

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



**Evaluación del procedimiento actual de entradas y salidas de producto
en el área de bodega de una empresa que se dedica a la venta de
electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa**

(Tesis de Licenciatura)

Yendy Nayely Pivaral Arias

Jutiapa, mayo 2016

**Evaluación del procedimiento actual de entradas y salidas de producto
en el área de bodega de una empresa que se dedica a la venta de
electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa**
(Tesis de Licenciatura)

Yendy Nayely Pivaral Arias

Lic. Álvaro Pérez Enríquez (**Tutor**)

M. Sc. Bani Antonieta Oliveros Mencos (**Revisora**)

Jutiapa, mayo 2016

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vice rectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cóbar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. César Augusto Custodio Cóbar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

M. A. Carlos Augusto Juárez Alvarez

Coordinador



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.S01-PS.018.2016

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 18 DE MARZO DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Álvaro Pérez Enríquez
Revisora: Licenciada Bani Antonieta Oliveros Mencos
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Evaluación del procedimiento actual de entradas y salidas de producto en el área de bodega de una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa"

Presentada por: Yendy Nayely Pivaral Arias

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

En el grado de: Licenciada

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

Jutiapa, 06 de diciembre de 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de revisoría de la Tesis, del tema: Evaluación del procedimiento actual de entradas y salidas de producto en el área de bodega de una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa, realizado por Yendy Nayely Pivaral Arias carné No. 201501874, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la revisoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de Competencias Profesionales.

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



MSc. Bani Antonieta Oliveros Mencos
Administradora de Empresas
Colegiado No. 9280

Guatemala, 07 de noviembre de 2015

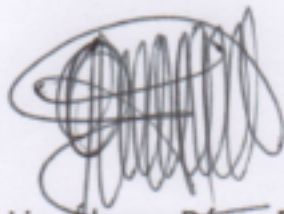
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Tesis, del tema: "Evaluación del procedimiento actual de entradas y salidas de producto en el área de bodega de una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa", realizado por Yendy Nayely Pivaral Arias carné No. 201501874, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de competencias Profesional en la Tesis con la nota de (90).

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



Lic. Alvaro Pérez Enríquez
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 16489

Licenciado Alvaro Pérez Enríquez
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado Activo No. 16489

Dedicatoria

A DIOS: Gracias mi Dios por ser mi luz y mi todo, te agradezco por mi familia, por el trabajo que me sustenta cada día y en especial por permitirme cumplir una de mis metas.

A MIS PADRES: Adolfo Pivaral Mijangos y Griselda Arias Hernández, por todos sus cuidados, por todo su amor y sobre todo por darme la vida y guiarme hacia el sendero del éxito.

A MIS ABUELOS: Agustín Arias y Guadalupe Hernández, por brindarme todo su amor, gracias por quererme y cuidarme como a una hija, los llevo siempre en mi corazón.

A MI ESPOSO: Alvaro Pérez Enríquez, por ser una persona maravillosa, por tener un corazón lleno de bondad, por ser mi tutor y mentor a lo largo de mi carrera y sobre todo por su gran amor y comprensión. Te amo chiquis.

A MIS HIJOS: Alvaro Adolfo y Yendy Nayely, por ser la razón de mi existir, por sus plegarias y dulces palabras de aliento, los amo.

A MIS HERMANOS: Wulfier Adolfo y Lineli Lisbeth, por su apoyo incondicional y por todos esos momentos bellos que hemos vivido juntos.

A MI SUEGRA: Clara Luz Enríquez, por ser una mujer de fé, llena de amor y comprensión, gracias por sus oraciones y todo su amor.

A MI AMIGA: Ana María, con mucho cariño, por su apoyo, por esas palabras de aliento, por sus buenos deseos y sobre todo por su amistad.

A LA UNIVERSIDAD: Por abrirme las puertas de tan prestigiosa casa de estudios y poder así culminar mi carrera profesional.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco Conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Misión	2
1.1.2 Visión	2
1.1.3 Objetivo de la empresa	2
1.1.4 Estructura organizacional	2
1.1.5 Funciones del personal	3
1.1.6 Marco Legal	4
1.1.7 FODA en la empresa	4
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Pregunta de Investigación	7
1.4 Justificación del problema	7
1.5 Objetivos de la investigación	8
1.5.1 Objetivo General	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6 Alcances y límites de la investigación	8
Capítulo 2	10
Marco Teórico	10
2.1 Inventarios	10
2.1.1 Norma Internacional de Contabilidad No. 2 Inventarios	10
2.1.2 Clases de inventario	11
2.1.3 Costos de inventario	13
2.1.4 Costos fijos y variables del inventario	13
2.1.5 Principios de los inventarios	14
2.1.6 Sistemas de inventario	14

2.1.7 Principales métodos de valuación del inventario	15
2.1.8 Artículo 41. Valuación de inventarios; Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10 2012, del Congreso de la República de Guatemala	15
2.2 Importancia de la contabilización de inventarios	16
2.2.1 Artículo 53. Libros y registros Ley de Actualización Tributaria; Decreto 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala	16
2.2.2 Arto. 368. Contabilidad y registros indispensables; Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala	17
2.2.3 El inventario en el Estado de Resultados	17
2.2.4 El inventario en el Balance General	17
2.2.5 Norma Internacional de Contabilidad No.1 Presentación de Estados Financieros	18
2.2.6 Costo de ventas	18
2.2.7 Devoluciones y rebajas sobre compras	19
2.2.8 Compras	19
2.2.9 Ventas netas	19
2.3 Control interno en el área de inventario	20
2.3.1 Concepto de kardex	20
2.3.2 Control interno en las ventas de mercadería	21
2.3.3 Salvaguarda de los inventarios	21
2.3.4 Conteo cíclico del inventario	22
2.3.5 Artículo 42. Otras Obligaciones. Ley de Actualización Tributaria; Decreto 10-2012, del Congreso de la República de Guatemala	22
2.3.6 Control del nivel de inventarios	23
2.3.7 Método mini-max	23
2.3.8 Rotación de inventarios	24
2.4 Bodegas	24
2.4.1 Funciones de una bodega	24
2.4.2 Almacenamiento	25
2.4.3 Electrodomésticos	25

Capítulo 3	26
Marco Metodológico	26
3.1 Tipo de Investigación	26
3.2 Sujetos de Investigación	27
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	27
3.4 Diseño de la Investigación	27
Capítulo 4	31
Resultados de la Investigación	31
4.1 Muestreo	31
4.2 Presentación de resultados	31
4.2.1 Hallazgos	34
4.3 Discusión de Resultados	42
Capítulo 5	46
Propuesta de solución o mejora a la problemática	46
5.1 Diseño de un manual de procedimientos para registrar las entradas y salidas de Producto de bodega, de una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa	46
Conclusiones	60
Referencias	61
Anexos	63

Lista de figuras

Figura 1 Estructura organizacional

3

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Árbol de problemas

6

Lista de Tablas

Tabla 1 Análisis de las Fortalezas de la empresa	31
Tabla 2 Análisis de las Oportunidades de la empresa	32
Tabla 3 Análisis de las Debilidades de la empresa	33
Tabla 4 Análisis de las Amenazas de la empresa	34
Tabla 5 Guía de entrevista aplicada al bodeguero	35
Tabla 6 Guía de observación	36
Tabla 7 Indicador, evaluación de los procedimientos de entradas y salidas de producto	37
Tabla 8 Análisis de documentos de la empresa	39
Tabla 9 Análisis comparativo de los años 2014 y 2015 del rubro de mercadería	39
Tabla 10 Movimiento de camas Olympia del rubro de mercadería	40
Tabla 11 Indicador, cuantificación económica del inventario estancado	41
Tabla 12 Costo de implementación de la propuesta en la empresa	58

Lista de Formatos

Formato 1 Solicitud de compra	50
Formato 2 Orden de compra	51
Formato 3 Entrada de producto a bodega	55
Formato 4 Salida de producto de bodega	56
Formato 5 Kardex	57
Formato 6 Toma de inventario	58

Lista de anexos

Anexo 1 Cuestionario dirigido al Gerente General

Anexo 2 Cuestionario dirigido al Gerente General

Anexo 3 Cuestionario dirigido al bodeguero de la empresa

Anexo 4 Carta de respuesta de la empresa, para realizar el trabajo de investigación

Anexo 5 Patente de comercio de la empresa Agencia Cuilapa

Anexo 6 Rtu de la empresa

Resumen

La presente investigación basada en el tema, evaluación del procedimiento actual de entradas y salidas de producto en el área de bodega de una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa, tiene como fin establecer controles que permitan un manejo eficiente de los inventarios. La empresa no cuenta con procedimientos de control interno en el manejo de los productos que ingresan o salen de la bodega, lo que ha ocasionado que posea inventario de mercadería estancado y que presente a la Superintendencia de Administración Tributaria, un reporte de inventarios con información no razonable.

El Gerente General y el bodeguero de la empresa, colaboraron con la investigación, dando respuesta a los cuestionarios y entrevistas que se les aplicaron, así mismo permitieron la observancia de las operaciones que se realizan en bodega, en cuanto al manejo de las entradas y salidas de producto, en donde se determinó que las mismas se realizan de forma empírica, ya que no cuentan con normas y procedimientos para el ejercicio de las funciones que requiere el cargo que desempeñan.

En el trabajo de campo se revisaron libros de compras y ventas, declaraciones de IVA, ISR e ISO, Balance General y Estado de Resultados del período correspondiente al año 2014 y 2015. Al revisar las Declaraciones del Impuesto al Valor Agregado y total de facturas de compras operadas y no operadas que corresponden a los meses de enero a junio del año 2014 y año 2015, se determinó que no se declararon compras por un valor significativo, lo que puede ocasionar ajustes por parte del ente fiscalizador.

Por la problemática observada en el trabajo desarrollado por bodega, se propone la creación de un manual de procedimientos de entradas y salidas de productos, para llevar un control adecuado del inventario y poder presentar información exacta de las existencias físicas de productos, mediante el uso del sistema de inventarios existente en la empresa. El objetivo del manual de procedimientos es obtener un control y manejo adecuado de los inventarios, al momento de darle entrada y salida a los productos, así como la revisión y condición de los mismos.

En el manual se establecen normas generales y específicas para un adecuado manejo de las entradas y salidas de producto, siendo los responsables de que se cumpla el Gerente General y el bodeguero. Algunos de los efectos que se tendrán con la implementación del manual de procedimientos en el área de bodega son: minimización de producto estancado, el inventario presentará valores reales, se tomarán medidas correctivas para el almacenamiento y salvaguarda del inventario, lo que conlleva a obtener un beneficio económico y funcional a nivel empresa.

Se determinó que es necesario hacer uso del sistema de inventario existente en la empresa, realizar inventarios físicos como mínimo dos veces al año en las bodegas y que las mismas estén protegidas por un sistema de alarma conectado a la Policía Nacional Civil, para la prevención de riesgos y seguridad de los productos existentes. Permitiendo utilizar de manera adecuada y correcta el manual de procedimientos, diseñado para el ejercicio de las funciones establecidas en el área de bodega.

Introducción

Agencia Cuilapa, es una empresa reconocida por la larga trayectoria que posee en el mercado santarroseño, cuenta con gran variedad de electrodomésticos y línea blanca para el hogar; al realizar la evaluación integral en la empresa, se observó la necesidad de evaluar el procedimiento actual de entradas y salidas de productos en el área de bodega, para un manejo eficiente del inventario y poder así elevar los niveles de efectividad en la empresa. Se estructuraron cinco capítulos, en los cuales existe información relevante que sirvió para detectar los problemas de control interno en el área de bodega, a continuación se describen los capítulos en mención.

El capítulo uno, se conforma por los antecedentes de la empresa, se cita la estructura organizacional, las funciones del personal, el marco legal en donde se hace mención de la forma en que se encuentra constituida ante la Superintendencia de Administración Tributaria y en el Registro Mercantil. Se presenta la aplicación del FODA en la empresa, árbol de problemas, planteamiento del problema, pregunta de investigación, justificación, objetivo general, objetivos específicos, alcances y límites de la investigación.

El capítulo dos, lo conforma el marco teórico, en el cual se citan conceptos relacionados con la variable de estudio. Se presentan algunas definiciones tales como: inventarios, clases, costo, principios de los inventarios, sistema, principales métodos de valuación, importancia de la contabilización, el inventario en el Balance General, costo de ventas, rotación, control del inventario, control interno, compras, ventas netas, salvaguarda, kardex, control cíclico, método mini-max, bodega, funciones de una bodega y almacenamiento.

El capítulo tres, lo conforma el marco metodológico, en donde se presenta la investigación descriptiva y documental utilizada. Para realizar el presente informe, se utilizaron instrumentos de investigación como: entrevistas, cuestionarios y la técnica de observación, siendo los sujetos de estudio el Gerente General y el bodeguero, que proporcionaron los elementos necesarios para determinar la situación actual de la empresa y se diseña el programa de actividades realizadas, iniciando con la elección de la empresa para desarrollar el proyecto y se estructura el cronograma de actividades.

El capítulo cuatro lo conforma el resultado de la investigación, en donde se plasma en tablas de contenido el análisis del FODA y de los indicadores siguientes: controles internos en el área de bodega, evaluación de los procedimientos de entradas y salidas de producto, inventario estancado. Se presentan los hallazgos encontrados en el trabajo de campo y la confrontación de la teoría relacionada con el rubro de inventarios, en cuanto al control y manejo de los procesos utilizados en la empresa.

En el capítulo cinco, derivado de la evaluación de los procedimientos existentes en bodega, se determinó que no existe un control y manejo adecuado de las entradas y salidas de producto, así como la revisión y condición de los mismos; para lo cual se presenta la propuesta de solución, que consiste en el diseño e implementación de un manual de procedimientos de entradas y salidas de producto. Así mismo se estructuraron las conclusiones de la investigación, dando respuesta a los objetivos específicos, se conforman las referencias bibliográficas y se adjuntan los anexos.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes

Agencia Cuilapa es una empresa que se dedica a la venta al por mayor y menor de electrodomésticos y artículos de línea blanca, es reconocida por ser pionera y por la larga trayectoria en el mercado del departamento de Santa Rosa. Se originó en virtud de la necesidad del propietario Julio César Urbizo Guzmán, quien laboraba en los años 70 para el señor Roberto Way, fundador de Agencias Way, en ese entonces ya existía una sucursal en el municipio de Cuilapa.

