

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



**Análisis de implementación de un manual para manejo de inventario en la
empresa TORNICASA ubicada en el municipio de Jalapa, departamento de
Jalapa**
(Tesis de Licenciatura)

Byron Otilio Carías González

Jalapa, septiembre 2016

**Análisis de implementación de un manual para manejo de inventario en la
empresa TORNICASA ubicada en el municipio de Jalapa, departamento de
Jalapa**

(Tesis de Licenciatura)

Byron Otilio Carías González

Lic. Carlos Alberto Marroquín Márquez (**Tutor**)
Licda. Dora Leonor Urrutia de Morales (**Revisora**)

Jalapa, septiembre 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Saira Idania Tobar

Coordinadora Sede Jalapa



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sapienter ante omnia, adquirere subditum"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.-PS.101-2016
SEDE JALAPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 20 DE JULIO DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licenciado Carlos Alberto Marroquín Márquez

Revisora: Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Análisis de implementación de un manual para manejo de inventario en la empresa Tornicasa ubicada en el municipio de Jalapa, departamento de Jalapa"

Presentada por: Byron Otilio Carias González

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

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronald Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría

Colegiado: 11,952

camarroquin@upana.edu.gt

Teléfono: 3083-5985

Guatemala, 20 de abril del 2016

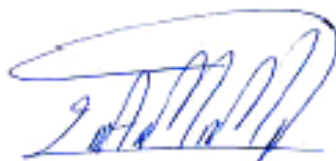
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Análisis de implementación de un manual para manejo de inventario en la empresa TORNICASA ubicada en el Municipio de Jalapa, Departamento de Jalapa”**, realizada por **Byron Otilio Carías González** estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional –ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de setenta y tres (73) puntos de 100.

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



Lic. Carlos Alberto Marroquín Márquez

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 03 de junio de 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

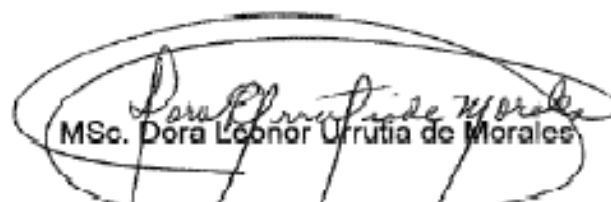
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **“Análisis de implementación de un manual para manejo de inventario en la empresa Tornicasa ubicada en el municipio de Jalapa, departamento de Jalapa”**, Realizado por: **Byron Otilio Carías González**, carné No.1121647, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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



MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

DEDICATORIA

A DIOS Y LA VIRGEN MARIA,

Fuente de amor, verdad y vida, gracias por darme la capacidad física e intelectual para culminar el sueño acariciado durante mi juventud y que con sus bendiciones y acompañamiento logré alcanzar la meta. Con la plena convicción de que siempre están conmigo.

A mis padres y suegra,

Maria Felipa González (QEPD). Ser que me dió la vida, siempre te extrañaré y te amaré. Que éste triunfo adorne tu recuerdo como flores sobre tu tumba. Gracias mamá por tu amor incondicional y por tanto sacrificio, por darme lo mejor.

Otilio Carias, con gratitud le ofrezco este triunfo.

Irene Martínez Aragón (QEPD), quien me dejó lo más preciado que tenía en su vida, su hija. Doña Neca siempre la seguiré amando como una madre.

A mi esposa,

Gloria Marina Cruz Martínez de Carias, mi mejor amiga, confidente y compañera, por apoyarme y animarme a culminar mis estudios. Te amo.

A mis hijas e hijo,

Gloria Luvia Maryrén, Gloria Waleska de Fátima, Byron Juan Pablo, Alejandra Marisela de Guadalupe por ser la inspiración y motivo para seguir adelante, para que vean un ejemplo de que con esfuerzo y dedicación constante se pueden alcanzar las metas.

A mis nietos,

Elizabeth y Axel José mis ángeles traviesos los amo mucho.

A mis hermanas, hermano y sobrinos,

Mis hermanas muy queridas Olga Elizabeth, Xiomara Marisela; Mi querido hermano Jorge Martínez; mis sobrinos, Alejandra Elizabeth, Astrid Marisela, Jefferson Allendy, Cassidy María, las más pequeñas Naomi y Maggi, gracias por su apoyo y cariño el que es correspondido con amor.

A mi sobrino,

Axel Eduardo, inmensa gratitud por la ayuda incondicional, adquiriendo la responsabilidad de animarme económicamente a culminar mis estudios. Dios te Bendiga y multiplique todo lo que compartes con amor y desinteresadamente.

A mis docentes,

Por compartir con responsabilidad y dedicación el Don de la enseñanza especialmente a: Lic. Engelberth Waldemar Palma, Lic. Allan Waldemar Barrera, Lic. Juan Carlos Lechuga, Licda. Lilian Cordero, Licda. Cecilia Aguirre, Ing. Juan Carlos Berganza,

A mi Tutor

Lic. Carlos Alberto Marroquín. Por tomarse la responsabilidad, interés y preocupación en orientarme en el trabajo realizado. Con gratitud por ese esfuerzo y dedicación.

A Marvin Estrada,

Gracias por confiar su empresa TORNICASA, base del documento que se presenta. Fruto del compañerismo y amistad fomentada en las aulas de UPANA sede Jalapa.

A mis compañeros de estudio

Con gran estimación por recorrer juntos una etapa importante de mi vida.

A las personas que me apoyaron y animaron a seguir adelante.

Gracias porque cuando los necesite y los busque encontré ese apoyo incondicional.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1 Marco Conceptual	1
1.1 Antecedentes de la organización	1
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Pregunta de investigación	2
1.4 Justificación del problema	3
1.5 Objetivos de la investigación	3
1.5.1 Objetivo general	3
1.5.2 Objetivos específicos	3
1.6 Alcances y límites de la investigación	4
1.6.1 Alcances	4
1.6.2 Límites	4
Capítulo 2 Marco Teórico	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Consideraciones sobre compras	5
2.1.2 Compras	7
2.1.3 El proceso de adquisición	8
2.1.4 Selección del proveedor	9
2.2 Teorías	10
2.2.1 Inventario	10
2.2.2 Libro de inventarios	11
2.2.3 Clasificación de los inventarios	12
2.2.4 Inventario: motivo de preocupación	15
2.3 Aspectos tributarios y legales	17
Capítulo 3 Metodología Aplicada	19
3.1 Tipo de investigación	19

3.2	Sujetos de investigación	20
3.3	Instrumentos de recopilación de datos	20
3.4	Procedimiento	20
3.5	Unidad de análisis	21
3.6	Hipótesis	21
3.7	Cronograma	21
	Capítulo 4 Resultados de la investigación	22
4.1	Presentación de resultados	22
4.2	Análisis e interpretación de los resultados	22
4.3	Propuesta de solución	25
4.3.1	Presentación	40
4.3.2	Justificación	41
4.3.3	Objetivos	41
4.3.4	Viabilidad	42
4.3.5	Costo de implementación	43
	Conclusiones	44
	Recomendaciones	45
	Referencias	46
	Anexos	47

Lista de tablas

Tabla 1	Clasificación de inventario “Comercial Tornicasa”	39
Tabla 2	Costo de implementación	43

Resumen

Como resultado de la investigación y evaluación integral, realizada en el área de inventarios de la empresa Tornicasa, se determinó que la ausencia de control interno demuestra deficiencias significativas para la empresa.

Como parte del pensum de la Universidad Panamericana en la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, es necesario desarrollar la tesis, que consiste en un trabajo de investigación en una empresa y con base a las deficiencias encontradas, se apliquen los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

De acuerdo al análisis exhaustivo practicado en la empresa, se determina que a causa de una administración empírica en la entidad, el control de inventario afecta de modo negativo los resultados generales de la empresa, por no llevar el control por medio de un sistema que de confianza y se pueda verificar en determinado momento.

Con la información obtenida por medio del diagnóstico se propone realizar la tesis en el área operacional; de ésta forma se determinan las deficiencias que existen en la empresa en particular; y de éste modo implementar herramientas y técnicas acordes a la necesidad del problema.

Se determina que es necesario efectuar mecanismos de control en el área de inventarios, se implementa un manual de procedimientos para el mejor funcionamiento de la empresa; herramienta que es útil para corregir deficiencias, irregularidades, errores y debilidades en el control, registro y administración de inventarios de mercadería.

Dentro de la actividad se implementa organigrama de le empresa para afianzar la administración, además se analiza la actividad de la empresa de donde resulta la Misión, se comparte hacia donde quiere ir la empresa y se elabora la Visión y como uno de los resultados de la observación se extrae información para los valores de la empresa, se documenta más adelante como Misión, Visión y Valores de la Empresa para fortalecer la administración.

En los procedimientos para facilitar la comprensión se elaboran flujogramas de los pasos consignados en las actividades que se describen.

Estimado lector disfrute de este documento ágil y dinámico en la tarea diaria de la empresa TORNICASA, aproveche la herramienta elaborada con exclusividad al proceso y actividades de la empresa con el fin de mantener un excelente servicio para satisfacer las necesidades de clientes que visitan la empresa y regresen de forma periódica por las diferentes necesidades que se le presenten.

Introducción

En la actualidad (2015) las políticas financieras gubernamentales están dirigidas hacia la formalización de las micros y pequeñas empresas, para captar más impuestos; que se dejan de recaudar en el área informal y recompensarlo en créditos de largo plazo y tasas bajas (conocido como créditos blandos), aquellos créditos otorgados para corto plazo, transformarlos a tiempos de mediano y largo plazo, con la mejor tasa de interés, debido a esto, las empresas informales y los denominados Pequeños Contribuyentes, en la mayoría de los casos no llevan registros, controles contables, ni controles administrativos, esto como resultado de la ausencia de manuales de operación o control de inventarios, aunque la necesidad de los insumos o herramientas está latente.

La presente investigación se manifiesta en el control de inventario de mercadería, debido a que constituye el eje principal de toda empresa, de no implementar controles adecuados se provoca un fuerte impacto negativo en las utilidades.

