

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa



“Propuesta para evaluar el proceso del control interno en la administración de inventario de producto terminado y caducado, en una empresa farmacéutica”
(Tesis de Maestría)

Lic. Tránsito Sergio Morales López

Guatemala, febrero 2014

Propuesta para evaluar el proceso del control interno en la administración de inventario de producto terminado y caducado, en una empresa farmacéutica”

(Tesis de Maestría)

Lic. Tránsito Sergio Morales López

M.Sc. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz (Asesora)

Licda. Marisol Arroyo Carillo (Revisora)

Guatemala, febrero 2014

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. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

M. Sc. Ana Rosa Arrollo de Ochoa

Coordinadora

REF.:UPANA.C.C.E.E.0013-2014-MSc.AC.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

GUATEMALA, 31 DE ENERO DEL 2,014

De acuerdo al dictamen rendido por M. Sc. María Eugenia Sandoval Martínez, asesora y licenciada Marisol Arroyo Carrillo, revisora de la Tesis, titulada: "PROPUESTA PARA EVALUAR EL PROCESO DEL CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO DE PRODUCTO TERMINADO Y CADUCADO, EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA", elaborada por el licenciado Tránsito Sergio Morales López, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional en el grado de Magíster en Administración Corporativa.



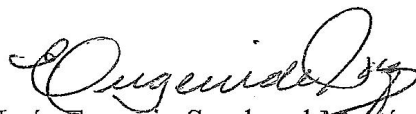
Lic. César Augusto Custodio Córdova
Decano Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 15 de noviembre de 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que el trabajo de Tesis de Maestría en Administración Corporativa, titulado **“Propuesta para evaluar el proceso del control interno en la administración de inventario de producto terminado y caducado, en una empresa farmacéutica”** (Tesis de Maestría en Administración Corporativa), presentado por el estudiante: **Tránsito Sergio Morales López**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente **Dictamen favorable** para que continúe con el proceso correspondiente.



M.Sc. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz
Colegiado Activo 13,233
Asesora

Licda. Marisol Arroyo Carrillo
Administradora de Empresas
Colegiado Activo No. 10,728

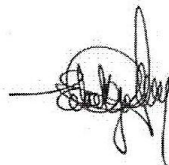
Guatemala, 24 de enero de 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de que la Tesis con el tema **“Propuesta para evaluar el proceso del control interno en la administración de inventario de producto terminado y caducado, en una empresa farmacéutica”**, presentado por el estudiante: **Tránsito Sergio Morales López**, previo a optar al grado Académico de **“Maestría en Administración Corporativa”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,



Licenciada Marisol Arroyo Carrillo
Revisor

Acto que dedico a:

- Dios:** Por brindarme la vida y la oportunidad de obtener este triunfo y que la gloria y honra sea siempre para mi Dios.
- Mis Padres:** Sergio Morales y Laura de Morales, por sus consejos, enseñanzas y los valores que forjaron en mi vida.
- Mi esposa:** Por su amor, bondad, paciencia y el apoyo brindado durante esta etapa de mi vida, gracias Dios por la bendición de contar con ella.
- Mis hijos:** Julio Sergio y Jennifer Ivonne, con amor y que este paso sirva de ejemplo para lograr las metas y sueños propuestos, con la ayuda de Dios.
- Mi hermana y Sobrinos:** Johanna por su amor y mis sobrinos para que se esfuercen en alcanzar lo que se han propuesto en la vida.
- Mis compañeros:** Gracias por su amistad y compañerismo y que Dios les conceda las peticiones de su corazón.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1. Antecedentes	1
1.1 Reseña histórica de la empresa	2
1.2 Estudios previos	2
1.3 Situación actual de la empresa	3
1.3.2 Análisis FODA	7
Capítulo 2	12
2. Marco teórico	12
2.1.1 Control	12
2.1.2 Tipos de control	12
2.1.3 Principales componentes del control interno	13
2.1.4 Inventario	14
2.1.5 Cuentas contables	15
2.1.6 Tipos de inventario	17
2.1.7 Objetivos estratégicos de los inventarios	19
2.1.8 Evaluación del control de inventarios	20
2.1.9 Análisis de rotación de inventarios	21
2.1.10 Desviaciones y su interpretación	22
2.1.11 Método del costeo del inventario	22
2.1.12 Clasificación de los modelos de inventario	23
2.1.13 Componentes de un modelo de inventario	24

2.1.14 Costos involucrados en los modelos	25
2.1.15 Control interno de los inventarios	26
2.1.16 Controles específicos para la administración de inventarios	26
2.1.17 Control interno de los inventarios	27
Capítulo 3	29
3. Planteamiento del problema	29
3.1. Objetivos de la investigación	30
3.1.2 Objetivos específicos	30
3.2 Alcances y límites de la investigación	31
3.3 Metodología aplicada a la práctica	31
3.3.1 Sujetos	31
3.3.2 Instrumentos	32
3.3.3 Procedimiento	33
Capítulo 4	34
4. Presentación de resultados	34
Capítulo 5	50
5. Análisis de los resultados	50
Conclusiones	55
Propuesta	57
Referencia bibliográfica	63
Anexos	65
1. Entrevista a Gerencias y Jefe	66
2. Cuestionario para colaboradores	70
3. Cronograma	76

Contenido de Figuras

1. Estructura Organizacional	5
2. Estructura departamento de Almacén	6
3. Graficas	38

Contenido de Tablas

1. Análisis FODA	7
2. Matriz de sentido de las Gerencias	43
3. Propuesta	59

Resumen

El propósito principal de esta investigación es conocer como se está aplicando el control interno en la administración de inventario de producto terminado y caducado en una empresa dedicada a la comercialización de medicamentos.

En el capítulo 1, se describe los antecedentes generales de la empresa, su historia y algunos estudios previos que se han realizado sobre el tema indicado anteriormente y se hizo un análisis de la situación actual de la empresa.

En el capítulo 2, se describe el Marco Teórico, los diferentes conceptos que sustentan la investigación y sus componentes que se derivan del tema propuesto.

En el capítulo 3, se realizó el planteamiento del problema a investigar, el objetivo general del estudio, así como los objetivos específicos que se pretenden alcanzar. Se definió el alcance y los límites de la investigación. La metodología del trabajo se basó en una investigación descriptiva, utilizando el método deductivo y analítico.

Se definieron los sujetos a investigar, la Gerencia General, Gerencia Administrativa, Jefe de Almacén y el equipo de trabajo del departamento y se diseñaron los instrumentos.

En el capítulo 4, se dieron a conocer los resultados obtenidos de las entrevistas y cuestionario que se aplicaron a los sujetos de la investigación.

En el capítulo 5, se realizó el análisis e interpretación de los resultados con base a los instrumentos y obteniéndose información que sirvió para realizar una propuesta de mejora en la administración de los inventarios.

En capítulo 6, se enuncian las conclusiones de la investigación realizada a la evaluación de la aplicación del control interno.

En el capítulo 7, se proponen las mejoras en el seguimiento, modificación e implementación de los procesos que intervienen en la gestión del manejo de los inventarios y la estructura administrativa que sugiere.

Introducción

La presente investigación tiene por objeto la evaluación del control interno en la administración de los inventarios de la empresa Sanidad, S.A, siendo los inventarios un rubro importante para la organización.

El departamento de almacén tiene como función velar por la integridad de los inventarios y cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

Se investigaron los diferentes procesos que ejecutan para la preparación de las ordenes que son generadas por los clientes, iniciando con la generación de la orden, la toma de los productos físicos, revisión de lotes, caducidades, finalizando con la emisión de la factura y el envío del pedido al cliente.

La empresa cuenta con procedimientos y políticas para algunos procesos que se ejecutan en el área de almacén y con el personal mínimo para cumplir con las tareas asignadas.

La responsabilidad de la supervisión está a cargo del Jefe de Almacén, quien tiene que reportar a la Gerencia Administrativa los resultados obtenidos, quien a su vez es el responsable de la evaluación de la gestión de la administración de los inventarios, quien podrá realizar los cambios o modificaciones necesarios para lograr los objetivos del departamento.

Debido a la importancia que tiene el manejo de los inventarios para la empresa, se realizó el presente estudio para determinar si el proceso del control interno es necesario modificar o implementar controles en los procesos establecidos y verificar si es vital el agregar personal administrativo al área de almacén.

Cabe indicar que los hallazgos más importantes, es el desconocimiento de los procedimientos

existentes, la falta de supervisión a los procesos y las diferencias que se han tenido en los inventarios físicos con la información contable.

Estas incidencias pueden provocar pérdidas económicas a la organización (fraudes, robos, pérdidas de clientes) y verse afectada en el cumplimiento de sus objetivos planteados.

Capítulo 1

1. Antecedentes

La industria farmacéutica, es parte del sector de la industria química y del mundo de los negocios dedicados a fabricación, producción, análisis, desarrollo y distribución de medicamentos que la población en general consume para aliviar, curar o tratar los distintos problemas de salud que se presentan.

En su mayoría las farmacéuticas invierten una buena parte de su presupuesto a la investigación científica para el desarrollo e investigación de nuevas moléculas, con el objetivo de lanzar y producir nuevos medicamentos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas.

Cuando se obtiene fármacos recientemente desarrollados, en algunos países conceden patentes de exclusividad de quince (15) años y al vencer el derecho de exclusividad, cualquier empresa que cumpla con los estándares establecidos podrá comercializar (fabricar y vender) el producto con el nombre genérico.

Los canales de distribución y comercialización del los productos se realizan a través de farmacias, hospitales públicos y privados, ventas de medicinas y visitadores médicos; donde el paciente podrá comprar el medicamento que el profesional de la salud le indica.

La industria farmacéutica en el país es importante debido a que brinda la oportunidad de empleo, desarrollo y crecimiento del recurso humano; aporta desarrollo al país, convirtiéndose en una fuente de ingresos al sector privado (por medio de las ventas) y al sector público a través de las diferentes gravámenes que tiene que cumplir con los impuestos establecidos.

En Guatemala el ente encargado de la regulación de la fabricación de productos farmacéuticos es el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, quien cuenta con una serie de regulaciones legales que deben de cumplir las farmacéuticas para la comercialización de los productos.

1.1 Reseña histórica de la empresa

La empresa Sanidad, S.A. fue fundada en el año de 1987, bajo la estructura de una empresa mercantil de tipo Sociedad Anónima y con más de 20 años en participar en la distribución y comercialización de medicamentos.

En la época que se estableció la organización, el país estaba atravesando por una situación socio cultural, económico, político difícil y adicionalmente la existencia del conflicto armado entre el gobierno y la sociedad civil, que hacía más difícil realizar las tareas necesarias para la introducción y comercialización de los productos farmacéuticos.

Sin embargo, a pesar de estas situaciones, los fundadores tenían la visión y decisión que en Guatemala, era una buena opción para participar y realizar negocios que ayudarían al crecimiento y desarrollo del país.

1.2. Estudios previos.

La parte del manejo de inventarios es un activo importante para las empresas y una buena administración de los mismos ayudarán a que sean productivos, en los siguientes estudios previos se tiene información, cómo las industrias implementan el control interno para la administración de los inventarios.

En la tesis “Sistema de Control Interno de inventarios de una empresa comercializadora de aluminio y vidrio, José Manuel Monterroso Barrios, Universidad San Carlos de Guatemala 2007”, tiene como objetivo indicar la importancia del control interno y los procedimientos que se aplican a las diferentes operaciones que se realizan en los movimientos de inventarios.

Cuando existe deficiencia en el control interno, afectará que se cumpla con los objetivos establecidos por la empresa para el cumplimiento de las ventas proyectadas. Las existencias de inventarios constituyen un factor importante para cubrir la demanda de los clientes para prestar un buen servicio y mantener la fidelidad de los clientes.

El control interno es una herramienta que comprende un plan de organización y con métodos coordinados con el fin de salvaguardar los activos de la empresa y minimizar riesgos que afecten la actividad de la organización, tal y como lo indica en la tesis “Evaluación del Control Interno en el área de Inventario de Materia Prima de una industria de Serigrafía, USAC Muñoz Bonilla, Dinora Nemecia, USAC 2007”, que menciona la importancia de la evaluación del control interno en la administración de los inventarios.

También indica que una adecuada planificación y supervisión de todos los departamentos relacionados y con la implementación de procedimientos y controles ayuda a obtener mejores índices de rentabilidad para la organización.

En la tesis “Diseño de un control interno de Inventario para la Empresa XYZ, UNEMI Susana Verónica Vera Avendaño y Evelyn Liliana Vizuite Centeno, Ecuador 2011”, indican que el control de inventarios es un factor que ayuda a la reducción de costos que contribuyen a la rentabilidad de la empresa, también los controles internos ayudan a prevenir que en bodega no se cuenten con los productos necesarios, que afecten las relaciones comerciales con los clientes y que no existan excedentes en inventarios que afectaría la disponibilidad de recurso económico para la empresa.

