

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



**Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios de
una Empresa Comercializadora de Productos Ferreteros**

(Tesis de Licenciatura)

Adán Antonio Barrios Quintanilla

Guatemala, Abril de 2,016

**Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios de
una Empresa Comercializadora de Productos Ferreteros**
(Tesis de Licenciatura)

Adán Antonio Barrios Quintanilla

Lic. Elfego Amán López Ramírez (**Asesor**)

Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez (**Revisor**)

Guatemala, Abril de 2,016

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 Girón

Vice Decano

M Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.ACCA.CPA.A03-PS.014.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 28 DE MARZO DE 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Elfego Amán López Ramírez
Revisor: Licenciado Jonathan Esaú Zabala Vásquez
Carrera: ACCA en Contaduría Pública y Auditoría

**Tesis titulada: "FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA
DE PRODUCTOS FERRETEROS"**

Presentada por: Adán Antonio Barrios Quintanilla

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

En el grado de: Licenciado


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



201501112

Elfego Amán López Ramírez
Contador Público y Auditor
Colegiado 6191
ealramirez@yahoo.com.mx
Teléfonos 47314045 y 33465496

Guatemala, agosto 29 de 2015

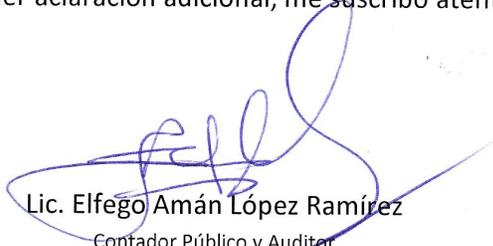
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana- Sede Álamos
Guatemala

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema "Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios de una Empresa Comercializadora de Productos Ferreteros" presentada por el estudiante Adán Antonio Barrios Quintanilla, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría de la misma, observando que completó la Fase I de acuerdo a los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la Fase I fue aprobada con la nota de 89 puntos sobre 100.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente



Lic. Elfego Amán López Ramírez
Contador Público y Auditor
Tutor

Guatemala 04 de diciembre de 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
M.A. César Augusto Custodio Cobar (Decano)
Coordinación de la facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Señores:

Por este medio les informo que el estudiante Adán Antonio Barrios Quintanilla, identificado con el número de carné 201501112, ha presentado el documento cierre sobre la Tesis titulada **“Fortalecimiento del sistema de Control Interno en el área de Inventarios de una empresa comercializadora de productos Ferreteros”**

En mi calidad de revisor emito el presente dictamen favorable.

Atentamente,



Lic. Jonathan Esaú Zabala Vásquez

Colegiado CPA No. 6,414

Dedicatoria

A Dios

Por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida.

A Mis Padres

Por ser un ejemplo de superación, sabiduría y dedicación, por transmitirme sus valores y buenas costumbres y sobre todo, por su amor incondicional.

A Mis Hermanos

Por estar Incondicionalmente a mi lado apoyando, para no desfallecer y poder lograr mis metas.

A Mis Amigos y Compañeros

Por todos los momentos de alegría.

Contenido

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco Contextual	
1.1 Antecedentes	01
1.1.1 Datos generales de la empresa	01
1.1.2 Análisis de industria	02
1.1.3 Diagnostico	04
1.1.4 FODA	13
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Pregunta de investigación	14
1.4 Justificación del problema	14
1.5 Objetivos de investigación	15
1.5.1 Objetivo general	15
1.5.2 Objetivos específicos	15
1.6 Alcances y límites de la investigación	15
Capítulo 2	
Marco Conceptual	
2.1 Empresa	16
2.1.1 Definición	16
2.1.2 Antecedentes	16
2.1.3 Aspectos legales y tributarios	16
2.1.4 Tipos de empresa	22
2.2 Inventarios	23
2.2.1 Definición	23
2.2.2 Clasificación	23
2.2.3 Métodos de valuación	25

2.2.4 Sistemas de contabilización	26
2.3 Control interno	27
2.3.1 Definición	27
2.3.2 Antecedentes	27
2.3.3 Objetivos del control interno	31
2.3.4 Elementos de la estructura del control interno	31
2.4 Riesgos de control interno	36
2.4.1 Riesgo inherente	36
2.4.2 Riesgo de control	36
2.4.3 Riesgo de detección	37
2.5 Relación y aplicación de las NIA 315- NIA 330 en la evaluación del control interno.	38
2.6 Importancia de aplicación de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	39
2.7 Elementos del control interno COSO II 64	40

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación	47
3.2 Sujetos de investigación	48
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	49
3.3.1 Cuestionario	50
3.3.2 Entrevista	50
3.3.3 Observación	50
3.3.4 Información documental	51
3.3.5 Análisis cualitativo	51
3.4 Diseño de la investigación	52
3.3.1 Programa de actividades de investigación	52
3.3.2 Cronograma de investigación	53

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo	54
4.2 Presentación de resultados	54
4.3 Análisis de resultados	73
4.4 Conclusiones de la investigación	75

Capítulo 5

Propuesta de Mejora

5.1 Introducción	77
5.2 Justificación	77
5.3 Objetivos	78
5.3.1 Objetivo general	78
5.3.2 Objetivos específicos	78
5.4 Desarrollo de la propuesta	78
5.4.1 Custodia y acceso a los inventarios	78
5.4.2 Mercadería asegurada	79
5.4.3 Almacenamiento de los inventarios	79
5.4.4 Obsolescencia y lento movimiento de inventarios	80
5.4.5 Ingreso de la mercadería	80
5.4.6 Salida de bodega	80
5.4.7 Ingresos por cambios y devoluciones	81
5.4.8 Toma de inventarios físicos	82
5.4.9 Programa de auditoria	84
5.5 Programa de implementación	86
5.6 Presupuesto de la propuesta	87

Conclusiones

Referencias

Lista de Cuadros

Cuadro No. 1 Matriz FODA	11
Cuadro No. 2 Programa de actividades	52
Cuadro No. 3 Cronograma de actividades	53
Cuadro No. 4 Presupuesto de la propuesta	88

Lista de Ilustraciones

Ilustración No. 1 Existencia de manuales de funciones y/o políticas y atribuciones.	55
Ilustración No. 2 Importancia de los manuales de funciones y/o políticas y atribuciones.	56
Ilustración No. 3 Calidad del control interno.	57
Ilustración No. 4 Existencia de procedimientos de ingresos y despachos de mercaderías.	58
Ilustración No. 5 Cumplimiento de los procedimientos de recepción y despacho de mercaderías.	59
Ilustración No. 6 Conteo físico en recepción.	60
Ilustración No. 7 Realización de inventarios físicos.	61
Ilustración No. 8 Periodicidad de los inventarios físicos.	62
Ilustración No. 9 Periodicidad de recepción de mercadería.	63
Ilustración No. 10 Procedimientos de control de inventarios.	64
Ilustración No. 11 Líneas de mando en la comunicación sobre irregularidades.	65
Ilustración No. 12 Formas de comunicar las irregularidades en los inventarios.	66
Ilustración No. 13 Identificación de las mercaderías en sala de ventas.	67
Ilustración No. 14 Mercaderías con precio en sala de ventas.	68
Ilustración No. 15 Periodicidad cruces de ventas.	69
Ilustración No. 16 Origen de los cruces de ventas.	70
Ilustración No. 17 Reporte cruces de ventas.	71
Ilustración No. 18 Documentos de salida por autoconsumos.	72
Ilustración No. 19 Programa de auditoría interna	84