Es común encontrar en las empresas descontrol en el inventario de la mercadería, debido a que no se tiene registro de artículos en el momento que se adquiere y no se anota el registro al momento de vender, el propietario muchas veces verifica la existencia de algún producto, hasta que en el instante de vender se da cuenta que no hay. Además se pierden transacciones mayores por motivo de inexistencia del producto, porque no se puede abastecer en forma rápida, porque no tiene el contacto necesario para el abastecimiento inmediato. Con el control adecuado y un sistema práctico que demuestre la circulación del producto para mantenerse actualizado e informado de la circulación de la mercadería, ésta información es utilizada para tomar la decisión adecuada de la cantidad a comprar entre ciclo y ciclo del producto.

Es una herramienta que ayuda a obtener estabilidad en la existencia de mercadería, mejores ganancias por el aprovechamiento del recurso económico al mantener el dinero en circulación y no como capital dormido en algunos productos.

Capítulo 1

Marco Conceptual

1.1 Antecedentes de la organización

Tornicasa nace en la 2 Avenida 2-32 zona 1, Barrio La Esperanza, municipio y departamento de Jalapa, en noviembre del año 2014, debido a la falta de empleo formal en el departamento el propietario decide invertir en una pequeña empresa individual, se aprovechan los conocimientos básicos de contabilidad que posee, por lo que cuenta con los registros fiscales de un pequeño contribuyente: Número de Identificación Tributaria 1036106-5, facturas, control de ventas mensuales para presentación de tributación fiscal e inscrita en el Registro Mercantil de la República según patente de comercio No. 676,893 folio 73 libro 639 de fecha 19 diciembre 2014. No se han implementado políticas, valores, misión, visión empresarial y controles contables, debido a que el manejo de las compras, ventas, atención al cliente y todo lo relacionado a la empresa es responsabilidad y atención directa del propietario.

La actividad principal de la empresa se centra en la comercialización de tornillos, tuercas y roldanas en diferentes dimensiones y estilos. En la inversión inicial se compra mercadería en donde se buscan proveedores con referencia de terceros, el producto que se adquiere se enfoca al objetivo principal de la empresa o sea tornillos y tuercas de diferentes medidas, en el momento en que se abre el negocio al público, otros proveedores se acercan para ofertar productos afines a la actividad comercial que la empresa tiene, los clientes solicitan además de los tornillos y tuercas otros productos adicionales para satisfacer en la totalidad la necesidad que tiene en ése momento. El propietario empieza a priorizar proveedores según la línea que desea trabajar, sin registro ordenado de qué proveedores le ofrecen; qué variedad de producto, a veces se compra lo que se necesita y no se guarda información de la variedad de productos que posee el proveedor.

Los clientes solicitan una variedad extensa de productos, el propietario elige trabajar con una línea de productos acorde a lo que la mayoría de clientes solicita, los clientes frecuentes se

conocen de vista, sin llevar registros con nombres y número de teléfono. La actividad comercial aumenta y el reto es mantener los clientes actuales, aumentar clientes, satisfacer las necesidades de los clientes en corto plazo, precios accesibles, calidad y buen trato humano sin discriminación.

Tornicasa presta un servicio económico, satisface las necesidades de los consumidores, contribuye al desarrollo de la sociedad por medio del pago de impuestos. Remunera los esfuerzos del propietario en donde encuentra la forma de satisfacer sus necesidades personales y familiares.

1.2 Planteamiento del problema

Debido al crecimiento de la empresa se detecta la ausencia de controles en inventarios de mercadería, es necesario implementar una herramienta para el manejo de inventarios, para ejercer mayor control en la existencia de la mercadería.

La base fundamental en toda empresa comercial es el proceso de compra y venta de productos destinados para la comercialización. Para las empresas comercializadoras los retos más difíciles de la administración, es llevar el debido control, registro y valuación del inventario de mercadería. El inventario se convierte en la cuenta de mayor importancia de la empresa, debido que, de acuerdo a los resultados que proporcionen las operaciones realizadas depende el éxito o fracaso.

Se hace necesario implementar mecanismos de control en el área de inventarios; para que esta herramienta contribuya al control de ingresos y egresos de inventarios, prevenir faltantes o deterioro y prevenir errores de cualquier naturaleza.

1.3 Pregunta de investigación

¿La falta de mecanismos de control de las entradas y salidas en el inventario de mercadería incide en la rentabilidad de la empresa Tornicasa?

1.4 Justificación del problema

Con la puesta en marcha de la empresa el crecimiento es inevitable, es cuando se ve la necesidad de implementar sistemas de controles que benefician a que la empresa sea más dinámica y estar actualizada con la tecnología que día con día se vuelve más exigente.

Se emprende el proyecto donde se toman en cuenta las fortalezas del propietario, además se piensa en la integración de personal en donde es necesario tener controles en el área de mercadería para tomar en cuenta aspectos de calidad, precio y servicio, para obtener mejor rendimiento en el ciclo que forma la actividad económica en la empresa, es necesario poseer control del inventario de producto, para tener conocimiento de que hace falta, cuál es la frecuencia del movimiento y cuál es la existencia, para realizar la compra necesaria en el tiempo oportuno; que cantidad se debe comprar, debido a que el inventario es el eje principal del funcionamiento de la empresa, el cual debe estar en un perfecto control.

Así el buen desarrollo de procesos colabora para que la empresa funcione mejor, se fortalezca y obtenga mejor imagen, esto repercute en el aumento de ventas, las que se convierten en mayores utilidades.

1.5 Objetivos de la investigación

La investigación se plantea un objetivo general y objetivos específicos.

1.5.1 Objetivo general

Evaluar el manejo del inventario de mercadería en la empresa TORNICASA ubicada en el municipio y departamento de Jalapa, para establecer procedimientos eficientes del mismo.

1.5.2 Objetivos específicos

- ✓ Enumerar el proceso de la adquisición de productos y la introducción al inventario de mercadería de la empresa TORNICASA, para tener mejor control de los productos.

- ✓ Describir el procedimiento en el control de inventario de mercadería en la empresa TORNICASA, para detectar debilidades y proponer soluciones técnicas y prácticas.
- ✓ Contribuir en los controles de inventario de la empresa TORNICASA, se brinda asesoría estratégica para obtener mejores ingresos por medio del ahorro por el control que se implementa en donde se reduce costos por inventarios obsoletos, deteriorados y de menor rotación.

1.6 Alcances y límites de la investigación

1.6.1 Alcances

Para la investigación se toma en cuenta la participación del propietario y el personal en el área de inventario de mercadería y proveedores que siempre han abastecido la empresa.

1.6.2 Limites

La investigación se realiza en el área de inventario, en la empresa Tornicasa, ubicada en el municipio de Jalapa, departamento de Jalapa.

Debido al crecimiento de la empresa y por la ausencia de controles de mercadería, se pierde la información y la existencia de la misma, se hace difícil la tarea de establecer el crecimiento de los activos. Esto finaliza en la falta de información sobre las ganancias o pérdidas que se obtiene de la empresa.

La empresa cuenta con espacio físico limitado y puede entorpecer las actividades de inventario, por no tener espacio libre. La mercancía no es voluminosa pero si es una variedad extensa de objetos pequeños que dificultan el conteo físico, otro obstáculo es la falta del personal, el tiempo que le puede dedicar el propietario a la actividad, debido a que él mismo atiende a clientes y proveedores.

Capítulo 2

Marco Teórico

El marco teórico es la teoría que guía la investigación, donde se toman en cuenta diversas definiciones que direccionan o enmarcan la investigación que se realiza.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Consideraciones sobre compras

Krajewski & Ritzman (2000) dice:

La mayoría de las empresas depende de proveedores externos para obtener una parte de los materiales, los servicios o el equipo que utilizan en la elaboración de sus propios productos y servicios.

Tanto el enfoque del comprador como la administración de especificaciones son factores clave para controlar la calidad de los proveedores. La persona que esté a cargo de las compras de la empresa no sólo deberá dar importancia al costo y la velocidad de entrega del proveedor, sino también a la calidad del producto. Un comprador competente es capaz de identificar a los proveedores que ofrecen productos y servicios de alta calidad a un costo razonable. Una vez que ha identificado a esos proveedores, dicho comprador debe trabajar junto con ellos a fin de que le proporcionen partes esencialmente libres de defectos. Para eso, posiblemente tenga que examinar y evaluar ciertos trucos entre recibir materiales fuera de las especificaciones y buscar una acción correctiva.

Las especificaciones para las partes y materiales comprados deberán ser claras y realistas... La gerencia debe dejar un margen de tiempo suficiente para que el departamento de compras localice a varios proveedores calificados, de bajo costo, y analice la información que éstos le proporcionen. Una fecha límite no realista puede conducir a una selección deficiente, basada en información incompleta sobre las capacidades del proveedor. Además es necesario mejorar la comunicación entre compras y otros departamentos, como ingeniería y control de calidad, cuando estos últimos tienen que proporcionar información para evaluar las calificaciones de los proveedores y su proceso de manufactura. (p. 227)

Todas las empresas dependen de proveedores unas más que otras, se considera que la empresa comercializadora depende en forma total de proveedores externos para obtener la mercancía, esto hace necesario llevar control de calidad de los proveedores, se debe considerar precio, servicio y existencia de producto.

Se toma en cuenta en primer lugar el precio del producto, esperar que sea el más bajo, cuando no es así se debe buscar la compensación del precio por el servicio que presta y/o la existencia de producto.

Cuando se habla de servicio no solo es el trato del área de atención al cliente, en donde le dan la dulce bienvenida con tono de armonía para el oído, éste servicio también se refiere a la facilidad para realizar una compra, la inmediatez del despacho del producto, la fluidez de la logística para el traslado de producto.

Otro punto importante es la calidad del producto, según el precio la calidad es: baja, mediana o de alta calidad, la empresa trabaja con tres opciones: aunque es el cliente quien escoge lo que necesita y sabe que el precio más barato es el de menor calidad y puede ser que le dure menos.

Muchas veces la empresa trabaja solo con determinada calidad de producto en donde todo se encuentra a bajo precio, pero, la calidad es baja. Puede ser que la empresa decida trabajar con producto de alta calidad sin importar el precio. Y la gran mayoría trabaja con calidad media en donde se piensa que producto y precio está al alcance de todos.