1.3 Situación actual de la empresa

Actualmente la organización, se encuentra entre las principales farmacéuticas que poseen una buena participación del mercado de medicamentos, continúa con la investigación científica, desarrollo de nuevos productos, que ayudan a mejorar la calidad de vida de los pacientes y contribuye al desarrollo económico del país.

Visión

“Ser una empresa líder en la investigación, desarrollo y comercialización de productos medicinales en el ramo de la industria farmacéutica”.

Misión

“Somos un equipo integral, profesional, con pasión y dispuesto a contribuir en todo tiempo en la salud de las personas y brindar un servicio óptimo”.

Los valores que se practican en la organización:

- **Trabajo en equipo**
Que cada colaborador esté dispuesto a formar parte fundamental del desarrollo y crecimiento de la organización, con un trabajo de excelencia y brindando su mayor esfuerzo.
- **Compromiso**
Poner al máximo nuestros esfuerzos y capacidades para contribuir al progreso de la empresa y de los colaboradores.
- **Lealtad**
Demostrar la fidelidad a la organización en todo tiempo en todos los ambientes que la rodean.
- **Profesionalismo**
Estar constantemente a la vanguardia y en el nivel que se requiere en cada puesto de trabajo, para obtener un resultado de excelencia.
- **Dinamismo**
Estar siempre dispuestos a la acción, ser proactivos en cada una de las fases del desarrollo de la organización y tener una actitud positiva que contribuirá a alcanzar los objetivos propuestos.

- **Responsabilidad**
Para lograr los objetivos y metas establecidas es importante que cada colaborador se identifique con ellas para asumir el rol que desempeñan en la organización.
- **Honestidad**
Da inicio con el respeto a uno mismo, la honestidad es una virtud que se debe practicar diariamente.

Para comprender como está conformada la organización se presenta a continuación la estructura organizacional (con las principales secciones en que se basa la investigación) que contiene las siguientes Gerencias: General, de visita, de Ventas, Administrativo, Financiero, de Recursos Humanos, de Auditoria y de Seguridad.

Adicionalmente cuenta con departamento de Contabilidad, Servicio Médico, Marketing, Operaciones, Legal y Regencia.

Figura No.1

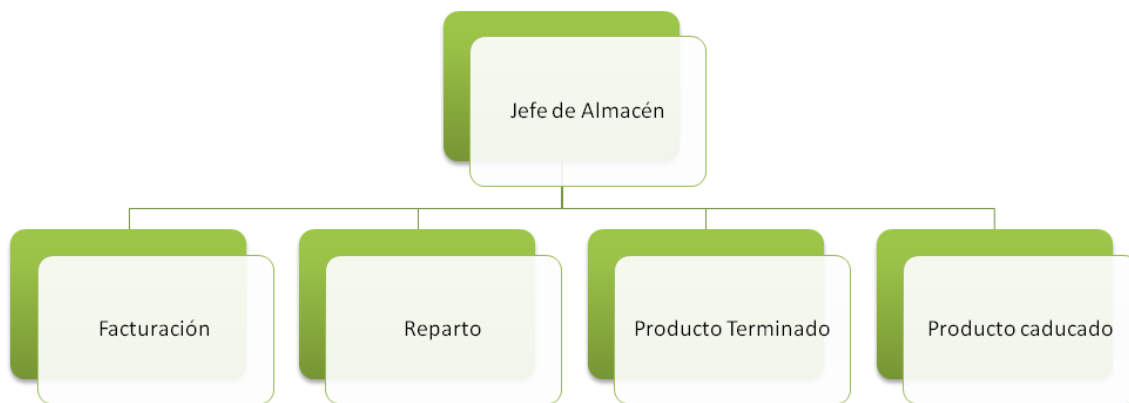
Estructura Organizacional de Sanidad, S.A.



Fuente: Sanidad, S.A., Elaboración propia en base a estructura organizacional, junio, 2013.

Figura No.2

Estructura Organizacional del Departamento de Almacén



Fuente: Sanidad, S.A., Elaboración propia en base a estructura organizacional, junio, 2013.

El siguiente cuadro es el análisis FODA el cual nos indica de manera puntal las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tienen la empresa.

Análisis FODA de la empresa Sanidad, S.A.

Tabla No. 1

Factores Externos	Oportunidades	Amenazas
No controlables	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento en la participación de mercado. • Lanzamiento de nuevos productos. • Aportación al desarrollo e investigación. • Desarrollo en la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno económico. • Inseguridad. • Distribución de la competencia.
Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
Controlables	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral adecuado. • Trabajo en equipo. • Tecnología de punta. • Segregación de funciones. • Productos de primera, con respaldo científico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo económico por mal manejo de inventarios. • Deficiente conocimiento a las normas y procedimientos. • Pérdida de producto al no contar con la supervisión necesaria al preparar los pedidos. • Pérdida de clientes por mala atención en la entrega de pedidos oportunamente. • Segmentación de áreas para identificar los productos terminados y vencidos.

Fuente: Información Sanidad, S.A., diseño propio, junio 2013.

Oportunidades

a) Crecimiento en la participación del mercado.

La organización a través de las estrategias de negocio planificadas ha logrado que su participación en el mercado de productos medicinales crezca en relación al crecimiento en general de la industria farmacéutica, obteniendo una participación y posición importante.

b) Lanzamientos de nuevos productos.

Con la innovación de nuevos productos al mercado, ofrece la oportunidad que las personas puedan obtener medicamentos de buena calidad y que contribuya a solucionar problemas de salud, adicionalmente obtendrá crecimiento y participación en el mercado farmacéutico.

c) Aportación al desarrollo e investigación.

A través de la investigación científica se desarrollan nuevas moléculas, que han pasado un proceso de varios años para concluir en estudios eficientes que ayudarán a mejorar la calidad de vida de las personas. Una buena parte del presupuesto se asigna a este tipo de investigaciones.

d) Desarrollo en la organización.

La fuerza laboral que participa en los diferentes procesos administrativos y de operación en la organización tiene la oportunidad de crecimiento y desarrollo, para optar algún ascenso o cambio de actividad.

Amenazas

a) Entorno económico

Las diferentes situaciones que se presentan en la economía del país, como: incremento de precio de los combustibles, nuevos impuestos, el tipo de cambio de la moneda,

incremento de salario oficial, son factores que pueden en algún momento determinado afectar la rentabilidad de la empresa y que al final del proceso los pacientes sean castigados con incrementar los precios de los productos.

b) Inseguridad en el traslado de mercadería

La inseguridad que actualmente atraviesa el país, hace que la empresa tome las medidas necesarias para evitar el robo de mercadería asignando más presupuesto al rubro de seguridad, contratando guardias de seguridad, sistemas de GPS y seguros contra robo y que al final del proceso se cumpla con la entrega de los pedidos oportunamente con los clientes.

c) La competencia

La organización tiene que estar alerta con los movimientos que hacen las demás farmacéuticas para tener el cuidado que los productos o genéricos que lanzan, se aplique la estrategia indicada para la protección de los productos y el posicionamiento que tienen en el mercado.

Fortalezas

a) Ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las actividades.

La organización cuenta con instalaciones modernas que brinda el espacio adecuado para que el personal desarrolle sus actividades de buena manera, creando un ambiente agradable y seguro para laborar.

b) Trabajo en equipo.

Este proceso es muy importante para que las actividades que desempeña cada trabajador se obtengan los resultados planificados y hace que las personas se comprometan con la organización.

c) Tecnología de punta

La organización cuenta con un sistema de informática avanzado, donde están integrada las áreas de: pedidos, facturación, contabilidad, tesorería, marketing, logística y la red comercial, facilitando obtener información oportunamente.

d) Segregación de funciones.

Existen las descripciones de puestos y tareas específicas que realiza el personal, donde la importancia radica en la separación de funciones para evitar incidencias y que se aplique el control interno.

e) Productos de primera y con respaldo científico.

Los estudios realizados por el área científica y que al final del proceso son avalados por las entidades de salud a nivel mundial, brinda a los productos el respaldo de la buena calidad y que ayudan a la salud de los pacientes.

f) Capacitación al personal

El recurso humano, siendo el capital más importante hace que la organización disponga de capacitaciones continuas para mejorar la calidad humana y el desempeño en cada una de las actividades que tengan asignadas y que contribuya a lograr los objetivos de la empresa.

Debilidades

a) Falta de aplicación de control interno en el área de almacén

Cuando se descuida y no se aplica los diferentes controles en los procesos de inventario, se corre el riesgo de que exista la posibilidad de robo, fraude y mal manejo de los productos.

b) Desconocimiento de las políticas y procedimientos.

La falta de divulgación de las políticas y procedimientos que rigen el área de almacén hace que el personal no tenga el conocimiento necesario para que los procesos que realice sean de manera eficiente.

c) Diferencias en unidades, al no contar con la supervisión necesaria

En el proceso de la preparación de pedidos, existen problemas de diferencias en unidades versus facturación, al momento de entregar las órdenes con los clientes, debido a que no existe una supervisión de las unidades preparadas.

d) Pérdida de clientes, al tener un servicio de entrega deficiente

El servicio al cliente es uno de los procesos más importantes para la organización y al tener debilidades en la entrega oportuna de los pedidos provocara que los clientes busquen otra alternativa para cubrir sus necesidades.

e) Identificación y estructura del área de almacén.

El no tener una identificación apropiada y estructura el área de almacén, complica que la administración de los inventarios se realice de una forma adecuada.

f) Falta de control en las ventas de contado

No se tiene el proceso indicado para controlar las entregas y realizar la gestión de cobro de las ventas de contado, generando riesgos económicos a la organización.

g) Riesgo económico por mal manejo de inventarios.

Siendo esta parte muy importante del activo, la organización debe contar con los controles necesarios para evitar cualquier incidencia económica, donde se vea afectada la rentabilidad del negocio.

Capítulo 2

2. Marco Teórico

2.1.1 Control

Definición

Comprende “un proceso, efectuado por el personal de una entidad diseñado para conseguir los objetivos establecidos por la organización. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos”. Coopers (2007 p: 15).

El control es un plan de Organización que se desarrolla en una empresa para salvaguardar sus activos, verificar sus datos contables, promover la exactitud operacional y la aplicación de los diferentes procedimientos y políticas establecidas. Capote (2007).

En conclusión se puede indicar que el control, es una herramienta que ayudará a tener una buena administración de los activos de la organización y a cumplir los objetivos establecidos.

Importancia

La aplicación del control como parte del proceso administrativo contribuye a que se puedan evitar incidencias que pongan en riesgo las operaciones de la empresa y adicionalmente se puede realizar cambios o correcciones en los procesos.

2.1.2 Tipos de Control

Control interno

Según Ladino (2009 p:6) “el control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”

Control financiero

Este tipo de control permite que los directivos o especialistas puedan realizar análisis de las estructuras financieras de la organización y que cada una de las actividades se desarrollen conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Control interno sobre las entradas de efectivo

Es importante que cuando existan entradas en efectivo se debe realizar el registro de los ingresos inmediata, efectuar el depósito de forma diaria y debe de existir segregación de funciones para evitar cualquier mal uso del efectivo.

Control presupuestal

Indica González, (2011 p: 165), “el control presupuestal debe estar de acuerdo a las necesidades y objetivos finales del proyecto, de tal manera que siempre apunte al exitoso cumplimiento del mismo”.

Controles físicos

En este tipo de control debe aplicarse para las operaciones donde existen procesos que involucran valores físicos, como inventarios de productos terminados, de materia prima. Es importante que exista una supervisión para verificar que se aplican los controles implementados.

2.1.3 Principales componentes del control interno

El entorno del control consta de cinco elementos que están relacionados entre si, los cuales están integrados en el proceso de gestión de la empresa y son los siguientes:

Entorno del control

Indica Coopers (2009), el entorno del control su núcleo es el personal que labora en el negocio, los cuales tiene atributos como: la integridad, los valores éticos y la profesionalidad. Los empleados juegan un papel importante, siendo el motor que hace funcionar la entidad.

Evaluación de riesgo

Se refiere” a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma”. Estupiña (2006 p: 28).

Actividades del control

Son las que están descritas en los procedimientos, políticas y sistemas, que son ejecutadas por el personal de la empresa, estas actividades también involucra a las gerencias.

Las actividades del control puede ser computarizadas, manuales, administrativas, preventivas o detectivas y dependerá de la necesidad de la aplicación del control interno en los procesos administrativos.

Información y comunicación

Para que el control sea funcional es necesario que las actividades, procedimientos, políticas y procesos sean informados oportunamente, y el personal pueda realizar sus actividades de forma correcta.

Supervisión y monitoreo

El propósito de la supervisión y monitoreo es tomar las acciones correctivas que aseguran el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

Estupiñan (2006 p:22) “Todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma, el sistema puede reaccionar ágilmente cambiar de acuerdo con las circunstancias.”

