6

¿Las partidas inventarios son contadas físicamente y comparadas con los datos teóricos por lo menos una vez al año?



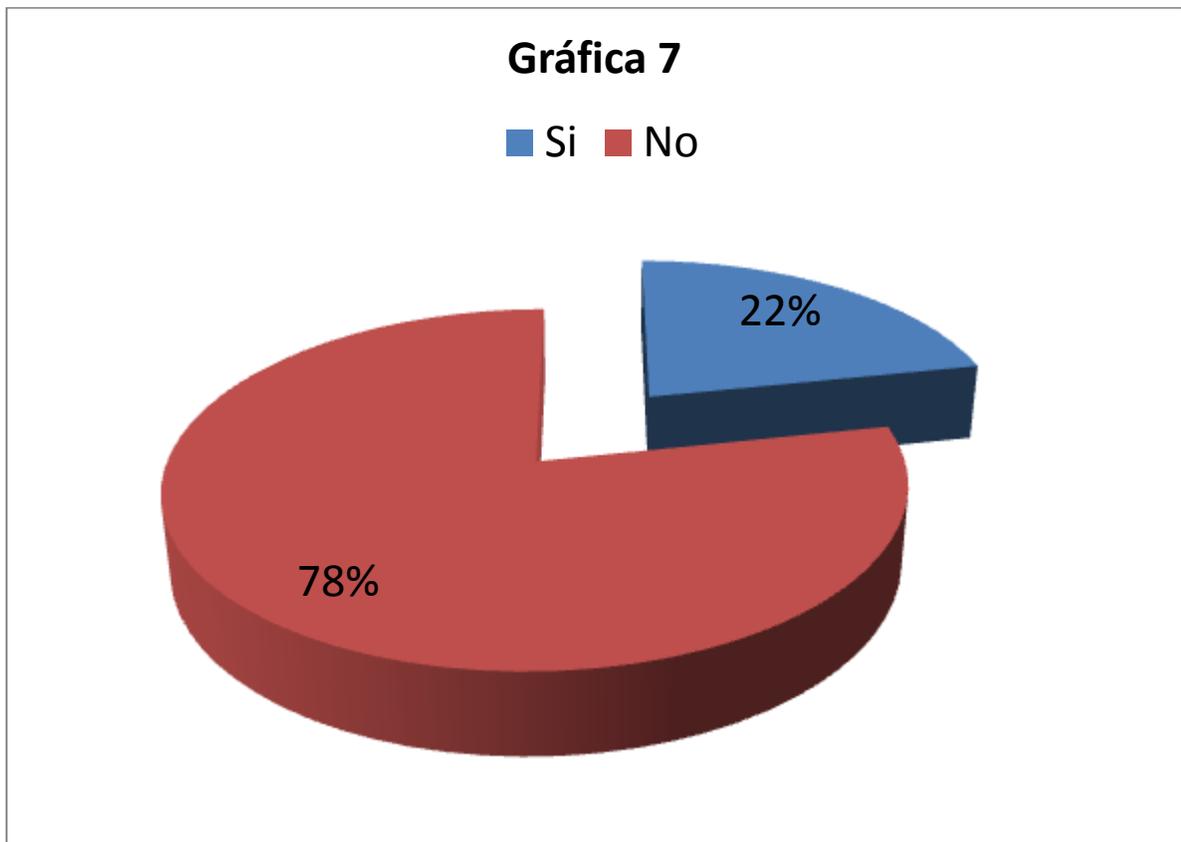
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

Respecto a las revisiones físicas que se realizan, 61% de los encuestados respondió que no se hacen conteos físicos, el resto 39% responde que sí. La entidad realiza un inventario físico cada 6 meses, para cumplir con aspectos fiscales, pero se hace solo con determinados productos.

Gráfica 7

¿Se requieren ordenes escritas y pre enumeradas para la salida de productos del local?



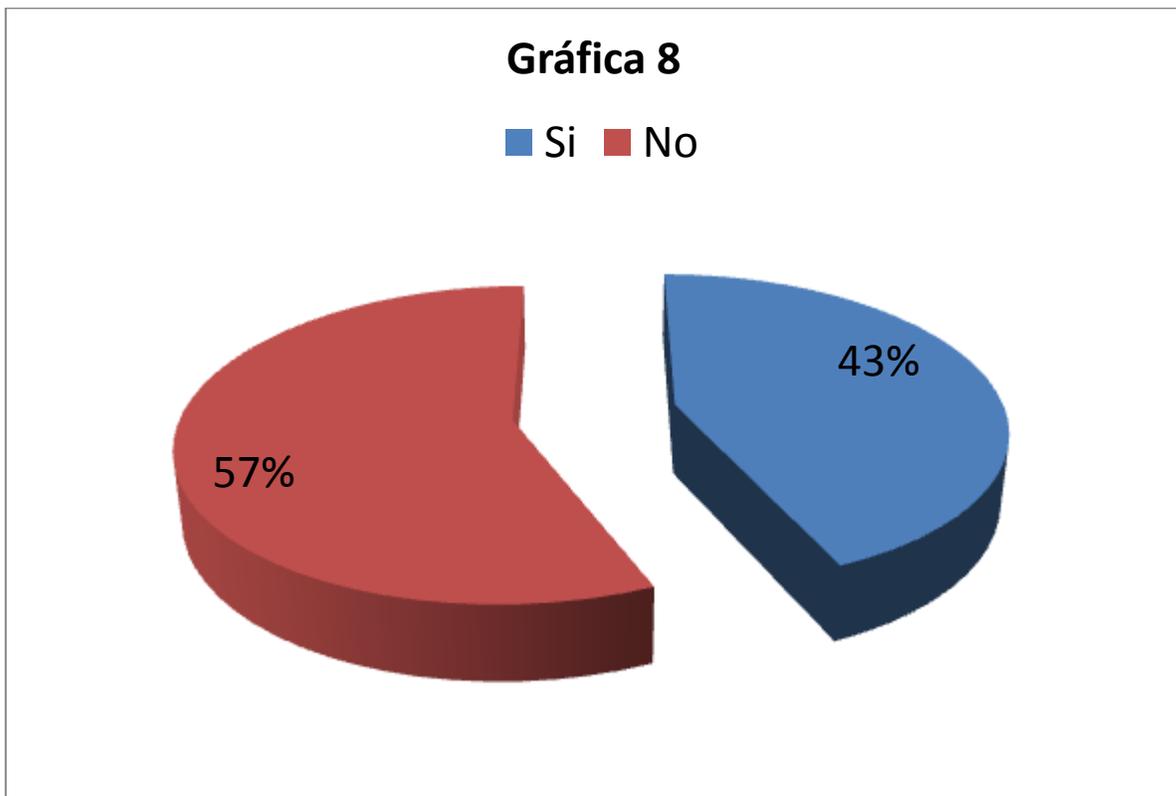
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