Lista de gráficos

Gráfico No. 1 Existencia de manuales de funciones y/o políticas y atribuciones.	55
Gráfico No. 2 Importancia de los manuales de funciones y/o políticas y atribuciones.	56
Gráfico No. 3 Calidad del control interno.	57
Gráfico No. 4 Existencia de procedimientos de ingresos y despachos de mercaderías.	58
Gráfico No. 5 Cumplimiento de los procedimientos de recepción y despacho de mercaderías.	59
Gráfico No. 6 Conteo físico en recepción.	60
Gráfico No. 7 Realización de inventarios físicos.	61
Gráfico No. 8 Periodicidad de los inventarios físicos.	62
Gráfico No. 9 Periodicidad de recepción de mercadería.	63
Gráfico No. 10 Procedimientos de control de inventarios.	64
Gráfico No. 11 Líneas de mando en la comunicación sobre irregularidades.	65
Gráfico No. 12 Formas de comunicar las irregularidades en los inventarios.	66
Gráfico No. 13 Identificación de las mercaderías en sala de ventas.	67
Gráfico No. 14 Mercaderías con precio en sala de ventas.	68
Gráfico No. 15 Periodicidad cruces de ventas.	69
Gráfico No. 16 Origen de los cruces de ventas.	70
Gráfico No. 17 Reporte cruces de ventas.	71
Gráfico No. 18 Documentos de salida por autoconsumos.	72

Resumen

En el Capítulo 1, Marco Metodológico, se desarrollan los antecedentes de la empresa Almacén Ferretero El Clavo Acerado, Sociedad Anónima, dedicada al comercio de productos ferreteros, además se realizó el análisis de industria por medio del Análisis de Porter, posteriormente se encontrará el diagnóstico empresarial realizado y también la Matriz FODA, de esta se desprenden el Planteamiento del Problema, la Pregunta de Investigación y la Justificación del Problema, concluyendo con los Objetivos de la misma, tanto general como específicos, concluyendo con los Alcances y Límites de la Investigación.

En el Capítulo 2, Marco Conceptual, se encuentran los temas bibliográficos desarrollados y que fundamentan el trabajo de campo realizado, se inicia con la Empresa, sus aspectos básicos y definiciones, se prosigue con los aspectos Legales y Tributarios que afectan a la misma, posteriormente se definen los Inventarios y sus Métodos de Valuación, continuando con el Control Interno, los Riesgos de Control, la Relación de las NIAS 315 y 330 con la evaluación del Control Interno, concluyendo con los elementos del Control Interno COSO.

En el Capítulo 3, Marco Metodológico, se tienen el tipo de Investigación, que para este caso es descriptiva, posteriormente se detallan los Sujetos de la misma, los Instrumentos de Recopilación de Datos, donde se enumeran los diferentes instrumentos que se utilizaron, concluyendo este capítulo con el Diseño y el Cronograma de Actividades, los cuales consisten en el detalle de las diferentes etapas que se realizaron y los tiempos para su desarrollo, para el presente caso este tiempo está medido en semanas.

En el capítulo 4, se inicia con el Muestreo utilizado, luego la presentación y análisis de resultados, terminando el mismo con las conclusiones de la investigación de campo.

Se finaliza con El Capítulo 5, donde se presenta la propuesta de mejora, en este caso la Elaboración de Programa de Auditoría Interna para el Área de Inventarios de una Comercializadora de Productos Ferreteros.

Introducción

La presente tesis denominada Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios de una Empresa Comercializadora de Productos Ferreteros, el estudio desarrollado en El Almacén Ferretero El Clavo Acerado, Sociedad Anónima (nombre ficticio), dedicada al comercio de productos ferreteros, constituida legalmente en el año dos mil diez, abriendo sus puertas al público en diciembre del año dos mil doce, está ubicada en la zona diez capitalina.

Luego del diagnóstico realizado y el análisis de la matriz FODA, se concluyó que la principal deficiencia de la misma es el control interno, y comprendiendo que el rubro más importante de las empresas comerciales son los inventarios, es imperante el desarrollo de un programa de auditoria que este fundamentado en el control interno para que la salvaguarda de los inventarios sea el adecuado.

La empresa objeto de estudio tiene gran interés en la investigación, ya que como resultado de la misma se ha propuesto un programa de auditoria interna que le ayudará al mejoramiento de su control interno, ya que este da los lineamientos básicos de evaluación del mismo, ayudando posteriormente a mejorar o implementar nuevos procesos que hagan más eficiente el manejo de los inventarios.

La Tesis consta de 5 capítulos, Capítulo 1, Marco Metodológico; Capítulo 2, Marco Conceptual; Capítulo 3, Marco Metodológico; Capítulo 4, Diseño de la Investigación; Capítulo 5, Propuesta de Mejora, dentro de los cuales se realizó un análisis tanto de la empresa como de su entorno, logrando con esto establecer camino adecuado por el cual se pudo concluir la investigación en forma exitosa.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

1.1.1 Datos generales de la empresa

Por instrucciones de la gerencia se utiliza un nombre ficticio para la elaboración del presente informe.

Almacén Ferretero El Clavo Acerado, Sociedad Anónima, dedicada al comercio de productos ferreteros, fue constituida legalmente en el mes de septiembre del año dos mil diez, y abrió sus puertas al público en diciembre del año dos mil doce en la zona diez capitalina, cuenta con sus respectivas patentes de comercio de sociedad y de comercio de empresa emitidas por el Registro Mercantil, además de estar inscrita en la Superintendencia de Administración Tributaria la cual proporciono la identificación tributaria. Actualmente no cuenta con empleados en planilla ya que ha contratado los servicios de la empresa “El Empleado Feliz” (nombre ficticio) la cual le administra el recurso humano, el cual consiste en alrededor de veinte personas entre personal administrativo y operativo (encargados de tienda, supervisores, bodegueros, y asesores de venta).

La empresa cuenta con visión y misión institucional, sin embargo estas no están publicadas ni se dan a conocer entre el personal ni con los clientes. En cuanto a objetivos y planes, únicamente gerencia los elabora y utiliza, no son de conocimiento de ningún otro departamento. No cuenta con presupuestos establecidos, esto conlleva en gastos innecesarios y metas inexistentes en ventas. Cuenta con normas y políticas para el personal, estas son suministradas cuando ingresan a la empresa.

El organigrama aún se está estableciendo, indica gerencia que tienen planes de expansión y se está haciendo de manera corporativa. Actualmente se cuenta con una gerencia general, que tiene a bajo su supervisión la gerencia administrativa, gerencia financiero contable, compras, bodega y las salas de ventas.

En el año dos mil once se inició con el levantamiento de manuales administrativos, de procedimientos y de puestos, sin embargo estos nunca fueron publicados ni dados a conocer entre los empleados, además a esta fecha muchos procedimientos han cambiado.

Existe un departamento de auditoria interna, pero este únicamente se encarga de realizar conteos físicos de inventarios, no abarca procedimientos de control interno.