2.1.4 Inventario.

Definición

Comprende “Los bienes que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producciones de bienes o servicios para su posterior comercialización” Arianny V. Gil (2009 p: 5).

Los inventarios son los bienes que están destinados a la venta normal de los negocios de las empresas, quienes ofrecer sus productos, los cuales se pueden encontrar en proceso de producción o que consumirán en la producción, como complemento a otros bienes o servicios que serán vendidos. Fierro (2009).

En conclusión el inventario es un conjunto de mercancías o artículos con los que cuenta la empresa para negociar, realizando transacciones de compra y venta. Es parte de unos de los activos más grandes de la organización.

Importancia

Siendo uno de los rubros más importantes de la empresa, se debe aplicar una adecuada administración del inventario, para evitar incidencias en la demanda y que existan aumento en los costos de operación y proveer un servicio deficiente a los clientes.

Propósito de los inventarios

El inventario juega un papel importante dentro de la empresa para la comercialización de sus productos y el propósito fundamental es satisfacer las necesidades de los clientes para lo cual es necesario realizar procesos como: capacidad de predicción, fluctuación en la demanda, inestabilidad del suministro, inventario de anticipación, en tránsito, etc. Muller (2005 p: 3).

Norma internacional de Contabilidad (NIC 2)

Indica Carvlho (2009 p: 5) “Los inventarios son activos: a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; b) en proceso de producción de cara a esta venta; o c) en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios”.

2.1.5 Cuentas contables

En el proceso contable de los movimientos de inventarios se deben apertura una serie de cuentas principales y subcuentas relacionadas al control de las existencias del producto, entre las cuales se puede indicar los siguientes rubros:

- **Inventario Inicial**

“El inventario Inicial representa el valor de las existencias de mercancías en la fecha que comenzó el periodo contable. Esta cuenta se abre cuando el control de los inventarios en el Mayor General, se lleva en base al método especulativo” Arianny V. Gil (2009 p: 5).

- **Compras**

Este rubro se incluyen las mercancías que se compran durante un periodo contable, “cuenta de movimiento saldo deudor, en donde se debitan las adquisiciones de los bienes de cambio en el curso del ejercicio” Diccionario Contable (4ª ed.) (2007). Florida: Ediciones Valleta.

- **Devoluciones sobre compras**

En esta cuenta se registran todas aquellas transacciones de mercaderías que son devueltas por la empresa por alguna circunstancia y este rubro rebajara el valor de las compras.

- **Gastos de compras**

Son las transacciones ocasionadas por las operaciones de compra de mercancías, estas se deben de registrar en la cuenta contable: Gastos de compra, esta cuenta tiene un saldo deudor y no figura en el Balance General.

- **Ventas**

Operación mediante la cual se otorga a propiedad de un bien o servicio por un precio que se ha asignado.

“Las ventas realizadas están ligadas al reconocimiento de los ingresos que de ellas se derivan, el cual están sujeto a una serie de condiciones” Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión (2008). España: Editorial del Economista.

- **Devolución de venta**

En este rubro se registras todas las transacciones que el cliente hace en concepto de devoluciones, esta cuenta es de saldo negativo. La devolución puede ser por producto caducado, dañado o bien que no se ha solicitado.

- **Mercadería en Tránsito**

Diccionario contable y comercial (3ª ed.) (2009). Argentina: Ediciones Valleta, indica que una cuenta patrimonial del activo de carácter transitorio, en la que se hacen cargos provenientes de compras de materias primas y materiales que aun no han sido recibidas.

- **Mercadería en consignación**

“Cuenta patrimonial del activo, rubro bienes de cambio, representa las mercaderías que se entregaron en consignación para su venta. Se debita al entregarse la consignación. Se acredita ante la devolución de las mercaderías y por su venta” . Diccionario contable y comercial (3ª ed) (2009). Argentina: Ediciones Valleta.

- **Inventario final**

Es el resultado de un exámen físico que se realiza a fin de cada ejercicio contable, el cual consiste en medir, contar, pesar y anotar todos los bienes, que regularmente son mercaderías.

2.1.6 Tipos De Inventarios

Depende del giro comercial de la organización, así será el tipo de producto o bien que tendrá como inventario e incrementara el valor de sus activos.

Inventario Perpetuo

Sastra (2009 p: 5) menciona, que son las transacciones en unidades y valores que se efectúan de las entradas y salidas de la mercadería, los cuales son valiosos para preparar los estados

financieros, mensuales, trimestrales o provisionales. Este tipo de inventario ofrece un alto grado de control, debido a que sus registros siempre estarán actualizados.

Inventario intermitente

Es el que se realiza varias veces durante el año por diversas razones o necesidades que la empresa presente. Este tipo de inventario no afecta la contabilidad y es utilizado para controlar o determinar diferencias en las mercaderías.

Inventario final

Según, Sastra (2009 p: 5), “este inventario se realiza al termino del ejercicio económico, generalmente al finalizar el periodo y puede ser utilizado para determinar una nueva situación patrimonial en ese sentido, después de efectuadas las operaciones mercantiles de dichos periodos” .

Inventario Inicial

Es el que se realiza cuando inicia operaciones una empresa.

Inventario físico

Es el que se realiza en un periodo determinado y consiste en contar, pesar, medir la mercancía y anotar cualquier diferencia que se presenta entre, los reportes contables y los controles de almacén.

El objetivo es demostrar a la auditoria la fidelidad de los registros, transacciones que están en la contabilidad representan el valor del activo principal.

Inventario de productos terminados

Los inventarios de producto terminado comprende “los artículos producidos en la fabrica mediante el proceso de transformación de materias primas, aplicación de mano de obra y costos indirectos de fabricación. Fierro (2009 p: 150).

Inventario en procesos

Son los que están en proceso de transformación o a la medida que se aplica la mano de obra, otras piezas, materiales y durante no concluya en producto terminado, se considerara como inventario en proceso.

Inventario mínimo

Es la cantidad de unidades que como mínimo se tendrá en almacén para cubrir la demanda de los clientes.

Inventario disponible

Es el que se encuentra disponible para la producción y la venta

Inventario de materia prima

Contiene los insumos básicos para que se pueda concluir con el proceso de fabricación y manufacturación del producto.

Inventario máximo

Para evitar incidencias en tener un inventario alto de producto, es necesario llevar un control del inventario máximo que se tendrá en almacén para lo cual se hacen provisiones de la demanda pronosticada.

Inventario de previsión

Tiene como objetivo cubrir una necesidad futura, evitando que exista ruptura de stock y que se cumpla con las necesidades de los clientes.

2.1.7 Objetivos estratégicos de los inventarios

La gestión eficaz de los inventarios para que se obtengan rendimientos que la empresa espera se puede plantear con los siguientes objetivos:

Generar Economía de Escala

Las compras que se realizan en volúmenes mayores de productos, produce ahorro en la empresa en los costos de transporte, precios y en la distribución de la mercadería hacia los puntos de venta.

Equilibrar la oferta y la demanda

Se comprende “los inventarios actúan como un colchón entre el mercado y la producción, con el fin de dar tiempo a esta última para que se ajuste a nivel de la demanda. En otros casos, por ejemplo, juguetes, las empresas fabrican y almacenan durante meses para poder hacer frente a la demanda que se concentra en un mes”. Marketing Publishing (2007 p:100)

Protección contra fluctuaciones en el abastecimiento de materias primas

En algunas oportunidades las materias primas de las empresas sólo se obtienen en determinado periodo del año, razón por la cual es importante que las empresas tengan un inventario, ante un posible incremento en los precios o escasees de productos.

Protección contra desajustes entre las aéreas que intervienen en el proceso

Cuando algunas de las áreas involucradas en el proceso (proveedores, transporte, impuestos, etc.) presentan problemas se tiene que tener los planes de acción necesarios para cumplir con los abastecimientos en el tiempo indicado.

Mejora el servicio al cliente

La existencia oportuna de producto en los inventarios, permite atender a los clientes y prestar un servicio de calidad y excelencia.

2.1.8 Evaluación del control de inventarios

Para evaluar el control que se aplica a los inventarios, es importante que existan los registros adecuados de las entradas, salidas y existencias.

Los dos objetivos principales del control son:

- a) Salvaguardar el inventario de daño o robo,
- b) Reportar el inventario en los estados financieros. (Warren et al (2010 p:312)

Salvaguardar el inventario

Los controles para salvaguardar el inventario, inicia tan pronto se hace un pedido y se puede aplicar los siguientes documentos: Orden de compra, reporte de la transacción y la emisión de la factura.

Lo que se pretende es tener controles que aseguren que todas las transacciones que afectan al inventario son reales y a través de la orden de compra, la generación del envío, la verificación de la información en los listados de preparación de pedidos y por último la emisión de la factura, brinda seguridad del manejo de los inventarios.

Reportes del inventario

Para tener un buen control de la existencias del inventario, es necesario realizar un conteo físico en un tiempo prudencial para evitar diferencias y faltantes de productos.

Esta información forma parte de los estados financieros de la empresa, después de determinar la disponibilidad, costos y otros registros contables.

2.1.9 Análisis de rotación de inventarios

Indica, Bravo M. et al (2010). La rotación de inventarios es una medida, con la cual se calcula las veces que el inventario rota en relación a las ventas realizadas, esto es parte del control de inventarios.

El cálculo se hace dividiendo la cantidad utilizada entre el promedio del inventario, quedando de la siguiente forma:

Rotación de artículos

$$\text{Terminados} = \frac{\text{Costos de ventas}}{\text{Inventario promedio De artículos terminados}} \quad \text{o} \quad \frac{\text{Ventas}}{\text{Inventario promedio}}$$

2.1.10 Desviaciones y su interpretación

La rotación de inventario baja, podría ser por un exceso de inventario o caso contrario una rotación alta puede surgir por inventarios bajos. Esta situación se puede suceder cuando la empresa mantiene inventarios en su límite mínimo.

“En cualquier de estados dos situaciones puede ser que la empresa este incurriendo en un valor excesivo, mayor de lo que le costaría mantener un inventario más grande con una rotación más baja” Bravo M. et al (2010 p: 92).

También es importante tener cautela cuando se interprete la rotación de los inventarios, debido a que se tiene que considerar aspectos como, productos obsoletos, lento movimiento, lo que genera, una desvalorización. Los inventarios son activos líquidos y se deben analizar estos casos para que no se incurra en pérdidas financieras para la empresa.

2.1.11 Método de costeo del inventario

Los métodos más utilizados para el costeo del inventario se encuentran:

PEPS

Método de primeras entradas, primeras salidas, este método indica que los costos se incluyen en el orden que ingresaron al inventario. Este método permite realizar las utilidades de los primeros inventarios sin tener en cuenta la fluctuación de los nuevos precios de reposición en el mercado.

UEPS

Métodos de últimas entradas, primeras salidas, consiste en que el costo de la mercadería vendida.

Método de costo promedio

Es el que se calcula el costo unitario promedio de cada artículo cada vez que se hace una compra. Posteriormente se utiliza el costo unitario para determinar el costo el costo de cada venta, hasta que se hace una nueva adquisición y se calcula el costo promedio nuevo.

Este puede calcular de la siguiente forma:

$$\text{Costo unitario promedio} = \frac{\text{Costo de unidades disponibles para la venta}}{\text{Unidades disponibles para la venta}}$$

Según Warren C. et al (2010), se considera que existe un flujo de costos diferentes al utilizar cada uno de los métodos de flujos de costos de inventario : PEPS, UEPS y de costo promedio. Por lo general los tres métodos generan cantidades diferentes en los siguientes casos:

- a) Costo de la mercancía vendidas
- b) Utilidad bruta
- c) Utilidad neta
- d) Saldo final del inventario

2.1.12 Clasificación de los modelos de inventarios

Esta clasificación dependerá de la demanda que tenga del artículo, la cual puede ser de dos tipos: determinística o probabilística; en el caso de la determinística es la que sucede cuando se conoce un período determinado y las organizaciones trabajan sobre pedido y la probabilística, donde no se conoce a futuro el período de demanda pero, se puede efectuar ciertas distribución según las probabilidades que se proyecten. Guerrero, Salas H. (2009 p:18).

También se pueden clasificar en un determinado modelo dependiente las condiciones:

Tipo de producto.

Este puede ser perecedero, sustituto, duraderos.

Cantidad de producto

Existen modelos para un solo producto o varios.

Los tiempos de entrega

Este se puede ser igual que la demanda, según la temporada o las condiciones que se establezcan en el mercado.

Tipo de revisión

La revisión de un producto terminado o en proceso puede ser continua o periódica.

Tipo de reposición

La reposición se puede efectuar en el momento que es comprado el artículo y donde el producto se encuentra dañado.

Horizonte de planeación

Puede incluir un solo período en un tiempo determinado o en varios.

2.1.13 Componentes de un modelo de inventarios

Costos

Los costo de un sistema de inventarios pueden ser mantenimiento, penalización, ordenar y variable.