El fundador prestó servicios como vendedor y cobrador a la vez, el señor Urbizo de 20 años de edad en ese entonces, había contraído matrimonio, sabía que era un compromiso por lo que se dirigió al señor Roberto Way, solicitándole una mejor oportunidad o un aumento de salario, lo que no le pareció a don Roberto y fue motivo de despido. Triste se fue a Barberena en donde vivía el papá, quién era propietario de un taller de reparación de bicicletas y le comentó lo que le había sucedido.

El papá lo impulsó a abrir un negocio propio, dándole un par de bicicletas, un par de televisores y unas licuadoras, años después se convirtió en lo que ahora es Agencia Cuilapa, donde se encuentra una gran variedad de electrodomésticos y línea blanca para el hogar, no faltando las bicicletas y el taller de las mismas, en honor al impulsador del negocio. Actualmente Agencia Cuilapa, cuenta con una sucursal que lleva por nombre Agencia Cuilapa No.2, está ubicada en la 1era. Avenida 2-06 zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

1.1.1 Misión

Ser una empresa líder en la comercialización y venta de electrodomésticos y línea blanca en el mercado Santarroseño.

1.1.2 Visión

Ocupar la posición de empresa líder en el mercado con cobertura departamental, logrando la apertura de nuevas sucursales y brindando un servicio de calidad.

1.1.3 Objetivo de la empresa

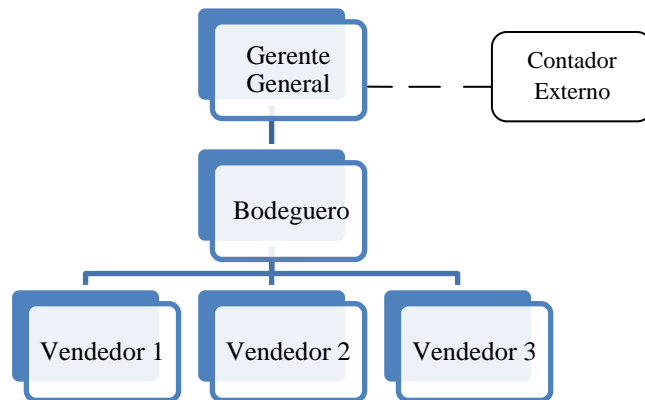
Posicionarse en el mercado Santarroseño como una empresa líder, ofreciendo gran variedad de electrodomésticos y línea blanca de la mejor calidad a precios incomparables, brindando a los clientes un servicio personalizado.

1.1.4 Estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa Agencia Cuilapa, está integrada por los siguientes empleados:

- Gerente General (1)
- Bodeguero (1)
- Vendedores (3)

Figura 1 Estructura Organizacional



Fuente: empresa Agencia Cuilapa.

1.1.5 Funciones del personal

a) Gerente General: corresponde al propietario del establecimiento comercial ejercer este puesto, dentro las funciones que realiza están las siguientes:

- Planear y desarrollar metas de ventas a corto y largo plazo
- Asigna funciones a los vendedores y al bodeguero
- Administra los ingresos y gastos de la empresa
- Autorizar los créditos a los clientes

b) Contador externo: le corresponde registrar y llevar el control de la información contable y financiera de la empresa, prestando así servicios de forma independiente.

c) Bodeguero: se encarga de ordenar la bodega, mantenerla limpia y darle ingreso y salida a los productos de la bodega, operación de kardex, control y manejo de las existencias.

d) Vendedores: son los encargados de dar a conocer los productos con que cuenta la empresa, brindar asesoría al cliente sobre el manejo eficiente de los productos que son adquiridos y que los mismos puedan satisfacer las necesidades.

1.1.6 Marco Legal

Agencia Cuilapa es una empresa individual, propiedad del señor Julio César Urbizo Guzmán, se encuentra ubicada en la 1era. Avenida 1-56 zona 2, del municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa; constituida legalmente el 10 de septiembre de 1982, inscrita en el Registro Mercantil con el número 40253, Folio 364, Libro 49 e inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria SAT con el Número de Identificación Tributaria 144597-9, el catorce de septiembre de 1982.

La empresa está afiliada a los siguientes impuestos: Impuesto al Valor Agregado, Impuesto Sobre la Renta, Impuesto de Solidaridad y Régimen de Circulación de Vehículos. Según Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, el IVA se determinará según diferencia entre la base de lo vendido y lo comprado, con una tasa impositiva del 12% los pagos deben realizarse en forma mensual.

En el Impuesto Sobre la Renta se encuentra afiliado al régimen de actividades lucrativas sobre utilidades, tomando como base la renta estimada del trimestre a una tasa impositiva del 8% x 25%, pagos en forma trimestral; en el Impuesto de Solidaridad, acredita dicho impuesto al Impuesto Sobre la Renta, los pagos se realizan en forma trimestral. Cuenta con vehículos para el reparto de los productos por lo que se encuentra en el Régimen de Circulación de Vehículos, realizando el pago de calcomanía en forma anual.

1.1.7 FODA en la empresa

Fortalezas

- Contar con el personal adecuado para cada área de trabajo
- Estabilidad laboral para el personal
- La empresa cuenta con presupuesto para cada área de trabajo
- Es una empresa de amplia trayectoria
- Cuenta con productos de calidad

Oportunidades

- Mejor servicio por venta que la competencia
- Alta tecnología por internet
- Lugares propios para instalar sucursales
- Abrir sucursales en el departamento de Santa Rosa
- Posibilidad de vender a nivel nacional.
- Contar con el producto que el cliente necesite.
- Crecimiento a nivel personal y profesional de los colaboradores.

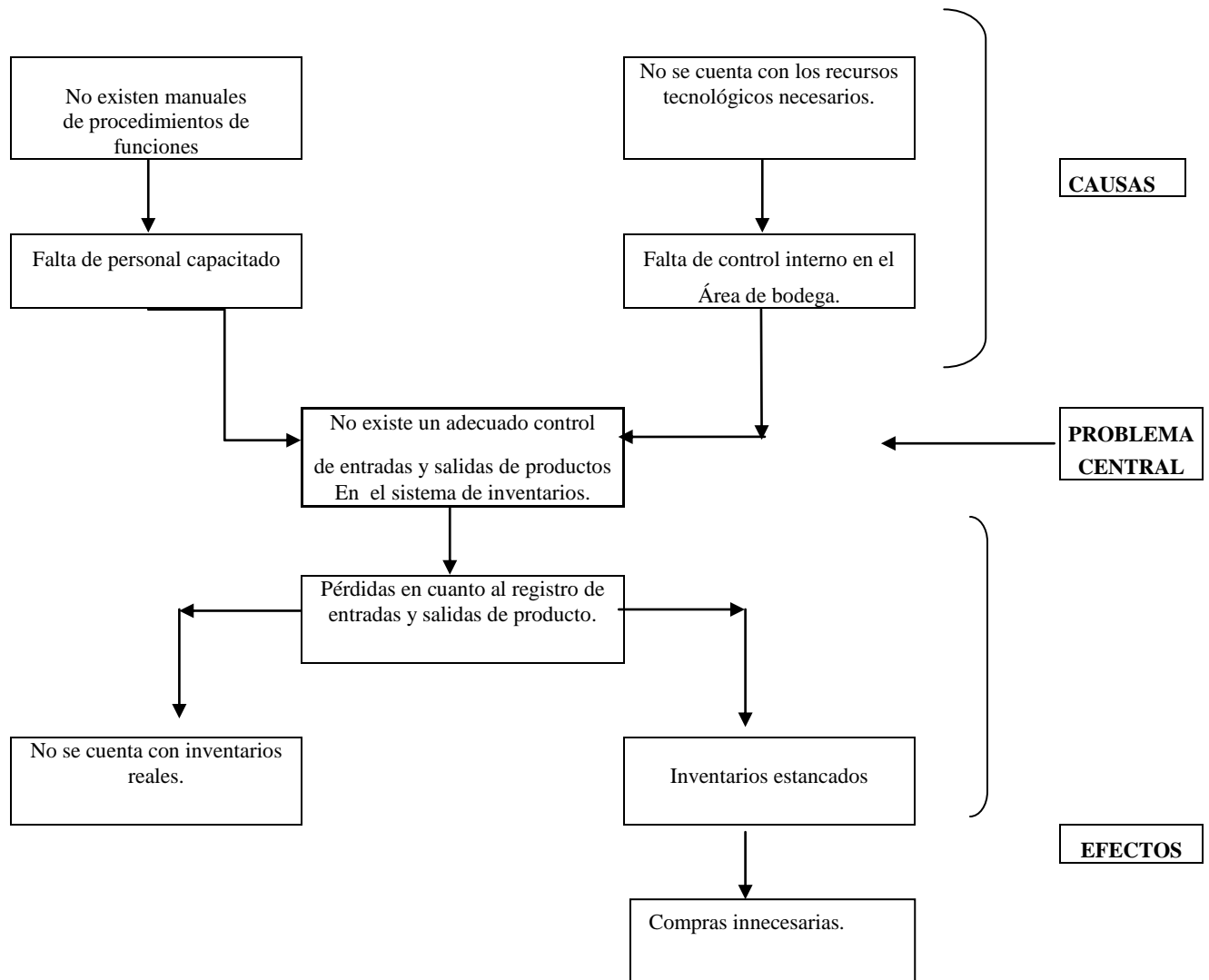
Debilidades

- No se realizan inventarios físicos durante el año.
- No se cuenta con los recursos tecnológicos en el área de bodega.
- Pérdida de clientes.

Amenazas

- Los paros o huelgas
- Las carreteras en mal estado
- En el municipio hay más competencia, por lo que se tendrá que mejorar en todos los aspectos
- Delincuencia
- Cambios constantes en las leyes tributarias.
- Falta de productos en la empresa.

Cuadro 1 Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia

1.2 Planteamiento del Problema

Agencia Cuilapa cuenta con dos bodegas, para satisfacer la demanda de los clientes y un bodeguero quién es encargado de las mismas. Cuenta con un sistema de facturación que rebaja el inventario, pero el mismo no se lleva de forma correcta, debido a que no todas las ventas se facturan para no declarar todo el impuesto que le corresponde pagar, algunas compras que alimentan el inventario no se ingresan al sistema, lo que puede ocasionar al enviar el reporte de inventario en forma semestral a la Administración Tributaria, ajustes por parte de éste ente fiscalizador, de igual forma el conteo del inventario físico no se realiza con la frecuencia necesaria.

Tomando en cuenta el tipo de producto que la empresa maneja, el nivel de rotación tiende a disminuir o incrementarse dependiendo de la temporada, se hace necesario el análisis de los inventarios, niveles mínimos y máximos, porque tenerlos genera costos significativos. Por tal razón se considera necesario evaluar los procedimientos de entradas y salidas de productos en el área de bodega, de no ser así se continuarán realizando compras innecesarias y el control de entradas y salidas de productos de bodega seguirá siendo ineficiente, generando pérdidas significativas.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los beneficios que la empresa Agencia Cuilapa, obtendrá al diseñar e implementar un manual de procedimientos de entradas y salidas de productos en relación al año 2014?

1.4 Justificación del Problema

En el área de bodega de la empresa Agencia Cuilapa, se considera necesario evaluar los procedimientos de entradas y salidas de productos, debido a que no se cuenta con un sistema de inventarios con información razonable de los productos, que en un momento determinado es de utilidad para la toma de decisiones. Se debe considerar el planteamiento de una propuesta de diseño de un manual de procedimientos en el área de bodega, con la finalidad de dar solución al

manejo incorrecto de los inventarios, derivado de ello la empresa realiza compras innecesarias, que repercuten en pérdidas significativas de recursos económicos, de continuar así se perderá la estabilidad y liquidez de la empresa.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Evaluar los procedimientos existentes en el área de bodega de la empresa Agencia Cuilapa, relativos al control de entradas y salidas de los productos, para un manejo eficiente de los inventarios.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar mecanismos para salvaguardar el inventario de la empresa
- Analizar controles internos en el área de bodega
- Evaluar los procedimientos de entradas y salidas de producto
- Cuantificar económicamente los recursos que se pierden al tener inventarios estancados

1.6 Alcances y límites de la investigación

La investigación se realizó en el área de bodega del establecimiento denominado Agencia Cuilapa, se tuvo acceso a libros de compras y ventas, declaraciones de IVA, ISR e ISO, Balance General y Estado de Resultados del período correspondiente al año 2014 y 2015. Dentro de las limitantes encontradas en el desarrollo de la investigación se tienen: el propietario de la empresa no proporcionó copia de los Estados Financieros para adjuntarse a la presente investigación, sólo fueron proporcionados para ser revisados dentro de la empresa.

En el trabajo de campo realizado en el área de bodega, derivado al poco tiempo con que se contó para realizar la investigación, sólo se tomó muestra del movimiento de inventario de la empresa, tomando como unidad de análisis las camas Olympia al 30 de junio de 2015, en donde se determinó que existe diferencia en el libro de inventario en relación a la existencia física, de igual

forma se realizó conteo físico de las refrigeradoras marca Cetron de 12 y de 10 pies, que integran el rubro de mercadería en relación al último movimiento del mes de julio del año 2015, para determinar el inventario estancado.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Inventarios

Granados, Ismael, La torre Leovigildo, y Ramírez, Elbar (2010) sostienen que el inventario es la existencia de mercadería que posee la empresa para la venta y la misma se debe manejar en cantidades adecuadas para cubrir las necesidades de los clientes, ésta debe ser resguardada en bodega y el bodeguero al manejarla debe hacerlo de acuerdo al control interno establecido por la empresa. El inventario forma parte del activo de la empresa y la adquisición del mismo representa un costo.