El departamento de contabilidad está compuesto únicamente por el contador, este cuenta con un sistema integrado de contabilidad desde el cual se manejan las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, bancos, inventarios, activos fijos, facturación, en donde todos los movimientos realizados en los diferentes módulos generan pólizas contables, de las cuales se desprenden los estados financieros, generados mensualmente y trasladados a gerencia.

Como se mencionó al inicio la sala de ventas está ubicada en la zona diez de la ciudad de Guatemala, actualmente se cuenta con un buen número de clientes constantes, los cuales están registrados en el sistema integrado, además de la comunicación constante que existe entre los asesores de venta y los clientes. También se posee una buena cantidad de proveedores locales, los cuales abastecen las diferentes áreas de la sala de ventas.

Para la labor de publicidad y mercadeo existe una plaza que controla todo el tema, tanto en publicidad en el sitio como en las diferentes redes sociales.

1.1.2 Análisis de industria

a. Rivalidad Competitiva

Dado que existen competidores con cadenas de tiendas a nivel departamental y algunas otras nacionalmente, que cuentan con una fuerte inversión en publicidad y expansión constante con la apertura de tiendas, concentran un gran porcentaje del público objetivo, haciendo que la intensidad de la competencia se establezca como alta.

b. Poder de Negociación de los proveedores

Principales proveedores

- i. Stanley
- ii. Irwin
- iii. Yale
- iv. Imacasa
- v. Guateplast
- vi. Cemix

El poder de negociación de los proveedores es alto, ya que los proveedores trabajan con catálogos establecidos, además de que la industria está sujeta a los tiempos de entrega y los volúmenes de mercadería que el proveedor establece.

c. Poder de Negociación de los clientes

Principales clientes

Al ser la sala de ventas un concepto de auto servicios, la totalidad de las ventas se realiza en la misma tienda, al menudeo, por lo que sus principales clientes son:

- i. Ingenieros civiles
- ii. Arquitectos
- iii. Maestros de obra
- iv. Albañiles
- v. Electricistas
- vi. Plomeros
- vii. Etc.

Se concluye en que el poder de negociación de los clientes es bajo debido a que los precios ya están establecidos y son fijos, no hay oportunidad de regateos ni solicitar descuentos.

d. Amenaza de nuevos competidores

En una ferretería no existe capital mínimo o máximo para ingresar a la industria. Sin embargo para establecer una sala de ventas del tamaño y surtido de la que se está

analizando si se requiere una inversión bastante fuerte, sobre todo en infraestructura y sistemas, además de poder establecer una buena relación comercial con los proveedores.

Asimismo, cada ferretería posee ya determinados clientes, los cuales son movidos por la ubicación, accesibilidad, parqueo y servicio. Por ello, para un nuevo competidor sería difícil entrar a la industria.

e. Amenaza de productos sustitutos

La amenaza de productos sustitutos es grande, ya que existe un gran número de pequeñas ferreterías a lo largo y ancho del país, que aunque el surtido de productos que manejan no es tan amplio si cuentan con las herramientas y materiales básicos que se necesitan en cualquier hogar u obra en construcción. Además de una cadena de farmacias del medio, quienes iniciaron con un concepto nuevo en el país, al establecer la venta de productos ferreteros dentro de la misma, actualmente han ampliado su surtido al introducir licores, abarrotes, útiles escolares y ropa.

1.1.3 Diagnostico

a) Presupuestos

Actualmente no cuenta con ningún tipo de presupuestos, esto conlleva a un desbalance o desequilibrio entre los ingresos y gastos, lo que incide en la inadecuada toma de decisiones, ya que carece de la información para poder desarrollar las acciones que beneficien a la empresa, utilizando los recursos en forma desproporcionada a las necesidades de la misma. Implementando planes financieros se ayudará a evaluar el desempeño, además de fomentar la planeación y el análisis estratégico.

b) Control

Actualmente gerencia general cuenta con algunos planes sobre abrir otras salas de ventas dentro de las diferentes zonas de la ciudad de Guatemala, se espera poder realizar este proyecto a mediados del año dos mil dieciséis.

Respecto al control interno, el departamento de auditoria únicamente contempla el área de inventarios, sin embargo no ha establecido ningún manual o de control interno que sea

divulgado en la bodega o la sala de ventas. En el área de contabilidad existen algunos controles establecidos por el contador general el cual le ayudan a poder ejecutar su labor contable. Es necesario implementar y/o cambiar los procedimientos existentes, para que funcionen de una manera adecuada, y se pueda garantizar una buena productividad. No hay ningún departamento que evalúe el control interno. Los problemas detectados se reportan a gerencia por el personal que los detecta.

c) Proveedores

El sistema utilizado maneja el módulo de cuentas por pagar, en el cual como primer paso es necesario crear a los diferentes proveedores que tiene la empresa, acá se ingresan los datos generales del proveedor (razón social, NIT, dirección, contacto, días de crédito, etc.)

Actualmente para la recepción de facturas de proveedores, se realiza los días lunes por la mañana, y existen 2 procedimientos, ya que se cuenta con proveedores de producto en consignación y proveedores de producto propio.

En el caso de los productos en consignación, previamente a la emisión de facturas el proveedor se hace presente en la sala de ventas y realiza un inventario físico del producto en consignación junto con el encargado del área en el almacén. Luego de realizado el inventario, se evalúan las diferencias y se verifica que los productos faltantes estén facturados entre el periodo del ultimo inventario realizado y el inventario actual. Después de este procedimiento el proveedor se presenta con las facturas a las cuales adjunta el inventario realizado. Si no está el inventario adjunto a las facturas no se les da el trámite para pago.

Para el caso de los proveedores de producto propio, el departamento de compras realiza orden de compra de los productos requeridos, esta orden es trasladada a bodega la cual revisa que los productos pedidos sean los entregados y el valor unitario de los mismos sean los ofrecidos por el proveedor en la orden de compra.

Confirmado esto, bodega recibe los productos y sella el comprobante del proveedor de que ha entregado los productos. Este comprobante se debe adjuntar a las facturas para darles el trámite de pago.

Recibidas las facturas se procede a ingresarlas al sistema, esta labor la realiza el personal de compras, ya que verifican y confirman que los productos y valores facturados sean los solicitados y ofrecidos por los proveedores. Luego de ingresadas al sistema las trasladan a contabilidad quien verifica que estas se ingresaron correctamente y luego se guardan en espera de que sea el momento de cancelarlas.

Las contraseñas de pago se emiten manualmente cuando se reciben las facturas, y se les coloca fecha de pago según los días de crédito que el proveedor ha dado. Llegada la fecha de pago de cada contraseña se procede a la emisión de cheques, esto se hace desde el sistema y módulo de cuentas por pagar, y cada cheque emitido genera su respectiva póliza contable rebajando el valor del banco y de la cuenta por pagar. Emitidos los cheques se trasladan a gerencia para que sean revisados y aprobados los pagos. Si un pago no es autorizado el cheque sin firma es retenido por gerencia o devuelto a contabilidad para su anulación, según sea el caso. Cuando están autorizados los pagos se trasladan a firma.