Demanda

Se refiere al número de unidades proyectadas para la venta en un futuro, en determinando momento la demanda puede ser mayor a la cantidad de inventario que al empresa tiene en almacén.

Tiempo de anticipación

El proceso sucede cuando ingresa la orden a producción y el instante que la misma es puesta en producción.

2.1.14 Costos involucrados en los modelos

Costos de mantenimiento

Greco (2009 p:19) indica “ el costo se causa en el momento que se efectúa el almacenamiento de un terminado articulo; y dentro de él se pueden involucrar el costo del dinero invertido o lucro cesante, el costo de arrendamiento o almacenaje”.

Los costos de mantenimiento forman parte del costo del producto y el cual incide directamente en su precio.

Costos de penalización

Se causa en el momento que el cliente solicita un producto determinado y no se tiene disponible, dando como resultado la insatisfacción a la demanda; generando perdidas de ventas en el mercado.

Costo por ordenar o fijo

Es el que se genera por medio de la orden de una orden de compra y el mismo da acción cuando se realiza el proceso de la orden de producción.

Costo variable

Este dependerá de la cantidad que producida, involucra materias primas, mano de obra, gastos de fabricación, que se generan por cada unidad producida.

2.1.15 Control interno de los inventarios

Para la ejecución de los controles que se aplican a los inventarios, debe existir una separación entre quien administra y contabiliza, en este caso el que se ejecuta en el inventario es de su importancia, a continuación algunos aspectos a considerar:

Administración

Indica Carvalho (2009 p: 280) “El almacenista es la persona responsable de la organización y administración del inventario. La organización de este se ha convertido en una técnica especial que comprende el establecimiento correcto de máximos y mínimos de existencias”.

Adicionalmente otras atribuciones como la recepción de productos que ingresan a bodega, el registro en el sistema, inventarios de seguridad, codificación de los productos, entre otras.

Custodia

Es la persona que se encargara de recibir los artículos (productos, materiales promocionales), debe tener pleno conocimiento del almacén y sujetarse a las políticas y procedimientos establecidos para el área de inventarios.

Registro contable

Para el supervisor o jefe de almacén es importante llevar un control físico a través de una bitácora, de las unidades que ingresan y salen de bodega para tener conocimiento de la disponibilidad en cantidades.

2.1.16. Controles específicos para la administración de inventarios

Control cuantitativo

Para las empresas industriales que manejan inventarios permanentes es importante la aplicación de estos controles; sin embargo, para las empresas comerciales que manejan diferentes materias primas, es necesario contar con las cantidades indicadas.

La auditoria debe de brindar el apoyo en establecer controles y la verificación de los registros indicados en los libros versus el producto físico que está ubicado en almacén, por lo menos una vez al año.

Límites

Es muy importante contar con las cantidades de productos adecuadas en almacén para cubrir la demanda de los clientes y que no exista riesgo de ruptura de inventario.

Salidas

Estas deben estar amparadas por una orden de compra y la documentación correspondiente para autorizar la salida del producto de almacén. Este proceso debe estar supervisado para evitar diferencias en los inventarios.

Eliminaciones

En este proceso se analizan los productos que presentan baja rotación, productos dañados, próximos a caducar; para tomar las decisiones correctas a nivel administrativo y comercial.

Productos obsoletos

Los productos que tengan esta condición, es necesario hacer un análisis de la situación y tratar dar de baja en inventarios y reflejar de una forma conservadora la disminución del costo.

2.1.17. Control interno de los inventarios

Los controles que se pueden aplicar a la administración de inventarios son diversos y se crean según la necesidad que tenga la empresa, entre lo cuales se puede mencionar los siguientes:

- Control sobre la custodia física de inventario
- Reportes de las existencias físicas, generados por el sistema de inventarios
- Comparación de los saldos contables versus los auxiliares del modo de inventarios
- Programación de la realización de inventarios físicos de los productos.

- Revisión de las ordenes de venta, para la preparación de los pedidos.
- Determinar áreas específicas para el manejo de productos dañados, caducados.

Capítulo 3

3. Planteamiento del problema

Dentro de la estructura organizacional de la empresa, se cuenta con la unidad de Almacén, responsable del buen desempeño y manejo de la administración del inventario, que es un activo circulante que representa el valor del producto, las unidades existentes, descripción del producto, los precios unitarios, clasificaciones y el total de inventario.

Los inventarios son parte fundamental para la generación de las ventas, los cuales producen utilidades o ganancias a la organización y al no tener los controles necesarios puede provocar que se tenga exceso de inventario, que se produzca rotura de existencias, situaciones que afectan el desarrollo comercial de la empresa.

Este es uno de los rubros de los activos más grandes que posee la organización que se refleja en el Balance General y el Estado de Resultados. El manejo de los inventarios involucra uso de recursos como el personal y el dinero.

Para contar con buen indicador de la administración del inventario, es importante analizar las diferentes causas o problemas que están afectando el rendimiento de los inventarios, para no tener pérdidas económicas o que ponga en riesgo este activo de la empresa.

El desconocimiento de las políticas y procedimientos que aplican a la gestión de inventarios hace que sea deficiente su proceso, generando diferencias en unidades, riesgo de perder clientes por un mal servicio y que se produzca rotación de personal.

El recurso humano es básico en la administración de los inventarios, por tal motivo es importante que exista capacitación y actualización de procesos del manejo de inventario que ayudarán a que el personal tenga la capacidad de realizar las tareas de forma eficiente y que la empresa cuente con el personal indicado.

Es necesario que el área que está destinada para la colocación del producto terminado cuente con la estructura y señalización indicada para optimizar los tiempos de toma de inventario, recorrido para tomar el producto (según la orden de venta) y evitar incidencias en la preparación y envío de las órdenes de venta.

Adicionalmente es importante que las unidades de producto que se generan por las ventas de contado, el personal de reparto tenga conocimiento de las políticas que se aplican para concluir con la entrega y hacer la gestión de cobro establecida.

Por lo mencionado con anterioridad y que la organización tenga la seguridad de contar con procesos y políticas que resguarden la administración de los inventarios, es necesario realizar la siguiente investigación para conocer las causas y efectos que originan estos problemas y responder a la pregunta:

¿Cuál es el resultado de evaluar el proceso del control interno en la administración de inventario de producto terminado y caducado de la empresa Sanidad, S.A.

3.1 Objetivos de la investigación

3.1.1 Objetivo General

Evaluar el proceso del control interno en la administración de inventarios de producto terminado y caducado de la empresa Sanidad, S.A.

3.1.2 Objetivos específicos

- Evaluar las políticas y procedimientos que actualmente se aplican para la administración de inventario de producto terminado y caducado.
- Analizar los diferentes controles que se aplican al inventario de producto terminado y caducado.
- Estudiar la ubicación del producto terminado, como parte del proceso de preparación de pedidos.

- Determinar si cuenta con el personal necesario, para realizar los procesos que se ejecutan en el almacén.

3.2 Alcances y límites de la investigación

La presente investigación se desarrolló en el departamento de Guatemala, en una empresa dedicada a la comercialización de productos medicinales en un período comprendido del mes de mayo a noviembre del 2013, tiempo en el cual se hizo la investigación de campo, recopilación de la información que se utilizó para el informe final.

El estudio para esta investigación se centralizó en el departamento de almacén en el área administrativa enfocado a la administración de inventarios y la aplicación del control interno.

3.3 Metodología aplicada a la práctica

La metodología que se utilizó para evaluar la aplicación del control interno en la empresa para conocer la problemática fue y reunir la información necesaria planteada, fue de tipo descriptiva. Además para este proceso se utilizaron los siguientes métodos:

Método deductivo

Se realizó un estudio sobre los diferentes controles internos que se aplican en la administración de inventarios de producto terminado y caducado.

Método Analítico

Se efectuó un análisis de cada procedimiento, políticas y normas que rigen y se aplican a la administración de inventarios, para determinar las causas o problemas que se puedan presentar.

3.3.1 Sujetos

Para desarrollar la investigación es importante obtener información de las personas que están involucradas en el proceso de la administración de inventarios, se incluyeron como sujetos a las siguientes posiciones:

- a) Gerencia General: responsable de la ejecución de la gestión de la empresa.
 - b) Gerente Administrativo: quien tiene a cargo el departamento de almacén.
 - c) Supervisor de bodega: quien revisa que se ejecuten cada una de las actividades de bodega.
 - d) Personal de reparto y bodega: Personas que están a cargo de cumplir con los procedimientos y políticas establecidas en el departamento (nueve personas).
- La participación total de doce (12) colaboradores.

3.3.2 Instrumentos

Para obtener la información, se aplicaron los siguientes instrumentos:

- **Entrevista:** Indica Hernández, Sampiere (2010 p: 239) “La entrevista implica que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas”

La entrevista se realizara a: Gerencia General, Gerencia Administrativa y Jefatura de Almacén, para conocer aspectos relevantes sobre la aplicación de las políticas y procedimientos de la administración de inventarios.

- **Cuestionario:** Es el que está elaborado por una serie de preguntas que contiene un o mas variables a medir, estas pueden ser preguntas cerradas y abiertas. Hernández, Sampiere (2010 p: 217).

Este instrumento se ejecutó al personal de almacén, quienes tienen el contacto diario con los productos que se encuentran en bodega.

3.3.2 Procedimiento

Actividad	Jun. 2013	Jul. 2013	Ago. 2013	Sep. 2013
a) Aplicación de entrevistas a las gerencias y personal operativo, para conocer la estructura y funcionamiento de la administración de los inventarios.				
b) Identificación del tema, según la necesidad de la organización.				
c) Información de los antecedentes y reseña histórica de la empresa.				
d) Realización del análisis situacional de la empresa.				
e) Obtención del organigrama de la empresa.				
f) Elaboración del marco teórico, con los principales conceptos de los diferentes temas a estudiar, que ayudará obtener conocimientos que se aplicarán en la administración de inventarios.				
g) Redacción del Planteamiento del Problema.				
h) Redacción del Objetivo General y específicos.				
i) Diseño de la metodología de la investigación.				
j) Diseño de los instrumentos de recolección de datos.				

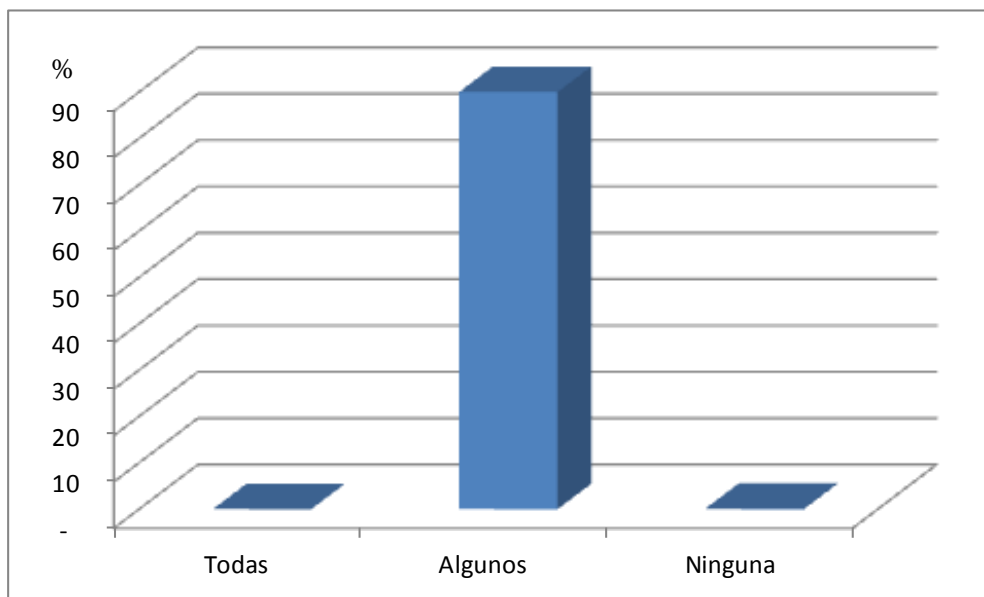
Capítulo 4

4. Presentación de Resultados

El equipo de trabajo que labora en el área de bodega está integrado por nueve colaboradores, quienes respondieron a la siguiente encuesta donde se formularon diez preguntas.