2.1.1 Norma Internacional de Contabilidad No. 2 Inventarios

a) Existencias: es la mercadería que la empresa posee para ser vendida y se reconoce como un activo de la misma. Esta norma tiene como objetivo primordial establecer la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, incluyendo también cualquier daño o deterioro de la mercadería que rebaje el valor en libros.

b) Valoración de las existencias: las empresas al operar las existencias de mercadería, deben valorarlas a la menor cantidad del costo o el valor neto realizable. El costo de las existencias puede no ser recuperable, si las mismas se encuentran dañadas parcial o totalmente, o si los precios del mercado han bajado de forma considerable, afectando el valor en libros de la mercadería.

c) Costo de las existencias: comprende todos los costos en que las empresas incurren en la adquisición y transformación de la mercadería, así como otros costos que se hayan generado para almacenarla y resguardarla, para luego ofrecerla y venderla en el mercado. NIC 2. (2005, 1 de enero) Normas Internacionales de Contabilidad no. 2 (NIC 2) Existencias. Disponible en: www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf.

2.1.2 Clases de inventarios

Guzmán, Alexander y Guzmán, David (2005), afirman que el inventario se crea con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes y de permitir el flujo productivo, por lo que la empresa se ve en la necesidad de disponer de una cantidad conveniente de mercaderías, para atender la demanda de los clientes y así cubrir los pedidos que se le han requerido, contando con niveles óptimos de mercadería. Existen varios tipos de inventario entre los más comunes se encuentran:

a) Inventario de mercaderías: estos incluyen los bienes adquiridos por las empresas que van a ser vendidos sin someterse a procesos de transformación, es decir no se producen o fabrican en la empresa, se adquieren para luego ponerlos a la venta y obtener un margen de ganancia con esta operación. En este tipo de inventarios se integran todas las mercaderías disponibles para la venta y se obtiene el costo del producto, tomando en cuenta las devoluciones y rebajas sobre compras y ventas.

b) Inventario de materia prima: este tipo de inventario está constituido por los productos que van a ser procesados, es decir son las materias primas que intervienen en la fabricación de un producto. Estos elementos son adquiridos en grandes cantidades para la posterior manipulación y necesitan estar almacenados en lugares adecuados, con el fin de poder disponer de ellos con facilidad y en el momento preciso.

c) Inventario de productos en proceso: las empresas consideran a este inventario como todos los productos utilizados en el proceso de producción, si aún no se ha obtenido el producto final. Este tipo de inventario aumentan el valor en la medida en la que el producto se va transformando y rematando, la cuantificación del inventario tiene en cuenta la cantidad de materiales utilizados, la mano de obra que interviene en el proceso de producción y los gastos de fabricación.

d) Inventario de producto terminado: es cuando el producto ha concluido el proceso de producción o fabricación y se encuentra disponible para salir a la venta. El nivel de estos inventarios se ve directamente afectado por la coordinación existente entre la producción y la

demanda, a mayor demanda, mayor producción; tomando en cuenta el tipo de producto y la comercialización de éste.

e) Inventarios de materiales y suministros: forman parte global del inventario y son materias primas secundarias, como los artículos y materiales de reparación de maquinarias y aparatos operativos que utilizan las grandes empresas. Están constituidos por los elementos necesarios para la elaboración y transformación de los productos y se deben manejar en cantidades adecuadas, según el movimiento de inventario que presenta la empresa.

f) Inventarios de productos obsoletos: son productos que no tienen rotación o que se encuentran dañados, ya sea por el agua, el polvo, por el manejo incorrecto o cualquier otro incidente, que no permita la venta de los mismos. A estos productos se le debe aplicar el tratamiento que corresponde, rebajándolos del inventario y realizar los ajustes contables pertinentes, o que por la modernización de las empresas resultan quedándose sin movimiento en el inventario y que con el paso del tiempo tienden a deteriorarse.

g) Inventario inicial: son las existencias con que la empresa da inicio en las operaciones, es decir es el inventario final del ejercicio anterior, mismo que servirá para la toma de decisiones, en cuanto a la cantidad de producción o la cantidad de mercadería que se comprará, para luego venderla en el mercado, previo al estudio de mercadeo que realizan las empresas.

h) Inventario final: es aquel que se determina al cierre del ejercicio fiscal y sirve para determinar si es necesario comprar más bienes o adquirirlos en menor cantidad, es un indicador del movimiento de venta que presentan los productos en el período. Es el inventario con el que se cierra el período contable y sirve para determinar el costo de ventas de los productos.

i) Inventarios estancados: es la mercadería que ha permanecido durante mucho tiempo en bodega sin tener movimiento alguno, representando dinero mal invertido para el empresario. El inventario debe mantenerse controlado, para ello es necesario manejar niveles adecuados; si se tienen grandes cantidades de un mismo producto y la venta de éste es muy lenta, se recomienda utilizar estrategias de venta, para colocar el producto y convertirlo a la brevedad posible en dinero.

2.1.3 Costos de inventario

Muller, Max (2004), afirma que el inventario es de vital importancia en la empresa y sirve para la toma de decisiones sobre compras, ventas, servicio al cliente, entre otros. De los inventarios se deriva una serie de costos y pueden formar parte de éstos los siguientes: el dinero, el almacenaje de la mercadería, mientras más tiempo pasa almacenada, mayor son los costos, aún más si las instalaciones son alquiladas, también se tiene la mano de obra directa e indirecta, los daños ocasionados a la mercadería y los robos.

Las empresas para adquirir el inventario que forma parte del activo, incurren en costos, los costos de inventarios se clasifican en: costos de pedido y costos de almacenaje. Los primeros se originan del valor real de los productos, estos costos comprenden: el costo de despacho de la mercadería y el salario de los compradores, porque de éste último depende la cantidad en que se adquiere el producto, el costo de almacenaje comprende, el alquiler de bodegas que se utiliza para resguardar el producto, los costos en que se incurre en el manejo y colocación del producto, salarios y bonificaciones del personal de bodega, las pérdidas o desperdicios de materiales y productos y el pago de impuestos.

2.1.4 Costos fijos y variables del inventario

Sinisterra, Gonzalo & Polanco, Enrique (2007), sostienen que los costos fijos son los que permanecen constantes en un período determinado, entre los cuales se pueden mencionar: alquiler de bodega, mano de obra permanente, pago del servicio de agua, pago de luz, pago de teléfono, entre otros. Los costos variables son aquéllos que varían en forma directa, como es el caso de los cambios ante el volumen de producción, como el combustible usado en el manejo, transporte y producción de los productos.

2.1.5 Principios de los inventarios

Para Miguez, Mónica & Bastos, Ana (2006) los principios básicos de los inventarios se pueden definir como las razones de mantener y utilizar dichos inventarios en una empresa. Dentro de los principios se pueden mencionar los siguientes: desacoplar demanda y producción, ser utilizados como medio para la planificación y el control de la producción, brindar un servicio de calidad al cliente. A continuación se describe cada uno de los principios en mención.

- Desacoplar: se considera el inventario como una plataforma entre la oferta y la demanda, la situación entre la oferta y la demanda varía de empresa a empresa.
- Ser utilizados como medio para la planificación y el control de la producción: la empresa debe poseer un inventario de productos terminados para atender la demanda, cuando el nivel del inventario llega a un punto bajo, se envía una orden a producción para que se siga elaborando.
- Brindar un servicio de calidad al cliente: es proporcionar al cliente el producto cuando lo necesite, en la cantidad que lo requiera y en óptimas condiciones.

2.1.6 Sistemas de inventario

Horngrén, Charles & Harrison, Walter (2003) sostienen que actualmente las empresas evalúan los procedimientos utilizados en el manejo de inventarios y para lograrlo es necesario llevar un sistema contable en forma computarizado, permitiendo tener registros precisos y actualizados de la mercadería comprada, vendida y de la existencia en bodega. Los principales sistemas contables de inventarios son: sistema periódico y perpetuo.

a) Sistema periódico: ciertas empresas no llevan un registro continuo de las mercaderías en existencia, al final del ejercicio realiza un conteo físico de las mismas y esa información se utiliza para preparar los Estados Financieros. Este sistema lo usan por lo general los pequeños negocios como: una tienda de abarrotes, un restaurante, entre otros.

b) Sistema perpetuo: las empresas llevan un registro actualizado de la mercadería y costo de lo vendido. Existen diferentes procesos que las empresas según la magnitud que poseen en

operaciones utilizan, un ejemplo es el uso de una caja registradora para registrar la venta y actualizar los registros de inventarios.

Los códigos de barras se leen con un lector óptico y las líneas que contienen los códigos son datos codificados que permiten controlar cada producto. De igual forma en este sistema contable es importante el ingreso de la mercadería, por medio de la factura que ampara la compra realizada, identificar cada producto y ubicarlo en un espacio físico y adecuado, que permitirá un mejor control en el inventario.

2.1.7 Principales métodos de valuación del inventario

Hernández, Jesús (2005) cita que en cada período se debe dividir el costo del inventario inicial y el de la mercadería adquirida entre el costo de los bienes vendidos y el de la mercadería que queda en el inventario final, las empresas deben seleccionar un método de valuación que más se adecúe a las características que poseen y aplicarlo en forma consistente. Existen dos métodos principales de valuación de inventarios:

a) Método primero en entrar primero en salir (PEPS): este consiste en que los primeros productos que entran a bodega, son los primeros en salir, la mayoría de empresas utilizan este método, por ser el que se adecúa más a las operaciones que realizan.

b) Método último en entrar primero en salir (UEPS): consiste en que los últimos productos que entran a bodega, son los primeros en salir, para que figuren en el inventario final los productos que ingresaron primero. Es de gran utilidad cuando los precios aumentan de manera constante.

2.1.8 Artículo 41. Valuación de inventarios. Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012; del Congreso de la República de Guatemala

Las empresas en la valuación de mercaderías que realizan al cierre del período fiscal, deben operar en forma consistente con cualquiera de los métodos establecidos, a conveniencia de la empresa. Estos métodos de valuación son: costo de producción, primero en entrar primero en salir (PEPS), promedio ponderado y precio histórico del bien.

Cuando se ha utilizado cualquiera de éstos métodos y no es funcional para la empresa, debe comprobarlo ante la Superintendencia de Administración Tributaria SAT y solicitar en forma escrita cambio de método. Si luego de operar con los métodos establecidos y ninguno de éstos se adecua a las operaciones que realiza la empresa, se le autoriza un método que se ajuste a la misma. Legislación Tributaria/Legislación. Disponible en: portal.sat.gob.gt/sitio/index.../113--legislación-tributaria.html.

2.2 Importancia de la contabilización de inventarios

Granados, Ismael, La torre, Leovigildo, y Ramírez, Elbar (2010), afirman que para el registro de los inventarios se toma en cuenta: las compras realizadas, gastos en que incurre la compra, devoluciones y rebajas sobre compras, ventas realizadas, devoluciones y rebajas sobre ventas y el Impuesto al Valor Agregado. Los objetivos que se pretenden cumplir con la contabilización de los inventarios son: la determinación de la utilidad, identificar el costo total de productos para la venta, así como el costo de la administración y volumen de operaciones, permite detectar faltantes continuos o sistemáticos, niveles de deterioro u obsoletos y podemos afirmar que el inventario inicial más compras, menos productos vendidos es igual al inventario final.

2.2.1 Artículo 53. Libros y registros; Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala

Los contribuyentes obligados a llevar contabilidad completa, según lo establecido en el Código de Comercio, deben operar libros contables, registros y Estados Financieros; por lo que deben operar el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Flujo de Efectivo y el Estado de Costo de Producción, si llevan contabilidad de costos. Los mismos se deben tener a disposición de la Administración Tributaria y deben ser presentados a la fecha de cierre de cada período fiscal, en cuanto a los libros contables deben ser autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria y registrados en el Registro Mercantil. Legislación Tributaria/Legislación. Disponible en: portal.sat.gob.gt/sitio/index.../113--legislacion-tributaria.html.

2.2.2 Artículo 368. Contabilidad y registros indispensables; Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala

El Código de Comercio establece que los comerciantes están obligados a llevar contabilidad de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y a las Normas Internacionales de Contabilidad, los libros que deben llevar son: Inventario, Diario, Mayor y Estados Financieros, los mismos deben ser autorizados por la Administración Tributaria. Podrán llevar contabilidad por medios computarizados o cualquier otro sistema, que permita el análisis y fiscalización de la contabilidad. Los comerciantes que por la naturaleza del negocio, tengan un activo total que no exceda de veinticinco mil quetzales, pueden omitir en la contabilidad los libros citados anteriormente. Decreto del Congreso número 2-70 Código de Comercio de Guatemala. Disponible en: www.minfin.gob.gt/.../decreto%del%20del%congreso%202-70.pdf.

2.2.3 El inventario en el Estado de Resultados

Para Muller, Max (2004), el Estado de Resultados es un informe que presenta los ingresos, gastos y utilidad de la empresa, utilizado por el empresario para determinar el costo de ventas del inventario, que le permite hacer dinero mediante el uso o la venta del mismo. El costo de la mercadería vendida en el ejercicio contable está representado en el Estado de Resultados y el valor de la mercadería que no se ha vendido está representado en el Balance General y se conoce como inventario final.

2.2.4 El inventario en el Balance General

Para Muller, Max (2004), el Balance General muestra la situación financiera de la empresa en un período fiscal, proporciona detalles para la ecuación básica de la contabilidad: activo es igual a pasivo más patrimonio; es decir los recursos que dispone la empresa son los activos y el pasivo y patrimonio constituyen la forma en que se financian tales recursos. El inventario se encuentra clasificado entre el activo corriente de la empresa, por lo que se pueden vender dentro del plazo de un año, para toda empresa es de gran importancia, debido a que es la base para la toma de decisiones de toda índole.

2.2.5 Norma Internacional de Contabilidad No.1 Presentación de Estados Financieros

Los Estados Financieros reflejan la situación financiera de la empresa, permiten establecer el grado de liquidez, solidez, endeudamiento y rotación de los inventarios que posee la empresa, miden la efectividad de la misma, se pueden realizar comparaciones en relación a años anteriores. La presentación de los Estados Financieros deben cumplir con esta norma de acuerdo a:

a) Uniformidad en la presentación: las partidas deben presentarse y clasificarse en los Estados Financieros de la misma forma que en los ejercicios anteriores. Cuando la empresa tenga un Estados Financieros.

b) Componentes de los Estados Financieros: los componentes de los Estados Financieros son: Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambio en el patrimonio neto, Estado de Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros, estas pueden ser un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.