Todo esto se debe tomar en cuenta para considerar las compras y seleccionar el producto según las políticas y estrategias de ése momento, además tener una mente abierta para considerar nuevos productos para innovar y estar en frecuente evolución según la dinámica del mercado.

2.1.2 Compras

Krajewski & Ritzman (2000) dice:

La función compras se ocupa de la administración de proceso de adquisición, lo cual implica decidir qué suministros se usarán, negociar contratos y averiguar cuándo es conveniente comprar en la misma localidad, compras debe satisfacer las necesidades de suministro a largo plazo de la empresa y respaldar las capacidades de la misma para la producción de bienes y servicios. Esta tarea reviste importancia crucial para cualquier organización, ya se trate de ventas al detalle, de un proveedor de servicios o de un fabricante, el rendimiento de las cadenas de suministro interno y externo depende del grado en que se realice con eficiencia la tarea descrita. (p.462)

Es necesario tener claro la importancia de las compras y depende del tamaño de la empresa para poder considerar un departamento de compras, encargado de compras, manual de compras o mínimo control de compras. Esto para que en determinado momento se obtenga el producto en el tiempo considerable para satisfacer las necesidades de los clientes. También se utiliza el control

para que algún personal nuevo o emergente tenga la guía para manejar las políticas de compras del propietario.

2.1.3 El proceso de adquisición

Krajewski & Ritzman (2000) dice:

El proceso de adquisición comprende cinco pasos básicos: reconocer una necesidad..., seleccionar proveedores..., hacer el pedido..., seguir el rastro del pedido..., recibir el pedido...

Compras electrónicas

Con la llegada de las compras electrónicas, ha cambiado la imagen tradicional de compras como una función basada en el intercambio de documentos en papel. Desde principios de los años 70, las empresas han utilizado el intercambio electrónico de datos (EDI) (del inglés electronic data interchange), es decir, un sistema de envío y recepción de documentos comerciales ordinarios convertidos a un formato estándar, que se realiza por medio de computadoras a través de líneas telefónicas o líneas directas alquiladas. Por medio de software especial para comunicaciones, los documentos se traducen de y a una forma genérica que permite a las empresas intercambiar información aunque sus respectivos sistemas de hardware y software sean diferentes. (p.463)

Cuando una actividad se realiza con frecuencia, se hace de forma automática, pero todo lleva un proceso, aunque se crea que solo es la acción de pedir el producto, pagarlo, recibirlo para venderlo. Este ciclo lleva un proceso, después de instalada la empresa y tener una línea de producto viene el proceso de la compra.

Cuando se está en el mundo del negocio se da cuenta que se necesita mucho y siempre se necesita porque la empresa evoluciona y trata de satisfacer las necesidades de los clientes que le solicitan de todo. Por ese motivo necesita delimitar la empresa y reconocer la necesidad para efectuar la compra, siguiente paso; seleccionar entre la gama de proveedores existentes para el producto, el que más convenga y llene las expectativas de la empresa. Luego viene a realizar el pedido, que cantidades necesita, que calidad quiere, cual es el surtido necesario, para dar el siguiente movimiento, de seguir el rastro del pedido, por donde pasa, el tiempo de envío, en que transporte, la facturación y termina el proceso de adquisición en el momento de recibir el pedido: revisar el estado del producto, revisar precios, revisar cantidades, revisar las características según lo solicitado. Hasta aquí el proceso de compras, recibido y listo para la exposición y venta de la mercadería para satisfacción de los clientes.

En la actualidad es común realizar compras electrónicas para obtener productos pagados por medio de dinero plástico o sea las tarjetas de crédito y débito. Este sistema es facilitado por la Banca Nacional, debido a que desde la apertura de la cuenta se incluye la tarjeta. Además existen las transacciones en donde se realiza el pedido por medio electrónico, no es preciso que sea de un sitio web, se hacen por medio de correos electrónicos, se hace el pago en el banco y por el mismo medio se envía la boleta de depósito para que el proveedor inicie el proceso de envío. Esto también se considera compra electrónica.

2.1.4 Selección del proveedor

Krajewski & Ritzman (2000) dice:

Para tomar decisiones sobre la selección de proveedores y revisar el rendimiento de sus proveedores actuales, la gerencia debe examinar los segmentos de mercado que desea atender y relacionar las necesidades de éstos con la cadena de suministros...

...Los tres criterios que consideran con mayor frecuencia las empresas al seleccionar nuevos proveedores son: precio, calidad y entrega puntual. Debido a que las compañías gastan un porcentaje considerable de su ingreso total en la compra de artículos, uno de sus objetivos clave consiste en encontrar proveedores que ofrezcan precios bajos. Sin embargo, la calidad de los materiales que un proveedor proporciona también es importante. Los costos ocultos de la mala calidad pueden ser altos... En el caso de un minorista, la mala calidad de la mercancía suele significar la pérdida de la buena voluntad de los clientes y, por ende, de ventas futuras. Por último, los tiempos de entrega breve y puntual ayudan a la empresa compradora a mantener un buen servicio para sus clientes, con un volumen menor de inventario. (p.265)

Muchas veces no existen controles o registros de proveedores: el ejemplo principal se encuentra en micro empresas, sin darse cuenta que un control sencillo y práctico le da mejores ingresos, debido a que con el control adquiere el producto a mejores precios, mejor servicio y ahorro en viajes innecesarios para obtener el producto casi de inmediato. La empresa busca la forma de tener para los clientes precio justo, calidad en producto, calidad en servicio, surtido necesario en la línea de venta de la empresa y existencia inmediata.

2.2 Teorías

2.2.1 Inventario

Ruiz Orellana (s.f) expone:

Es el registro detallado de todos los bienes, derechos, obligaciones y patrimonio neto que posee una empresa. En otras palabras, Inventario es el registro detallado de los activos, pasivos y patrimonio neto de una empresa.

La división del inventario es la misma que la del Balance de Situación General, la única diferencia es que en el inventario se detallan todos los bienes, derechos, obligaciones y patrimonio neto o capital de la empresa, en cambio en el Balance de Situación General sólo se indica el total de cada cuenta.

El inventario se divide en tres partes: Activo, Pasivo y Capital o Patrimonio Neto. (P.5 y 6)

A menudo se cometen errores, por ejemplo: no llevar inventario de la empresa, no llevar inventario de mercadería, el primero es de utilidad para mantener la información al registrar en forma minuciosa y detallada los bienes, derechos, obligaciones y patrimonio neto de la empresa. Cada día que pasa sin registrar como se debe los datos del patrimonio, más difícil es la tarea de identificar el estado de la empresa.

De igual forma pasa con el inventario de la mercadería, el propietario se confía a que mantiene guardada las facturas en forma desordenada, mantiene un pequeño control de ventas, pero al momento de revisar las existencias es complicado tener un resultado real de los ingresos y egresos del producto que cuadren con el inventario existente.

2.2.2 Libro de inventarios

Ruiz Orellana (s.f) expone:

Este es un libro principal de carácter obligatorio; es decir que no puede dejar de utilizarse.

Actualmente sólo las empresas pequeñas y una que otra mediana llevan este libro a mano, las demás lo llevan por sistemas electrónicos; es decir en computadora. Este libro consta de dos columnas, la primera se denomina parciales y la segunda totales, es decir que en la primera columna se registran las cantidades que integran a una cuenta y en la segunda

columna se registra el total de cada cuenta. En este libro se registran el inventario con que se inicia la contabilidad del comerciante y el final que se asienta al cierre de cada ejercicio contable. También se registran los inventarios extraordinarios a solicitud del comerciante. De manera general, se elabora por lo menos un inventario al año. Todos los inventarios que la empresa tenga que elaborar se asientan en este libro.

2.2.3 Clasificación de los inventarios

Los inventarios se clasifican de acuerdo a ciertas circunstancias.

- Por los valores que cubren

Se clasifican en totales y parciales.

- Inventarios totales: son los que registran todos los bienes, derechos, obligaciones y capital o patrimonio neto que posee el comerciante.
- Inventarios parciales: son los que registran una parte del activo o una parte del pasivo, por ejemplo el inventario de mercaderías, el inventario de proveedores, etc.

En términos contables, la palabra inventario en las empresas comerciales, significa existencia de mercaderías; es decir, bienes o productos que la empresa compra para luego venderlos sin hacerles ninguna modificación.

También en términos contables en las empresas manufactureras (fábricas), el vocablo inventarios significa: existencia de materia prima, existencia de productos en proceso y existencia de productos terminados.

- Por la forma o sistema que se utiliza para su registro

Se clasifican en inventarios periódicos e inventarios perpetuos o permanentes.

Antes de indicar que son los inventarios mencionados, se expresa a continuación que es un inventario físico, debido a que se utilizan esas palabras en los siguientes párrafos.

- Inventario físico: acto de contar, medir, pesar y anotar uno por uno todos los bienes que se encuentran en existencia a la fecha del inventario. Otra definición más sencilla podría ser: recuento material de los bienes componentes del inventario.
- Inventario periódico: es el recuento y valuación de existencias de mercaderías al inicio y al final de un ejercicio contable. En otras palabras: es el acto de practicar inventario físico a todas las mercaderías y valuarlas al inicio y al final de un ejercicio contable.

Un ejercicio contable inicia tan pronto como termina el anterior, el inventario final de un ejercicio contable es el inventario inicial del siguiente ejercicio...

- Inventario perpetuo o permanente: es el que muestra la existencia de mercaderías y su costo en cualquier momento, se puede llevar por medio del sistema computarizado o bien a mano.

Si se lleva por el sistema computarizado se asigna un código para cada clase de productos y si se lleva a mano, se asigna una tarjeta para cada clase de producto. En ambas formas deben registrarse las entradas, las salidas y la existencia de cada producto y su respectivo costo.

La palabra perpetuo significa: permanente, constante, por siempre. Como la finalidad de este sistema de inventario es proporcionar información al instante sobre las existencias de mercaderías y su costo (inventario final) es que se le dio el nombre de perpetuo o permanente...