Con relación a que existen formas donde se haga constar la salida de productos de la bodega 78% de los entrevistados indico que no el resto, 22% indica que si, se determinó que todas las instrucciones se dan de forma verbal.

Gráfica 8

¿Los artículos están debidamente protegidos contra el deterioro físico?



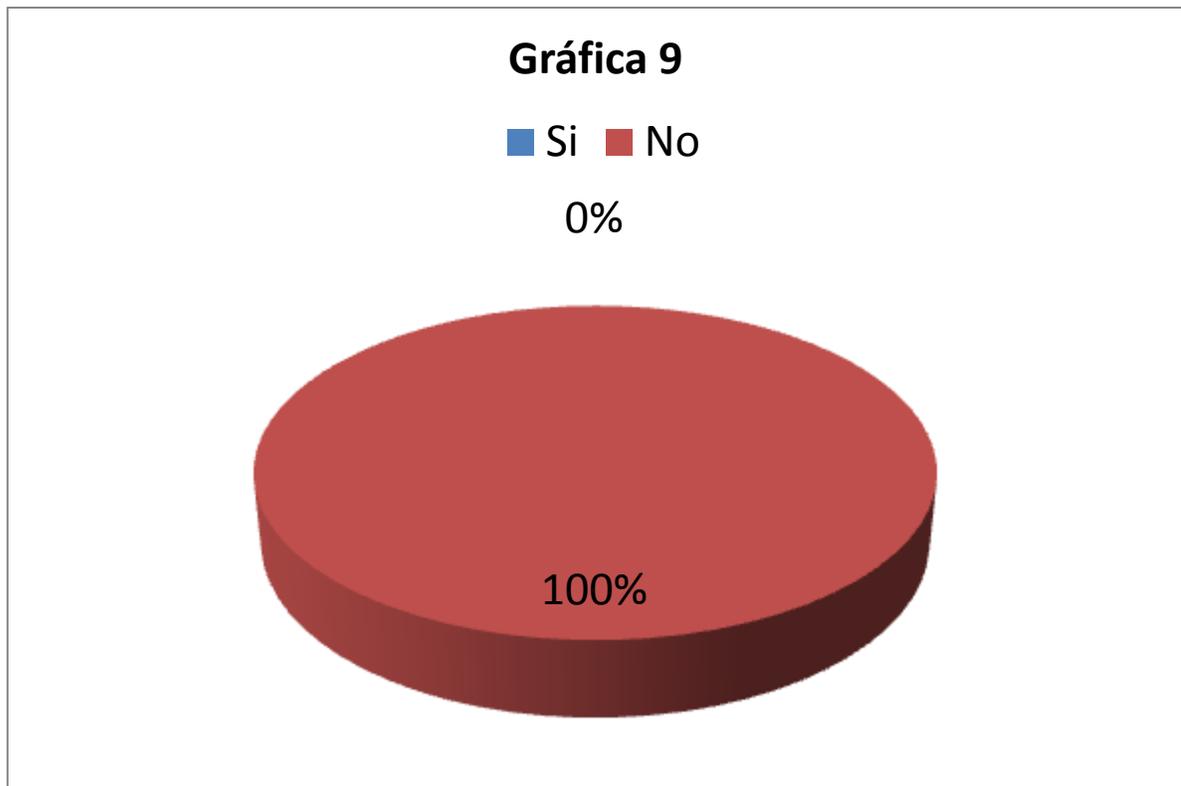
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

El 57% de los entrevistados considera que los productos no cuentan con la debida protección y el 43% responde que sí, se verifico que el problema es la falta de logística dentro de la bodega.

Gráfica 9

¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo del personal de la empresa?