Ilustración No. 1

Gráfica 1: Conocimientos de las normas y políticas.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N=9

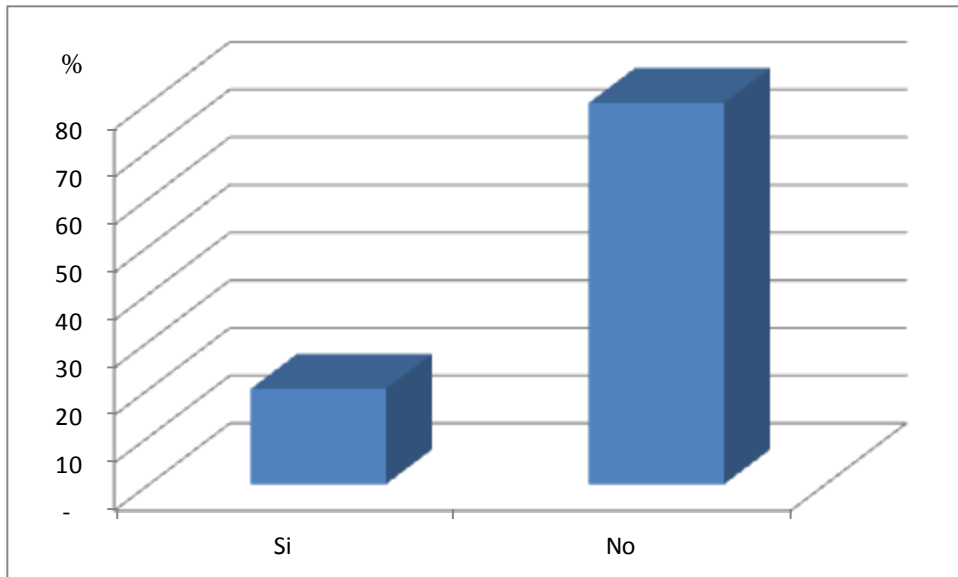
El 90% de los colaboradores respondieron que conocen algunas normas y procedimientos, lo que indica que se corre el riesgo de incumplir con los procesos establecidos y que esto genere pérdidas económicas para la organización, únicamente el 10% tienen certeza de las normas y políticas que rigen a la administración de los inventarios.

Política: Es una guía de cómo se deben hacer las cosas y los procesos que se tiene que cumplir, para lograr las metas planteadas.

Normas: Son las que aplican a los procedimientos para lograr los objetivos.

Ilustración No. 2

Gráfica 2: Bodega cuenta con políticas y procedimientos.



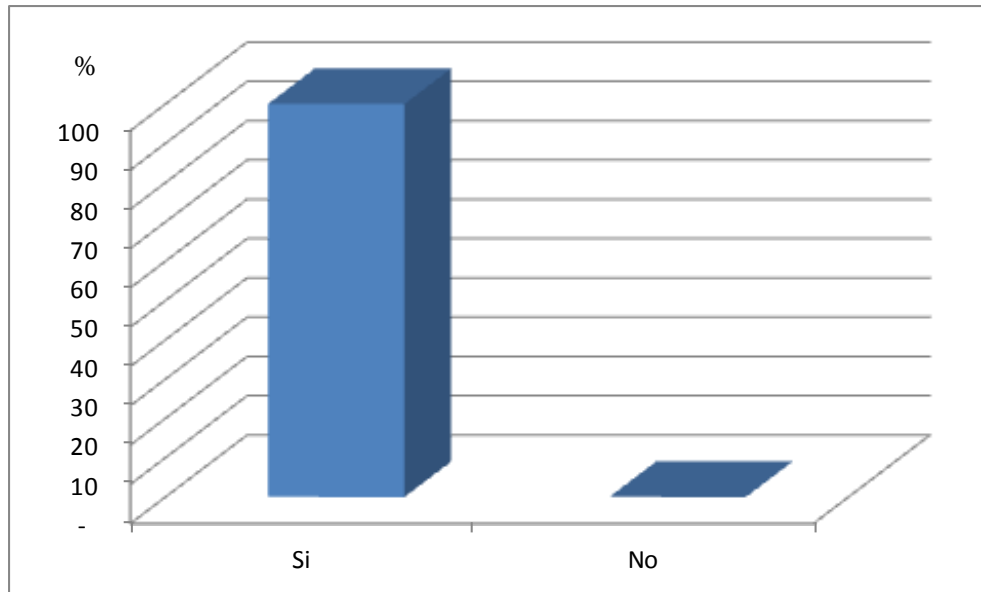
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 80% de las personas indican que no existen las políticas y procedimientos adecuados para la administración de los inventarios, lo que genera incertidumbre al momento de ejecutar los procesos y como resultado generan incidencias en la preparación de los pedidos y diferencias en los inventarios, el 20% indica que si existen las políticas y procedimientos necesarios.

Ilustración No. 3

Gráfica 3: Se deben mejorar los procesos establecidos.



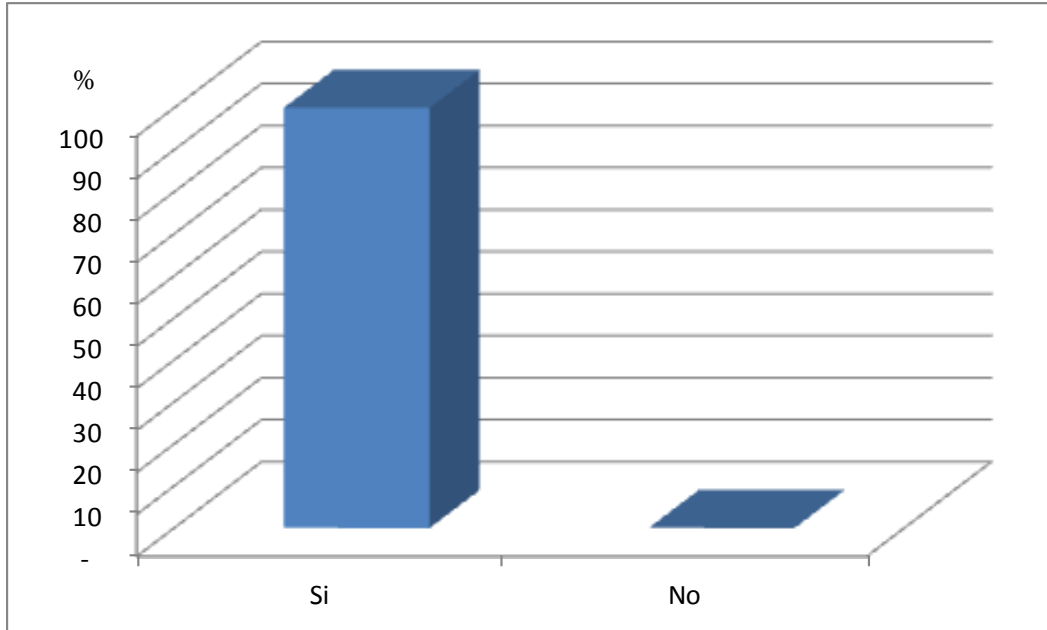
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 100% de los encuestados manifestó que se deben mejorar los procesos ya establecidos para la administración de los inventarios.

Ilustración No. 4

Gráfica 4: Considera que es necesario la contratación de un auditor para el seguimiento del control interno.



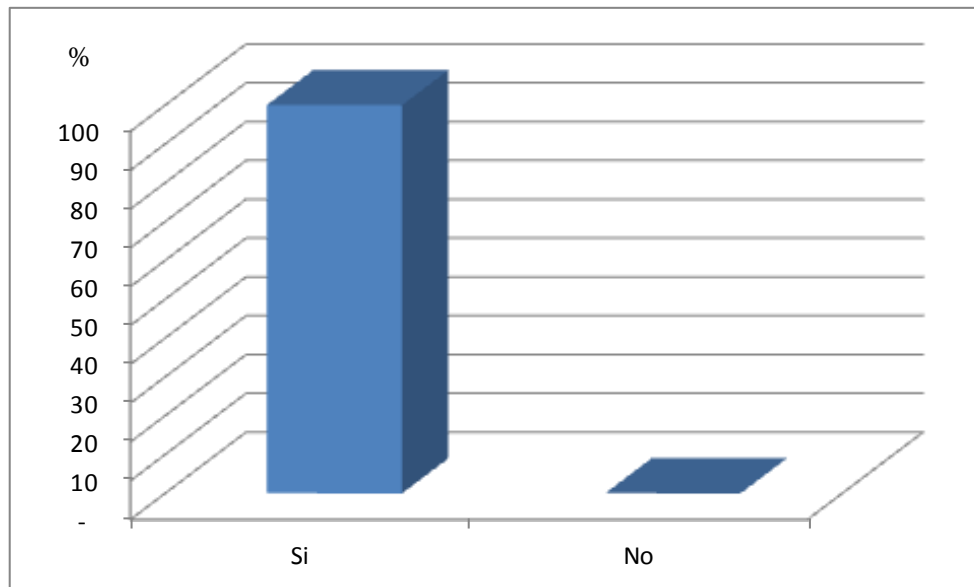
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 100% del personal indica que es necesario que se contrate a un auditor para el seguimiento de la aplicación del control interno.

Ilustración No. 5

Gráfica 5: Mejorar ubicación del producto terminado.



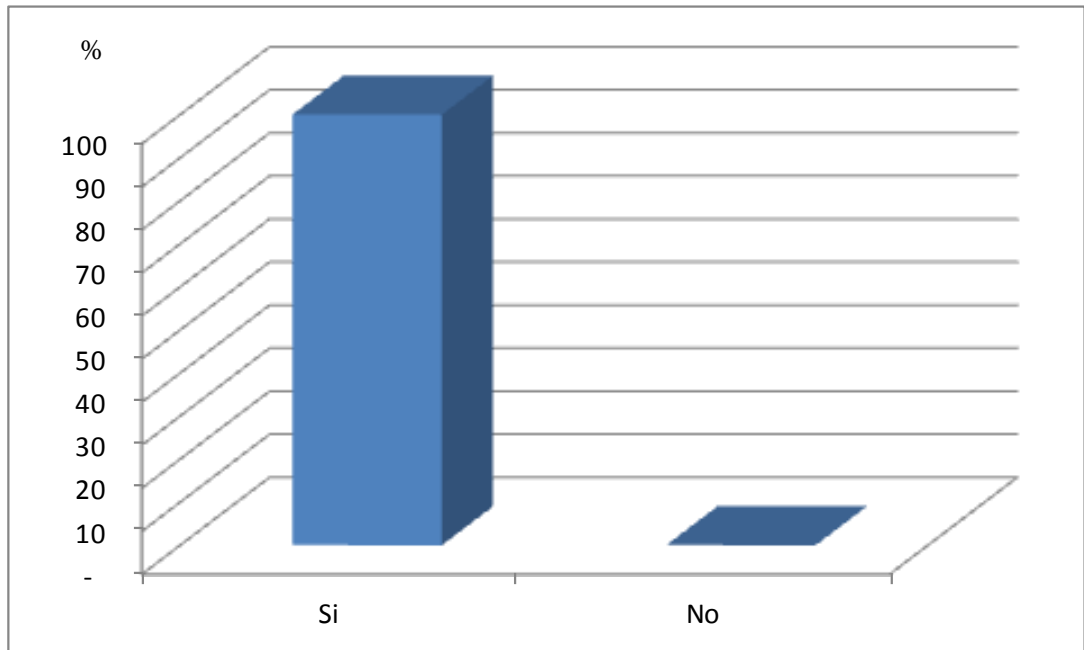
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 100% indica que se debe mejora o estructurar el área de producto terminado.

Ilustración No.6

Gráfica 6: Existe un área para producto caducado



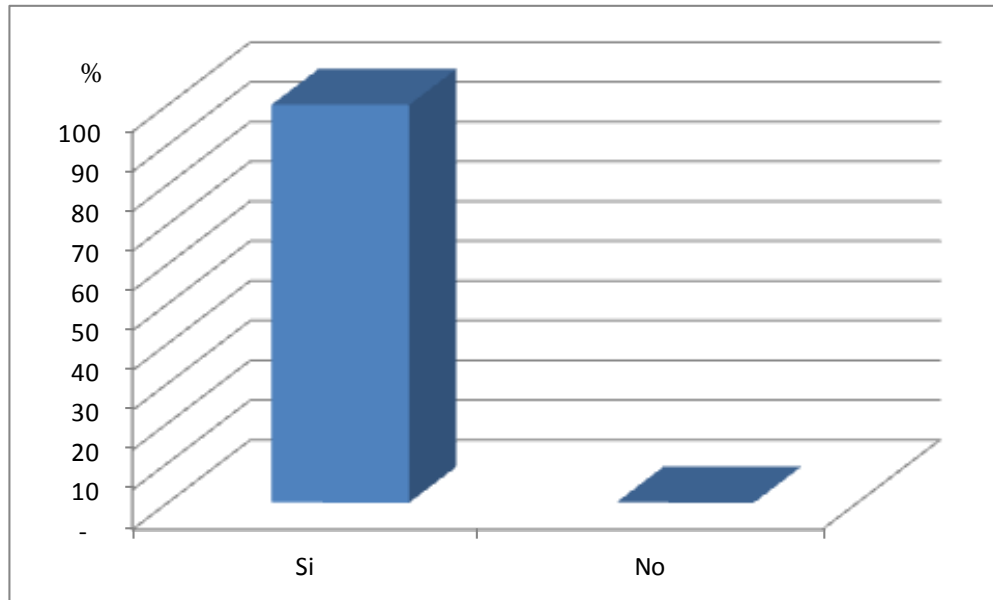
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 100% de los colaboradores indican que no existe actualmente un área específica para los productos caducados.