... En una empresa, el inventario de mercaderías es uno de los activos de más alta cuantía y su movimiento es casi permanente, por lo tanto necesita un control interno sólido. Un sistema de inventario perpetuo estructurado adecuadamente, ya sea por el sistema computarizado o a mano puede suministrar el más estricto control interno. Como lo expresamos anteriormente, el punto medular o lo mejor del sistema de inventario perpetuo es que los registros muestran permanentemente el costo de las mercaderías vendidas y el costo de las mercaderías disponibles (inventario final). (P.11-15)

El libro de Inventario es obligatorio en la actualidad, pero el propietario de la empresa cuando lleva el control él mismo, se despreocupa de llevar el control escrito. Este control no se lleva por las siguientes razones, que sirven de excusa para no llevar el libro de inventario: no se tiene el conocimiento para llevar el libro de inventario, no se tiene el suficiente tiempo para hacerlo, siempre existe el después lo hago y pueden resultar otras pero éstas son las más comunes.

Para llevar el control de inventario existen dos formas: manuales y electrónicos.

Los controles manuales requieren de disciplina para anotar de forma cuidadosa entradas y salidas de producto, en los controles electrónicos, con la información que alimenta a la herramienta que utiliza, al mismo tiempo se pueden obtener varios resultados, tan extenso puede ser la información a introducir, como extenso puede ser el efecto que cause en la información recibida para efectos de control y análisis.

Para verificar el inventario físico de la mercadería se puede realizar de dos formas: total y perpetuo o permanente.

Verificar el inventario físico total requiere de tiempo de inactividad comercial para establecer la comparación entre el control y el producto, esto implica a veces cerrar varios días para la verificación en donde, se tiene que evaluar la importancia de la actividad para compensar la falta de ingreso en el lapso que se establece la acción.

Verificar el inventario perpetuo o permanente tiene la ventaja que no es necesario cerrar la empresa para realizarlo debido a que se ejecuta la actividad por muestreo en períodos de corto plazo entre un muestreo y el otro. Esto permite comprobar diferentes artículos y realizar correcciones en las fallas encontradas y se mantiene el ritmo de venta en la empresa. Esta actividad es permanente durante el ejercicio contable.

2.2.4 Inventario: motivo de preocupación

Solomon, Vargo y Schroeder (1987)

Los inventarios ejercen efectos de gran alcance en las diversas áreas de una organización.

Por ejemplo, el departamento de mercadotecnia tiene interés primordial en que la empresa cuente con cantidades suficientes de los bienes correctos, a fin de brindar la mejor atención a los clientes. Además, tal departamento desea evitar que la compañía se vea en

la situación de no tener existencias, lo cual podría resultar en la pérdida de ventas y, lo que es peor, la de algunos clientes.

Los departamentos de finanzas también muestran un especial interés en los inventarios. Su personal en general tiene la responsabilidad de obtener fondos para las operaciones y supervisar las inversiones. Los inventarios representan la inversión de una porción significativa de estos fondos de una empresa...

Además del dinero invertido en el inventario, este último también da origen a costos de almacenaje, seguro e impuestos, y es frecuente que las compañías se vean en la necesidad de obtener los fondos necesarios para financiar las compras de inventario mediante préstamos a corto plazo. Estos últimos, a su vez, obligan a la empresa a pagos importantes de intereses. Puede decirse que la inversión en inventarios es muy costosa y a diferencia del departamento de mercadotecnia, el de finanzas desea mantener al mínimo posible las existencias de inventario.

Las ventas y los clientes perdidos, así como los fondos invertidos en el inventario ejercen efectos eventuales en las utilidades netas de una compañía. Por tal razón, el inventario reviste importancia primordial para el contador. (P. 128-129)

El inventario en la micro empresa debe cuidar la existencia para que los clientes encuentren el surtido necesario, además en el control permanente debe resultar las cantidades de producto que no tiene movimiento, no se paga extra por la bodega para guardarlo como costo adicional, debe tenerlo en circulación constante para que genere la ganancia deseada y no se quede como un capital muerto y obsoleto, que más tarde se puede convertir en pérdida.

2.3 Aspectos tributarios y legales

Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 43 Establece la Libertad de Industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

Decreto Número 2 -70 Código de Comercio en los artículos 334 al 336, establecen que toda empresa comercial está obligada a inscribirse en el Registro Mercantil y solicitar Patente de comercio.

Decreto 27-92 Ley del IVA: ARTICULO 46. *Inscripción al Régimen de Pequeño Contribuyente. El contribuyente inscrito en el Régimen General, cuyos ingresos no superen la suma de ciento cincuenta mil Quetzales (Q.150,000.00), durante un año calendario, podrán solicitar su inscripción al Régimen de Pequeño Contribuyente. La Administración Tributaria lo inscribirá, dándole aviso de sus nuevas obligaciones por los medios que estime convenientes y el período mensual a partir del cual inicia en este régimen.

ARTICULO 47. * Tarifa del Impuesto del Régimen de Pequeño Contribuyente. La tarifa aplicable en el Régimen de Pequeño Contribuyente será de cinco por ciento (5%) sobre los ingresos brutos totales por ventas o prestación de servicios que obtenga el Contribuyente inscrito en este régimen, en cada mes calendario.

ARTICULO 49. *Obligaciones del Régimen de Pequeño Contribuyente. El contribuyente inscrito en el Régimen de Pequeño Contribuyente, para efectos tributarios, únicamente debe llevar el libro de compras y ventas habilitado por la Administración Tributaria, en el que debe registrar sus ventas y servicios prestados, los cuales puede consolidar diariamente en un sólo renglón y podrá llevarlo en forma física o electrónica.

Están obligados a emitir siempre facturas de pequeño contribuyente en todas sus ventas o prestación de servicios mayores de cincuenta Quetzales (Q.50.00), cuando se trate de ventas o

prestación de servicios menores de cincuenta Quetzales (Q.50.00), podrá consolidar el monto de las mismas en una sola, que debe emitir al final del día, debiendo conservar el original y copia en su poder.

En la adquisición de bienes y servicios, están obligados a exigir las facturas correspondientes, las cuales deben conservar por el plazo de prescripción. En caso que no exijan o conserven estas facturas, serán sancionados de conformidad con el Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República.

El valor que soporta la factura de pequeño contribuyente no genera derecho a crédito fiscal para compensación o devolución para el comprador de los bienes o al adquirente de los servicios, constituyendo dicho valor costo para efectos del Impuesto Sobre la Renta. Las características de estas facturas se desarrollarán en el Reglamento de esta Ley.

Los contribuyentes inscritos en este régimen, quedan relevados del pago y la presentación de la declaración anual, trimestral o mensual del Impuesto Sobre la Renta o de cualquier otro tributo acreditable al mismo.

Capítulo 3

Metodología Aplicada

Según Sabino (1992):

A partir de este punto el investigador debe tratar de fijar su estrategia ante los hechos a estudiar, es decir, debe formular un modelo operativo que le permita acercarse a su objeto y conocerlo, en lo posible, tal cual es. Del mismo modo debe indicarse que, en este segundo momento, es preciso encontrar métodos específicos que permitan confrontar teoría y hechos. La preocupación mayor durante toda esta fase es la de elaborar sistemas de comprobación lo más confiables posibles, y el nombre con que la designamos es, por todo lo anterior, momento metodológico.(p.30)

Se hace referencia a continuación del método que se aplica para la investigación:

3.1 Tipo de investigación

Se utiliza la investigación descriptiva:

Según Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2010)

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan,. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.80)

Al analizar la situación mediante la investigación descriptiva se espera obtener la información general pero significativa para contribuir al mejoramiento de la empresa.

La investigación es cualitativa debido a que se piensa desarrollar conceptos se inicia de los datos que resultan del diseño de la investigación flexible, en donde se ve el escenario en perspectiva holística, se interactúa de forma natural y no intrusivo, por lo que se aplican estrategias flexibles, al mismo tiempo se permanece a distancia para observar de forma objetiva.

Todo es un tema de investigación no se da nada por sobreentendido en donde todo se ve por igual, no hay discriminación para la opinión objetiva en donde se trata de aumentar no solo el conocimiento sino obtener sabiduría y se logran indicadores objetivos con percepción al aprendizaje.

3.2 Sujetos de investigación

El sujeto de investigación es el propietario y el proveedor por medio de los agentes vendedores por ser los actores del proceso de compra, debido a que la empresa sólo atiende al propietario.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

- Entrevista para el propietario
- Análisis documentado
- Cédulas narrativas de conclusiones

3.4 Procedimiento

Se identifica el sujeto para la investigación, se analiza la necesidad de la empresa, se identifica el tema de la investigación, se determinan los antecedentes de la investigación planteada a la empresa, se justifica el porqué del tema a investigar, se plantea el proceso para la investigación, se delimita el problema de la investigación, se determinan los alcances del problema de la investigación, se plantean objetivos para la investigación, se establece la hipótesis para la investigación.

3.5 Unidad de análisis

Facturas de compras de los proveedores, libros, anotaciones y archivos electrónicos de controles de inventario de mercadería.

3.6 Hipótesis

A falta de un control en la adquisición de compras y del inventario de mercadería se deja de percibir ingresos por realizar gastos adicionales para la obtención del producto.

3.7 Cronograma

MES		Sept.		Octubre					Noviembre				Dic.	
SEMANA		3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2
ACTIVIDAD														
1	Generalidades del egreso													
2	Identificar empresa y nombre de la investigación													
3	Investigación del tema													
4	Desarrollo Marco Teórico													
5	Desarrollo Marco Metodológico													
6	Presentación del proyecto													
7	Corrección de revisión													
8	Elaboración y corrección del documento													

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Presentación de resultados

Con base a la aplicación y análisis de técnicas y herramientas que logran establecer que, Tornicasa, debe implementar mecanismos de control en el área de inventario debido a la ausencia de toda clase de manuales, controles y mecanismos esto causa debilidades en la empresa es la más vulnerable en éste caso el área de inventario.

El estudio de evaluación integral, se lleva por medio de recolección de datos e información, resultado que determina las deficiencias que trascienden en el buen funcionamiento de la empresa.

Tornicasa, es una empresa, que comercializa tornillos, tuercas y todo lo relacionado al ramo, además con mentalidad abierta al comercio en general, en el inventario se manejan productos terminados, disponibles para la venta, importados y nacionales.