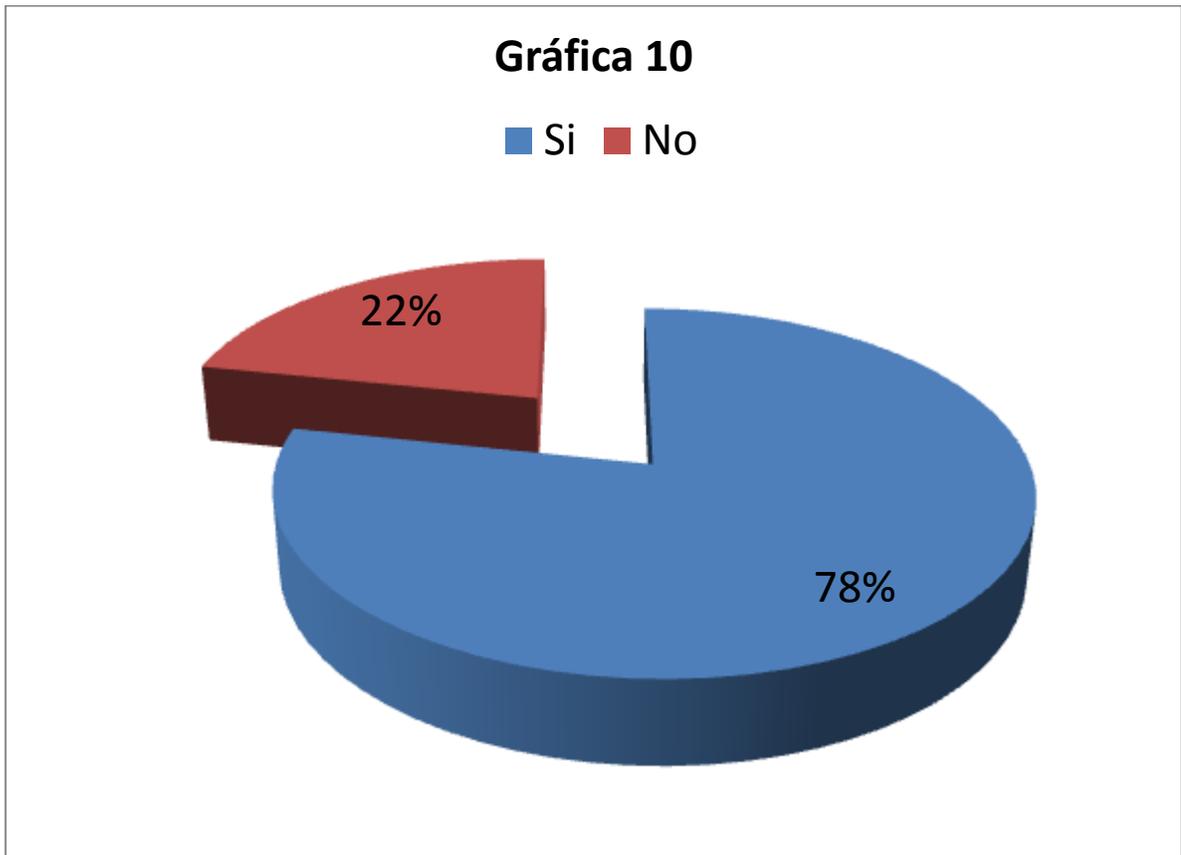
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La política de la empresa es que ningún colaborador debe tomar productos del inventario, el 100% de los encuestados respondió que están enterados del procedimiento.

Gráfica 10

¿Se exige que toda la mercadería que llega pase por un punto central de recepción?



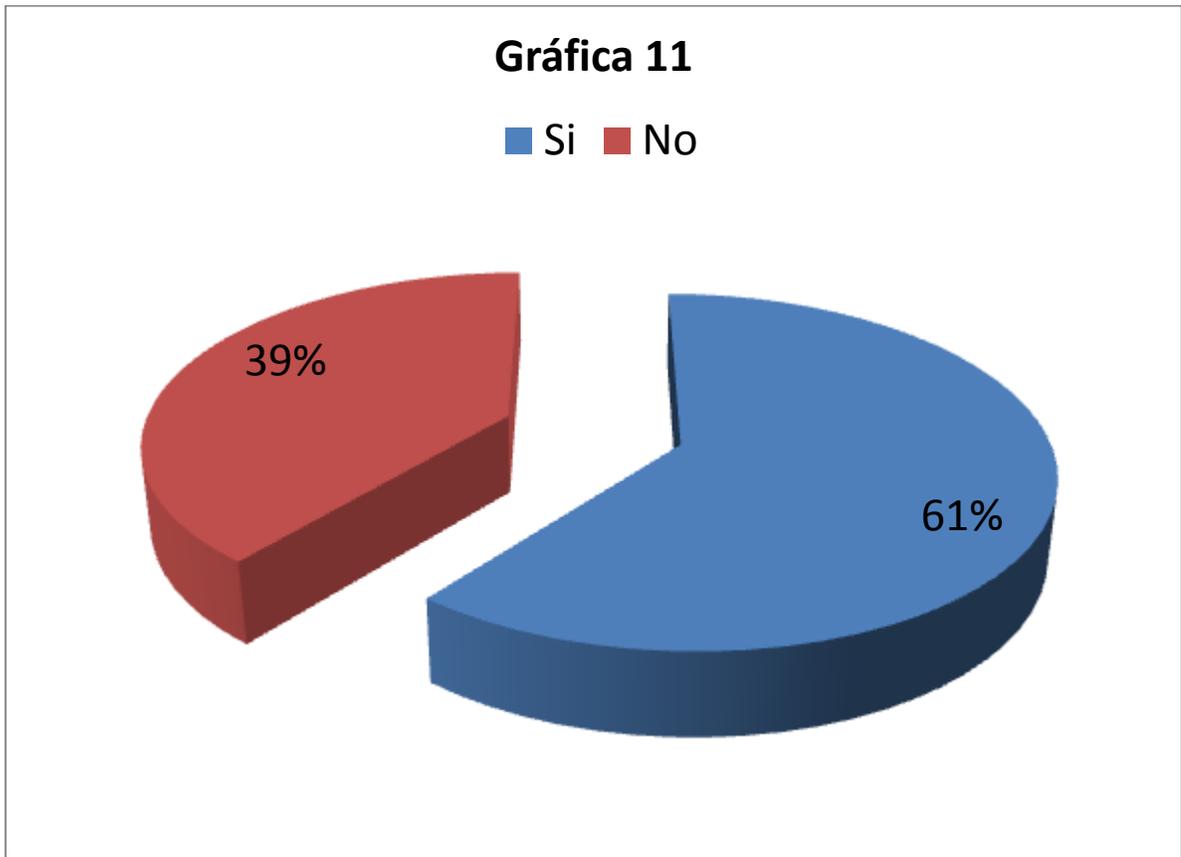
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

Se revisa la mercadería de forma física para determinar faltantes, aunque en dispositivos eléctricos no existen devoluciones, 78% de los encuestados indicaron que se realizan revisiones y el 22% indica que no se hacen las revisiones.

Gráfica 11

¿Existe control sobre la caducidad de los productos?