Ilustración No. 7

Gráfica 7: Capacitación al personal de bodega



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

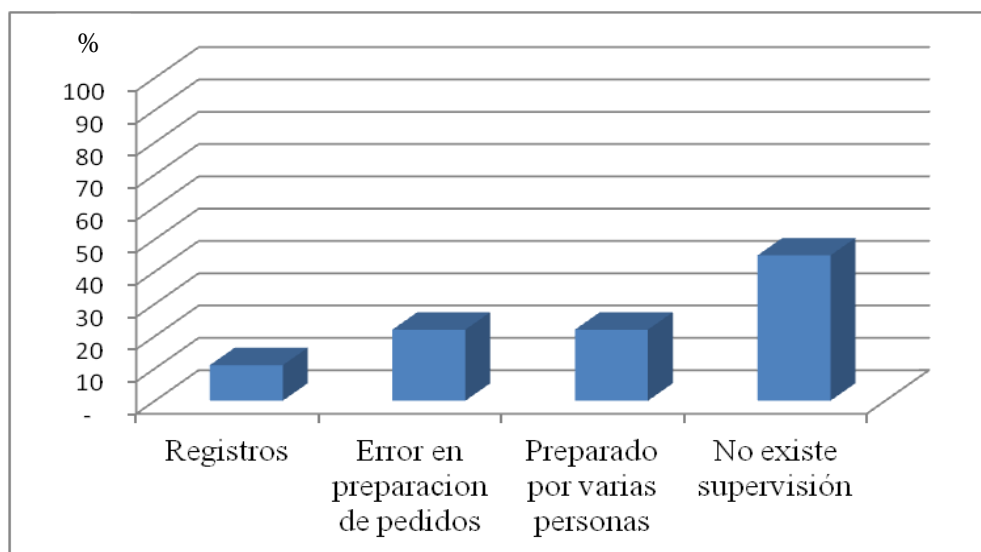
N= 9

El 100% de los colaboradores considera que es importante capacitarse sobre el manejo de inventarios.

Ilustración No. 8

(Se corrigió la grafica, se estandarizo)

Gráfica 8: ¿Por qué? existe diferencia en los inventarios



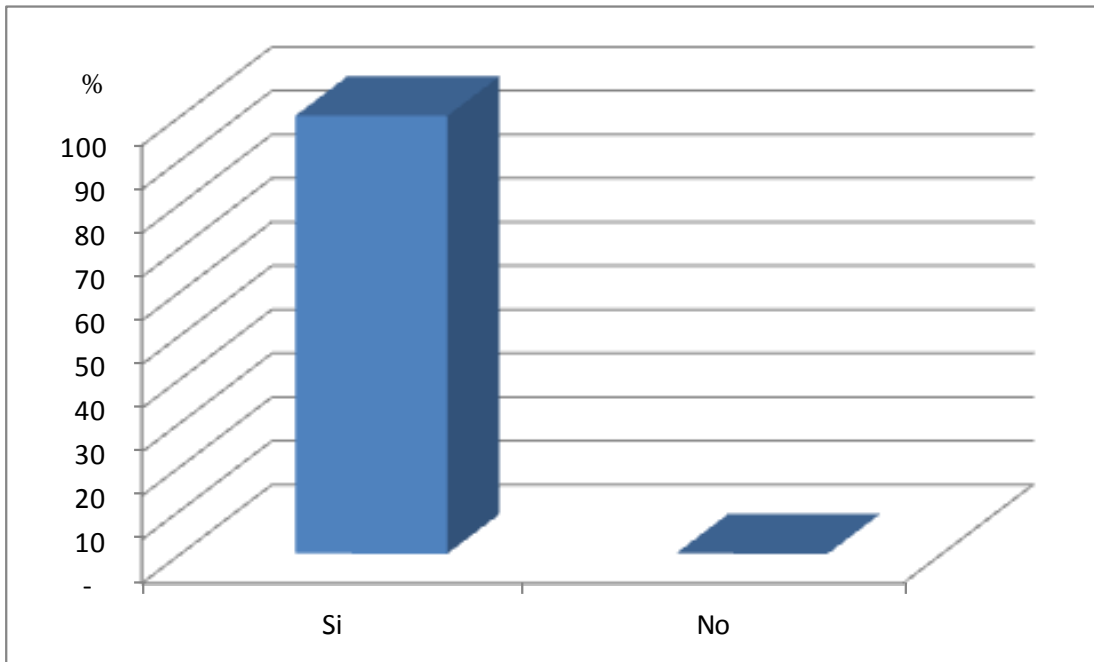
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 45% de los colabores indican que existen diferencias entre el inventario físico con la contabilidad porque no existe supervisión al momento de prepara los pedidos, el 22% menciona que es por error en preparación de los pedidos y porque lo realizan varias personas y el 11% considera que es por el registros de la información en el sistema de inventarios.

Ilustración No. 9

Gráfica 9: Debe existir un supervisor en bodega.



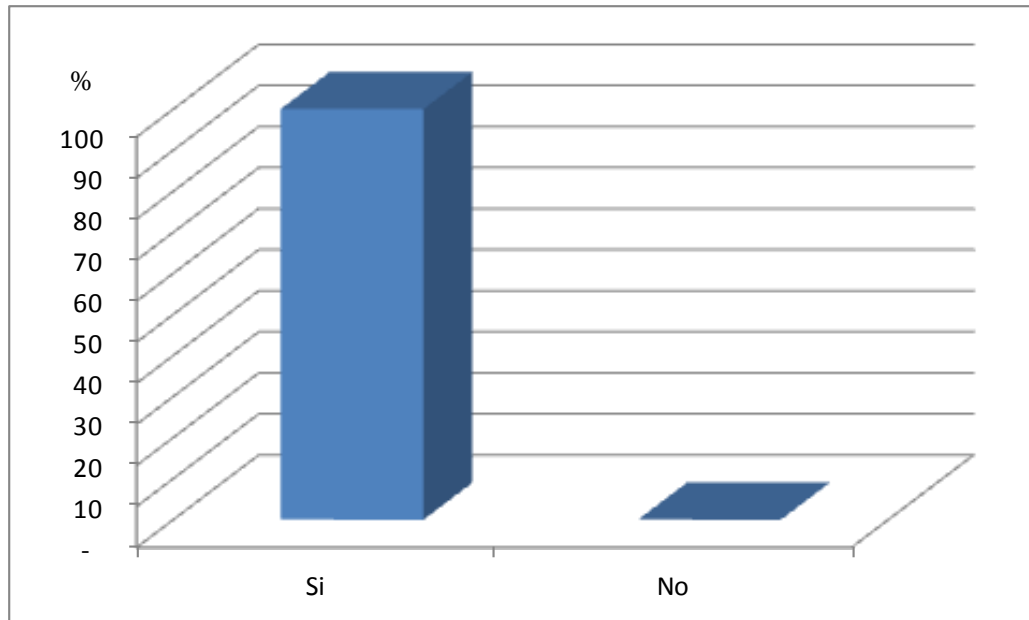
Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 100% de los colaboradores considera que es importante que existe un supervisor en bodega.

Ilustración No. 10

Gráfica 10: Debe involucrarse el Jefe de bodega en los procesos.



Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo octubre 2013

N= 9

El 100% indica que el Jefe se debe involucrar en los procesos que se ejecutan en la administración del inventario.

Tabla No. 2

Matriz de Sentido del Resultado obtenido en la entrevista realizada a la Gerencia Administrativa

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
<p>¿Actualmente qué procedimientos, normas o políticas aplican a la administración de inventario?</p>	<p>Devolución de productos, notas de crédito,</p>	<p>Hace falta procedimiento para preparación de pedidos, revisión, supervisión.</p>
<p>¿Considera que es necesario implementar otros tipos de control interno en la administración de inventarios?</p>	<p>Si, porque contribuye a obtener los resultados establecidos, como: preparación de pedidos, producto caducado.</p>	<p>Implementar procedimiento de preparación de pedidos y el manejo del producto caducado.</p>
<p>¿Qué tipo de riesgo económico puede causar el no contar con una buena administración de los inventarios?</p>	<p>Pérdida o robo de producto terminado, pérdida de clientes y accidentes de personal.</p>	<p>Debe existir supervisión en los procesos realizados en el área de distribución para evitar situaciones que afecten el aspecto financiero de la empresa.</p>
<p>¿Considera que las políticas establecidas cumplen con los objetivos para la administración del inventario?</p>	<p>Si, pero considera que deben actualizarse los procedimientos e implementar los que sean necesarios.</p>	<p>Las políticas y procedimientos no están actualizados.</p>

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
<p>¿Considera que es necesaria necesario la contratación de un auditor, para la revisión y seguimiento de los procesos que se aplican a la administración de los inventarios.</p>	<p>Si, al contar con un auditor de planta contribuirá a mejorar los procedimientos y evitar cualquier incidencia de fraude.</p>	<p>La contratación de un auditor de planta, garantizara que los procesos se cumplan.</p>
<p>¿Existe una ubicación determinada para los productos caducados?</p>	<p>No, actualmente no existe. Se tiene planificado.</p>	<p>Debe existir un área específica para este tipo de producto.</p>
<p>¿Quién es la persona responsable del cálculo en valores de las devoluciones de producto que realizan los clientes?</p>	<p>La realiza el departamento de créditos con base a la política establecida.</p>	<p>El personal no tiene conocimiento de este procedimiento.</p>
<p>¿Quién verifica las notas de crédito emitidas por el concepto de devolución de productos?</p>	<p>Actualmente el supervisor lo realiza eventualmente.</p>	<p>La revisión debe ser constante cuando se emiten estos documentos para evitar incidencia con los cálculos y los clientes.</p>

Tabla No. 3

Matriz de Sentido del Resultado obtenido en la entrevista realizada a Jefatura de Almacén

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
Indique qué tipos de control interno se aplica a la administración de los inventarios.	Nota de devolución, nota de créditos, revisión de toma de inventarios, producto caducado.	Debe revisarse los procedimientos y actualizarse e implementar los que sean necesarios.
Considera que el personal de bodega, tiene conocimiento de las políticas y procedimientos que rigen a los inventarios.	Considera que hace falta que se divulguen los procedimientos y que existan recordatorios.	Los procedimientos no están a la vista y casi nadie se preocupa por leerlos .
¿Cuál es el procedimiento que se aplica para la preparación de los pedidos?	No se cuenta con un procedimiento escrito, se recibe la orden de compra y se prepara, para enviar al cliente.	No existe procedimiento para la preparación de los pedidos.
Considera que la estructura en la ubicación de producto terminado es la indicada, para la preparación de los perdidos.	No, se pierde tiempo en la búsqueda de los productos que indican las órdenes de compra.	Se debe analizar la estructura que están ubicados los productos terminados para la venta.
¿Existe un espacio determinado para la administración del producto caducado?	No, actualmente se ubican donde exista espacio en el área de bodega.	Es importante que exista un área determinada para el resguardo de este producto caducado.

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
Con base a qué información realizan la valorización de los productos que son devueltos a bodega.	Con la información que proporciona el área de créditos.	Se debe revisar este procedimiento para evitar incidencias en los cálculos de la nota de crédito.
¿Considera que se puede mejorar el tiempo invertido en la preparación de los pedidos.	Si se hiciera una reestructuración en el área donde se encuentran los productos terminados.	Se debe hacer esta reestructuración para optimizar el tiempo de la preparación de los pedidos.
¿Considera que cuenta con el personal necesario para desarrollar las actividades de bodega?	No, hace falta personal para cumplir con las entregas solicitadas.	Se debe implementar personal en el proceso de preparación de pedidos.
¿Considera que es necesario que exista un auditor de planta, para que verifique los procesos de bodega?	Si, ayudaría a mejorar y evitar incidencias en los procesos de bodega.	Existirá supervisión sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
¿Considera que debe existir capacitaciones para el personal de bodega?.	Si, contribuye a mejorar nuestros procesos.	Capacitaciones sobre manejo de productos, seguridad industrial, aplicación de políticas.

Tabla No. 4

Matriz de Sentido del Resultado obtenido en la entrevista realizada a la Gerencia General

Pregunta	Respuesta	Observaciones
¿Cuál es el principal objetivo que debe cumplirse en la administración de los inventarios?	Que exista el inventario indicado para cumplir los pedidos de los clientes.	No se puede obviar el control interno para que este proceso funcione.
¿Considera que el personal tiene conocimiento de las políticas y procedimientos que existen actualmente para la administración de los inventarios?	Considero que el personal debe tener conocimiento.	No existe evaluación para comprobar si el personal está involucrado con el tema de los procedimientos.
¿Considera que las políticas actuales cumplen con los objetivos establecidos, en la administración de inventarios?	Si, pero debe existir una revisión y actualización de los mismos.	Los procedimientos no han sido actualizados.
¿Por qué considera que existen diferencias en la toma de inventario físico con el sistema contable?	Por falta de supervisión y actualización de registros en el sistema.	Debe existir una supervisión y un proceso de conteo diario.
Cuál es el procedimiento para la aprobación y /o modificación de los procedimientos que se aplican a los inventarios?	Se revisa y se sugiere las modificaciones y se analiza con el departamento de auditoría.	Debe existir una análisis previo con el jefe de de bodega.