El sistema permite verificar la integración de las cuentas por pagar, además de poder generar estados de cuenta y análisis por antigüedad de los mismos. Con el tema de los anticipos, estos se trabajan únicamente bajo la autorización por escrito o correo electrónico de la gerencia general y cuando no está el gerente general la autorización la debe dar el gerente administrativo. No hay ninguna política sobre los valores mínimos o máximos para dar anticipos.

Los cheques al igual que las contraseñas son entregados un día específico, en este caso los viernes por la mañana. La protección que tienen los cheques, es que una vez emitidos y firmados, estos se ingresan (numero, beneficiario y valor) en la página del banco en línea, si estos no se ingresan en el sistema del banco no son pagados. Este proceso lo realiza el contador.

Cuando un cheque lleva más de 6 meses de emitido se procede con la anulación del mismo, esto lo realiza el sistema contable emitiendo un documento tipo nota de débito reviviendo la cuenta por pagar y aumentando el saldo en el banco emisor.

i. Logística de adquisición

No existe ningún tipo de contrato con los proveedores de productos, únicamente con los proveedores que prestan servicios de soporte y mantenimiento de programas o sistemas de computación. Estos contratos se renuevan anualmente.

Por lo general se trabaja únicamente con los distribuidores autorizados en el país de los productos que se venden, pero si es necesario la adquisición de productos con un proveedor no distribuidor, si se realiza la compra.

Existe una persona en compras encargada en establecer relaciones con proveedores nuevos, estos proveen siempre producto que aún no se maneja en la sala de ventas. Esta persona se encarga de realizar la investigación de los productos nuevos así como de los proveedores además de establecer la relación comercial con ellos.

Actualmente se cuenta con 1 proveedor principal que provee un 60% de producto a la sala de ventas, y el resto de proveedores abastece en un 40% a la empresa.

d) Inventarios

La empresa cuenta con una bodega en la cual se hace la recepción, revisión y conteo de los productos para la venta, está compuesta por 2 áreas, el área de recepción y el área de almacenaje, pero por el método de venta que tiene la sala (autoservicio) la mayor parte del producto que ingresa está almacenado en la tienda, y el poco producto restante se encuentra distribuido en varias estanterías y racks que están identificados por secciones.

El producto almacenado en la sala de ventas se encuentra en góndolas las cuales también están identificadas por secciones según los departamentos a los que pertenece la mercadería.

Todos los productos ingresados al inventario cuentan con un código que los identifica, además del código de barra que traen cada uno de fábrica, y también están clasificados por marca y departamento.

La recepción de artículos o productos para la venta se realiza únicamente por la bodega o almacén, este comienza con la emisión de la orden de compra desde el departamento de compras, la cual es trasladada al jefe de bodega quien las tiene a la mano. Cuando el proveedor entrega el producto acompaña a los documentos (facturas o envíos) la orden de compra recibida, la cual es identificada por el personal de bodega y con esto proceden a buscar la orden original, la cual les sirve para verificar que lo que se pidió fue lo que el proveedor está facturando, una vez realizado este paso, se procede con la verificación física del producto, se cuenta y corrobora que lo que está facturado sea lo enviado físicamente, si esto es así se procede con la recepción del mismo, si hay algún tipo de cruce o producto no pedido se devuelve todo lo llevado al proveedor. Hay algunos casos en que el proveedor no lleva todos los productos solicitados, cuando esto pasa, se reciben los productos llevados, haciendo las anotaciones en la orden de compra de los productos no entregados.

Verificados los productos físicamente se procede a trasladar las existencias físicas a la sala de ventas, adjuntando la copia de la orden de compra con las anotaciones correspondientes, junto con esto se suben las existencias al sistema, esto se hace convirtiendo la orden de compra a un embarque, el cual es precisamente el documento que carga las existencias al inventario. Es procedimiento lo realiza el jefe o encargado de la sala de ventas, quien una vez recibido el producto por su personal procede con el embarque.

Durante la revisión y entrega de productos de la bodega a la sala de ventas, algunas veces estos se dañan o sufren algún tipo de desperfectos, en estos casos los productos se identifican y se cobran al responsable del daño ocasionado a su valor de costo. En caso de los productos sin rotación o descontinuados, se procede a ponerlos en oferta con un descuento alto.

En el caso del producto en consignación, en algunas oportunidades los proveedores solicitan retirar algunos de sus productos, y esto se realiza por medio de una carta informando que productos (códigos, descripciones y cantidades) serán retirados y que persona lo hará. Esta carta es recibida por el jefe de bodega, quien traslada la información a la sala de ventas para que recolecten el producto, una vez recolectado realizan un traslado de la bodega de sala de ventas a la bodega de recepción, ya que es allí donde se devuelve el producto al proveedor. Cuando se le entrega el proveedor firma un documento donde consta que recibió el producto descrito. Con este documento solicitan a contabilidad que rebaje del inventario el producto entregado. En algunos casos pasan varios días desde que se entregó el producto hasta cuando solicitan la rebaja de los mismos.

El sistema contable integrado cuenta con el módulo de inventarios, dentro del cual se tienen los Kardex, en este se muestran todos los movimientos que ha tenido un determinado artículo como ingresos, ventas, traslados, etc.

Todos los movimientos de inventario están valorizados, pero solo las entradas y salidas generan póliza contable que afecta la cuenta contable.

En cuanto a los inventarios físicos, son realizados por el personal de Auditoría Interna, quien se dedica únicamente al tema de inventarios, periódicamente toman áreas o departamentos y hacen la toma física, si hay diferencias buscan las causas de las mismas y solicitan los ajustes o cobros correspondientes. Informan al jefe de auditoría interna y este a gerencia general.

e) Contabilidad y Recursos Financieros

La empresa cuenta con un departamento de contabilidad, actualmente el mismo está integrado únicamente por el contador general quien realiza todas las tareas dentro del departamento, este se ayuda con el sistema integrado de contabilidad con que cuenta la empresa, el cual recibe la información de los diferentes módulos que posee dicho sistema. Además que dicho sistema genera los libros requeridos por el código tributario y la administración tributaria.

El departamento cuenta con un manual de procedimientos, sin embargo muchos de los procedimientos han cambiado y esta manual es prácticamente obsoleto.

Presenta informes mensuales a gerencia hasta diez días después del término de cada mes, aunque la mayoría de meses este tiempo es menor.

i. Ingresos y Disponibles

Los ingresos en un 90% tienen su origen en las ventas de productos, ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito. Cuando son en efectivo, al día siguiente se procede a realizar el depósito correspondiente en una de las cuentas bancarias de la empresa. Cuando son con pago de tarjeta de crédito, al momento de realizar el cierre del día en el P.O.S. la emisora procede con el depósito en la cuenta establecida del valor de las operaciones menos la comisión que esta cobra por el servicio y la retención del IVA de todas las facturas pagadas de esta forma. Los depósitos de efectivo son responsabilidad de la sala de ventas, y una vez realizados estos proceden a entregar a contabilidad los cortes de caja del día anterior, las boletas de depósito y los cierres de los P.O.S., los cuales sumados deben de cuadrar con el valor reportado en el cierre de cada caja. Es conveniente mencionar que cada caja cuenta con un fondo de mil quetzales los cuales son utilizados para dar vueltos en las transacciones en efectivo, y se realiza periódicamente arquezos de caja para verificar la integridad de los fondos.