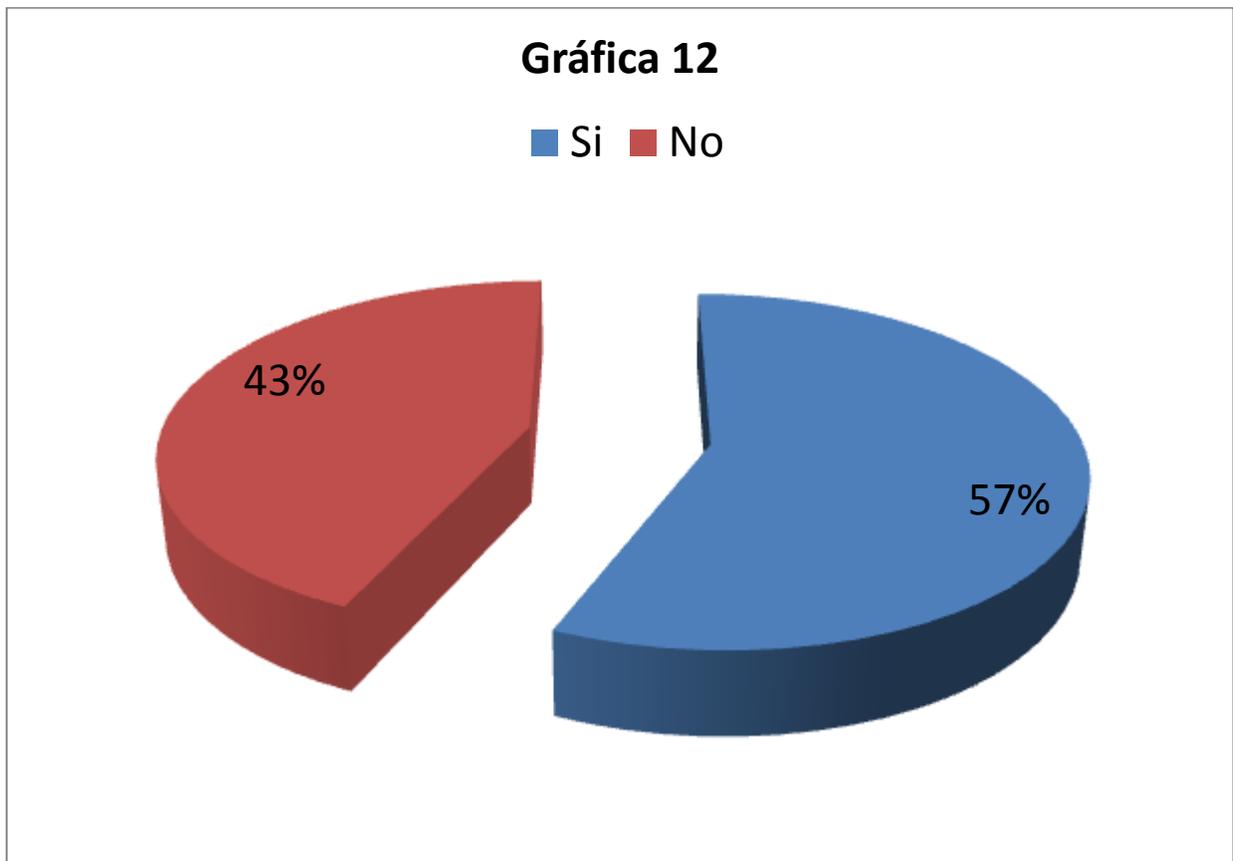
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

El 61% de los encuestados indica si existe control sobre los productos caducados, el resto 39% indica que no. El tipo de productos que se almacenan no son fungibles, algunos aparatos eléctricos vencen con el uso y la humedad puede ocasionarles un deterioro.

Gráfica 12

¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén?



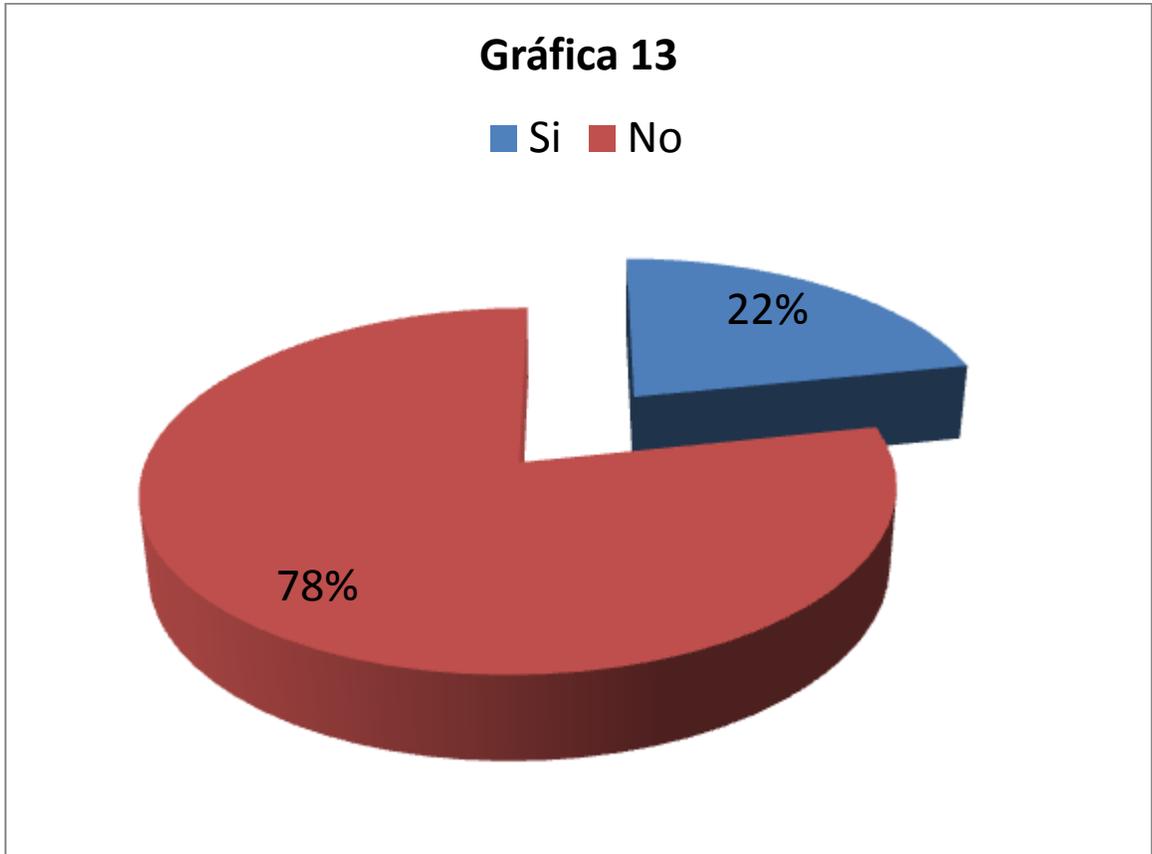
Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