En esta norma se establecen las bases para la presentación de los Estados Financieros, de manera que los mismos se puedan comparar con los presentados en ejercicios anteriores de la misma empresa o con los de otra empresa de la misma naturaleza. NIC 01. (2005, 01 de enero). Norma Internacional de Contabilidad No.1 (NIC1) Presentación de Estados Financieros. Disponible en: www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf

2.2.6 Costo de ventas

Según Guzmán, Alexander & Guzmán, David (2005), para determinar el costo de ventas de una empresa, es necesario que en cada venta que se realice se descargue del inventario los productos vendidos a determinado costo, permitiéndole tener el inventario actualizado y saber exactamente el costo asociado a cada venta. El saldo de la cuenta de inventario no se modifica durante el período contable, sin embargo se realizan compras de mercadería durante todo el período, para llevar el registro contable de estas compras se crea una cuenta con el mismo nombre, que registra todas las adquisiciones de mercadería que realiza la empresa en un período determinado.

2.2.7 Devoluciones y rebajas sobre compras

Según Guzmàn, Alexander & Guzmán, David (2005), las devoluciones y rebajas sobre compras se presentan por inconformidad de lo que se recibe de los proveedores, puede ser que los productos solicitados tengan algunas imperfecciones o lleguen en malas condiciones al destino, que no permita la venta de los mismos y en el momento que la empresa reclama al proveedor, éste decida cobrar un valor menor por esas unidades imperfectas o en malas condiciones, es allí donde se genera una rebaja sobre compras, por lo que se hace necesario devolver el producto. En el costo de ventas, para determinar el costo neto de las compras de la empresa se restan las devoluciones y rebajas sobre compras que se presentaron durante el período.

2.2.8 Compras

Mercado, Salvador (2006), afirma que compra es adquirir bienes y servicios en el momento y al precio adecuado y del proveedor más apropiado. Las empresas pretenden con las compras: mantener la continuidad de abastecimiento, hacerlo con la inversión mínima en existencia, evitar duplicidades, desperdicios e inutilización de los materiales, mantener los niveles de calidad en los materiales, siendo la función principal de la actividad de compras la formación de los inventarios que requiere la empresa para operar, al precio más bajo sin afectar la calidad del producto o servicio.

2.2.9 Ventas netas

Para Soffer, Sión (2005), las ventas netas son iguales a las ventas brutas menos los descuentos y devoluciones, la suma de las ventas netas y el total de las reducciones a precio de venta constituyen el total que se restará al inventario inicial más las compras del período para obtener el inventario final a precio de venta. Este es el inventario en libros que periódicamente deberá ser verificado contra la existencia física que presenta la empresa en los Estados Financieros.

2.3 Control interno en el área de inventario

Manco, Juan (2014), sostiene que el principal objetivo de un sistema eficiente de control interno en el área de inventario radica en el manejo, registro y control adecuado de las mercaderías; éstos se utilizan como un indicador para la toma de decisiones, debido a esta importancia es necesario mantener las existencias de mercadería actualizadas, reflejando en los Estados Financieros la situación actual de la empresa, en cuanto a liquidez y solidez. La labor de administrar los inventarios significa asignar tareas específicas en relación a la optimización de los recursos, por lo que se recurre al uso de técnicas tales como:

- Fijar existencias mínimas y máximas
- Identificar y establecer puntos y tiempos de pedido de mercadería
- Definición del tamaño óptimo del pedido de mercadería que se realice
- Establecer procedimientos para el manejo de los productos, utilizando tarjetas de control, codificación de los productos de bodega, entre otros

El encargado de bodega, es el responsable de recibir y entregar los productos en estricto cumplimiento de las políticas y bajo el esquema de autorizaciones que la empresa haya establecido, le corresponde además conocer la organización, distribución física y optimización del área de bodega, así como facilitar la fácil y correcta identificación de los inventarios. Las empresas han tomado medidas cautelares para registrar los movimientos de entradas y salidas de los inventarios en el kardex, otra medida de control interno es la comparación periódica de las existencias registradas en libros con las físicas.

2.3.1 Kardex

Aguirre, José (2004), sostiene que el kardex es una herramienta contable que permite controlar las entradas y salidas de mercadería, con el fin de mantener un control de existencias. En el manejo de las mercaderías es necesario realizar un control continuo para cada producto, éste control debe efectuarse mediante registros individuales por medio de tarjetas de control o

mediante un sistema computarizado que contiene ésta herramienta, facilitando así el ejercicio de las operaciones del área de bodega.

2.3.2 Control interno en las ventas de mercadería

Soffer, Sión (2005), afirma que para la venta de mercadería es necesario llevar un control en bodega, en donde se le de salida a los productos en cada venta que se realice y debe existir una persona que autorice la misma, ajeno al encargado de bodega. En cada salida de producto el bodeguero es el responsable de verificar que el producto que entrega está en buenas condiciones y de actualizar el kardex, para contar con las existencias reales en el inventario y poder realizar sólo las compras de producto que sean necesarias.

2.3.3 Salvaguarda de los inventarios

Según Fonseca Luna, Oswaldo (2011), la salvaguarda de los inventarios es el objetivo principal del control interno, que determina las directrices para la protección de los activos de la empresa, en cuanto a adquisición y utilización. Tiene como propósito, la prevención o detección de operaciones no autorizadas o uso injustificado de la mercadería que posee la empresa, lo que pueden ocasionar pérdidas significativas y errores marcados en los Estados Financieros; las debilidades de control interno se observan cuando la empresa no dispone de controles efectivos, los controles pueden ser preventivos o estar en función de detectar cualquier problema que se pueda presentar y estarán enfocados a:

- Custodia y almacenamiento de la mercadería
- Inspección y conteo de entradas y salidas de mercadería, en base a autorizaciones previas como órdenes de compras, contratos u otros documentos
- Controles de entradas y salidas de la mercadería de la bodega
- Protección de la mercadería contra siniestros e instalación de alarma contra intrusos
- Límites para acceso a personal no autorizado al área de bodega

2.3.4 Conteo cíclico del inventario

Heizer, Jay & Render, Barry (2004), afirman que si en la empresa se registró con precisión el inventario, siempre es necesario verificar dichos registros mediante una auditoría continua, estas auditorías se conocen como conteo cíclico; algunas empresas llevan a cabo conteos físicos del inventario en forma mensual, trimestral, semestral, anual o clasifican los productos más importantes como artículos A, que son los que se cuentan una vez al mes, los artículos B se cuentan cada trimestre y los artículos C se cuentan cada seis meses. Actualmente la Administración Tributaria solicita un reporte del inventario a las empresas en forma semestral, enviado por vía electrónica, el cuál debe estar representado por datos reales, los cuales están sujetos a fiscalización.

2.3.5 Artículo 42. Otras obligaciones. Ley de Actualización Tributaria; Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala

Según lo establece esta Ley, los contribuyentes que están obligados a llevar contabilidad completa deben cumplir con:

- Consignar en las facturas emitidas, la frase sujeto a pagos trimestrales
- Efectuar retenciones cuando corresponda
- Realizar inventarios al 31 de diciembre de cada año y reportar a la Administración Tributaria SAT, en los meses de enero y julio de cada año, las existencias en inventarios al treinta de junio y treinta y uno de diciembre de cada año. El reporte de inventario se debe enviar por vía electrónica, utilizando la herramienta que proporciona la Superintendencia de Administración Tributaria SAT. Legislación Tributaria/ Legislación. Disponible en: portal.sat.gob.gt/sitio/index.../113- - legislacion -tributaria.html.

2.3.6 Control del nivel de inventarios

Según Olavarrieta, Jorge (1999), para tener un control efectivo de los inventarios se deben establecer procedimientos para ingresar y egresar la mercadería a la bodega y mantener un equilibrio entre lo que se tiene en inventario y las necesidades de ventas, es decir que la mercadería debe estar disponible en el momento y en las cantidades deseadas. Si se tienen faltantes en el inventario no se puede cumplir con los pedidos de los clientes, por lo que el control de inventarios involucra la planeación de inventarios y de tener una óptima rotación de los mismos.

2.3.7 Método mini-max

Ribaya, Francisco (1999) argumenta que el desempeño de cada empresa se mide por la producción, servicio al cliente y el flujo de caja. El nivel de inventario está relacionado con el nivel de servicio al cliente y con las cantidades de dinero que tiene la empresa en las plantas o centros de distribución; para mantener los costos del inventario a un nivel óptimo se debe tomar en cuenta procedimientos de control como el método mini-max, que se basa en que los inventarios de mercadería pueden presentar niveles mínimos y máximos, cuando el inventario se encuentra en el nivel mínimo se debe realizar el pedido para alcanzar el volumen máximo.

El mini-max, consiste en las cantidades mínimas y máximas que se deben mantener almacenadas de un producto, el mínimo para realizar un pedido es la cantidad suficiente para satisfacer las necesidades hasta que llegue el nuevo pedido, la fórmula para calcular el mínimo es: M (tiempo muerto en días) \times U (uso diario) + S (factor de seguridad). El inventario máximo es la cantidad máxima de alimentación del inventario, la fórmula para calcular esta rotación es: valor total de los productos del inventario dividido valor promedio del inventario para el período es igual al número de rotaciones.

2.3.8 Rotación de inventarios

Olavarrieta, Jorge (1999), afirma que la rotación de inventarios refleja la relación existente entre el inventario actual y las ventas actuales, ésta razón se obtiene de dividir las ventas de un período designado entre el promedio de inventarios a precio de venta. Un índice muy útil para evaluar la efectividad del control de inventarios es la rotación, éste índice se expresa como el número de veces que se le da la vuelta durante un tiempo dado, mientras mayor sea la rotación del inventario mejor es el desempeño del control del inventario.

2.4 Bodegas

Las bodegas son espacios destinados al resguardo de la mercadería, estos deben mantenerse limpios y ordenados; el objetivo de bodega es tener registros de la mercadería, tener procedimientos de entrada y salida de las mismas, para un mejor control, prevención de riesgos y seguridad para las mercaderías. El bodeguero es responsable de la mercadería que se encuentra almacenada y del manejo adecuado de la misma. Almacén bodega/departamento financiero. Disponible en: www.utn.edu.ec/financiero/?page_id=337

2.4.1 Funciones de una bodega

Para Meyers, Fred & Stephens Matthew P. (2006), las tres funciones principales de una bodega son las siguientes: la salvaguarda del producto que posee la empresa, mantener una cantidad apropiada de cada producto que se vende y preparar el envío de orden de los clientes. La función de salvaguardar el producto se refiere a las medidas de seguridad que se deben tomar, frente al riesgo de hurto, el daño que ocasiona la manipulación del producto en las instalaciones de almacenamiento y cualquier otro siniestro que se presente.

2.4.2 Almacenamiento

Para Meyers, Fred & Stephens Matthew P. (2006), es guardar en bodega la mercadería con que cuenta la empresa, las instalaciones en donde se guardan las mismas deben ser adecuadas y seguras, para evitar el retiro no autorizado de los productos, debido a que el valor de la mercadería representa un costo significativo para la empresa. La mayoría de empresas utilizan sistemas de alarma contratados, para proteger las instalaciones de las mismas, estos sistemas están conectados a la empresa que presta el servicio y a la Policía Nacional Civil.

2.4.3 Electrodomésticos

Son todos aquéllos aparatos de uso casero que funcionan accionados por electricidad y que producen un efecto mecánico, entre los que podemos mencionar: lavadoras, licuadoras, refrigeradoras, calentadores de agua, hornos microondas, entre otros. El uso de los electrodomésticos facilitan las tareas del hogar. Los electrodomésticos – Proyecto salón hogar. Disponible en: www.proyectosalohogar.com/tecnología/electrodomesticos.htm.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

En la empresa Agencia Cuilapa se utilizaron los siguientes métodos de investigación: descriptiva y documental.

a) Investigación descriptiva: en éste tipo de investigación se describen las características del problema encontrado en el área de interés de la empresa objeto de estudio, se obtiene la información relacionada con el problema planteado y se analiza para obtener los datos necesarios, éstos son significativos y de gran utilidad para realizar la investigación. Estos datos se expresan en términos cualitativos y cuantitativos o se pueden usar ambos.

En agencia Cuilapa se utilizó el método descriptivo, porque permitió examinar las características del problema existente en el área de bodega, que consiste en la falta de controles internos para registrar las entradas y salidas de producto, mediante el sistema de inventarios existente en la empresa. Esto se debe a que no existe un manual de procedimientos, que contenga las directrices a seguir en las operaciones realizadas en bodega.

b) Investigación documental: está basada en fuentes de datos de información que se encuentra ya registrada en documentos. En éste tipo de investigación la información en la que se fundamentan las conclusiones del estudio es tomada de documentos, se revisa toda la papelería relacionada con las operaciones realizadas en el área de interés y se determina la veracidad de la misma.

En el estudio realizado a la empresa Agencia Cuilapa, se utilizó el método de investigación documental, porque se revisaron libros de compras y ventas, facturas de compras operadas y no operadas, declaraciones de IVA, ISR e ISO, Balance General y Estado de Resultados del período correspondiente al año 2014 y 2015. Documentación que permitió determinar la cantidad a que asciende el inventario estancado de la empresa y el valor de la mercadería que no coincide con la reportada en el libro de inventario.

3.2 Sujetos de Investigación

Para realizar la recopilación de datos en Agencia Cuilapa, se solicitó la colaboración del propietario que ejerce la función de Gerente General y del contador externo, quienes proporcionaron la información necesaria y la documentación requerida, para realizar la investigación.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

En la presente investigación se hizo uso de instrumentos de recopilación de datos, que permitieron obtener información importante. Los instrumentos que se utilizaron son:

- Instrumento uno: cuestionario que consta de trece preguntas abiertas y cerradas, dirigido al Gerente General, para estructurar los antecedentes de la empresa. Se aplicó mediante la técnica de entrevista persona a persona.
- Instrumento dos: cuestionario que consta de veintidós preguntas abiertas y cerradas, dirigido al Gerente General, para determinar la variable de estudio, en donde se contó con la intervención del contador externo, para conformar el marco legal de la empresa. Se aplicó mediante la técnica de entrevista persona a persona.
- Instrumento tres: cuestionario que consta de dieciocho preguntas abiertas y cerradas, dirigido al bodeguero de la empresa, para determinar si el procedimiento que se realiza en bodega para el manejo de los productos es el adecuado. Se aplicó mediante la técnica de entrevista persona a persona.