Para conocer la problemática de la empresa se realizan diferentes técnicas que a continuación se detallan:

- a) Visitas a la empresa
- b) Reuniones
- c) Observación directa
- d) Entrevistas y encuestas
- e) Toma física de productos de mayor rotación

El propietario es el involucrado directo del movimiento en la empresa y proveedores que intervienen de forma indirecta.

4.2 Análisis e interpretación de los resultados

El resultado de la investigación se determina con base a cuestionario de entrevista con el propietario para verificar el abastecimiento del mismo mediante representación gráfica y análisis a las mismas.

Cuestionario de entrevista a propietario Tornicasa:

1 ¿Por qué cree que es necesario un inventario de mercadería?

Para tener existencias todo el tiempo y no quedarse desabastecido.

Análisis

El propietario tiene claro el panorama de la función principal del inventario y el uso que se le da.

2 ¿Qué uso le puede dar a un sistema de inventario?

Servirá para saber las existencias y no quedar desabastecido y poder pedir producto justo a tiempo.

Análisis

Se obtiene el enfoque del criterio siendo el abastecimiento el mayor problema que preocupa al propietario.

3 ¿Está dispuesto a utilizar un sistema de inventario en su empresa?

Si le gustaría probar algún modelo de inventario

Análisis

Se demuestra el compromiso a tomar por el mejoramiento de la empresa.

4 ¿Cree que puede obtener ventajas al utilizar el sistema de inventario?

Si un inventario bien manejado.

Análisis

Indica la responsabilidad del buen manejo de la herramienta.

5 ¿Cuáles cree que son las desventajas del sistema de inventario?

Tiempo que consume, costos monetarios, se incrementa la utilización de mano de obra

Análisis

El propietario es consciente del esfuerzo que se necesita para obtener y mantener una herramienta que le ayude en la empresa.

6 ¿Es de importancia para usted llevar control de proveedores?

Si, para saber que productos pedir

Análisis

El propietario indica que es necesario tener herramientas que le ayuden a controlar de mejor forma el inventario de mercadería.

7 ¿Tiene actualizado un registro de los proveedores y productos que distribuyen?

Si pero no de forma ordenada

Análisis

Cuando expone que le falta orden quiere decir que es notable la ausencia de controles y está de acuerdo en la herramienta para mejorar la empresa.

8 ¿Cuentan los proveedores con servicios de mejor calidad?

En ocasiones.

Análisis

Esta respuesta demuestra que no existe ciega fidelidad a los proveedores.

9 ¿Cuál es la atención que le brinda a los proveedores de empresas nuevas?

Se analiza junto a ellos si tienen productos de mejor calidad y se comparan los precios

Análisis

Quiere decir que el propietario es innovador, busca siempre algo novedoso, nuevo o diferente.

10 ¿Verifica con frecuencia los servicios de los proveedores con productos similares?

En ocasiones.

Análisis

El propietario se acomoda a lo que le pueden ofertar, busca lo que le puede interesar al segmento que trabaja.

- Análisis general de evaluación:

En la entrevista realizada se observa la necesidad de la implementación de controles a todo nivel. En la presente investigación se enfoca al inventario de mercadería, el propietario es consciente de la necesidad y responde a la pregunta número dos del cuestionario que dice: “Servirá para saber las existencias y no quedar desabastecido y poder pedir producto justo a tiempo”, el respaldo al presente proyecto es alto, en donde hace un compromiso del manejo adecuado de la herramienta para ordenar la administración, le preocupa mantener el stock de inventario adecuado y se involucra para la actividad del rol de los agentes viajeros, pero combinado con la inversión para no caer en producto de capital muerto.

4.3 Propuesta de solución

La información que se obtiene mediante técnicas y herramientas en la empresa Tornicasa; es clave fundamental para detectar procedimientos y mejorar la función en el área de inventario.

Las propuestas de solución y mejora son las siguientes:

- a) Elaboración e implementación de manual para entradas y salidas de mercadería.
- b) Organigrama.

- c) Implementación de Kárdex electrónico en inventario de mercadería.
- d) Clasificación de inventarios.
- e) Visión, Misión y Valores de la empresa.

a) Elaboración e implementación de manual para entradas y salidas de mercadería.

Proceso de implementación

Completadas las etapas de recopilación, medición, investigación, análisis y evaluación de información sobre el proceso de distribución de productos, se procede a elaborar el manual de procedimientos (compra, almacenamiento y despacho).

Elaborado el manual y con el diseño final, se procede a la autorización y aprobación del mismo por parte del propietario de Tornicasa.

Portada del manual de procedimientos para el control de inventario

La portada interna del manual posee un diseño creativo en cuya parte superior se indica el nombre de la empresa, en la parte central de la portada se muestra el título del manual y en la parte inferior se indica el número de la versión y la fecha de aprobación o última actualización.

Índice general

El índice general del manual pretende facilitar el uso del mismo, para que el usuario identifique en forma rápida la ubicación de los diferentes temas existentes dentro del manual.

Hoja de autorización

El diseño de la hoja de autorización del manual de procedimientos se registra la firma de la persona que elabora el manual y la firma de la persona que lo aprueba, en la parte inferior del documento se indica la fecha en que el manual es autorizado.

Introducción

El presente manual de procedimientos da a conocer el detalle de las operaciones necesarias para llevar a cabo las actividades relacionadas con el proceso de distribución de productos dentro de la empresa TORNICASA, se aplican tres procedimientos para simplificar la comprensión del mismo (compra, almacenamiento y despacho de artículos para la venta), que permite un mejor entendimiento del proceso.

El procedimiento de compra, conlleva todas las actividades relacionadas con la adquisición de artículos para la venta, como por ejemplo establecer la cantidad y tipo de producto a requerirse en una compra.

En cuanto al procedimiento de almacenamiento, éste indica las actividades necesarias para realizar el almacenamiento de los artículos para la venta, se evita que el producto se maltrate y se convierta inservible.

Por último el procedimiento de despacho, provee la secuencia y forma de llevar a cabo las actividades referentes a la expedición de artículos hacia los diferentes clientes que visitan el comercial Tornicasa.

El manual incluye portada, índice general, hoja de autorización, introducción, objetivo general y específicos, las características de los procedimientos, así mismo las instrucciones para su uso, los procedimientos en forma detallada para su fácil comprensión.

Objetivo del manual

Objetivo general:

Ser una herramienta administrativa que en su conjunto presente la forma específica de llevar a cabo las actividades del proceso de distribución de productos, se constituye un control para el área de inventarios.

Objetivos específicos:

- Normar las actividades del proceso de distribución de productos por medio de procedimientos.
- Facilitar la implantación de un método de trabajo.
- Contar con una herramienta de control de las actividades de inventario del proceso de distribución.
- Tener a disposición un instrumento de capacitación y entrenamiento laboral para nuevos colaboradores.

Instrucciones para el uso del manual

Dentro del manual, se encontrará tres procedimientos que permiten el desarrollo del proceso de distribución de productos para la venta, los procedimientos se mencionan a continuación.

- Compra de artículos para la venta
- Almacenamientos de artículos para la venta
- Despacho de artículos para la venta

Las actividades de los procedimientos se describen en párrafos, se sigue una secuencia de acción necesaria para llevar a cabo cada procedimiento y se presentan en un flujograma que permite una fácil visualización global de las actividades y de los responsables de realizarlas.

Actividades

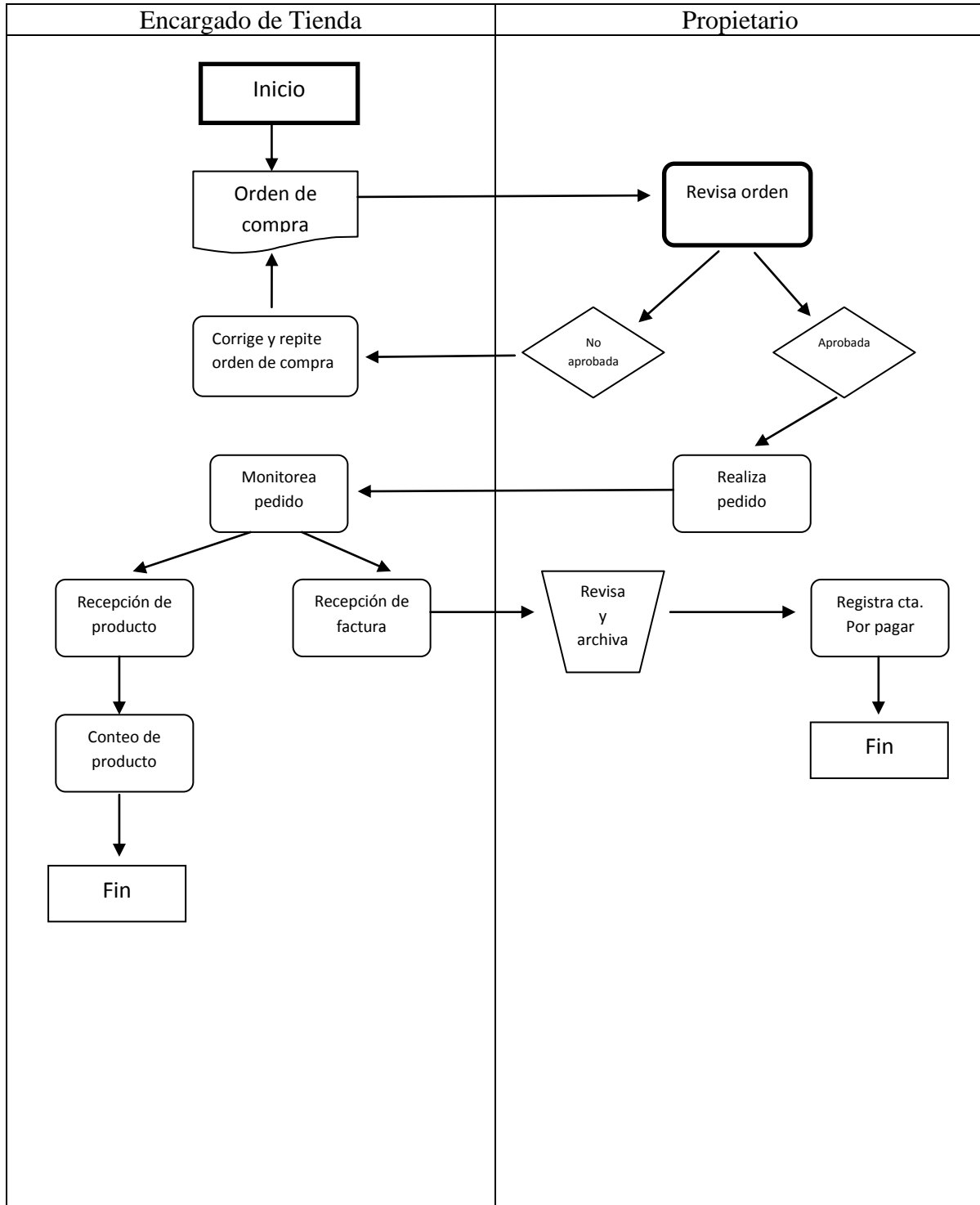
Sección 1 compra de artículos para la venta