La información es un tanto sesgada debido a que un 57% de los encuestados indicó que sí existen políticas de mínimos y máximos, el otro 41% respondió que no. Las políticas no han sido establecidas de forma adecuada, debido a que el personal administrativo, desconoce la técnica de mínimo y máximo de productos en la bodega.

Gráfica 13

¿El encargado de bodega o auxiliar están obligados a rendir informes sobre los artículos obsoletos que registren poco movimiento o cuya existencia sea excesiva?



Fuente. Elaboración propia.

**Interpretación:**

A la pregunta planteada respecto a la obligación de rendir informes de obsolescencia el 78% de los encuestados indica que no el 22% indico que sí. Al no existir la función de un encargado de la bodega, no es posible determinar responsabilidad respecto a la obsolescencia de productos.

### 4.3 Control interno de la empresa

Tabla I. Resultados de la evaluación de procedimientos.

Resultados de la evaluación		
Documento evaluado	Aprobada	Reprobada
Manual de Organización		X
Manual de procedimientos		X
Registros adecuados		X
Valuación de inventario adecuada	X	
Conteo físico periódico	X	
Estadística de control		X

Fuente. Elaboración propia

## Capítulo 5

### Propuesta de solución a la problemática

#### 5.1 Introducción

La presente propuesta de mejora, se realiza para mejorar los procesos establecidos en el área de inventarios de la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A., describe el objetivo general y los específicos, que se pretenden alcanzar, para establecer lineamientos a aplicarse en dicha área.

#### 5.2 Objetivos de la propuesta

##### 5.2.1 General

Proponer una guía que incluya los procedimientos relacionados con el control del inventario, para que el gobierno corporativo junto con los empleados los conozca, realicen los procedimientos de acuerdo al marco metodológico *-COSO-*, para lograr la eficiencia operativa de la entidad.

##### 5.2.2 Específicos

- Determinar procedimientos críticos para el registro apropiado del inventario.
- Aplicación la metodología *-COSO-*.

#### 5.3 Evaluación del control interno del área de inventarios

Es un aspecto importante a considerar para establecer procesos que ayuden a minimizar los riesgos de registro, robo y pérdida de inventario.

“Control interno” se define como un proceso efectuado por la dirección y el personal de una

entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas (que sean aplicables).”

Figura 1. Metodología COSO.



Fuente. -COSO-

Tabla XV. Desarrollo de componentes

Ambiente de Control	Evaluación de Riesgos	Actividades de Control	Información y Comunicaciones	Monitoreo de Actividades
Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos.	Definir objetivos adecuados.	Seleccionar e implementar actividades de control.	Usar información relevante.	Desarrollar evaluaciones propias o separadas.
Ejercitar la supervisión de manera responsable.	Identificar y analizar riesgos.	Seleccionar e implementar controles generales sobre los inventarios.	Comunicar Internamente.	Evaluar y Comunicar Deficiencias.
Establecer estructura, autoridad y responsabilidad.	Evaluar el riesgo de robo.	Desplegar a través de políticas y procedimientos.	Comunicar externamente.	
Demostrar compromiso por ser competente. Reforzar la responsabilidad	Identificar y analizar cambios significativos.			

Fuente: Deloitte

### 5.3.1 Ambiente de control

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para realizar el control interno, a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del control interno y las normas de conducta esperada.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización a la adhesión de políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

Es importante determinar que el ambiente de control este implementado a nivel institucional y realizar las evaluaciones pertinentes a fin de comprobar su cumplimiento.

### 5.3.2 Evaluación de Riesgo

La evaluación del riesgo involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar situaciones que afectan el logro de objetivos establecidos, facilitando la base para determinar cómo deben administrar el riesgo dentro de la institución. La gerencia considera los posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus metas.

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

### 5.3.3 Actividades de control

El diseño organizacional debe establecer políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los factores de riesgo.

Las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se cumplan las instrucciones de la dirección para mitigar riesgos con impacto potencial en los objetivos, se realiza a todo nivel de la entidad, en varias etapas del proceso del negocio e incluye el ambiente tecnológico.

Existen circunstancias que merecen una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Re definición de la política institucional.
- Reorganizaciones o re estructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

### 5.3.4 Información y comunicación

La información es necesaria y debe fluir de forma constante dentro de la organización, debe ser

oportuna para la toma de decisiones y alineados con el logro de objetivos. La comunicación ocurre de forma interna y externa, provee a la organización información necesaria para la realización de los controles diarios.

Respecto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

a) Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de los que aplican estos controles dan como resultado la supervisión continuada.

b) Son ejecutados por los responsables de cada área de gestión (auto evaluación), la auditoria interna (incluida en el planeamiento o solicitada en especial por la dirección) y los auditores externos.

c) Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aun cuando los enfoques y técnicas varíen, prevalece una disciplina apropiada y principios insoslayables.