3.4 Diseño de la Investigación

- La investigación se inició con la elección de la empresa, la cual fue objeto de estudio.
- Se solicitó permiso al Gerente General de la empresa, para iniciar con la investigación.
- Se realizó acercamiento a la empresa, para iniciar con la investigación.
- Se realizó cuestionario número uno, dirigido al Gerente General para conformar los antecedentes de la empresa.

- Se realizó cuestionario número dos, dirigido al Gerente General para obtener un diagnóstico general de la empresa.
- Aplicación del análisis FODA a la empresa Agencia Cuilapa, en las distintas áreas de trabajo.
- Estructuración del árbol de problemas, para determinar la variable de estudio.
- Estructuración del capítulo uno, conformado por el marco conceptual y enviado para la respectiva revisión.
- Realización de correcciones del capítulo uno.
- Se presentó al tutor en forma escrita, anteproyecto de la investigación para determinar la variable de estudio.
- Elaboración y envío del capítulo dos, conformado por el marco teórico para la revisión respectiva.
- Se procedió con las correcciones del marco teórico.
- Elaboración y envío del tipo de investigación, sujetos e instrumentos de recopilación de datos para la revisión respectiva.
- Se procedió a realizar las correcciones.
- Elaboración y envío del diseño de la investigación y cuestionario tres para revisión.
- Realización de correcciones del diseño de la investigación.
- Elaboración y envío de la presentación de resultados obtenidos en el trabajo de campo.
- Correcciones de la presentación de resultados.
- Elaboración y envío de la discusión de resultados, en donde se confrontó la teoría con lo encontrado en el trabajo de campo.
- Correcciones de la discusión de resultados.
- Elaboración y envío de la propuesta de solución a la problemática y de las conclusiones.
- Correcciones de la propuesta de solución y de las conclusiones.
- Entrega del informe para corrección.
- Correcciones del informe.
- Presentación final del informe.

Cronograma de actividades

		Año 2015															
		Febrero		Marzo					Abril					Mayo			
No.	Actividades realizadas	21	27	3	5	17	21	25	31	7	11	17	23	28	29	1	5
1	Se solicitó permiso a la empresa para desarrollar la investigación.	■															
2	Respuesta de autorización para trabajar en la empresa.		■														
3	Acercamiento con la empresa.			■													
4	Cuestionario uno dirigido al Gerente General de la empresa.				■												
5	Cuestionario dos dirigido al Gerente General de la empresa.					■											
6	Entrega de evaluación integral.						■										
7	Realización de correcciones.							■									
8	Entrega del marco conceptual.								■								
9	Realización de correcciones.									■							
10	Reunión con tutor para presentación del proyecto de investigación.										■						
11	Elaboración del marco teórico.											■					
12	Elaboración del tipo de investigación, sujetos e instrumentos de recopilación de datos.												■				
13	Correcciones del marco teórico													■			
14	Realización de correcciones del tipo de investigación.														■		
15	Elaboración del diseño de la Investigación y cuestionario tres.															■	
16	Realización de correcciones del Diseño de la investigación.																■

		Año 2015													
		Agosto		Octubre				Noviembre				Diciembre			
No.	Actividades realizadas	19	21	02	10	16	20	31		4				6	
17	Elaboración de la presentación de resultados.	■													
18	Correcciones de la presentación de resultados.		■												
19	Elaboración de la discusión de resultados			■											
20	Correcciones de la discusión de resultados.				■										
21	Elaboración de la propuesta de solución y de las conclusiones.					■									
22	Correcciones de la propuesta de solución y de las conclusiones.						■								
23	Entrega del informe para corrección.							■							
24	Correcciones del informe.								■						
25	Presentación final del informe.													■	

Fuente: elaboración propia.

Capítulo 4

Resultados de la Investigación

4.1 Muestreo

Se omitió este numeral, por el tipo de investigación que se trabajó, que consistió en el desarrollo de un proyecto con una propuesta de mejora aplicada al área de bodega de la empresa Agencia Cuilapa.

4.2 Presentación de resultados

A continuación se presenta el análisis FODA de la empresa Agencia Cuilapa, que permitió evaluar el procedimiento actual de entradas y salidas de producto en el área de bodega y se plantean estrategias, como medidas correctivas.

Tabla 1

Análisis de las Fortalezas de la empresa Agencia Cuilapa.

	Fortalezas
Análisis	Agencia Cuilapa cuenta con fortalezas que han enmarcado la amplia trayectoria de la que es acreedora, posicionándose en el mercado como una empresa estable y reconocida, brindando un buen servicio, productos de calidad y dispone de personal capacitado para cada área de trabajo.
Estrategia	Para obtener mayor presencia en el mercado y prestar un servicio de excelencia, se debe capacitar al personal y brindarle las herramientas necesarias para realizar un trabajo efectivo.

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Análisis de las Oportunidades de la empresa Agencia Cuilapa

	Oportunidades
Análisis	La empresa cuenta con grandes oportunidades que se deben aprovechar para obtener mayor crecimiento económico a nivel empresa, a nivel personal y profesional de los colaboradores. Contar con un sistema de facturación eficiente que permita rebajar las existencias del inventario, para obtener con ello las existencias físicas reales.
Estrategia	Proporcionar al área de bodega equipo de cómputo y utilizar el sistema de inventarios ya existente, el cual nos permitirá mantener un inventario sano y contar sólo con las unidades y productos necesarios.

Fuente: elaboración propia

Tabla 3

Análisis de las Debilidades de la empresa Agencia Cuilapa

	Debilidades
Análisis	La empresa cuenta con debilidades que le pueden generar grandes pérdidas de dinero. El factor que representa mayor impacto en la toma de decisiones es el inventario ya que no se realizan inventarios físicos con la frecuencia necesaria y no se sabe con exactitud a cuánto asciende el valor del inventario, ni las existencias de productos.
Estrategia	La medidas correctivas que se deben tomar en cuenta para disminuir las debilidades son: <ul style="list-style-type: none">• Realizar inventarios físicos dos veces al año, tal como lo requiere la SAT.• Llevar control y manejo adecuado de las entradas y salidas de mercadería, para tener existencias reales, mediante la utilización del sistema.• Poner a disposición del bodeguero las herramientas necesarias que le permitan trabajar con efectividad.

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Análisis de las Amenazas de la empresa Agencia Cuilapa

	Amenazas
Análisis	<p>Con el paso del tiempo se han establecido y se han formado en el municipio empresas de la misma naturaleza que Agencia Cuilapa, lo que es una amenaza constante, ya que se van modernizando cada día más, es una competencia fuerte que sólo se puede competir con ellos en calidad y servicio.</p> <p>La principal amenaza de la empresa radica en la inseguridad de las bodegas, que están ubicadas en el centro de la cabecera departamental. Por lo tanto en cualquier momento se puede ser víctima de la delincuencia, aún más cuando se cuenta con productos de uso doméstico.</p>
Estrategia	Las bodegas de la empresa deben estar protegidas por un sistema de alarma que esté conectado a la Policía Nacional Civil.

Fuente: elaboración propia

4.2.1 Hallazgos

En la investigación realizada en la empresa Agencia Cuilapa, los instrumentos de investigación que permitieron determinar los hallazgos son: cuestionarios, entrevistas, observación y análisis documental. Presentándose a continuación los hallazgos encontrados:

- No existen procedimientos de control interno en el área de bodega.
- La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo en base a controles internos, posee una computadora que contiene un sistema de facturación que rebaja el inventario y el mismo se puede alimentar, lamentablemente no se usa.
- En el área de bodega es necesario un equipo de cómputo, que contenga el sistema que actualmente posee la empresa.

- El área de bodega no es segura.
- No se realizan inventarios físicos.
- No se sabe a cuánto asciende el valor del inventario de la empresa.

Se presenta la información recopilada en el trabajo de campo en tablas de contenido, con el respectivo análisis que dio origen a la determinación de los hallazgos.

Tabla 5

Entrevista aplicada al bodeguero de la empresa Agencia Cuilapa

Día: 21/07/2015		Hora: 15:35	
Entrevistado: bodeguero			
Lugar: Instalaciones de la empresa Agencia Cuilapa.			
Tema: Evaluación del procedimiento de entradas y salidas de producto en el área de bodega de una empresa que se dedica a la venta de electrométricos y línea blanca en Cuilapa.			
ENTREVISTA			
Pregunta:		Respuesta	
1. ¿Cómo bodeguero cuáles son las funciones principales que realiza?		Me encargo de la limpieza de la bodega, orden y entrega de la mercadería.	
2. ¿Qué recursos tecnológicos y materiales utiliza en el desempeño de las labores que se le han asignado?		En el área de bodega no se cuenta con ningún equipo de cómputo.	
3. ¿Qué aportaría para un mejor desempeño de las funciones que tiene a cargo?		Qué me proporcionen equipo de cómputo para llevar un control de la mercadería.	
4. ¿Cuándo le da salida a un producto de la bodega que procedimiento utiliza?		Ninguno, sólo entrego el producto.	
5. ¿Se facturan todas las ventas realizadas durante el día?		Sólo si el cliente pide factura.	
6. ¿Posee una copia de la última toma de inventario y el mismo se ha alimentado y rebajado hasta el día de hoy?		No tengo copia y no se ha rebajado, ni ingresado ningún producto.	

Fuente: elaboración propia

En el trabajo de campo realizado en la empresa Agencia Cuilapa, se utilizó la técnica de entrevista para la recolección de datos, basada en una conversación con el bodeguero en donde se le plantearon varias preguntas, a las cuales respondió. Se determinó que no existen

procedimientos establecidos en el área de bodega para darle entrada y salida a los productos, por lo que no se sabe con exactitud el valor del inventario con que cuenta la empresa.

Tabla 6

Guía de observación, indicador: Controles internos en el área de bodega.

No.	Procedimientos a observar	Si	No	Observaciones
1	Emisión de facturas en cada venta realizada.		X	Sólo si el cliente pide factura.
2	Ingreso de facturas de compras al sistema.		X	No se ingresan las facturas al sistema.
3	Se tienen establecidos controles internos que verifiquen las existencias de los productos, garantizando la toma física de los inventarios.		X	No se observó ningún procedimiento de control interno en el manejo de los productos.
4	El Gerente o encargado de bodega toman medidas preventivas para minimizar robos y desastres que puedan ocurrir y dañar los productos almacenados.		X	La bodega no cuenta con un sistema de alarma para ingresar a las instalaciones, se hace uso de candados para la entrada principal.
5	Los productos son almacenados de manera ordenada para facilitar la ubicación, despacho y recuento de los mismos.		X	El producto nuevo se coloca a la vista del cliente, sin importar si ese espacio físico le corresponde.
6	Utilización de formas numeradas para darle entrada o salida a un producto de la bodega, consignando sello y firma del Gerente quién autoriza la operación.		X	No se cuentan con formas numeradas, ni otro tipo de control.
7	El bodeguero revisa la factura de compra al momento de recibir el producto por parte del proveedor.		X	El bodeguero en ningún momento recibe la factura.
8	Determinación de existencias mínimas y máximas por línea de producto.		X	No se manejan existencias mínimas y máximas. Se cuenta en bodega con gran número de productos de la misma naturaleza.

Fuente: elaboración propia

Según guía de observación, en la bodega de la empresa Agencia Cuilapa, no existen procedimientos establecidos en el manejo de los productos, en cuanto al registro de las entradas y salidas de bodega. Se estableció que no se emiten facturas en las ventas realizadas, sólo si el

cliente la pide, no se cuenta con ningún mecanismo para salvaguardar el inventario, por lo que es necesaria la instalación de un sistema de alarma; los productos no son almacenados de forma adecuada y ordenada, para facilitar el recuento y despacho de los mismos. Cuando ingresa mercadería el bodeguero no recibe la factura de compra, ni revisa la condición del producto, no se tienen establecidas existencias mínimas y máximas, para comprar los productos necesarios.

Tabla 7

Indicador: Evaluación de los procedimientos de entradas y salidas de producto de la empresa Agencia Cuilapa.

No.	Pregunta	Si	No	Respuesta	Observaciones
1	¿Existe un manual de procedimientos generales y funciones en el área de bodega?		X	Porque sólo se entrega el producto al cliente.	
2	¿Se cuenta con un catálogo por producto?		X		Sólo se tiene un listado de precios.
3	¿Existe un sistema computarizado para el registro de los inventarios?	X			Existe un sistema para inventarios pero no se utiliza.
4	¿Se lleva un control y registro de entradas y salidas de producto en la bodega?		X		No, porque el Gerente de forma empírica lleva el control.
5	¿Existe una clasificación de los productos de la bodega, para facilitar el manejo, recuento y localización?		X		La mercadería se coloca conforme va entrando.
6	¿Cuál es el procedimiento que se realiza en la recepción de los productos?			No se revisa la mercadería, sólo se ingresa a la bodega.	No existe procedimiento
7	¿Cuál es el procedimiento que utiliza para darle salida a los productos de la bodega?		X	No se tiene establecido ningún procedimiento.	No todas las ventas se facturan.

No.	Pregunta	Si	No	Respuesta	Observaciones
8	¿Se tiene un procedimiento para la revisión de los productos entregados por el proveedor?		X		El Gerente recibe el producto sin revisar la condición en que se lo llevan.
9	¿Se generan reportes diarios de los movimientos de bodega?		X		Nunca han sido solicitados.
10	¿Cuál es la documentación de soporte de las salidas de producto de bodega?			No se requiere documentación para darle salida a los productos de bodega.	
11	¿Se cuenta con tarjetas kardex u otro tipo de control en la bodega?		X		No se tiene nada por escrito.
12	¿Se registran todas las entradas y salidas de producto?		X		No se tiene ningún registro en bodega.
13	¿Se tiene un registro actualizado del inventario?		X		No, porque no se hacen inventarios.
14	¿Cuál es el sistema de valuación de inventarios que se utiliza?			Promedio Ponderado	
15	¿Con qué frecuencia se realizan inventarios físicos en bodega?			No se hacen inventarios.	
16	¿Cuál es el procedimiento para realizar inventarios?			Conteo físico de toda la mercadería, tanto de sala de ventas como bodega.	
17	¿Se efectúa conciliación entre el inventario físico y lo registrado en kardex?		X		No se cuenta con existencias reales.
18	¿En caso de existir diferencias entre el inventario real y el registrado, se informa de esto?		X		No se cuenta con existencias reales.