1. El encargado de tienda debe de generar una orden de compra por proveedor.
2. Propietario o agente autorizado por propietario revisa y realiza pedido.
3. Encargado de tienda monitorea la gestión de compra con el proveedor.
4. La recepción en nuestras instalaciones del producto comprado, se realiza en el instante que se ingresa el mismo a la tienda (actividad realizada por encargado de tienda)
5. Simultáneo con el paso anterior se recibe la factura original de la compra, se archiva en oficina se adjunta la orden de compra para revisión del propietario después del conteo de recepción (esta actividad la realiza el encargado de tienda).
6. El personal de entrega debe descargar del vehículo proveedor o vehículo de servicio de encomienda el producto comprado, haciéndolo en forma cuidadosa para no estropearlo.
7. Antes de almacenar los productos (véase procedimiento de almacenamiento de artículos para la venta), el encargado de tienda debe realizar el conteo del producto que se descarga. Se usan datos de la factura.

8. El propietario, al recibir la factura o envío del proveedor, deberá revisar con cuidado la cantidad de producto ingresado y confirmar por medio de la factura el precio por producto y el costo total de la compra.
9. El propietario debe hacer el registro correspondiente en el control de las cuentas por pagar para liquidar la cuenta.
10. El propietario debe archivar factura y orden de compra en los archivos destinados para este tipo de documento.

A continuación se muestra el flujograma del procedimiento de compra de artículos para la venta, se indica la secuencia de las actividades, así mismo las personas responsables de llevar a cabo dicho procedimiento.

**FLUJOGRAMA DE COMPRA DE ARTICULOS PARA LA VENTA
DE LA EMPRESA, COMERCIAL TORNICASA**

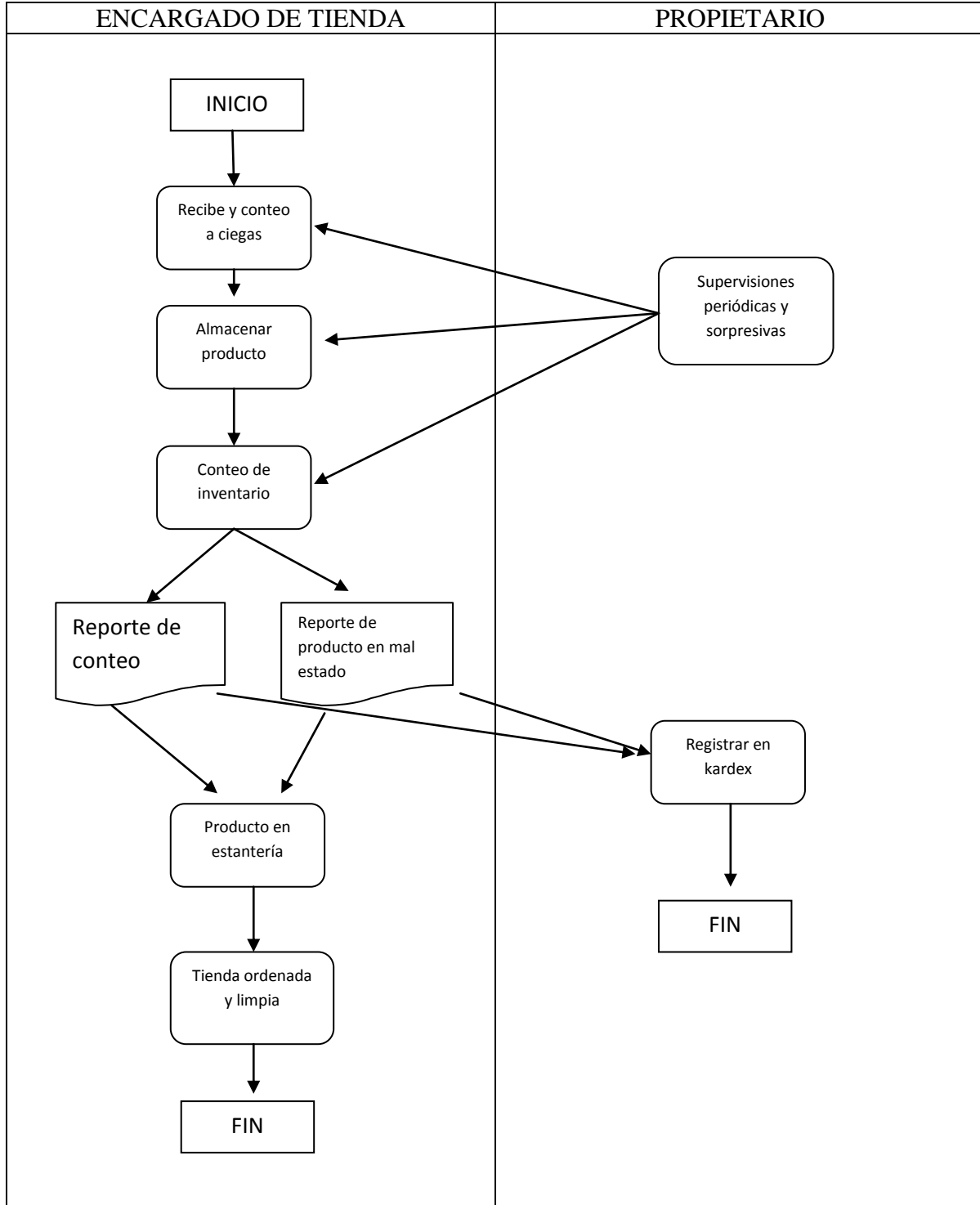


Sección 2 almacenamiento de artículos para la venta

1. El producto se descarga del vehículo distribuidor, se recibe y realiza el conteo a ciegas. Estas actividades son realizadas por el encargado de tienda.
2. Después de realizar el conteo a ciegas se procede a colocar el producto por tipo en la estantería correspondiente, actividad realizada por encargado de tienda.
3. El encargado de tienda debe realizar todos los días un conteo del inventario de ciertos productos que le indicará el propietario y traslada el resultado en cuaderno simple de apuntes para que tome nota formal y confrontar con kardex de productos.
4. El encargado debe reportar artículos en mal estado para que el propietario le dé baja del inventario.
5. El producto permanece en la estantería hasta que se le requiera para la venta. El encargado de tienda debe mantener siempre limpio y ordenado, se coloca la basura en los recipientes específicos para esta función.
6. El propietario debe verificar los procedimientos anteriores en supervisiones periódicas y sorpresivas, para mantener el control de la actividad de la empresa.

A continuación se muestra flujograma de las actividades del almacenamiento de artículos para la venta.