La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema; que los controles existan y estén formalizados, se apliquen de forma cotidiana como una rutina incorporada a los hábitos y resulten aptos para los fines perseguidos.

d) Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia y eficiencia en forma directa o indirecta por medio de comparaciones con otros sistemas de control comprobados.

e) El nivel de documentación en los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad.

f) Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

- El alcance de la evaluación
- Las actividades de supervisión continuadas existentes.
- La tarea de los auditores internos y externos.
- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programa de evaluaciones.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte
- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

### 5.3.5 Monitoreo

Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del control interno, incluidos los controles para ser efectivos los principios dentro de cada componente, está presente y funciona. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas de forma oportuna, las significativas son informadas a la alta gerencia y al directorio.

## 5.4 Control interno del inventario

Los controles internos de inventarios son inspecciones periódicas al cumplimiento de procedimientos implementados para el cotejo, registro y verificación de la información que se genera durante y después del conteo inventarios físicos.

### 5.4.1 Procedimientos de inventarios

Para lograr la administración eficiente y brinde respuesta de forma oportuna a los diferentes usuarios del inventario es necesario que los procesos de gestión estén debidamente establecidos y comunicados al personal involucrado en el manejo y manipulación del inventario.

La gestión de demanda está basada en implementar controles sistemáticos que vigilen la cantidad y frecuencia de venta de los diferentes productos, manejar los costes y eliminar gastos sin afectar los objetivos empresariales de la organización. Implementar estos principios ayudará a la empresa a realizar un pronóstico de ventas en el horizonte del tiempo con una mayor certeza.

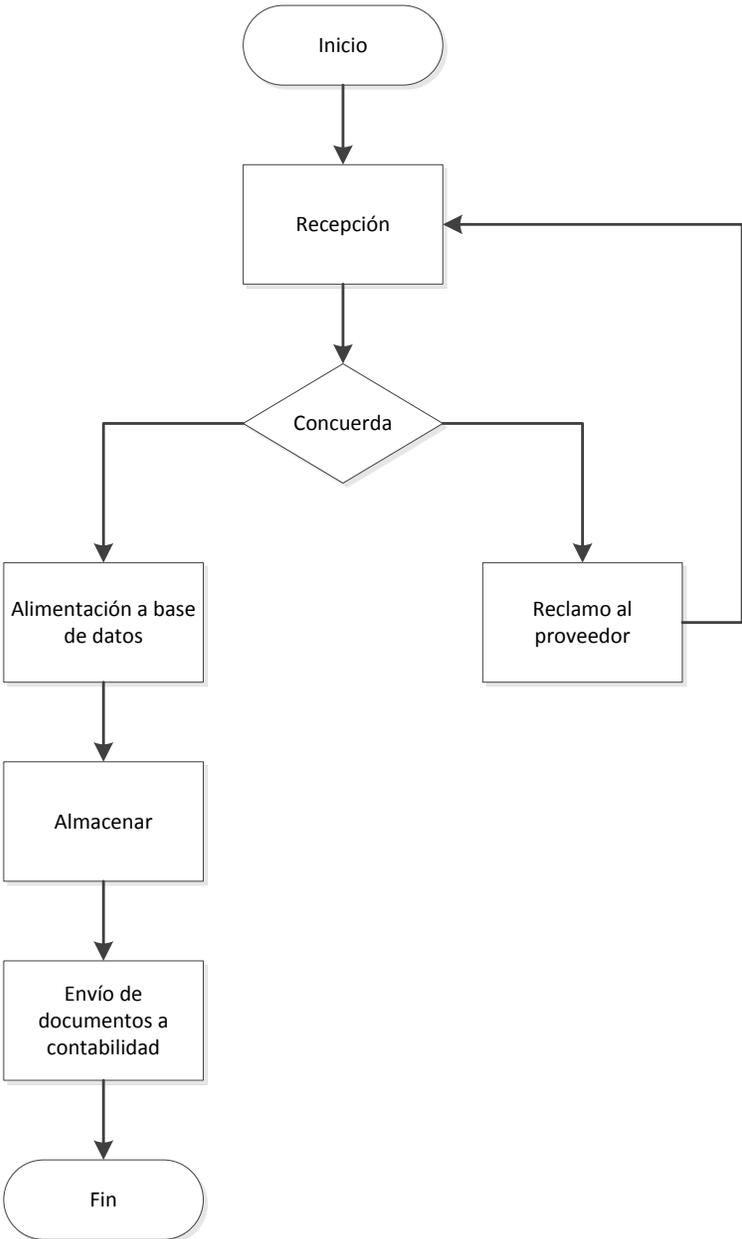
Es la administración adecuada del registro, compra, salida del inventario en la institución, establecer que productos se venderán y en qué cantidades, garantizando así que en los puntos de ventas no haya exceso de mercadería ni que haga falta para la venta.

La metodología se empieza con un plan de auditoría en el rubro de inventarios, debe señalar cuales son los procedimientos para revisar las compras, el producto que se almacena y cual es movimiento de las operaciones de la empresa.

Establecer un diagrama de flujo del ingreso de mercadería a la organización y luego definir el procedimiento de registro, las operaciones que se realizan para dar abastecimiento en mantenimiento y la venta de los productos a los clientes.