Fuente: elaboración propia

En este instrumento aplicado al bodeguero que consta de 18 preguntas abiertas y cerradas, se determinó que no existen controles internos en el área de bodega y se carece de procedimientos para recibir y darle salida a la mercadería.

Tabla 8**Análisis de documentos de la empresa Agencia Cuilapa**

Tipo de Documento	Período Fiscal	Contenido analizado	Valor en (Q)	Resultado
Libro de Inventario	2014	Reporte semestral de inventario	827,535.57	El reporte de inventario de mercaderías que se envía a la SAT no coincide con el valor en libros.
Estado de Resultados	2014	Rubro de inventario	924,957.00	El Estado de Resultado no refleja el valor del inventario final de mercaderías del año 2014, con la existencia que se tiene en libros.
Balance General	2014	Rubro de inventario	924,957.00	El valor de la mercadería no coincide con la reportada en el libro de inventario.

Fuente: empresa Agencia Cuilapa

Se revisó el Estado de Resultados y Balance General al 31 de diciembre del año 2014, determinándose una diferencia de Q.97,421.43, con relación al valor registrado en el Libro de Inventario, lo que demuestra que el valor del inventario reportado semestralmente ante la Superintendencia de Administración Tributaria es incorrecto.

Tabla 9**Análisis comparativo de los años 2014 y 2015 del rubro de compras de Agencia Cuilapa**

Mes	Año 2014			Año 2015		
	Compras Según Declaración del IVA (Q)	Compras según Libro	Diferencia no registrada	Compras Según Declaración del IVA (Q)	Compras Según Libro	Diferencia no registrada
Enero	34,064.00	43,327.50	9,263.50	21,913.00	28,486.90	6,573.90
Febrero	31,810.00	39,762.50	7,952.50	25,157.00	32,704.10	7,547.10
Marzo	23,193.00	31,310.55	8,117.55	30,075.00	40,601.25	10,526.25
Abril	19,606.00	26,468.10	6,862.10	24,206.00	32,678.10	8,472.10
Mayo	24,992.00	33,739.20	8,747.20	20,946.00	27,229.80	6,283.80
Junio	20,677.00	27,913.95	7,236.95	27,416.00	37,011.60	9,595.60
Totales	154,342.00	202,521.80	48,179.80	149,713.00	198,711.75	48,998.75

Fuente: empresa Agencia Cuilapa

Según Declaraciones del Impuesto al Valor Agregado y total de facturas de compras operadas y no operadas que corresponden a los meses de enero a junio del año 2014, no se declararon compras por valor de Q. 401,498.33 que equivalen a un Crédito Fiscal de Q. 48,179.80, en el año 2015 no se declararon compras por valor de Q.408,322.92 y Crédito Fiscal de Q.48,998.75.

Tabla 10

Movimiento de camas Olympia del rubro de mercaderías de la empresa Agencia Cuilapa.

	Inventario físico			Libro de inventario			
Cantidad	Descripción	Costo unidad (Q)	Valor total (Q)	Cantidad	Costo unidad (Q)	Diferencia	%
30	Matrimoniales	1,200.00	36,000.00	23	27,600.00	8,400.00	13.70
15	Imperial	850.00	12,750.00	9	7,650.00	5,100.00	4.85
5	Semi matrimoniales	950.00	4,750.00	1	950.00	3,800.00	1.81
8	Queen	1,800.00	14,400.00	3	5,400.00	9,000.00	5.48
10	King	3,500.00	35,000.00	6	21,000.00	14,000.00	13.32
	Totales		102,900.00		62,600.00	40,300.00	39.16

Fuente: empresa Agencia Cuilapa

Se realizó inventario físico al 30 de junio de 2015, tomando como muestra las camas Olympia, al realizar el conteo físico se determinó una existencia de 68 camas con un valor total de Q.102,900.00, al compararlo con el libro de inventario, se encontró que sólo se registraron 42 camas con un valor total de Q.62,600.00, estableciéndose una diferencia no registrada en el libro de inventario de Q.40,300.00, que representa un 39.16% del valor del inventario.

Tabla 11**Indicador: Inventario estancado de la empresa Agencia Cuilapa**

Existencia física al 30 de junio 2015.	Descripción	Costo unidad (Q)	Valor total (Q)	Ventas efectuadas al 31 de julio de 2015	Valor Total (Q)	Diferencia (Q)
37	Refrigeradoras marca Cetron de 12 pies.	3,800.00	140,600.00	1	3,800.00	136,800.00
29	Refrigeradoras marca Cetron de 10 pies.	3,300.00	95,700.00	3	9,900.00	85,800.00
66	Total	7,100.00	236,300.00	4	13,700.00	222,600.00

Fuente: empresa Agencia Cuilapa

Al realizar el conteo físico de las refrigeradoras marca Cetron de 12 y de 10 pies, que integran el rubro de mercadería en relación al último movimiento del mes de julio del año 2015, se determinó que en bodega no se establecen existencias mínimas y máximas en el manejo del inventario, ya que a la fecha cuentan con 37 refrigeradoras de 12 pies y 29 de 10 pies, siendo el valor de la mercadería que se tiene estancada de Q. 222,600.00 según muestra de refrigeradoras.

Como se puede observar el movimiento de venta de este producto es lenta, lo que ocasiona tener inventarios estancados, productos a los que se le podría dar movimiento y obtener máximos beneficios económicos.

4.3 Discusión de Resultados

En base al resultado del trabajo de campo realizado en la empresa denominada Agencia Cuilapa, se presenta la confrontación de la teoría relacionada con el rubro de inventarios en cuanto al control y manejo de los procesos utilizados en la empresa.

Según Olavarrieta, Jorge (1999), para tener un control efectivo de los inventarios se deben establecer procedimientos para ingresar y egresar la mercadería a la bodega y mantener un equilibrio entre lo que se tiene en inventario y las necesidades de ventas, es decir que la mercadería debe estar disponible en el momento y en las cantidades deseadas. Si se tienen faltantes en el inventario no se puede cumplir con los pedidos de los clientes, por lo que el control de inventarios involucra la planeación de inventarios y de tener una óptima rotación de los mismos.

En el trabajo de campo, no se observaron procedimientos para un manejo eficiente de los productos de bodega. Según cuestionario aplicado al bodeguero, en la recepción de productos no se revisa el estado de la mercadería entregada por el proveedor, no se le entrega la factura de compras para que sea revisada y lleve el control de lo que se está recibiendo, no existe documentación de soporte de las salidas de producto, no se generan reportes diarios de los movimientos de bodega y no se tiene un registro actualizado del inventario.

No se sabe cuánto producto se tiene en bodega ni el valor de la misma, porque no se realizan inventarios físicos, por lo que el valor registrado en el Libro de Inventario es diferente a la existencia física de mercadería, derivado de ello se determinó que el reporte enviado a la Superintendencia de Administración Tributaria en forma semestral, es incorrecto; lo que puede ocasionar ajustes por parte de éste ente fiscalizador. Adicionalmente se observó que no se hace uso de formas numeradas para los diferentes controles que se deben llevar, se desconoce el uso del kardex, que permite saber el número de existencias con que cuenta la bodega y el nombre del proveedor de quién se recibe la mercadería.

Se realizó inventario físico al 30 de junio de 2015, tomando como muestra las camas Olympia, al realizar el conteo físico se determinó una existencia de 68 camas con un valor total de

Q.102,900.00, al compararlo con el libro de inventario, se determinó que sólo se registraron 42 camas con un valor total de Q.62,600.00, existiendo una diferencia no registrada en el libro de inventario de Q.40,300.00, que representa un 39.16% del valor del inventario. Evidenciando con ello que no se tiene un control efectivo del inventario y que es necesario establecer procedimientos para el manejo de los productos en bodega.

Según Fonseca Luna, Oswaldo (2011), la salvaguarda de los inventarios es el objetivo principal del control interno, que determina las directrices para la protección de los activos de la empresa, en cuanto a adquisición y utilización. Tiene como propósito, la prevención o detección de operaciones no autorizadas o uso injustificado de la mercadería que posee la empresa, lo que pueden ocasionar pérdidas significativas y errores marcados en los Estados Financieros; las debilidades de control interno se observan cuando la empresa no dispone de controles efectivos, los controles pueden ser preventivos o estar en función de detectar cualquier problema que se pueda presentar.

La empresa Agencia Cuilapa, posee dos bodegas para el resguardo de la mercadería pero las mismas son inseguras, porque no cuentan con un sistema de alarma conectado a la Policía Nacional Civil, sólo se hace uso de candados para la entrada principal y por la ubicación y magnitud de la empresa es necesaria la protección de los activos en general. De igual forma se observó que el ingreso a las bodegas no es restringido y cualquier persona puede ingresar con toda libertad.

En la visita a las bodegas de la empresa, se determinó que la mercadería no se encuentra ordenada, según la línea de producto a la que pertenece, cuando ingresa mercadería se coloca en el espacio que se encuentra disponible, no importando si le corresponde o no; lo que ocasiona dificultad para la ubicación y despacho de los mismos. Existen productos y papelería con riesgo de daño, expuestos a la humedad, polvo o agua por encontrarse ubicados en bodega de forma incorrecta.

Manco, Juan (2014), sostiene que el principal objetivo de un sistema eficiente de control interno en el área de inventario radica en el manejo, registro y control adecuado de las mercaderías; éstos se utilizan como un indicador para la toma de decisiones, debido a esta importancia es necesario

mantener las existencias de mercadería actualizadas, reflejando en los Estados Financieros la situación actual de la empresa, en cuanto a liquidez y solidez. La labor de administrar los inventarios significa asignar tareas específicas en relación a la optimización de los recursos.

Agencia Cuilapa no cuenta con controles internos en el área de bodega, que le permitan obtener saldos reales de los productos y poder realizar de forma adecuada la toma física del inventario, no se utiliza el sistema computarizado existente en la empresa para registrar las entradas y salidas de producto. Se realizan ventas de mercadería, sin emitir la factura correspondiente, operación que rebaja las existencias de inventario, de igual forma no se ingresan todas las facturas de compras y no se cuenta con la tecnología necesaria en bodega.

Se observó que la función que ejerce el bodeguero no se realiza de forma correcta, porque no existen procedimientos establecidos en bodega, que lo guíen y responsabilicen, de cómo debe realizar cada proceso. Se determinó que no cuenta con equipo de cómputo para hacer uso del sistema de inventarios y aunque desconoce del uso del mismo, si se le proporcionan las herramientas necesarias, puede aprender a usarlo y así realizar con efectividad las funciones que se le han encomendado.

Horngren, Charles & Harrison, Walter (2003) sostienen que actualmente las empresas evalúan los procedimientos utilizados en el manejo de inventarios y para lograrlo es necesario llevar un sistema contable en forma computarizado, permitiendo tener registros precisos y actualizados de la mercadería comprada, vendida y de la existencia en bodega. Los principales sistemas contables de inventarios son: sistema periódico y perpetuo.

Durante la visita de campo se observó que cuando ingresa mercadería a la empresa, el Gerente la recibe y la envía a la bodega, guarda la factura, sin revisarla y no se le da ingreso al sistema, el bodeguero sólo recibe el producto, lo acomoda según el espacio disponible y no realiza ningún procedimiento. Según lo observado, en la empresa no se ha realizado ninguna Auditoría y por lo mismo no se han evaluado los procedimientos existentes en bodega.

Derivado a la evaluación de los procedimientos de entradas y salidas de producto que se realizó en el trabajo de campo, se estableció según Declaraciones del Impuesto al Valor Agregado y total

de facturas de compras operadas y no operadas que corresponden a los meses de enero a junio del año 2014, que no se declararon compras por valor de Q.401,498.33 que equivalen a un Crédito Fiscal de Q.48,179.80 y en el año 2015 no se declararon compras por valor de Q.408,322.92 y Crédito Fiscal de Q.48,998.75.

Guzmán, Alexander & Guzmán, David (2005), afirman que los inventarios estancados es la mercadería que ha permanecido durante mucho tiempo en bodega, sin movimiento alguno, representando dinero mal invertido para el empresario. El inventario debe mantenerse controlado, para ello es necesario manejar niveles adecuados; si se tienen grandes cantidades de un mismo producto y la venta de éste es muy lenta, se recomienda utilizar estrategias de venta, para colocar el producto y convertirlo a la brevedad posible en dinero.

En la investigación realizada se observó, que existe un número considerable de productos en las bodegas de la empresa, que no han tenido movimiento en los últimos meses, esto se origina por no tener establecidas existencias mínimas y máximas, que permitan mantener las unidades y productos necesarios. Lo cual no es conveniente porque se está dejando de percibir recursos económicos y la mercadería al estar demasiado tiempo en bodega puede sufrir daños por el agua, polvo o cualquier acontecimiento que se pueda presentar.

Al realizar el conteo físico de las refrigeradoras marca Cetron de 12 y de 10 pies, que integran el rubro de mercadería en relación al último movimiento del mes de julio del año 2015, se determinó que a la fecha cuentan con 37 refrigeradoras de 12 pies y 29 de 10 pies, siendo el valor de la mercadería que se tiene estancada de Q 222,600.00 según muestra de refrigeradoras. Se debe considerar que el movimiento de éste producto es de venta lenta, según la temporada del año, por lo que se debe mantener una existencia razonable.

Capítulo 5

Propuesta de solución o mejora a la problemática

5.1 Diseño de un manual de procedimientos para registrar las entradas y salidas de producto de bodega, de una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos y línea blanca en Cuilapa

Introducción

La presente investigación se basa en la evaluación de los procedimientos existentes utilizados en el área de bodega, que ponen en evidencia las dificultades que enfrenta la empresa Agencia Cuilapa, relacionadas con el control y manejo de los inventarios. Para solucionar estas dificultades es necesario el diseño de un manual de procedimientos para el área de bodega, encaminados a darle solución a la forma en que se lleva el control y manejo de los inventarios, así como la manipulación y cuidado de los productos que ingresan y salen de la bodega.