El edificio donde se encuentra la sala de ventas y la bodega cuenta con seguridad privada, con un agente en la entrada de las tienda durante el periodo que esta se encuentra abierta.

Al contar con un sistema integrado de contabilidad, la generación de la póliza de ingresos diarios es sencillo, ya que únicamente se “corre” el proceso de traslado de facturas al inventario y luego el de generación de la partida contable correspondiente, en esta póliza se registra la permuta y el costo de la misma conjuntamente.

Mensualmente junto con los estados financieros se genera el reporte de la disponibilidad en bancos a gerencia.

La facturas se realizan o las generan desde cada un da las cajas con que se cuenta, por medio de un sistema computarizado para la emisión de facturas el cual está debidamente autorizado por la administración tributaria, y es parte del sistema de contabilidad integrado. Al ser autoservicio, los clientes ingresan al local, buscan y ubican el producto que necesita y lo llevan a la caja, donde por medio de un lector de barras se registra cada artículo que el cliente está adquiriendo.

ii. Bancos

Se cuenta con varias cuentas de depósitos monetarios en diferentes bancos del sistema financiero del país, en las cuales se depositan los fondos provenientes de las ventas diariamente y también se emiten los cheques para pago a proveedores y servicios recibidos.

Las conciliaciones bancarias se realizan mensualmente el primer día hábil del mes por el departamento de contabilidad, con el fin de establecer si todos los movimientos bancarios del mes están registrados y así proceder con los cuadros necesarios para la elaboración de los estados financieros.

Las chequeras están bajo custodia del contador general en un archivo con llave. Y genera cheques una vez por semana, donde se emiten cheques para pago a proveedores y pago de

servicios. Una vez emitidos y firmados se procede al registro en la página de internet del banco en línea para garantizar el pago del mismo.

En la actualidad no se cuenta con ventas al crédito, por lo que no se tienen ninguna cartera de clientes.

Cuadro No.1
Matriz FODA

1.1.4 Foda

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variedad de productos. 2. Servicio al cliente. 3. Amplias Instalaciones y parqueos. 4. Tiempos de entrega inmediata. 5. Cuenta con varias representaciones en Marcas. 6. Experiencia y conocimiento. 7. Competividad en precios. 8. Buena reputación entre los proveedores y clientes. 9. Asesoramiento al cliente. 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a nuevas tecnologías 2. Posicionamiento. 3. Búsqueda de nuevos mercados. 4. La industria de la construcción y el mercado inmobiliario están siempre en actividad. 5. Desarrollo de productos. 6. Posibilidades de exportación.
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ineficiencia en el manejo de inventarios. 2. No cuenta con presupuestos establecidos. 3. Una sola sede. 4. Falta de una clara dirección estratégica. 5. Ofrecer productos con problemas de fabricación. 6. No cuenta con campañas publicitarias adecuadas. 7. Falta de confianza con el personal. 8. No existe delegación de funciones ni el personal suficiente. 9. Falta de incentivos. 10. Relación entre empleados. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inseguridad. 2. Mercado saturado. 3. Competencia desleal. 4. Desempleo. 5. Inflación en los precios. 6. Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores 7. Situación económica del país. 8. Multinacionales. 9. Relaciones con otros países.

a) Problema detectado

Ineficiencia en el manejo de inventarios.

1.2 Planteamiento del problema

Evaluación del sistema de control de interno, políticas y procedimientos, en el área de inventarios de una comercializadora de productos ferreteros.

1.3 Pregunta de investigación

¿Es posible maximizar los recursos de una comercializadora de productos ferreteros con la implementación de un adecuado sistema de control interno en el área de inventarios?

1.4 Justificación del problema

Las mercancías para la venta representan la categoría de Activos más importantes para las empresas comerciales, debido a que toda actividad de esta gira en torno a la compra y venta de productos, por lo cual se dedica una cantidad considerable de tiempo en buscar la forma de llevar un examen eficaz sobre los mismos.

En la investigación se evaluaron las políticas y procedimientos contables de la institución durante el año 2015, para determinar si los mismos son adecuados.

Debido a la importancia que presentan los Programas de Auditoría en lo relativo al proceso de Control Interno, este estudio está orientado a ser un elemento que se pueda utilizar para comprobar los productos, brindando una herramienta útil que permita conocer las fallas que pudieran existir en el manejo de los mismos y la manera de corregirlos mediante controles más eficientes.

De esta investigación se obtuvo un documento que ayudara a mejorar las políticas y procedimientos, y lograr con ello la minimización de riesgos en las mercancías, a través del buen desempeño de actividades cotidianas.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo General

Mejorar la estructura de control interno para que contribuya a minimizar los riesgos e incrementar la seguridad en el manejo de las mercancías para la venta.

1.5.2 Objetivos Específicos

La mejora en la estructura de control interno permitirá:

- Conocer el sistema de inventario que se utiliza.
- Determinar las normas con que se cuentan.
- Evaluar las normas que utiliza la empresa en la compra, recepción, almacenaje y venta de las mercancías.
- Verificar el cumplimiento de los actuales procedimientos.
- Señalar las deficiencias existentes en el sistema de control de inventarios.

1.6 Alcances y límites de la investigación

Con respecto al estudio, este cubrirá la situación del sistema de control interno del inventario de mercaderías que se posee actualmente. Por otra parte, la investigación no incluye la aplicación o implementación del modelo a proponer.

Se tiene como limitante la restricción de la gerencia para utilizar el nombre y las cifras financieras reales de la empresa.

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1 Empresa

2.1.1 Definición

“Una empresa es una entidad que, independientemente de su forma jurídica, se encuentra integrada por recursos humanos, técnicos y materiales, coordinados por una o varias personas que asumen la responsabilidad de adoptar las decisiones oportunas, con el objetivo de obtener utilidades o prestar servicios a la comunidad.” (Urbano Pulido, David, 2008, p.16)

“Es añadir valor a la economía, lo que ha de evidenciar a través de la productividad derivada de un comportamiento maximizador del beneficio económico aportado que, junto a las decisiones financieras adoptadas, permita la maximización de la rentabilidad financiera del accionista, la empresa como organización integra recursos en un entorno social, político y cultural determinado” (Duran Herrera, Juan José, 2005, p.12)

La empresa es el conjunto de recursos coordinados con el objetivo de obtener beneficios añadiendo valor a la sociedad a través de la producción o comercio.

2.1.2 Antecedentes

“La Revolución Industrial del siglo XIX dio como fruto el sistema de generación de riqueza que ha imperado durante el siglo XX. Los revolucionarios avances tecnológicos que se han producido en las últimas décadas del mismo son la causa de profundas transformaciones en dicho sistema, cuyas repercusiones trascienden más allá del plano económico, impulsando el surgimiento de un nuevo orden de relaciones económicas, políticas y sociales”. (Aramburu, Nekene, Rivera, Olga, 2010, p.13)

2.1.3 Aspectos Legales y Tributarios

Las empresas guatemaltecas, están sujetas a varios códigos y leyes tributarias, a continuación se destacan las más importantes.

El Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala, en sus artículos No.2 y 3 define:

Los comerciantes a aquellos que ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente: La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios. La Banca, seguros y fianzas. Las auxiliares de las anteriores. Comerciantes Sociales, ya que las sociedades organizadas bajo forma mercantil tienen la calidad de comerciantes, cualquiera que sea su objeto.

Dentro de las sociedades mercantiles son según el artículo No. 10, exclusivamente las siguientes:

- La sociedad colectiva.
- La sociedad en comandita simple.
- La sociedad de responsabilidad limitada.
- La sociedad anónima.
- La sociedad en comandita por acciones.

El Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario, en su artículo No. 9 define:

Los tributos como las prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.

Y en los artículos 10 al 13, clasifica a los tributos como sigue:

- Impuesto: es el tributo que tiene como hecho generador, una actividad estatal general no relacionada concretamente con el contribuyente.

- Arbitrio: es el impuesto decretado por ley a favor de una o varias municipalidades.
- Contribución especial: es el tributo que tiene como determinante del hecho generador, beneficios directos para el contribuyente, derivados de la realización de obras públicas o de servicios estatales

En el artículo No. 31 se define el Hecho Generador como: el presupuesto establecido por la ley, para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

En el Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en su artículo No. 1, establece:

Materia del Impuesto la cual recae sobre los actos y contratos gravados por las normas de la ley del IVA, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Administración Tributaria.

Encontramos en el artículo No. 3 que genera este impuesto:

- La venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos.
- La prestación de servicios en el territorio nacional.
- Las importaciones.
- El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.
- Las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que se efectúen con ocasión de la partición de la masa hereditaria o la finalización del proindiviso.
- Los retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por el propietario, socios, directores o empleados de la respectiva empresa para su uso o consumo personal o de su familia, ya sean de su propia producción o comprados para la

reventa, o la auto prestación de servicios, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de la empresa.

- La destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario, salvo cuando se trate de bienes perecederos, casos fortuitos, de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio. Cuando se trate de casos fortuitos o de fuerza mayor, debe hacerse constar lo ocurrido en acta notarial. Si se trata de casos de delitos contra el patrimonio, se deberá comprobar mediante certificación de la denuncia presentada ante las autoridades policiales y que hayan sido ratificadas en el juzgado correspondiente. En cualquier caso, deberán registrarse estos hechos en la contabilidad fidedigna en forma cronológica.
- La venta o permuta de bienes inmuebles.
- La donación entre vivos de bienes muebles e inmuebles.
- La aportación de bienes inmuebles a sociedades, al tenor de lo establecido en el numeral 3 literal d) del artículo 7 de esta ley. En los casos señalados en los numerales 5, 6 y 9 anteriores, para los efectos del impuesto, la base imponible en ningún caso será inferior al precio de adquisición o al costo de fabricación de los bienes.

En el Decreto 26-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto Sobre la Renta, artículo No.1 se determina:

El objeto y se indica que el impuesto recae sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en esta ley, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país, domiciliados o no en el país.

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas. Se incluyen según el artículo No.4 las rentas provenientes de:

- La producción, venta local o exportación de bienes y servicios producidos, manufacturados, tratados o comercializados desde Guatemala, incluso la simple remisión de los mismos al exterior, realizada por medio de agencias, sucursales, representantes, agentes de compras y otros intermediarios de personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios.
- El servicio de transporte de personas o de mercancías entre Guatemala y el extranjero y viceversa.
- Los servicios de comunicaciones de cualquier naturaleza y por cualquier medio entre personas situadas en Guatemala y el extranjero.
- Los servicios utilizados en territorio nacional que se presten desde el exterior a toda persona individual o jurídica, ente o patrimonio residente en el país, así como a establecimientos permanentes de entidades no residentes; en particular los referidos al asesoramiento técnico, financiero, administrativo de apoyo a la gestión o de otra índole.
- Los espectáculos públicos y de la actuación en Guatemala de artistas y deportistas y de cualquier otra actividad relacionada con dicha actuación, aun cuando se perciba por persona distinta del organizador del espectáculo, del artista o deportista o deriven indirectamente de esta actuación.
- La producción, distribución, arrendamiento, intermediación y cualquier forma de negociación, en el país, de películas cinematográficas, cintas de video, radionovelas, discos fonográficos, grabaciones musicales y auditivas, tiras de historietas, fotonovelas y cualquier otro medio similar de proyección, transmisión o difusión de imágenes o sonidos, incluyendo las provenientes de transmisiones televisivas por cable.

- Los subsidios y otras ayudas financieras pagados por parte de entes públicos o privados a contribuyentes residentes.
- Las Dietas obtenidas por miembros de directorios, consejos de administración y otros consejos u órganos directivos o consultivos, que paguen o acrediten, personas o entidades, con o sin personalidad jurídica residentes en el país, independientemente de donde actúen o se reúnan estos órganos colegiados.
- Los honorarios que se perciban del ejercicio de profesiones, oficios y artes sin relación de dependencia.
- Indemnizaciones recibidas de aseguradoras o de otras personas.

Decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad, en su artículo No. 1, determina:

La materia del impuesto, la cual se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

Y en el artículo No. 3 se indica el hecho generador, el cual es la realización de actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional por las personas, entes o patrimonios a que se refiere el artículo 1 de la Ley.

2.1.4 Tipos de Empresa

Los criterios más habituales para establecer una tipología de las empresas, son los siguientes:

- **Según el Sector de Actividad:**
 - Empresas del Sector Primario
 - Empresas del Sector Secundario o Industrial
 - Empresas del Sector Terciario o de Servicios

- **Según el Tamaño:**
 - Grandes Empresas
 - Medianas Empresas
 - Pequeñas Empresas
 - Microempresas:

- **Según la Propiedad del Capital:**
 - *Empresa Privada*
 - *Empresa Pública*
 - *Empresa Mixta*

- **Según el ámbito de Actividad**
 - Empresas Locales
 - Empresas Provinciales
 - Empresas Regionales
 - Empresas Nacionales.
 - Empresas Multinacionales

- **Según el Destino de los Beneficios**
 - Empresas con ánimo de Lucro
 - Empresas sin ánimo de Lucro

- **Según la Forma Jurídica**
 - Unipersonal
 - Sociedad Colectiva
 - Cooperativas
 - Comanditarias
 - Sociedad de Responsabilidad Limitada
 - Sociedad Anónima

2.2 Inventarios

2.2.1 Definición

“Los inventarios representan bienes corporales destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se hallen en proceso de producción o que se utilizarán o consumirán en la producción de otros que van a ser vendidos.” (Fierro Martínez, Ángel María, 2009, p.163).

Los inventarios, son el conjunto de materias primas, insumos, mercaderías, los cuales están destinados a formar parte del proceso productivo o directamente a la venta por las empresas dueñas de estos.