Capítulo 5

5. Análisis de los resultados

Según Arianny (2009), indica que una de las bases de las empresas es la comercialización de venta de bienes o servicios, lo que da como resultado la importancia que tienen los inventarios, como uno de los activos valiosos de la empresa y contar con el control necesario.

Partiendo de esta premisa, una de las partes fundamentales para obtener una buena administración de los inventarios es la implementación y seguimiento que se le puede otorgar al control interno, una herramienta básica para poder lograr los objetivos planificados por la empresa.

En un activo importante como los inventarios de productos, es fundamental que existan los controles, procedimientos básicos para que exista un rendimiento eficiente en el manejo de los inventarios.

Durante el desarrollo de esta investigación, el propósito es conocer el proceso de la funcionalidad del control interno en la administración de inventarios de producto terminado y caducado, para lo cual se planificaron varias actividades que brindaron información necesaria para responder y proponer soluciones a la problemática planteada.

Para obtener la información se utilizaron como instrumento de investigación la entrevista y cuestionario. La entrevista fue dirigida a la Gerencia General, Gerencia Administrativa y Jefatura de Bodega, como los responsables de la gestión de empresa y adicionalmente se hizo un cuestionario al personal que integra el departamento de bodega.

Para que cada uno de los procesos se lleve a cabo es necesario la participación de cada una de las personas involucradas en la administración de los inventarios, lo que debe generar que el trabajo

en equipo sea un proceso determinando para estar todos enfocados a los objetivos planteados, y que consideren que el control interno es necesario y no impuesto.

Fonseca (2011), menciona que ambiente del control, como parte de su proceso, establece políticas y procedimientos, haciendo énfasis en los valores compartidos y en el trabajo de equipo para lograr los objetivos que se ha propuesto la organización.

Para que el proceso de la aplicación del control interno sea efectivo es necesario que se ejecute a todo nivel la información de los procesos existentes y que todo el personal se encuentre involucrado para obtener buenos resultados.

De la información obtenida se obtuvo que el 90% de las personas encuestadas indican que conocen algunos de los procedimientos establecidos en el departamento, lo que genera debilidad en la aplicación del control interno y riesgo de sufrir pérdidas financieras en los procesos.

Como consecuencia al desconocimiento de las políticas y procedimientos establecidos el 80% de las personas indican que no existen procedimientos adecuados para la administración de los inventarios.

Esta situación es complicada debido a que los procesos no están siendo aplicados en los procesos establecidos y 100% del personal coincide que se deben mejorar los procesos que se aplican a la administración de los inventarios.

Franklin (2007) indica que el auditor interno desempeña una función verificadora en los procesos establecidos, persona confiable, leal y capaz de responder a los objetivos establecidos, enfocados a la visión de la organización.

Para el personal de almacén consideran que es importante contar con alguien que verifique la aplicación del control interno, el 100% respondió a favor a esta implementación.

Mosley (2005), apunta, que parte de la vida cotidiana de las empresas es el cambio, el cual asume muchas formas, como avances en la tecnología, técnica de trabajo, cambios en el personal, ofrecimiento de nuevos productos, servicios y estructuras administrativas.

La empresa no cuenta con una estructura necesaria para la ubicación de los productos que están disponibles para la venta, el 100 % indica que se debe mejorar esta situación para optimizar el tiempo de preparación de los pedidos.

Los colaboradores indican que no existe un área específica para colocar e inventariar los productos caducados, lo que hace que exista confusión al momento de tomar los productos para preparar los pedidos para la venta.

Esta situación ha generado que también exista diferencias en inventarios porque no existe una revisión de los pedidos que se están preparando, la supervisión es importante como parte del proceso administrativo, el 45% de los colaboradores indican que existe diferencia porque no hay supervisión al momento de preparar los pedidos, el 22% por error en la preparación y el 11% porque los registros no están actualizados en el sistema contable.

Considerando esta situación el 100% de los colaboradores indican que debe existir un supervisor en bodega para controlar las actividades de la bodega.

También el 100% de los colaboradores indican que el jefe de bodega es importante que se involucre en los procesos de bodega, lo cual ayudara a que los procedimientos en el departamento se cumplan conforme a los objetivos establecidos y que no se corra el riesgo de pérdidas económicas que afecten a la organización.

Aguilar (2006), cita que la capacitación es un proceso planificado y basada en necesidades que la empresa necesita cubrir para sus empleados, con el fin de obtener cambios de mejora.

El 100% del personal de bodega considera que es necesario que exista un plan de capacitaciones sobre el manejo de inventarios.

De las entrevistas realizadas la Gerencia General, indica que el punto principal es mantener un buen servicio al cliente y cumplir con los requerimientos que solicitan, también indica que los procedimientos que se aplican al área de inventario se deben actualizar y hacer los cambios necesarios para mejorar y así cumplir con los objetivos establecidos.

La Gerencia Administrativa considera que se deben implementar nuevos controles y el personal necesario para que los procesos establecidos se cumplan, con esto evitar que corra el riesgo de pérdida o robo de producto, accidentes y lo más importante perder clientes. También indico que considera importante la contratación de un auditor para el área de bodega.

El Jefe de Almacén, indico que hace falta divulgación de los procedimientos actuales y que deben hacerse retroalimentaciones de los mismos, adicionalmente no se cuenta con un procedimiento por escrito para la preparación de pedidos y que se pierde tiempo en la preparación de los mismos por la forma en que se encuentra ubicado el producto y la separación que debe existir con el producto caducado.

También considera que hace falta personal para cumplir las tareas y debe contemplarse un plan para capacitar al personal sobre el manejo de inventarios, que ayudara a que los resultados sea eficiente y que se cumpla con los objetivos establecidos por la empresa.

La experiencia obtenida en esta investigación, fue poner en práctica los conocimientos obtenidos en este periodo de estudio y conocer como está integrado el departamento de almacén, que tiene como objetivo principal la administración de los inventarios de producto terminado y caducado.

Conocer las secciones del departamento y tener la oportunidad de interactuar con los colaboradores y poder hacer propuestas que ayudarán a mejorar sus procedimientos y contribuir a que el departamento cumpla con los objetivos planteados.

El beneficio que se espera que tenga la organización es la seguridad que el control interno se esta aplicando con eficiencia, contará con los procesos y el personal necesario para poder ejecutar sus procesos en la administración de los inventarios. Esto consolidara a la empresa proporcionando un servicio de excelencia hacia las personas y brindara la oportunidad que otras personas formen parte del equipo de trabajo.

Conclusiones

1. Se determinó que el proceso y la aplicación del control interno en la administración de los inventarios presentan deficiencia debido a su poco conocimiento y divulgación a los colaboradores.
2. No existe un procedimiento sobre la preparación de los pedidos, que ayudara a evitar incidencias con los clientes y los registros de los inventarios.
3. No cuenta con un supervisor de almacén es necesaria para dar seguimiento a cada una de las operaciones realizadas y al personal para que se fortalezca el control interno.
4. No posee dentro del personal que labora para almacén, un auditor de planta para la verificación de los procesos establecidos.
5. No está establecido una estructura funcional para la de la ubicación del los productos que están disponibles para la venta, para optimizar el tiempo de preparación de las ordenes de los clientes.
6. No cuenta con un área específica para ubicar el producto caducado o vencido.
7. El Jefe de Almacén no se involucra en los procesos que realizan los colaboradores, lo que refleja que los colaboradores perciban que no están siendo apoyados.
8. Las políticas y procedimiento no se están revisando periódicamente para su actualización y no se involucra a la auditoria para realizar este procedimiento.
9. Hace falta brindar capacitaciones al personal sobre el manejo de inventarios, lo que ayudara a ser eficientes y cumplir con los objetivos establecidos del departamento.

10. No todo el equipo de trabajo está involucrado en cada uno de los procesos que se aplican en la administración de inventarios, para evitar riesgos económicos que perjudiquen a la empresa y juntamente lograr los objetivos planificados.

Propuesta

Partiendo de la importancia que tienen los inventarios para la empresa y como uno de los activos que producen y genera transacciones comerciales, es importante contar con los controles necesarios para contar con una buena administración de los inventarios.

La empresa actualmente cuenta con procedimientos establecidos como: facturación, recepción de productos caducados, control de temperatura en el área de bodega, manejo de rutas para la distribución de los productos.

Sin embargo, con base a la información obtenida se plantean las siguientes recomendaciones que ayudarán a mejorar y evaluar la aplicación del control interno en el manejo de los inventarios de producto terminado y caducado.

Objetivo General

- Evaluar, mejorar y modificar los procesos que se aplican al departamento de almacén e integrar los elementos necesarios para su funcionalidad.

Objetivos específicos

- Revisión de los procedimientos actuales y hacer la modificación necesaria.
- Implementación de procedimiento de preparación de pedidos.
- Capacitación al personal de almacén.
- Contratación de auditor y supervisor de almacén.

Desarrollo de la propuesta

- **Actualización y revisión de los procedimientos existentes.**

Es necesario revisar, analizar y actualizar los procedimientos actuales en un periodo no mayor de seis meses, posteriormente este proceso se podrá establecer que se efectuó cada año con el objetivo de hacer los cambios oportunos a los procesos que se ejecutan en el almacén.

- **Divulgación de los procedimientos establecidos.**

Es importante la creación de un plan de acción informativo donde todos los procedimientos y políticas establecidas sean conocidas por los colaboradores, esto se puede hacer a través de correo electrónico, personalmente con firma de conocimiento de haber sido informado y que se coloquen en un área específica los procesos impresos para consultas posteriores.

- **Implementación del proceso de preparación de pedidos.**

La preparación de los pedidos con base a las órdenes de venta es parte importante del proceso que se realiza en el almacén, por lo que es preciso contar con un procedimiento que indique las fases, tiempos de preparación, supervisión y el personal que estará involucrado en la elaboración de los pedidos.

Esto ayudará a que no existan diferencias en los inventarios de producto terminado y caducado y que se envíen a los clientes los productos solicitados evitando incidencias económicas que afectarán los beneficios de la empresa y cumplir con los objetivos establecidos.

Además para maximizar el tiempo de preparación de los pedidos se deberá hacer un análisis y realizar los ajustes necesarios para ubicar los productos que tiene más rotación al inicio de la cadena de preparación de los pedidos, con este cambio se espera optimizar la preparación y cumplir con la entrega a tiempo a los clientes que han solicitado los productos.

- **Áreas específicas para producto terminado y caducado.**

Para contar con un buen control de los productos que se tiene en almacén, es preciso definir las áreas específicas para el tipo de producto. En el caso de los productos que han recibido de los clientes por caducidad, se deberá establecer el espacio físico y distante del área del producto terminado para evitar confusión en la preparación de los pedidos.

Esta área deberá estar plenamente identificada y las estanterías identificadas con nombre y vencimiento de los productos, por otra parte el acceso a esta área debe ser restringido para evitar incidencias en el inventario y deberá existir una persona responsable del área, la cual debe ser supervisada por el jefe del bodega.

- **Contratación del auditor para almacén.**

La figura del auditor contribuirá a evaluar la aplicación del control interno en la administración de los inventarios, será quien deberá realizar auditorías a los procesos establecidos, a través de las auditorías fortalecer la prevención de fraudes, robos y minimizar todo riesgo económico que pueda afectar a la empresa.

- **Contratación del supervisor de almacén.**

Con la contratación del supervisor de almacén se obtendrá una mejor coordinación con los procesos que se ejecutan en el almacén, desde la preparación del pedido, realización de inventario selectivo diario en producto terminado y caducado, hasta la entrega oportuna con el cliente.

- **Involucramiento del Jefe de Almacén en los procesos.**

El apoyo oportuno que brinde el jefe de almacén contribuirá a que los objetivos planificados sean efectivos y esto, se logra con un plan estratégico donde se debe considerar cada una de las fases que se ejecutan en el almacén y el involucramiento que ejecuta cada colaborador. Esta supervisión brindará confianza al personal para que pueda realizar las consultas necesarias y obtener respuestas indicadas.