El diseño e implementación de un manual de procedimientos de entradas y salidas de producto, permitirá que la empresa maneje registros precisos y actualizados de la mercadería comprada, vendida y de las existencias físicas en bodega. Evitando con ello tener inventarios estancados e información de poca fiabilidad, lo que le puede ocasionar pérdidas significativas de recursos económicos. Esta herramienta es de mucha importancia para el propietario de la empresa, porque las existencias de mercadería representan un indicador para la toma de decisiones y para el bodeguero que tendrá en forma clara y escrita las directrices a seguir para realizar de manera eficiente las diferentes funciones que requiere el puesto que desempeña.

Debido a la implementación del manual de procedimientos de entradas y salidas, es necesario que el área de bodega cuente con equipo de cómputo y contratar los servicios del proveedor del sistema de inventarios que actualmente posee la empresa para que lo habilite en el mismo. Dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, implica la realización mensual de toma física de inventarios, que permitirá establecer el nivel de confianza de las operaciones o transacciones

realizadas en el área de bodega, en cuanto al registro de todos los movimientos de entradas y salidas de mercadería y con ello el grado de avance de la aplicación del manual.

La implementación del manual de procedimientos estará a cargo del propietario de la empresa, quién será el responsable de darle seguimiento, ya que la empresa no cuenta con un departamento de Auditoría. Dicho manual se elaboró para facilitar los procesos realizados en bodega y está estructurado de la siguiente manera: normas generales y específicas del Gerente General y del bodeguero, formato de solicitud y orden de compra, entrada y salida de producto a bodega, modelo de kardex y formato para toma de inventario.

Antecedentes

En la actualidad las empresas para tener un control efectivo de la mercadería almacenada en bodega, establecen procedimientos para las entradas y salidas de bodega y así mantener las existencias mínimas y máximas. Los inventarios de mercadería son la columna vertebral de todo negocio dedicado a la compra-venta de bienes, las empresas utilizan esta información para la toma de decisiones, que les permitirá determinar cuánto se debe comprar y en qué momento, así como cuanto se debe tener de existencia de “x” o “y” producto, con esto se podrá realizar una proyección de los ingresos por las ventas ya sea de forma mensual, trimestral o anual.

Como se puede apreciar en los Estados Financieros se refleja la situación financiera de la empresa y los inventarios de mercaderías representan un porcentaje significativo del activo circulante. La empresa Agencia Cuilapa no cuenta con procedimientos adecuados de control interno relacionados con el control y manejo de los productos de bodega, lo que ha ocasionado que cuente con productos sin movimiento, que se transforman en pérdidas de recursos financieros.

Justificación

En la investigación realizada en la empresa Agencia Cuilapa, se evaluaron los procedimientos existentes de entradas y salidas de producto, en donde se determinó que estos no son apropiados, porque no se utiliza el sistema computarizado para el registro y control del inventario, de igual forma las compras y ventas de mercadería no son ingresadas al mismo, lo que no permite presentar información razonable de los productos. Por lo que surge la necesidad de diseñar un manual de procedimientos de entradas y salidas de producto para el área de bodega, que permitirá llevar un control del inventario y presentar unidades exactas de producto, mediante el uso del sistema de inventarios existente en la empresa.

Objetivo General

Obtener un control y manejo adecuado de los inventarios, al momento de darle entrada y salida a los productos, así como la revisión y condición de los mismos, para fortalecer el control interno dentro del área de bodega.

Objetivos Específicos

- Registrar de manera eficiente las existencias de inventario.
- Controlar y verificar de forma correcta las existencias físicas de bodega.
- Minimizar el inventario estancado, por medio de una estrategia de venta.
- Salvaguardar los productos que se encuentran en bodega.

Agencia Cuilapa

1era. Avenida 2-06 Zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

Manual de procedimientos de entradas y salidas de producto de bodega

Dirigido a: Gerente General y bodeguero de la empresa.

Normas generales del Gerente General

- Establecer procedimientos para las entradas, salidas de bodega, resguardo y otros movimientos del inventario.
- Planificación de toma física de inventarios.
- Rotación del inventario para minimizar los productos estancados.

Normas específicas del Gerente General

- Establecer y efectuar controles internos en el área de bodega, para verificar las existencias de productos y poder realizar de forma adecuada la toma física del inventario.
- Determinar niveles mínimos y máximos de existencia de productos.
- Emitir y confirmar solicitudes de compras, según niveles del inventario.
- El Gerente debe entregar al bodeguero en forma diaria, copia de las órdenes de compra generadas, acompañadas del registro de solicitud de pedido.
- Solicitar al bodeguero en forma mensual un reporte de entradas y salidas de producto, así como la existencia.
- Tomar las medidas necesarias para prevenir incendios, robos u otro incidente que puede afectar los productos.
- Cumplir y hacer cumplir el presente manual de procedimientos.

A continuación se presenta formato de solicitud y orden de compra, el cual debe ser digital, el sistema lo genera, se imprime y sirve como comprobante de la operación realizada.

Formato1 Solicitud de compra

Agencia Cuilapa

1era. Avenida 2-06 zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

Solicitud de compra

Fecha:

Número:

Código	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Código Proveedor	Proveedor

Fuente: elaboración propia.

Con esta solicitud se inicia el proceso de compra, para luego generar la orden de la misma. Este proceso lo realiza el Gerente General, quién ejerce también la función de encargado de compras.

Formato 2 Orden de compra

Orden de compra

Agencia Cuilapa

Orden No. _____

1era. Avenida 2-06 Zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

Nombre:

Dirección:

Teléfono/Fax:

Fecha de despacho:

Contacto:

e-mail:

Código	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
			Sub total	
			Descuento	
Lugar de entrega			Total	
Observaciones				

Fuente: elaboración propia

La orden de compra es el documento que confirma la compra con el proveedor.

Normas generales del bodeguero

- La persona que desempeñe la función de bodeguero debe ser una persona honesta, responsable y apegada a normas y procedimientos.
- El bodeguero debe cumplir con las funciones que se le han asignado dentro del espacio físico que le corresponde, en cuanto al manejo de los productos de bodega.
- El bodeguero es el responsable de la mercadería que se encuentra en bodega y de cumplir los procedimientos establecidos en la misma.

Normas Específicas

Entradas de producto

- La función de darle ingreso a los productos de bodega debe ser realizada por el bodeguero, en forma ordenada y detallada.
- Cuando el bodeguero recibe la mercadería del proveedor, debe cotejar la factura de los productos contra la orden de compra emitida.
- Si al cotejar el pedido, el bodeguero determina que el producto se encuentra deteriorado o no llena los estándares de calidad, debe reportarlo al Gerente para tramitar con el proveedor una nota de crédito por devolución.
- La documentación necesaria para recibir productos en bodega son: factura original del proveedor y copia de orden de compra.
- Se da ingreso a la mercadería en el sistema, utilizando el formulario de entrada a bodega y el mismo la registra en el kardex.
- Luego de ingresar la mercadería en el sistema, se le entrega al Gerente la copia de la orden de compra, adjunta a la factura original, para archivo y pago del proveedor.
- En el sistema de inventarios deben establecerse existencias mínimas y máximas, para realizar las compras de manera oportuna.

Almacenamiento

- Los productos de recién ingreso deben almacenarse de forma ordenada, según la línea de producto a la que pertenecen, para facilitar el despacho.
- Los productos y papelería que puedan ser dañados por la humedad o por el agua deben ser resguardados en estantes.
- El bodeguero al igual que el Gerente es responsable de tomar las medidas necesarias para prevenir incendios, robos u otro incidente que puede afectar los productos.
- El área de bodega es restringida, no se permite el ingreso a personal no autorizado.

Salidas de producto

- Para darle salida a un producto de bodega, la misma debe ingresarse al sistema de inventarios, llenando el formulario de salida de bodega que el sistema despliega, el mismo debe ser firmado y sellado por el Gerente General, quién autoriza toda salida de producto.
- En cada salida de producto, el bodeguero es el responsable de entregar y verificar que el producto esté en buenas condiciones para entregárselo al cliente.
- El encargado de bodega debe presentar al Gerente General en forma mensual, un reporte de salidas y existencias de producto.
- Si se anula una salida de producto en el sistema, debe imprimirse el formulario de salida y el mismo debe estar completo en original y copia, debe llevar la palabra anulado.

Toma de inventario

- El bodeguero debe estar presente en la toma física del inventario, pero no debe formar parte del grupo de personas que realizan el trabajo.
- El encargado de bodega debe asegurarse que todos los productos de bodega se encuentren de manera ordenada y debidamente identificados, para facilitar el recuento de los mismos.

- Durante la ejecución de la toma física del inventario, no se le debe dar salida ni entrada a ningún producto de bodega.
- Las existencias obtenidas de la toma física del inventario deben ser ingresadas al sistema el mismo día, para manejar unidades exactas de producto.
- Toda operación de bodega debe ingresarse al sistema, para mantener cuadrado el inventario.

Proceso de control de bodega

- El bodeguero debe utilizar el kardex para el control del inventario, el que debe contener: descripción de los productos, entradas y salidas en unidades, precio unitario, existencias mínimas y máximas.
- Los registros del inventario deben conciliarse con el kardex de forma periódica, para determinar alguna diferencia.
- Se deben efectuar inventarios físicos de manera sorpresiva, para verificar el resguardo de los productos en bodega y si coincide el reporte de existencias con las físicas.
- Los inventarios físicos se deben efectuar por lo menos dos veces al año y reportarlos a la Superintendencia de Administración Tributaria, en los meses de enero y julio de cada año.
- Es responsabilidad del bodeguero revisar el almacenamiento de los productos de poca rotación, verificando el estado en que se encuentran, para que no sufran daño alguno.
- Utilización del sistema para registrar las entradas y salidas de producto.
- El bodeguero debe tener clave de acceso al sistema de inventario, la cual debe ser confidencial y con acceso restringido.
- El Gerente General manejará una clave con roles de acceso a todo el sistema de inventario.

A continuación se presenta formato de entradas, salidas de producto de bodega, modelo de kardex y formato de toma física de inventario.

Formato 3 Entrada de producto a bodega

Agencia Cuilapa

1era. Avenida 2-06 zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

Formulario de entradas a bodega.

Bodega No. _____

No. Entrada _____

Fecha _____

Orden de compra	Código	Descripción	Cantidad de pedido	Cantidad recibida	Diferencia	No. De factura del proveedor
Total						

Fuente: elaboración propia

Entregado por: _____ Recibido por: _____

Este formato es descargado por el bodeguero para confirmar de recibido el producto en bodega.

Formato 4 Salida de producto de bodega

Agencia Cuilapa

1era. Avenida 2-06 zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

Formulario de salidas de bodega.

Bodega No. _____

No. De salida _____

Fecha _____

Código del producto	Descripción	Cantidad solicitada	Unidad de medida.
Total			

Fuente: elaboración propia

Entregado por: _____ Recibido por: _____

Este documento se origina por la venta al cliente y se utiliza para solicitar a bodega el producto de la venta.

Formato 5 Kardex

Agencia Cuilapa

1era. Avenida 2-06 Zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

Kardex

Código del producto	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Valor	Total	Saldo
Total						

Fuente: elaboración propia

Entregado por:_____

Recibido por:_____

Formato 6 Toma de inventario

Agencia Cuilapa

1era. Avenida 2-06 Zona 2, Cuilapa, Santa Rosa.

Toma de inventario de producto

Código	Unidad de medida	Descripción	Existencia	Costo	Total

Fuente: elaboración propia

Tabla 12

Costo de implementación de la propuesta en la empresa Agencia Cuilapa.

Cantidad	Descripción del producto o servicio	Costo (Q.)
1	Computadora marca Compaq	3,200.00
1	Impresora marca Canon	300.00
1	Habilitación del programa de inventarios ya existente en la empresa.	500.00
	Total	4,000.00

Fuente: elaboración propia

El costo que representa la implementación del manual de procedimientos de entradas y salidas de producto de bodega es de cuatro mil quetzales exactos (Q. 4,000.00), debido a que en bodega no se cuenta con equipo de cómputo, necesario para realizar los procesos sugeridos en el manual.

Beneficios de la propuesta

Con la implementación del manual de procedimientos se obtendrán los siguientes beneficios económicos: inventario físico actualizado con el que se controlara la existencia mínima y máxima, costo real de los productos, presentación semestral del reporte de inventarios a la Superintendencia de Administración Tributaria. El propietario de la empresa, podrá determinar si es necesario realizar compras, minimizando el producto estancado y tomará las medidas de seguridad para el almacenamiento y salvaguarda del inventario.

El presente manual será de mucha utilidad en los diferentes procesos realizados en el área de bodega de la empresa, en cuanto a las entradas y salidas de producto; queda a criterio del propietario la implementación del mismo y la correcta aplicación, del cual se aceptan sugerencias ya que está sujeto a modificaciones, siempre y cuando estén relacionadas al mejoramiento del control interno en bodega.

Conclusiones

1. Con el diseño e implementación del manual de procedimientos en el área de bodega se obtendrán los siguientes beneficios económicos: inventario físico actualizado con el que se controlara la existencia mínima y máxima, costo real de los productos, presentación semestral del reporte de inventarios a la Superintendencia de Administración Tributaria.
2. En las bodegas de la empresa Agencia Cuilapa es necesario realizar inventarios físicos como mínimo dos veces al año, restringir el acceso al área de bodega a personal no autorizado y proteger las bodegas con un sistema de alarma conectado a la Policía Nacional Civil, para la prevención de riesgos y seguridad de los productos.
3. Al revisar el Estado de Resultados y Balance General de la empresa, se encontró una diferencia significativa de Q. 97,421.43, con relación al valor registrado en el Libro de Inventario, por lo que se determinó que no existen procedimientos adecuados de control interno en el área de bodega.
4. Las entradas y salidas de producto no se ingresan al sistema de inventarios y no se cuenta con niveles óptimos del mismo, por lo que se deben establecer existencias mínimas y máximas, para realizar las compras de manera oportuna.
5. Según muestra de movimiento de inventario de refrigeradoras marca Cetron, la empresa cuenta con mercadería estancada en el área de bodega por un valor de Q. 222,600.00, lo que genera costos de almacenamiento y representa pérdidas de recursos económicos.