**FLUJOGRAMA DE ALMACENAMIENTO DE ARTICULOS PARA LA VENTA
DE LA EMPRESA, COMERCIAL TORNICASA**

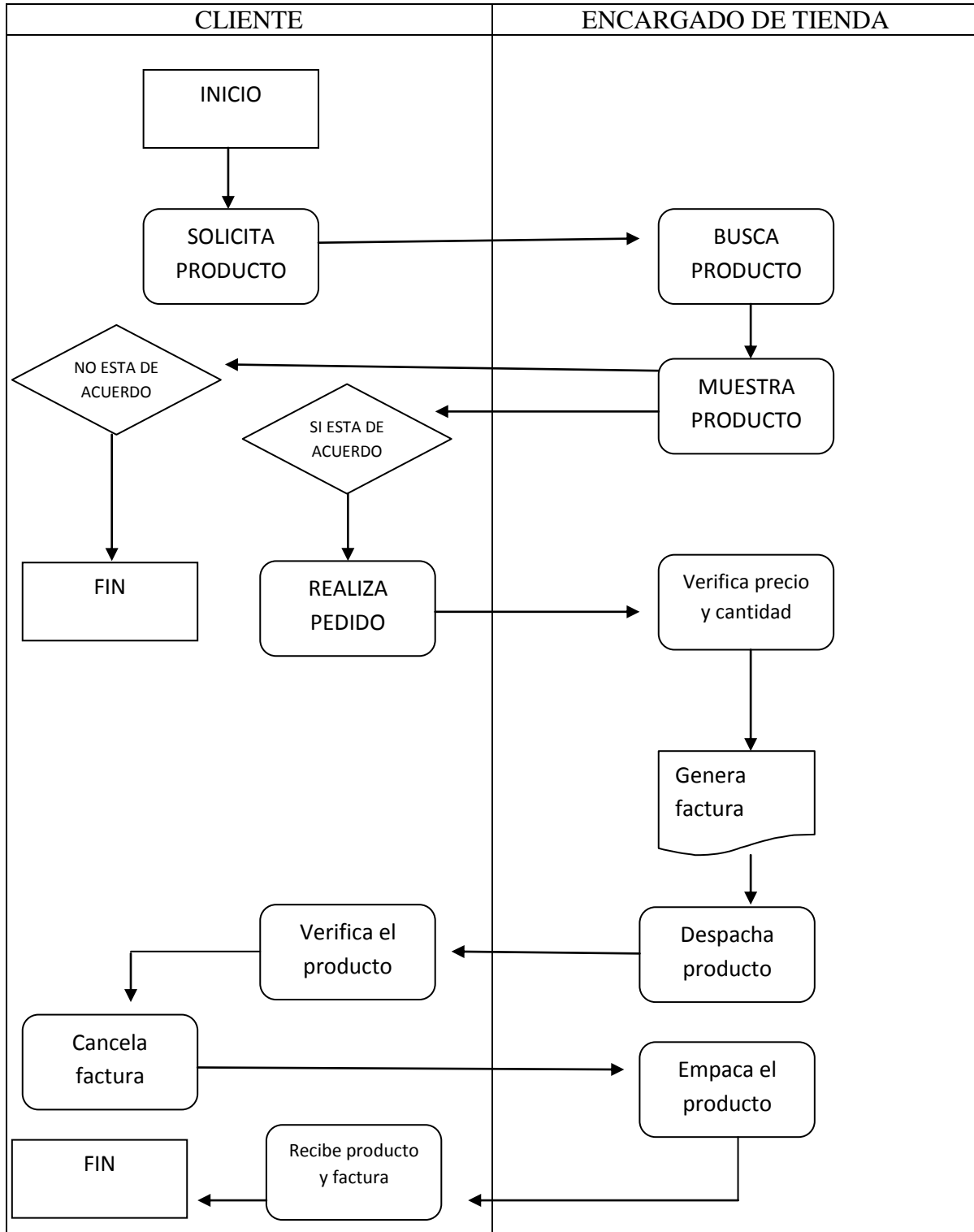


Sección 3 despacho de artículos para la venta

1. El procedimiento inicia recibiendo la información sobre los pedidos de ventas pertenecientes a los diferentes clientes que lo solicitan
2. El encargado de tienda verifica el precio y cantidad del pedido, para generar la factura.
3. Se tienen los pedidos facturados, el encargado de tienda procede a despachar el producto.
4. El encargado de tienda cuenta el producto a la vista del cliente.
5. El cliente cancela la factura al encargado de tienda.
6. El encargado de tienda empaqueta el producto a la vista del cliente y le hace entrega del paquete y factura.
7. El cliente recibe y se retira satisfecho por la compra realizada.

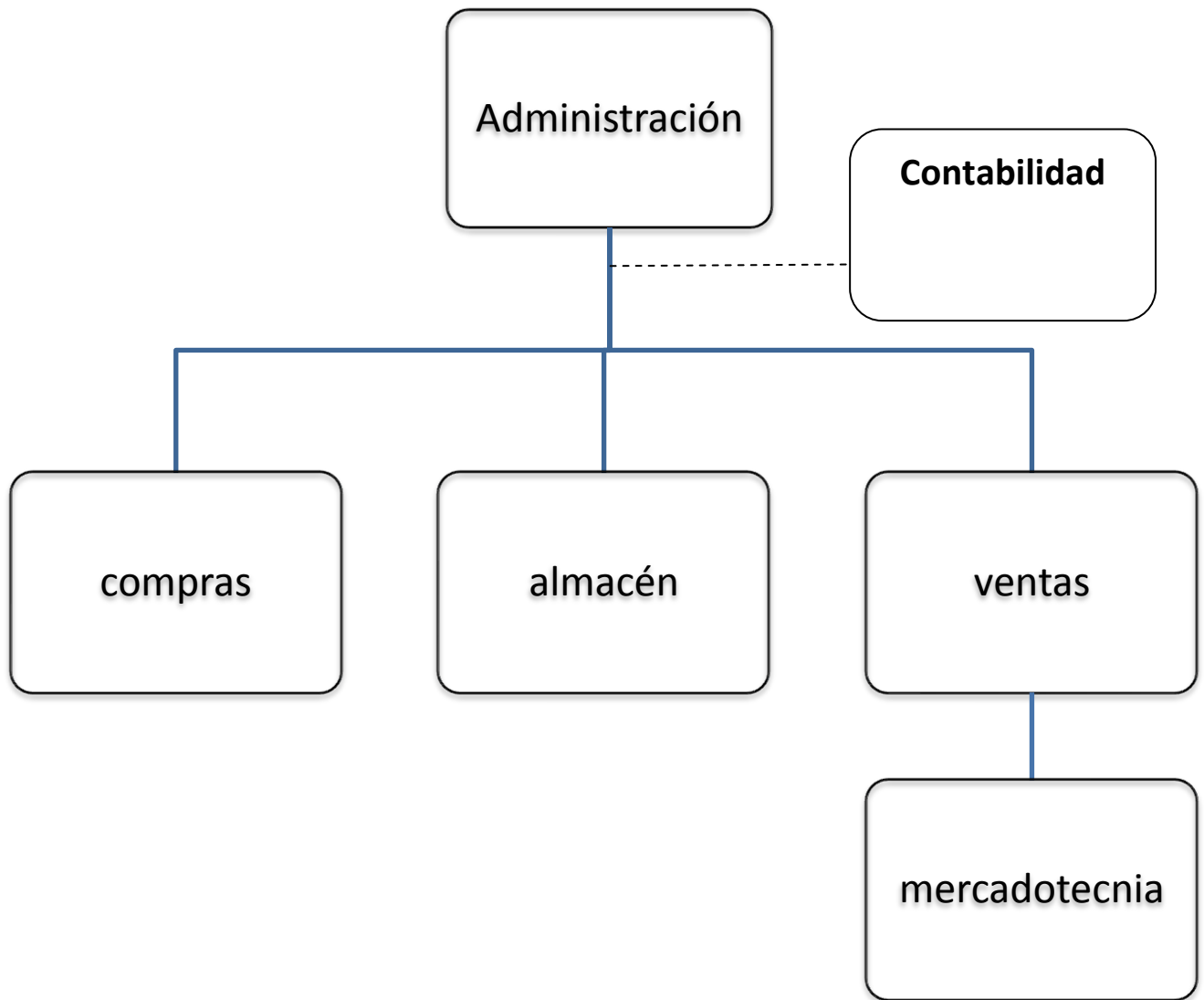
A continuación se muestra flujograma de las actividades de despacho de artículos para la venta.

**FLUJOGRAMA DE DESPACHO DE ARTICULOS PARA LA VENTA
DE LA EMPRESA, COMERCIAL TORNICASA**



b) Organigrama

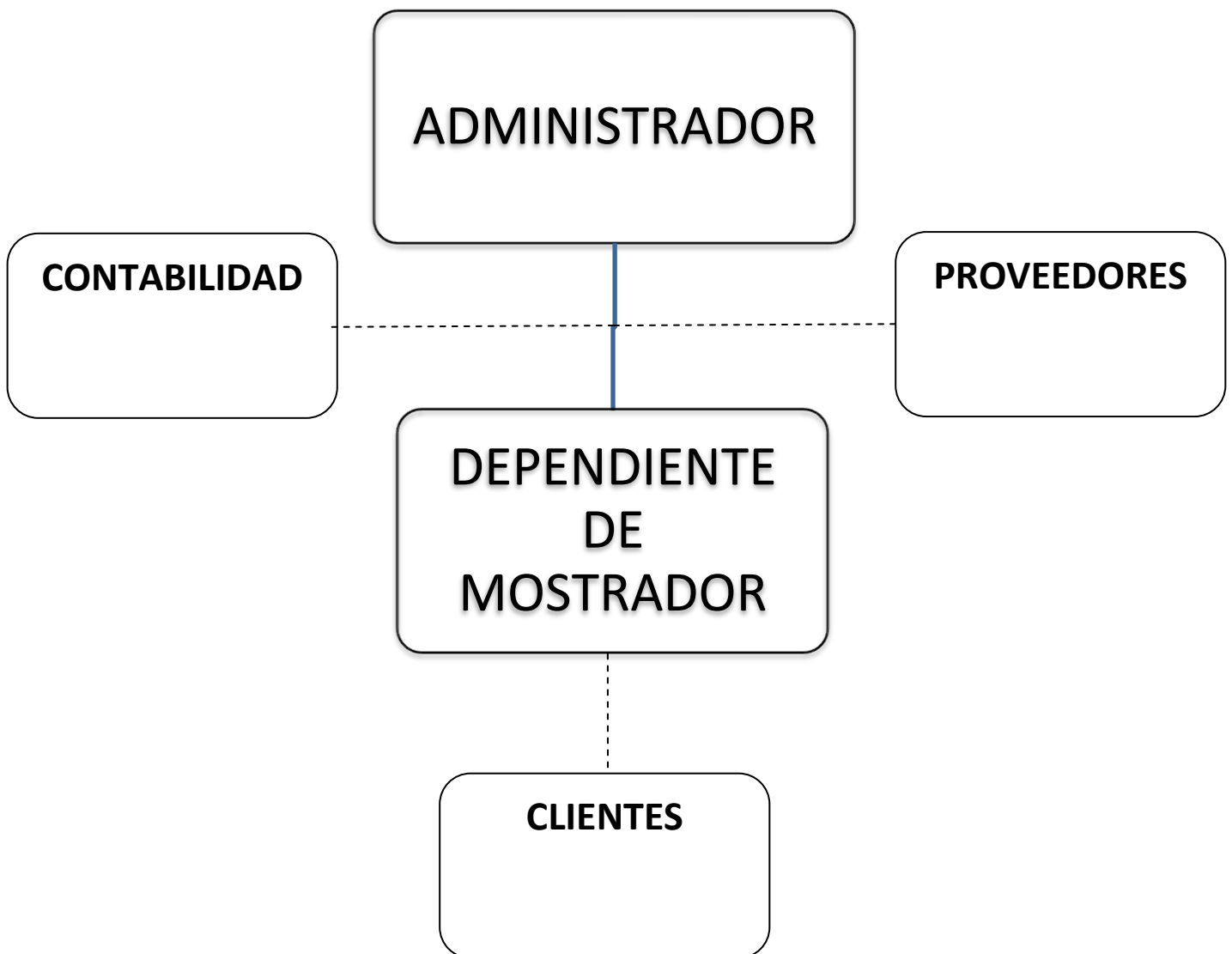
Se establece organigrama por puestos, los cuales conforme la rentabilidad y movimiento de la empresa, se fortalece con personal en cada puesto.



Fuente: elaboración propia

ORGANIGRAMA FUNCIONAL “TORNICASA”

Expresa la función directa del administrador y dependiente de mostrador, adicional se demuestra la relación de los proveedores y clientes.