2.2.2 Clasificación

Fierro Martínez (2009) los clasifica:

- Materias primas: comprende los distintos elementos materiales que se incorporan al bien en el proceso de transformación, con el objeto de producir un artículo para satisfacer las necesidades y exigencias del cliente.
- Productos en proceso: son productos semielaborados que están en proceso de fabricación, y les falta una o varias etapas para su terminación.
- Productos terminados: comprende los artículos producidos en la fábrica, mediante el proceso de transformación de las materias primas, aplicación de la mano de obra y costos indirectos de fabricación, se obtiene el producto.
- Mercancías no fabricadas por la empresa: son los bienes o artículos adquiridos a proveedores nacionales o del exterior, con el fin de colocarlos nuevamente en el mercado entre los consumidores, los cuales se identifican por nombre, referencia, unidades, cantidades y valor unitario.
- Empaque: son el papel de envoltura, bolsas plásticas algunas con publicidad que le dan presentación al producto.
- Inventarios en tránsito: con frecuencia los proveedores hacen conocer de sus clientes en primer lugar las facturas, o el conocimiento de embarque de las mercancías despachadas, para que estén atentos al recibo y preparen los registros de causación de las obligaciones, o llenen otros requisitos, tales como carta de crédito, registro y autenticación de garantías, etc.
- Desechos industriales: comprende aquellos residuos o desechos del proceso industrial, con valor significativo de recuperación porque sirven para otros procesos.

- Terrenos por urbanizar o construir: hacen referencia a los proyectos que adelanta la empresa, de adecuación de terrenos, para urbanizarlos o para construir bienes que posteriormente se dan para la venta.
- Semovientes: son los ganados que se tienen con distintos fines.

Cultivos en desarrollo: en el sector agrícola se encuentran los Inventarios de cultivos en desarrollo, pero no un inventario de productos agrícolas, tal vez la razón es la de no tener disposición de bodegas apropiadas para el efecto. (Fierro Martínez, Ángel María, 2009, p.164).

2.2.3 Métodos de Valuación

Fierro Martínez (2009) los clasifica:

“El método de valuación de inventarios debe ser aquel que escoja la empresa para determinar el costo de venta razonable, para asociarlo en el momento del ingreso por venta, el cual debe revelarse en nota a los estados financieros.

Los métodos de valuación del costo de venta más comunes son:

- Costo promedio ponderado, se obtiene al dividir el saldo en valores por la cantidad de artículos en existencia, por cada nueva entra de artículos, se modifica el costo promedio ponderado si las unidades tienen precios nuevos.
- Primeras en entrar, primeras en salir (PEPS): indica que el costo de las mercancías vendidas, se calcula por el precio unitario más bajo de los inventarios disponibles en existencia. El método permite realizar las utilidades de los primeros inventarios sin tener en cuenta las fluctuaciones de los nuevos precios de reposición en el mercado.
- Últimas en entrar, primeras en salir (UEPS): por este método el costo de mercancía vendida se calcula con base en los precios nuevos de los últimos artículos comprados”.

- Último precio de compra.

“Método de valoración: el método que se utilice para la valoración de los inventarios, de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas, deberá aplicarse en la contabilidad de manera uniforme, durante todo el año gravable, debiendo reflejarse en cualquier momento del período en la determinación del inventario y el costo de ventas”. (Fierro Martínez, Ángel María, 2009, p.184-188)

2.2.4 Sistemas de Contabilización

“El registro contable de las transacciones relacionadas con el inventario de materias primas en los negocios industriales constituye un aspecto importante, pues de él depende considerablemente la exactitud en la valuación de las existencias que se presentan en el balance general y la determinación del costo de ventas que incide en la medición del resultado neto operacional. Contablemente existen dos sistemas que proporcionan toda una estructura para el registro de los inventarios, denominados sistema periódico o de juego de inventarios y sistema permanente o perpetuo”. (Sinisterra Valencia, Gonzalo, 2006, p.106)

Sistema periódico

“En este sistema no se observan las reglas que se utilizan para contabilizar las entradas. Durante el período contable la cuenta Inventarios no se debita al comprar ni se acredita al vender; es decir, la cuenta permanece desactualizada durante el período y es necesario esperar la terminación del mismo para corregir su saldo”. (Sinisterra Valencia, Gonzalo, 2006, p.107)

Sistema permanente

“Este sistema contribuye más eficazmente al control de los inventarios y a la determinación del tamaño óptimo de los mismos. Bajo este sistema de inventario, los registros contables observan las reglas utilizadas para contabilizar las entradas y salidas de activos, lo cual permite conocer permanentemente la cantidad de unidades en existencia y su valor a través de la cuenta Inventarios. La empresa no necesita esperar la terminación del período para conocer su saldo, pues esta cuenta se debita por las compras y se acredita por ventas, permitiendo así conocer el

costo de cada unidad en existencia y el costo de cada unidad vendida. Es decir, el sistema perpetuo permite mantener actualizado el saldo y constituye un mecanismo eficiente de control sobre las existencias reales, lo cual facilita la preparación de los estados financieros básicos, balance general y estado de resultados”. (Sinisterra Valencia, Gonzalo, 2006, p.107)

2.3 Control Interno

2.3.1 Definición

“Es el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección —gobierno corporativo—, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los siguientes cuatro objetivos”: (Montaño Orozco, Edilberto, 2013, p.56)

- Alcanzar la eficacia y la eficiencia en sus operaciones.
- Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.
- Permitir que la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones del ente, con lo cual se obtiene la inclusión de todas las transacciones en las cuales la organización ha participado.
- Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios y de terceros

2.3.2 Antecedentes

Aspectos históricos: Para poder describir algunos antecedentes históricos del control es necesario dividir las diferentes etapas de la historia, como son Edad Antigua, Edad Media, Edad Moderna y Edad Contemporánea.

Montaño Orozco (2013) lo describe como:

“Edad Antigua

- En la casa del Faraón Menach, los escribanos, obedeciendo órdenes, anotaban todos los hechos de la vida doméstica, registrando las entradas y gastos del soberano, teniendo en buen orden sus cuentas.

- Entre los años 3400 y 3200 a.C. se utilizaba un índice de contratos como prueba del pago de impuestos.
- En Grecia, la célebre legislación de Solón, 594 a.C. —derecho público—, ordenaba que el consejo nombrase por sorteo, entre sus miembros, diez logistas, para constituir el tribunal de cuentas destinado a juzgar a los funcionarios que debían rendir cuentas anualmente.
- La Ley Paetelia Papiria, de Roma, expedida en el 428 a.C., permitió controlar las luchas enconadas entre Patricios y Plebeyos por motivos de deudas y abusos cometidos por los acreedores (Patricios). Sin embargo, 125 años antes había sido expedida la Ley de las XII Tablas que dio fuerza probatoria a los asientos efectuados en los libros de contabilidad.
- En cuanto a las personas que se dedicaron a la actividad contable, los “Tesserae consulares”, que eran tablillas de marfil o de otro hueso de animal, sirvieron para atarlas a objetos con inscripciones de “Revisado por” el espectador-Auditor o Inspector y Numerator-Contador. Por lo tanto, hay un vestigio más concreto de la labor del auditor o inspector que eran a quienes se comisionaba para inventariar los bienes que constituían el Patrimonio Romano (Terán, 1998).

Edad Media

- Con una ordenanza, Carlo Magno inicia el control de las cuentas patrimoniales a través del levantamiento anual de las propiedades del Imperio, el registro de sus ingresos y egresos.