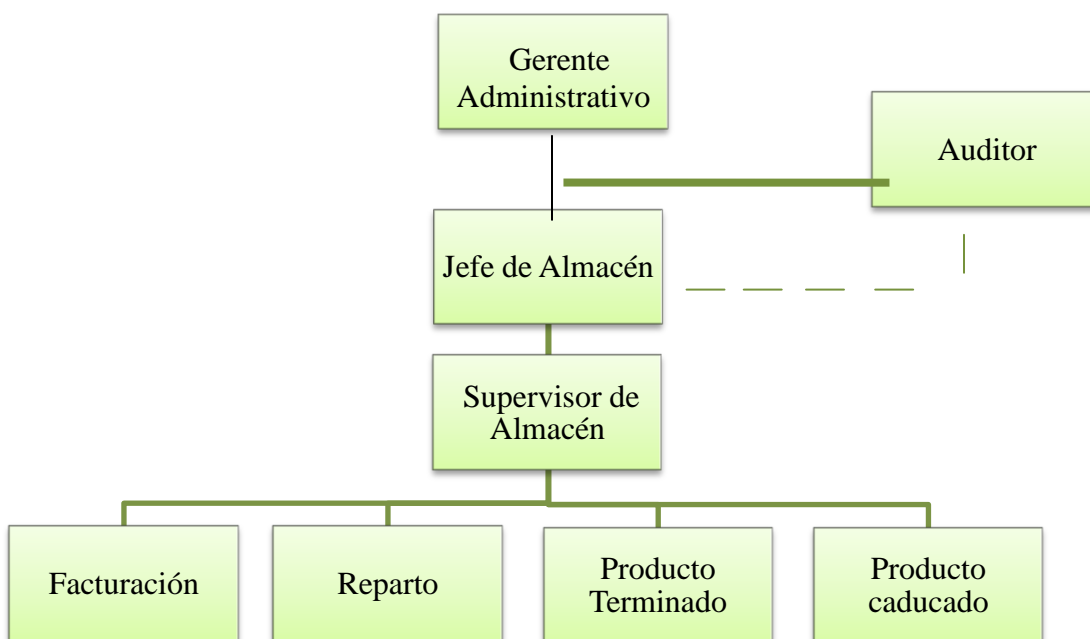
- **Capacitación al personal.**

Se debe contar con un plan anual de capacitaciones hacia el personal de almacén, que ayudará a que la calidad de trabajo realizada en cada uno de los procesos sea eficaz y eficiente. El personal estará actualizado con temas de gestión de almacén.

Para contribuir a la evaluación del proceso del control interno en la administración de los inventarios se recomienda la contratación del auditor y del supervisor de bodega al equipo de trabajo, quedando de la siguiente forma el organigrama del departamento de almacén:

Figura No.15

Estructura Organizacional sugerido para el departamento de Almacén



Fuente: Diseñado por el investigador con base a la información proporcionada por el departamento de almacén y con la propuesta indicada.

Las funciones del auditor será auditar la aplicación de los procedimientos establecidos, participar en la toma de inventarios, en la preparación de pedidos, recepción de productos vencidos, verificaciones de notas de crédito y la estimación de tiempo invertido en los procesos de almacén.

El auditor presentará a la Gerencia Administrativa los resultados de las auditorias realizadas, así como los hallazgos encontrados en la aplicación del control interno. Este informe será discutido con el Jefe de Almacén para hacer los ajustes o cambios necesarios.

a) Inversión Financiera

- Capacitación

Tabla No. 5

No.	Dirigido	Temática	Entidad
1	Jefe de Almacén	Trabajo en equipo, Liderazgo, Administración y control de almacenes, Gestión de Almacén	Amcham de Guatemala, Cámara de Comercio, Cámara de Industria
2	Supervisor de Almacén	Trabajo en equipo, Administración y control de almacenes	Amcham de Guatemala, Cámara de Comercio, Cámara de Industria
3	Colaboradores	Buenas prácticas de manufactura, Trabajo en equipo	Amcham de Guatemala, Cámara de Comercio, Cámara de Industria

Fuente: Elaboración propia

Con la capacitación al personal de almacén se pretende reforzar los conocimientos y mejorar en los procesos del departamento y se contará con personal altamente calificado para desempeñar las actividades establecidas.

- **Contratación de personal**

Tabla No. 6

No.	Puesto	Inversión
1	Auditor	Q. 12,000.00
2	Supervisor	Q. 5,000.00

Fuente: Elaboración propia.

La contratación del auditor será por servicios prestados y tendrá asignado un presupuesto de Q.12,000.00 mensuales, para que no se vea afectado el rubro del pasivo laboral, en el caso del supervisor de almacén se asignara un presupuesto de Q.5,000.00 mensuales, en este caso la contratación se realizara por medio de subcontratación.

b) Inversión primer año

Tabla No. 7

Descripción	Total
Capacitaciones	Q. 25,000.00
Contratación del auditor	Q.144,000.00
Contratación del supervisor	Q. 60,000.00
Total	Q.229,000.00

Fuente: Elaboración propia

Referencia bibliográfica

1. Alonso Carvalho, J. (2009). *Estado de resultados: procesos contables*. Colombia: Eco Ediciones.
2. Arianny V. Gil (2009). *Inventarios*. Argentina: El Cid Editor.
3. Avendaño Susana, V. E. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Venezuela: Economicas, UNEMI.
4. Balderas (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa S.A. de C.V.
5. Bravo Malpica, G. O. (2010). *Administración financiera*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional.
6. Capote Cordovés, G. (2007). *El control interno y el control*. Cuba: Editorial Universitaria.
7. Estupiñan Gaitan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Colombia: Eco Ediciones.
8. Fierro Martinez, A. M. (2009). *Contabilidad de activos*. Bogota, Colombia: Ecoe.
9. Franklin E. Bejamin (2007). *Auditoria Administrativa, Gestión estratégica del cambio*. Mexico: Perason Educación
10. Galindo Martín, M. A. (2008). *Diccionario de contabilidad, auditoria y control de gestion*. España: Ecobook.
11. González Florero, H. (2011). *Presupuesto*. Colombia: Eco Ediciones.
12. Greco, G. A. (2009). *Diccionario contable y comercial*. Argentina: VAlletta.
13. Greco, O. (2007). *Diccionario contable*. Argentina: Valleta.
14. Hernandez Roberto, F. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Méxio: Mac Graw Hill.
15. Humberto, G. S. (2009). *Inventarios: manejo y control*. Colombia: Eco Ediciones.
16. Ladino, E. (2009). *Control Interno*. Argentina: El Cid Editor.
17. Lybrand, C. &. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO)*. España: Ediciones Diaz de Santos.
18. Monterros Barrios, J. M. (2007). *Sistema de control de inventarios de una empresa comercializadora de aluminio y vidrio*. Guatemala: Economicas, USAC.
19. Mosley, Megginsor y Pieteri (2005). *Supervisión*. México: Thomson

20. Muñoz Bonilla, D. N. (2007). *Evaluación del control interno en el área de inventario de materia prima de una industria de serigrafía*. Guatemala: Economicas, USAC.
21. Oswaldo Fonseca Luna (2011). *Sistemas de Control Interno*. Lima – Peru: IICO
22. Sastra, J. (2009). *Administración financiera de inventarios*. Argentina: El Cid Editor.
23. Universidad Panamericana, U. (2006). *Manual de estilo de trabajos académicos*. Guatemala.
24. Universidad Panamericana, U. (2013). *Guía tesis Maestría*. Guatemala.
25. Warren, R. D. (2009). *Contabilidad Financiera*. México: Cenagage Learning.

ANEXOS

ANEXO 1

Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa
Investigación: Evaluación del control interno en la administración de
inventario de producto terminado y caducado.
Investigador: Sergio Morales



ENTREVISTA A GERENCIA GENERAL

OBJETIVO: Conocer los diferentes procedimientos y controles que se aplican a la administración de inventarios.

Nombre de la institución: Sanidad, S.A.

Puesto que ocupa el encuestado: Gerente General

Fecha de la aplicación de la entrevista: _____

- 1) ¿Cuál es el principal objetivo que debe cumplirse en la administración de los inventarios?

- 2) Considera que el personal tiene conocimiento de las políticas y procedimientos que existen actualmente para la administración de inventarios.

- 3) Considera que las políticas actuales cumplen con los objetivos establecidos, en la administración de inventarios.

- 4) ¿Por qué considera que existen diferencias en la toma de inventario físico con el sistema contable?

-
-
- 5) ¿Cuál es el procedimiento para la aprobación y/o modificación de los procedimientos que se aplican a los inventarios?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa
Investigación: Evaluación del control interno en la administración de
inventario de producto terminado y caducado.
Investigador: Sergio Morales



ENTREVISTA A GERENTE ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Conocer los diferentes procedimientos y controles que se aplican a la administración de inventarios.

Nombre de la institución: Sanidad, S.A.

Puesto que ocupa el encuestado: Gerente Administrativo

Fecha de la aplicación de la entrevista: _____

- 1) Actualmente que procedimientos, normas o política aplican a la administración de inventario.

- 2) Considera que es necesario implementar otros tipos de control interno en la administración de inventarios.

- 3) ¿Qué tipos de riesgo económico pueden causar, el no tener una buena administración de los inventarios?

4) Considera que las políticas establecidas cumplen con los objetivos para la administración de inventario?

5) ¿Considera que es necesaria la contratación de un auditor, para la revisión y seguimiento de los procesos que se aplican a la administración de los inventarios.

6) ¿Existe una ubicación determinada para los productos caducados?

7) ¿Quién es la persona responsable del cálculo en valores de las devoluciones de producto que realizan los clientes?

8) ¿Quién verifica las notas de crédito emitas por concepto de devolución de producto?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa
Investigación: Evaluación del control interno en la administración de
inventario de producto terminado y caducado.
Investigador: Sergio Morales



CUESTIONARIO PARA COLABORADORES

OBJETIVO: Conocer los diferentes procedimientos y controles que se aplican a la administración de inventarios.

Nombre de la institución: Sanidad, S.A.

Puesto que ocupa el encuestado: _____

Fecha de la aplicación de la entrevista: _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una "x" la opción que más se acerque a su experiencia en esta institución.

1) ¿Tiene conocimiento de las normas y políticas que se aplican en el departamento de almacén?

Todas

Algunas

Ninguna

2) Considera que el departamento cuenta con las políticas y procedimientos adecuados para la administración del inventario.

Si

No

3) ¿Se debe mejorar los procesos ya establecidos?

Si

No

4) ¿Considera que es necesario la contratación de un auditor para el seguimiento de la aplicación del control interno?

Si

No

5) ¿Se debe mejorar la ubicación del producto terminado en almacén?

Si

No

6) ¿Existe un área específica para ubicar el producto caducado?

Si

No

7) ¿Considera que es necesario que exista con frecuencia capacitación sobre el manejo de inventarios?

Si

No

8) ¿Por qué considera que existen diferencias en unidades de producto, cuando realizan inventario?

Registros no actualizados

Error en la preparación de los pedidos

Pedido preparado por varias personas

No existe supervisión

9) ¿ Es necesario que exista un supervisor en almacén ¿

Si

No

10) ¿Se debe involucrar con frecuencia el jefe de la bodega en los procesos del inventario?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Administración Corporativa
Investigación: Evaluación del control interno en la administración de
inventario de producto terminado y caducado.
Investigador: Sergio Morales



ENTREVISTA A JEFE DE ALMACEN

OBJETIVO: Conocer los diferentes procedimientos y controles que se aplican a la administración de inventarios.

Nombre de la institución: Sanidad, S.A.

Puesto que ocupa el encuestado: Jefe de Almacén

Fecha de la aplicación de la entrevista: _____

- 1) Indique que tipo de control interno se aplican a la administración de los inventarios

- 2) Considera que el personal de bodega, tiene conocimiento de las políticas y procedimientos que rigen a los inventarios.

- 3) ¿Cuál es el procedimiento que se aplica para la preparación de los pedidos?

4) Considera que la estructura en la ubicación de producto terminado es la indica, para la preparación de los pedidos.

5) ¿Existe un espacio determinado para la administración del producto caducado?

6) Con base a qué información realizan la valorización de los productos devueltos a bodega.

7) ¿Considera que se puede mejorar el tiempo invertido en la preparación de los pedidos?

8) ¿Considera que cuenta con el personal necesario para desarrollar las actividades en almacén?

9) ¿Considera que es necesario que existe un auditor de planta, para que verifique los procesos de almacén?

10) ¿Considera que debe existir un plan de capacitaciones para el personal de almacén?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5

Cronograma

Actividad	Jun-13	Jul-13	Ago-13	Sep-13	Oct-13	Nov-13
Selección del tema a investigar						
Antecedentes y reseña histórica de la empresa.						
Análisis FODA y organigrama						
Elaboración del Marco Teórico						
Planteamiento del problema						
Objetivo General y Especifico						
Alcance y limitación de la investigación						
Metodología aplicada						
Instrumentos a utilizar en la investigación						
Mejoramiento de puntos realizados						
Elaboración de resultados						
Análisis de los resultados						
Conclusiones						
Elaboración de la propuesta						