Fuente: elaboración propia

c) Implementación de Kárdex electrónico en inventario de mercadería

Se implementa Kardex electrónico en hoja de cálculo, lo que le sirve al propietario para el control actualizado de los productos. En la barra inferior se muestra la hoja correspondiente a cada día del mes que corresponda.

El saldo inicial del primer día se ingresa en forma manual, para los días subsiguientes el saldo inicial es el saldo del día anterior.

COMERCIAL TORNICASA						
MES DE ABRIL 2016						
ORDEN	PRODUCTO	SALDO INICIAL	INGRESO	EGRESO	VENTAS	SALDO
	TORNILLO ROSCA ORDINARIA MEDIDA 1 AMERICANA					0
1.01	1/4 X 1/2					0
1.02	1/4 X 1					0
1.03	1/4 X 1 1/2					0
1.04	1/4 X 2					0
1.05	1/4 X 2 1/2					0
1.06	1/4 X 3					0
1.07	1/4 X 3 1/2					0
1.08	1/4 X 4					0
1.09	5/16 X 1/2					0
1.10	5/16 X 1					0
1.11	5/16 X 1 1/2					0
1.12	5/16 X 2					0
1.13	5/16 X 2 1/2					0
1.14	5/16 X 3					0
1.15	5/16 X 3 1/2					0
1.16	5/16 X 4					0
1.17	3/8 X 1/2					0
1.18	3/8 X 1					0
1.19	3/8 X 1 1/2					0

d) Clasificación de inventarios.

A continuación se muestra la clasificación de inventarios en las cuentas generales, las cuentas a detalle consta de la medida de cada uno de los Items de cuentas generales.

Tabla 1

CLASIFICACIÓN DE INVENTARIO "COMERCIAL TORNICASA"	
ORDEN	PRODUCTO
1	TORNILLO ROSCA ORDINARIA MEDIDA AMERICANA
2	TUERCA ROSCA ORDINARIA MEDIDA AMERICANA
3	ROLDANA MEDIDA AMERICANA
4	ROLDANA DE PRESIÓN MEDIDA AMERICANA
5	TORNILLO ROSCA ORDINARIA MEDIDA MILIMETRICA
6	TORNILLO ROSCA FINA MEDIDA MILIMETRICA
7	TUERCA MEDIDA MILIMETRICA
8	ROLDANA MEDIDA MILIMETRICA
9	ROLDANA DE PRESIÓN MEDIDA MILIMETRICA
10	TORNILLO BUSCA ROSCA
11	TARUGOS

Fuente: elaboración propia

e) Misión, Visión y Valores de la empresa.

- Misión

Tornicasa es una empresa comprometida a alcanzar la excelencia en servicio, implicada a satisfacer las necesidades en toda clase de tornillos, tuercas y línea de accesorios acordes al producto principal, se obtiene de esta manera plena confianza de los clientes.

- Visión

Ser una empresa de prestigio reconocida a nivel departamental, en el surtido de tornillos, tuercas y línea de productos afines, confiable, solida por la calidad del servicio, producto, surtido, existencia y precio.

- Valores

Honradez, dedicación, atención, responsabilidad.

4.3.1 Presentación

La empresa es cien por ciento dedicada a la comercialización, debido a esto, el inventario es la parte medular de las operaciones, en todos los niveles de organización deben estar inmersos controles adecuados a las funciones de la empresa. La correcta aplicación de la herramienta ayuda a la toma de decisiones para mejor funcionamiento de la empresa.

La propuesta se dirige a la solución de problemas en el área de inventario, se apoya a la empresa para corregir debilidades en el área y fortalecer las actividades por medio del control adecuado.

4.3.2 Justificación

El inventario es el eje principal del funcionamiento de la empresa, debe estar lo más cercano a la perfección en los controles, debido a esto se establece la importancia de implementar sistemas de control en el área de inventario para el correcto funcionamiento de las operaciones de la empresa, permite toma de decisiones en lo administrativo, efectividad para iniciar el aspecto contable y económico e información pertinente para las estrategias por aplicar en lo financiero.

4.3.3 Objetivos

Los objetivos se dividen en objetivo general y objetivos específicos.

- **Objetivo general**

Mejorar el control interno en el área de inventario de mercadería, mediante herramientas adecuadas a la empresa con la finalidad de establecer sistemas eficientes.

- **Objetivos específicos**

Elaborar manual del área de inventario para entradas y salidas de mercadería con la finalidad de evitar pérdida por inventario obsoleto, mínima rotación, estropeada y faltante de mercadería.

Implementar sistema electrónico de control interno para inventario de mercadería con la finalidad de realizar verificaciones periódicas y llevar mejor control del stock de mercadería.

Contribuir con la administración de la empresa, en donde se brinda asesoría estratégica y se delimita las políticas internas.

4.3.4 Viabilidad

La propuesta que se aporta, tiene como propósito fortalecer el área administrativa y operacional entre lo que se puede mencionar lo siguiente:

- **Área Administrativa**

Está vinculado a todas las áreas, por lo que mantiene la posición imprescindible en la empresa, para colaborar se elabora en conjunto con el propietario el rumbo que la empresa lleva, en donde se toma en cuenta las políticas y visión del propietario.

Para este fin se elabora La Misión, La Visión y Valores de la empresa y la elaboración de organigrama por puestos o secciones para un futuro cercano realizar ampliación de personal.

- **Área Operacional**

El área operacional es columna estratégica de mucha importancia para el éxito de la empresa, con la propuesta de elaboración e implementación de herramientas en el área de inventario, para contribuir al mejor rendimiento.

Se apoya con la elaboración e implementación de manual para entradas y salidas de mercadería, implementación de kárdex en hojas electrónicas de excel y clasificación de mercadería por categoría para mejor control.

4.3.5 Costo de implementación

Para la empresa los costos de implementación son mínimos:

Tabla 2

Costo de implementación		
ORDEN	DESCRIPCIÓN	TOTAL QUETZALES
1	Computadora	8,000.00
2	Impresora	400.00
3	Papel bond	28.00
4	16 Horas/hombre	1,360.00
	TOTAL	9,788.00

Fuente: elaboración propia

El propietario posee éste equipo, no tiene que invertir en nuevo.

El propietario tiene la potestad de elegir el tiempo a la actividad en conteos físicos periódicos o contratar personal, la actividad con personal extra le trae inconvenientes por el espacio reducido en el local.

Conclusiones

1. Al conocer el proceso de la adquisición de productos, así como la introducción de los mismos al inventario de mercadería de la empresa TORNICASA, es necesario elaborar el manual correspondiente, permite visualizar a detalle las actividades que se realizan en el proceso y facilita el desempeño, hace ágil y dinámico la realización del proceso, además el control se hace eficaz para cualquier clase de supervisión o análisis para mejorar las actividades de la empresa.

2. Cuando se realiza el proceso y se analiza cada paso, la elaboración del manual permite encontrar debilidades y al mismo tiempo se aplican soluciones prácticas con el fin de instruir al lector de forma fácil y adecuada el procedimiento que se lleva en la actividad.

3. La realización del inventario de mercadería de la empresa TORNICASA, permite encontrar producto deteriorado, también permite detectar la rotación y clasificar o mantener en lista los productos según la rotación de los mismos, con la finalidad de aprovechar al máximo la inversión en la mercadería y contar con saldos favorables en la existencia de producto.

Recomendaciones

1. Se debe mantener el manual original para archivo histórico y utilizar copias para la lectura del dependiente de mostrador, de ésta forma tenerlo presente en la actividad relacionada con el manual, realizar notas en el mismo para sugerencia de futuras ediciones.
2. Llevar los pasos que el manual recomienda en los procesos detallados, revisar con frecuencia los procesos del manual y compararlo con los procesos prácticos, con el fin de mejorar y actualizar el manual cuando sea necesario para que de ésta forma sea un manual dinámico de acuerdo a la realidad y necesidad de la empresa TORNICASA.
3. Mantener supervisiones periódicas en la realización de inventarios de mercadería, tomar acciones inmediatas en los productos deteriorados y en la razón por la que se deterioraron, además mantener el control en la existencia de mercadería y la rotación para aprovechar las inversiones que se realizan, siempre el control debe llevar el enfoque en las cantidades o saldos de mercadería, para evitar sustracciones clandestinas de los mismos.

Referencias

- Alfredo E. Ruiz Orellana, (s.f.). *Teoría Contable Básica*. Guatemala: Alenro.
- Carlos Sabino (1992). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Panapo
- Lanny M. Solomon, Richard J. Vargo, Richard G. Schroeder (1987) *Principios de Contabilidad*. México. Harla
- Lee J. Krajewski & Larry P. Ritzman (2000). *Administración de Operaciones*. México. Pearson Educación.
- Maurice Eyssautier de la Mora (2000). *Elemento Básicos de Administración*. México. Trillas.
- Roberto Hernandez S., Carlos Fernandez C., María del P. Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc.GrawHill. (Quinta Edición).
- *Elabora tu manual de compras* (2010, 20 de agosto). Admon. Prod/Serv. Recuperado de <http://www.aysconsultores.com/elabora-tu-manual-de-compras/>

ANEXOS



Sede Jalapa

Décimo sexto trimestre de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Entrevista propietario

Este cuestionario ha sido diseñado para analizar su opinión sobre el uso de instrumentos auxiliares en su empresa. No es un test de conocimientos, ni de inteligencia, ni de personalidad.

No hay respuestas correctas ni incorrectas. Será útil en la medida que sea sincero en sus respuestas.

Por favor conteste a todos los ítems.

1 ¿Por qué cree que es necesario un inventario de mercadería?

2 ¿Qué uso le puede dar a un sistema de inventario?

3 ¿Está dispuesto a utilizar un sistema de inventario en su empresa?

4 ¿Cree que puede obtener ventajas al utilizar el sistema de inventario?

5 ¿Cuáles cree que son las desventajas del sistema de inventario?

6 ¿Es de importancia para usted llevar control de proveedores?

7 ¿Tiene actualizado un registro de los proveedores y productos que distribuyen?

8 ¿Cuentan los proveedores con servicios de mejor calidad?

9 ¿Cuál es la atención que le brinda a los proveedores de empresas nuevas?

10 ¿Verifica periódicamente los servicios de los proveedores con productos similares?