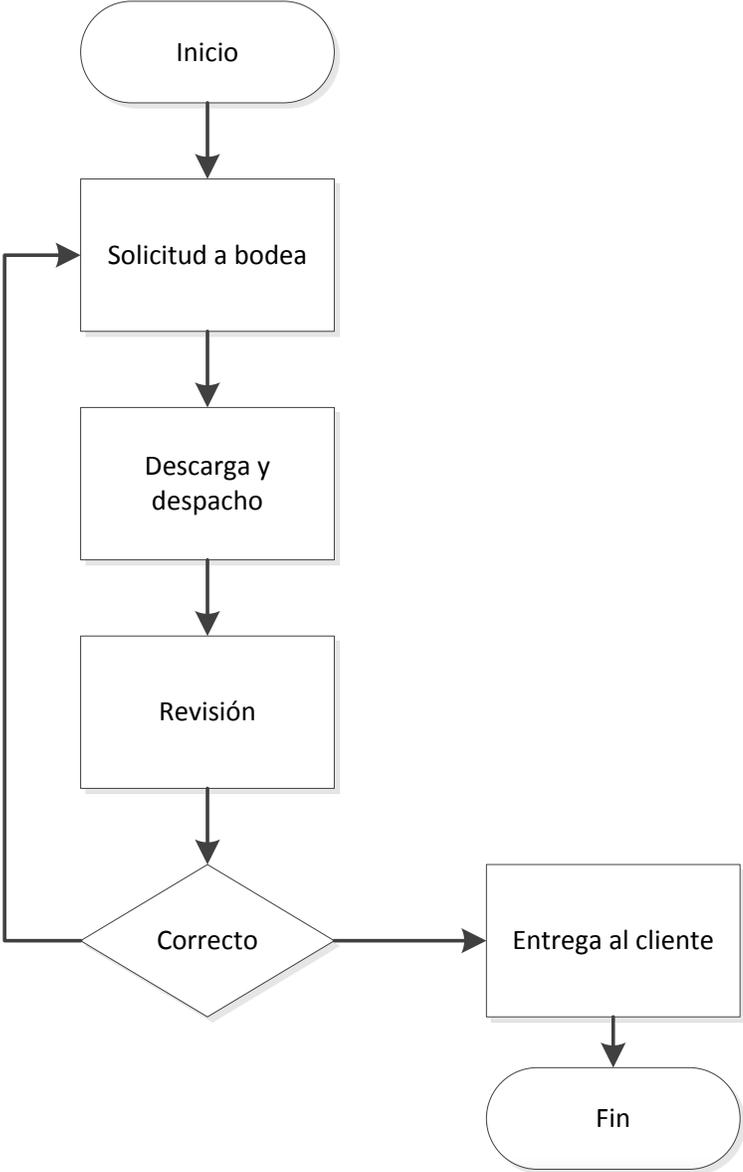
Verificar la estructura organizacional y las funciones de los puestos para llegar a determinar si son adecuados para las necesidades de la empresa y comprobar cuáles son los puntos en donde se debe establecer controles.

Diagrama de flujo 1. Procedimiento de recepción de productos



Fuente. Elaboración propia.

Diagrama de flujo 2. Procedimiento de despacho de productos



Fuente. Elaboración propia.

## 5.5 Eficiencia Operativa

Se ocupa de minimizar las pérdidas y el máximo aprovechamiento de los recursos, con el fin de proveer productos y servicios de calidad al público.

Trata de identificar los procesos y recursos que desperdician los beneficios de la organización, mejoran la calidad y la productividad en la entidad, establece parámetros como el proceso “just-in-time JIT”, tener el producto justo a tiempo.

Cuando las operaciones de la empresa se desarrollan con eficiencia, se trata de obtener beneficios mayores que el costo de su implementación. Para esto es necesario cumplir con procedimientos que permitan evaluar el nivel de eficiencia, entre los que se mencionan:

- a) Las operaciones de adquisición y registro contable del activo están autorizadas;
- b) El registro de las operaciones que afectan el activo se hacen por las cantidades y en los períodos adecuados y se clasifican en las cuentas correspondientes;
- c) Ejecución de inventarios físicos para la verificación de la existencia de los productos;
- d) Los resultados del manejo del inventario son concretos y precisos.

## 5.6 Evaluación del personal

La gestión de riesgo empresarial es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las categorías de:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones
2. Fiabilidad de la información financiera
3. Cumplimiento de las leyes y normas que le son aplicables.

El personal debe estar capacitado e informado de las medidas implementadas para minimizar los riesgos que puedan afectar la consecución de los objetivos organizacionales.

Las actividades de control son establecidas por la dirección pero aplicadas por el personal clave de la institución. El personal debe compartir los valores de la empresa, la eficiencia de los integrantes de la fuerza laboral depende de la capacitación que se les brinden. Es necesario realizar medidas de capacitación para que mejor aprovechamiento de la mano de obra.

### 5.7 Políticas de crédito

El personal debe estar informado de los procedimientos aplicables para cada una de las actividades realizadas dentro de la empresa.

En el caso de la entidad objeto de estudio sus ventas, en su mayoría, son realizadas al contado, las modalidades de pago incluyen:

- 1) Pagos en efectivo
- 2) Pagos con cheque
- 3) Pagos con tarjeta de crédito o débito

Algunos clientes solicitan crédito para sus compras, pero no existe política alguna para la determinar cuál es el procedimiento a seguir, por eso se hace en base el conocimiento que se tiene del cliente y no se solicita ninguna papelería para tener respaldo de donde localizar al cliente o como realizar la labor de cobro respectivo.

Es necesario crear un procedimiento que determine los requisitos que deben cumplir los clientes que deseen adquirir productos al crédito, esto ayudará a que la recuperación del efectivo sea más eficiente y reducirá el riesgo de incobrabilidad de la cartera.

## 5.7.1 Procedimiento para el otorgamiento de créditos

### 5.7.1.1 Créditos Internos

Estos créditos son los otorgados a los empleados de la entidad, los requisitos a observar son:

1. Llenar solicitud de Crédito
2. Indicar los productos que desea obtener al crédito.
3. El crédito solicitado por los empleados debe ser autorizado por la dirección.
4. Establecer los descuentos quincenales o mensuales a aplicar, máximo seis meses para terminar de realizar el pago del producto otorgado.

### 5.7.1.2 Créditos Externos

Es el crédito que se otorga a los clientes interesados en obtener productos a pagos o a determinada fecha de pago, los requisitos a observar son los siguientes:

#### a) Para empresa Jurídica:

1. Solicitud de Crédito.
2. Fotocopia del acta de constitución de la sociedad.
3. Fotocopia de la representación legal debidamente registrada en el Registro Mercantil.
4. Fotocopia del DPI del representante legal.
5. Fotocopia de la patente de sociedad.
6. Fotocopia de la patente de empresa.
7. Fotocopia del RTU.