Referencias

1. Aguirre, J. (2004). *Sistema de Costeo*. Colombia: Taller de edición Luis Rocca.
2. Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones*. Lima Perú: Instituto de Investigación en Accountability y control – IICO.
3. Granados, I., La torre, L. y Ramírez, E. (2010). *Contabilidad Gerencial. Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
4. Guzmán, A, & Guzmán, D. (2005). *Contabilidad Financiera*. (20^a ed.). Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universitario del Rosario.
5. Heizer, Jay & Render, Barry (2004). *Principios de Administración de Operaciones*. (5^a ed.). México: Pearson Educación.
6. Hernández Rodríguez, Jesús F. (2005). *Costo de ventas fiscal*. México: ISEF empresa líder.
7. Horngren, Charles & Harrison, Walter (2003). *Contabilidad*. (2^a ed.). México: Pearson educación.
8. Manco, Juan (2014). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. (2^a ed.) Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
9. Mercado, Salvador (2006). *Compras, principios y aplicaciones*. (4^a ed.). México: Limusa, S.A.
10. Meyers, Fred & Stephens Matthew P. (2006). *Diseño de instalaciones de manufactura y manejo de materiales*. (3^a ed.). Pearson educación.
11. Miguez, Mónica & Bastos, Ana (2006). *Introducción a la gestión de stocks*. (2^a ed.). España: Ideas propias Editorial Vigo.
12. Muller, Max (2004). *Fundamentos de Administración de Inventarios*. Bogotá, Colombia: grupo Editorial Norma.
13. Olavarrieta de la Torre, Jorge (1999). *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para la empresa*. México: Universidad Iberoamericana.
14. Ribaya Mallada, Francisco Javier (1999). *Costes*. (2^a ed.). España: ediciones Encuentro.
15. Sinisterra, Gonzalo & Polanco, Luis (2007). *Contabilidad administrativa*. (2^a ed.). Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones.

16. Soffer Ezra, Sión (2005). *El sistema detallista*. (3era ed.). México: Ediciones Fiscales ISEF.
17. Universidad Panamericana (2015). Facultad de Ciencias Económicas: *Citas y Referencias bibliográficas: una guía rápida del Estilo APA*. Guatemala
18. *Decreto del Congreso número 2-70 Código de Comercio de Guatemala*. Recuperado de: www.minfin.gob.gt/.../decreto%del%20del%congreso%202-70.pdf
19. NIC 2. (2005, 1 de enero) *Normas Internacionales de Contabilidad no. 2 (NIC 2) Existencias*. Recuperado de: www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic02.pdf
20. *Legislación Tributaria/ Legislación*. Recuperado de: portal.sat.gob.gt/sitio/index.../113- -legislación-tributaria.html
21. NIC 01. (2005, 01 de enero). *Norma Internacional de Contabilidad no 1 (NIC1) Presentación de Estados Financieros*. Recuperado de: www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf
22. *Almacén bodega/departamento financiero*. Recuperado de: www.utn.edu.ec/financiero/?page_id=337
23. *Los electrodomésticos – Proyecto salón hogar*. Recuperado de: www.proyectosalohogar.com/tecnología/electrodomesticos.htm

Anexos



Anexo 1

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Sede Jutiapa

Cuestionario dirigido al Gerente General de la empresa Agencia Cuilapa

Instrucciones: a continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con la empresa que actualmente dirige, se le solicita responder a cada interrogante.

01. ¿Cuál es el giro comercial de la empresa? _____

02. ¿En qué fecha fue constituida la empresa? _____

03. ¿Cuál es el domicilio comercial de la empresa? _____

04. ¿Cuál es la visión de la empresa? _____

05. ¿Cuál es la misión de la empresa? _____

06. ¿El personal de la empresa cuenta con contrato laboral? _____

07. ¿El personal de la empresa está afiliado al IGSS? _____

08. ¿Cuál es el número de empleados que actualmente laboran en la empresa?

09. ¿Cómo se encuentran estructurados los puestos de trabajo? _____

10. ¿Existe un manual de?

- a. Funciones
- b. Procedimientos
- c. Procedimientos contables
- d. Ventas
- e. Otros

11. ¿Se cuenta con un Reglamento Interno de trabajo? _____

12. ¿A qué regímenes de impuestos está afiliada la empresa? _____

13. ¿Cómo se encuentra registrada la empresa ante la Superintendencia de Administración Tributaria?

- a. Pequeño contribuyente
- b. Contribuyente Normal

Anexo 2

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



Cuestionario dirigido al Gerente General de la empresa Agencia Cuilapa

Instrucciones: a continuación se presentan una serie de preguntas, relacionadas con el funcionamiento de la empresa que actualmente dirige, se le solicita responder a cada interrogante.

01. ¿Qué sistema de facturación es utilizado por la empresa?

Manual _____ Electrónico _____

02. ¿La contabilidad de la empresa se lleva de forma interna o externa? _____

03. ¿Las instalaciones en donde se encuentra ubicada la empresa son propias o alquila? _____

04. ¿Con qué frecuencia se realizan los depósitos bancarios?

Diario _____ semanal _____ quincenal _____ mensual _____

05. ¿En la empresa se maneja un fondo para caja chica? si no

Si la respuesta es sí, quién es el encargado _____

06. ¿Existe un encargado de realizar los cobros y pagos de la empresa? _____

07. ¿Qué medio se utiliza para efectuar los pagos a los proveedores?

Efectivo _____ depósito _____ cheque _____

08. ¿Qué método de valuación de inventarios utiliza la empresa? _____

09. ¿Con qué frecuencia se realizan los inventarios físicos?

Mensual _____ trimestral _____ semestral _____ anual _____

10. ¿Se realizan conciliaciones bancarias?_____
11. ¿Existe una provisión para cuentas incobrables?_____
- _____
12. ¿Se realizan confirmaciones de saldos con los clientes?_____
- _____
13. ¿La empresa ha sido auditada en los últimos años?_____
14. ¿Se lleva archivo y control del correlativo de las facturas de contado y de crédito?_____
- _____
15. ¿En la empresa se lleva registro y control de los activos fijos? Si No
16. Método de depreciación utilizado: Línea Recta unidades Producidas otros
- Especifique_____
17. ¿En los casos de otorgamiento de crédito por la compra de producto, se realiza una investigación previa al cliente?_____
18. ¿Está establecido un límite de días de crédito para cada uno de los clientes con que cuenta la empresa?_____
19. ¿Quién autoriza los créditos?_____
20. ¿Quién es el encargado de realizar las compras en la empresa?_____
- _____
21. ¿Quién autoriza las compras mayores a Q10,000.00?_____
- _____
22. ¿La empresa ha adquirido algún financiamiento?_____
- _____

Anexo 3

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



Cuestionario dirigido al Bodeguero de la empresa Agencia Cuilapa

Instrucciones: a continuación se presentan una serie de preguntas, relacionadas con el área de bodega, se le solicita responder a cada interrogante.

01. ¿Existe un manual de procedimientos generales y funciones en el área de bodega? _____

02. ¿Se cuenta con un catálogo por producto? _____

03. ¿Existe un sistema computarizado para el registro de los inventarios? _____

04. ¿Se lleva un control y registro de entradas y salidas de producto en la bodega? _____

05. ¿Existe una clasificación de los productos de la bodega, para facilitar el manejo, recuento y localización? _____

06. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza en la recepción de los productos? _____

07. ¿Cuál es el procedimiento que utiliza para darle salida a los productos de la bodega?_____
- _____
- _____
08. ¿Se tiene un procedimiento para la revisión de los productos entregados por el proveedor?_____
- _____
- _____
09. ¿Se generan reportes diarios de los movimientos de bodega?_____
- _____
- _____
10. ¿Cuál es la documentación de soporte de las salidas de producto de bodega?_____
- _____
- _____
11. ¿Se cuenta con tarjetas kardex u otro tipo de control en la bodega? _____
- _____
- _____
12. ¿Se registran todas las entradas y salidas de producto?_____
- _____
- _____
13. ¿Se tiene un registro actualizado del inventario?_____
- _____
- _____
14. ¿Cuál es el sistema de valuación de inventarios que se utiliza?_____
- _____
- _____
15. ¿Con qué frecuencia se realizan inventarios físicos en bodega? _____
- _____
- _____
16. ¿Cuál es el procedimiento para realizar inventarios?_____
- _____
- _____
- _____
17. ¿Se efectúa conciliación entre el inventario físico y lo registrado en kardex?_____
- _____
- _____
18. ¿En caso de existir diferencias entre el inventario real y el registrado, se informa de esto?_
- _____
- _____

Anexo 4

Carta de respuesta de la empresa, para realizar el trabajo de investigación

AGENCIA CUILAPA

1ª. Ave. 1-56 zona 2 Cuilapa, Santa Rosa.

Teléfono 7886-5413

Cuilapa, 27 de febrero de 2015

Señores

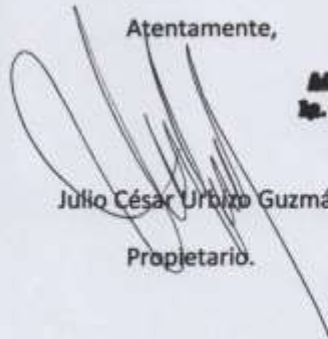
Universidad Panamericana

Presente.

En respuesta a su solicitud de fecha 21 de febrero del presente año, autorizo a la estudiante **YENDY NAYELY PIVARAL ARIAS**, carné número **201501874** del Programa ACA Auditoría, para realizar la investigación de proyecto de graduación, tomando como caso de estudio mi empresa.

Agradeciendo el habernos tomado en cuenta.

Atentamente,



Julio César Urbizo Guzmán

Propietario.

AGENCIA CUILAPA
1ª. Avenida 1-56, Zona 2
Cuilapa, Santa Rosa

Anexo 5

Patente de comercio de la empresa Agencia Cuilapa

Patente de Comercio de Empresa
REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA
GUATEMALA, C.A.
E-AGEN 1

La Empresa Mercantil
AGENCIA CUILAPA

Fue inscrita bajo el número de Registro 40253 Folio 364 Libro 49 de Empresas Mercantiles

Número de Expediente 141979-1982 Categoría ÚNICA

Dirección Comercial 1ª AVENIDA 1-36, ZONA 2, CUILAPA, SANTA ROSA

Objeto COMPRA-VENTA DE MERCADERIAS EN GENERAL

Fecha de inscripción 10 de SETIEMBRE de 1982

Nombre Propietario(s) JULIO CESAR URBIZO GUZMAN

Nacionalidad GUATEMALTECA Documento de Identificación PA 12598

Estadía en SANTA ROSA, Departamento BARBERENA, Municipio

Dirección del Propietario 3ª CALLE 1-03 ZONA 1, CUILAPA, SANTA ROSA

Clase de Establecimiento INDIVIDUAL Representante EL PROPIETARIO

Fecha de emisión de esta Patente Guatemala 14 de MARZO de 1982


HECHO POR *[Firma]*

Registraldo Mercantil General de la Republica
LA LEY 1009 SEPTIEMBRE 1978
Departamento de Comercio Exterior
Calle de la Libertad, Guatemala

NOTA: Esta patente deberá ser colocada en lugar visible.

Anexo 6

Rtu de la empresa

 **SAT**
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y REGISTRO TRIBUTARIO

CUI	1706692700103
NIT	1445979
ESTADO	ACTIVO
NOMBRE	JULIO CESAR, URBIZO GUZMAN
RATIFICADO HASTA	25/12/2015

DOMICILIO FISCAL	1 AVENIDA 1-56 ZONA 2 CUILAPA, SANTA ROSA
TELÉFONO	7886-5413
FAX	
GÉNERO	MASCULINO
NACIONALIDAD	GUATEMALTECA
CORREO ELECTRÓNICO	cfisammy@hotmail.com
CORREO ELECTRÓNICO AGENCIA VIRTUAL	
NÚMERO PASAPORTE	

NÚMERO COLEGIADO	-
FECHA COLEGIADO	
FECHA DE NACIMIENTO	26/12/1950
FECHA INSCRIPCIÓN RTU	10/03/1986
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN DE DATOS	26/08/2015
FECHA ÚLTIMA RATIFICACIÓN DE DATOS	26/08/2015
FECHA DE FALLECIMIENTO	
ACTIVIDAD ECONÓMICA	VENTA AL POR MENOR DE APARATOS, ARTÍCULOS Y EQUIPAMIENTO DOMÉSTICO
SISTEMA INVENTARIO	PROMEDIO PONDERADO
SISTEMA CONTABLE	Devengado
CALIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	NORMAL

11/2015

ACTIVIDAD ECONÓMICA
DOMICILIO COMERCIAL
FECHA INICIO OPERACIONES
ESTADO
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN

VENTA AL POR MENOR DE APARATOS, ARTICULO
1A. AVENIDA 1-51 ZONA 1 CUILAPA, SANTA ROSA
06/03/1980
ACTIVO
26/01/2015

DATOS DE AFILIACIONES

IMPUESTO AFILIADO	RÉGIMEN	NOMBRE DE LA OBLIGACIÓN
SR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO ANUAL
SR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO MENSUAL
SR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO TRIMESTRAL
SR	SOBRE UTILIDADES	INFORME SEMESTRAL DE SALDOS DE INVENTARIO
SR Dom. Vehículos	GENERAL	IVA PERSONA INDIVIDUAL COMERCIANTE O
SR Solidarios	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	PAGO ANUAL DE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULO
	IMPUESTO DE SOLIDARIDAD	
	ACREDITABLE A ISR	PAGOS TRIMESTRALES

OTRAS OBLIGACIONES

SR Pagos Trimestrales Forma de Cálculo: RENTA BRUTA X 8 % X 25 %

NOTAS:

- A. Al modificar sus datos de inscripción, deberá dar aviso a la "SAT" para evitar sanciones posteriores.
- B. La presente constancia tendrá validez de un año, al realizar cualquier modificación a sus datos de inscripción.
- C. La autenticidad de esta constancia puede ser verificada mediante el número de acceso 47567459 en el sitio web de la SAT o a través del código QR desde un dispositivo móvil.

CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA

NIT	1445979
NOMBRE	JULIO CESAR, URBIZO GUZMÁN
DOMICILIO FISCAL	1 AVENIDA 1-56 ZONA 2 CUILAPA, SANTA ROSA
FECHA MODIFICACIÓN	26/08/2015