8. Fotocopia de energía eléctrica, teléfono o agua para verificar dirección.
9. Copia de los dos últimos estados financieros y un parcial a la fecha de la solicitud,
10. Dos últimos estados de cuenta,

#### b) Para persona Individual

Para otorgar crédito a una persona individual se deberá solicitar la papelería siguiente:

1. Llenar solicitud de crédito
2. Fotocopia del DPI
3. Últimos dos Estados de cuenta
4. Fotocopia de RTU
5. Fotocopia de los dos últimos dos estados de cuenta.
6. Fotocopia de recibo de agua, luz o teléfono.

#### c) Procedimiento de Aprobación del Crédito

Una vez recibidas las solicitudes de crédito y que estos tengan adjunto los requisitos solicitados se evalúa solicitud si la documentación está incompleta será devuelta al vendedor respectivo.

Para cada solicitud de crédito es necesario realizar la verificación de referencias comerciales para comprobar la información proporcionada (como alteración de datos, atraso en pagos).

## Conclusiones

- Se comprobó la existencia de algunos controles establecidos por la dirección de la empresa Energías Eficientes de Guatemala, S. A. y son: inspecciones periódicas en el cumplimiento de los procedimientos, conteos físicos sin previo aviso y cotejo de registro con documentos de soporte, estos procedimientos están establecidos de forma verbal, no hay manuales que indiquen quien o quienes son responsables de la implementación y la revisión de los mismos.
- Al medir la eficiencia operativa de la empresa a través del -COSO-, se estableció que la utilidad, oportunidad, confiabilidad y razonabilidad de información que se genera de la existencia y manejo del inventario no es oportuna ni razonable; la eficiencia operativa, no cumple con lo establecido en la evaluación del riesgo.
- Se evaluó al personal encargado del manejo de inventario de mercaderías de la entidad, para determinar si poseen las habilidades necesarias para administrar y gestionar de forma eficiente dichos inventarios, comprobándose que el personal que laboran en la empresa no poseen competencias y habilidades que denoten eficiencia, para realizar sus actividades.

## **Recomendaciones**

- De acuerdo a los procesos establecidos, es importante que la Entidad, realice inspecciones periódicas, para validar el cumplimiento de los procesos de control, se efectúe conteos físicos sorpresa, para cotejar el registro de la información del kardex con registros contables, es necesario que las actividades estén descritas en manuales de procedimientos de control interno con sus respectivos responsables para manejar de forma eficiente el inventario.
- Implementar el uso de tecnologías que permitan mejorar la eficiencia operativa de la empresa, pudiera ser un sistema computarizado de manejo y administración del inventario, la que disminuirá el riesgo de sustracciones y obsolescencia, dejar establecido por escritos las actividades a realizar para lograr los objetivos de eficiencia.
- Realizar capacitaciones constantes al personal para que se sienta identificado con la empresa, se recomienda iniciar un mercadeo interno, para persuadir, a través de la identificación clara y concisa del trabajo en equipo y pertenencia a la organización, para garantizar que los procedimientos establecidos sean ejecutados de acuerdo a los objetivos previstos.

## Referencias

1. Angamarca, R. et al (2012). “Propuesta de Elaboración de un Manual de Control Interno Basado en el Modelo -COSO-, para los Procesos de: Control de Inventarios, Ventas y Talento Humano Aplicado al Supermercado Megamarket Calle & Hijos del Cantón Cañar”. Cuenca.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (-COSO-) (2004). Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado Técnicas de Aplicación.
3. Hernández, O. (2008). “Control Interno del Sistema de Inventario en los Establecimientos Tipo Supermercado del Municipio Valera Estado Trujillo”
4. Hernández, R. (2006). “Metodología de la Investigación, McGraw-Hill Interamericana, Cuarta Edición.
5. Naz, V. (2009). “Evaluación del Control Interno del Departamento de Créditos y Cobros en una Empresa Distribuidora de Automóviles Importados”
6. Pérez, E. (2010). “Diseño de un sistema de control interno en el Área de Inventarios de una Empresa que se dedica a la venta de Maquinaria, Repuestos y Materia Prima para la Industria Alimenticia”.
7. <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/m%C3%A9todos-de-valoraci%C3%B3n-de-inventarios>
8. <http://www.coso.org>
9. <http://www.auditool.org/blog/control-interno/2867-actividades-de-control-segun-coso-iii>

## **Anexos**

## Anexo I

### Encuesta

**Instrucciones:** conteste las siguientes preguntas que están orientadas a conocer su percepción sobre el control interno aplicado al área de inventarios de la empresa de donde trabaja.

Número	Pregunta	Si	No
1	¿Existen políticas establecidas para controlar el inventario?		
2	¿Se impone alguna sanción a los encargados de la bodega de inventario si se detecta pérdidas o deterioro de mercadería?		
3	¿El personal encargado de llevar el registro del inventario es independiente de los que realizan el registro contable a la cuenta de control general?		
4	¿Al momento de terminar con la recepción de los productos el bodeguero compara las cantidades recibidas contra las facturas u órdenes de compras?		
5	¿Los valores según kárdex son comparados con los registros del sistema en intervalos de tiempo razonables?		
6	¿Las partidas inventarios son contadas físicamente y comparadas con los datos teóricos por lo menos una vez al año?		
7	¿Se requieren ordenes escritas y pre enumeradas para la salida de productos del local?		
8	¿Los artículos están debidamente protegidos contra el deterioro físico?		
9	¿Existe un registro de los productos que son tomados para consumo del personal de la empresa?		
10	¿Se exige que toda la mercadería que llega pase por un punto central de recepción?		
11	¿Existe control sobre la caducidad de los productos?		
12	¿Se manejan políticas de mínimos y máximos en el almacén?		
13	¿El encargado de bodega o auxiliar están obligados a rendir informes sobre los artículos obsoletos que registren poco movimiento o cuya existencia sea excesiva?		