- La implementación de las letras de cambio fue muy frecuente, como medida de control por el peligro del transporte de dinero.
- Los múltiples fraudes cometidos con los dineros de la comuna de Génova hicieron perfeccionar la teneduría de libros y la creación del primer auditor cuya misión consistía en vigilar y conservar un duplicado de dichos libros.
- Se regulaba la práctica contable con disposiciones específicas con el fin de que pudiera dar fe en los juicios.
- España, desde 1436, normalizó la rendición de cuentas anual de la Contabilidad de la Hacienda Pública con el fin de tomar cuentas a los Recaudadores y Administradores Reales a través de los Oidores de la Real Audiencia.

Edad Moderna

- Con gran detalle, comienza el tema contable con la explicación del inventario, definiéndolo como una lista de activos y pasivos que deben ser realizados un solo día.
- Al comenzar el siglo XVI, la información contable es requerida por los sectores sociales más importantes, para lo cual se ordena que para evitar discrepancias todas las partidas que se registren vayan firmadas por el contador y el tesorero, como principio fundamental de control.
- La aparición de libros especiales y la expedición de la Ordenanza de Ocaña (España), a través de la cual toda recaudación debería depositarse en un arca con tres cerraduras, con llave diferente, cada una en poder del tesorero, del contador y del

factor, y la conservación del “Libro Común” encuadernado, foliado y registrado, fueron normas que desarrollaron los sistemas de control.

- En el siglo XVIII, con el apogeo del mercantilismo, se crean grandes imperios holandeses, franceses e ingleses, iniciándose la vigilancia de estas sociedades cuyos propietarios, al encontrarse imposibilitados para ejercer la supervisión directa y personal de su patrimonio, empezaron a encargar a personas elegidas entre ellos para la vigilancia de sus bienes en común, generalmente contadores independientes.

Edad Contemporánea

- La soberanía política se consideró patrimonio del pueblo y, por lo tanto, era indispensable la intervención ciudadana en las finanzas públicas, convirtiéndose el presupuesto en el instrumento mediante el cual la soberanía popular podía controlar en forma eficiente la actividad financiera y regular la fase impositiva.
- Cuando los inversionistas ingleses y escoceses comienzan a adquirir intereses en los Estados Unidos en el campo cervecero, consideran prudente mandar a sus propios auditores, con el objeto de que vigilaran las empresas constituidas en el nuevo continente.
- En 1906 se idea un procedimiento para el control de mercancías en los almacenes, a base de tarjetas que pueden llevar la historia pormenorizada de cada artículo.
- En 1923, la Bolsa de New York establece el requisito de que para cotizar un valor es necesario que la empresa presente un balance certificado por Contador Público independiente.

- En 1926, en Ámsterdam, en el primer Congreso Internacional de Contabilidad, debido a varios fraudes cometidos, la mayoría de las veces contra el público accionista, se estableció como norma de auditoría la presencia de los auditores en el recuento físico de inventarios y la obtención de confirmación de saldos de clientes vigentes en la actualidad”.

2.3.3 Objetivos

Los objetivos del control interno son:

- a) Protección de sus activos; la finalidad del control interno es mantener una adecuada protección de los activos de la compañía, contra pérdidas por utilización o disposición no autorizadas y la confianza de que se han utilizado para los mismos, registro contables adecuados.
- b) Obtención de información financiera, razonable y oportuna; la información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansan todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras.
- c) Eficiencia operativa; se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia; para esto se formulan principios, se adecuan métodos al desarrollo operacional de la empresa, se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y se trata de obtener un beneficio mayor, que el costo de su implantación. (De Morales, Esperanza R., p. 7,8)

2.3.4 Elementos de la estructura del control interno

“El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos (Blanco Luna, Yanel, 2012, p.216). Los componentes son:

- El ambiente de control;
- Evaluación de Riesgos

- Los sistemas de información y comunicación;
- Los procedimientos de control;
- La supervisión y el seguimiento de los controles

Ambiente de control

Es el fundamento para el control interno efectivo, provee disciplina y estructura. Comprende los siguientes elementos:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos.
- Compromiso por la competencia.
- Participación de quienes están a cargo del gobierno.
- Filosofía y estilo de operación de la administración.
- Estructura organizacional.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas de recursos humanos”. (Blanco Luna, Yanel, 2012, p.216-218)

Evaluación de Riesgos

Blanco Luna (2012) lo define como:

“Proceso de evaluación de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan.

Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos.

Una vez identificados los riesgos, la administración considera su importancia, la probabilidad de su ocurrencia, y la manera como deben ser administrados.

La administración puede iniciar planes, programas, o acciones para direccionar riesgos específicos o puede decidir aceptar un riesgo a causa del costo o por otra consideración.

Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como las siguientes:

- Cambios en el entorno de operación.
- Personal nuevo.
- Sistemas de información nuevos o modernizados.
- Crecimiento rápido.
- Nueva tecnología.
- Modelos de negocio, productos, o actividades nuevas.
- Reestructuración corporativa.
- Operaciones extranjeras expandidas.
- Nuevos pronunciamientos de contabilidad”.

Sistemas de Información y Comunicación

Blanco Luna (2012), lo define como:

“Un sistema de información consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos.

El sistema de información es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad.

La presentación de informes se relaciona con la preparación de informes financieros así como otra información, en formato electrónico o impreso, que la entidad usa para medir y revisar el desempeño financiero de la entidad y que también emplea en otras funciones. La calidad de la información generada por el sistema afecta la habilidad de la administración para tomar decisiones apropiadas en la administración y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables.

La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno, sobre la presentación de informes financieros. Incluye la extensión en la cual el personal entiende cómo sus actividades en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relacionan con el trabajo de otros. La comunicación toma formas tales como manuales de políticas, manuales de contabilidad y de presentación de informes financieros, y memorandos. La comunicación también se puede hacer electrónicamente, oralmente, y mediante acciones de la administración”.

Procedimientos de control

Blanco Luna (2012) lo establece como:

“Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración.

Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales. Generalmente, los procedimientos de control que pueden ser importantes para una auditoría, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

- Revisiones del desempeño. Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del período anterior.
- Procesamiento de información. Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones.
- Controles físicos. Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas, tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control.
- Segregación de funciones. La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor”.

Supervisión y seguimiento de los Controles

“La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos”. (Blanco Luna, Yanel, 2012, p.223)

2.4 Riesgos de control interno

Montaño Orozco (2013) define:

“El riesgo de auditoría puede ser considerado como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregulares en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos de control del cliente o del trabajo de auditoría.

El riesgo relativo de auditoría puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de la contabilidad, subjetividad, la posibilidad de que la dirección prescinda de los sistemas, la naturaleza del negocio y muchas otras circunstancias.

El riesgo de control interno está integrado así:

- a) Riesgo Inherente
- b) Riesgo de Control
- c) Riesgo de Detección”

2.4.1 Riesgo inherente

“Consiste en la posibilidad de que en el proceso contable (registro de las operaciones y preparación de estados financieros) ocurran errores sustanciales antes de considerar la efectividad de los sistemas de control”. (Montaño Orozco, Edilberto, 2013, p.61)

2.4.2 Riesgo de control

Montaño Orozco (2013) define:

“Se refiere a la incapacidad de los controles internos de prevenir o detectar los errores o irregularidades sustanciales de la empresa.

Para que un sistema de control sea efectivo deberá ocuparse de los riesgos inherentes percibidos, incorporar una segregación de funciones apropiada y poseer un alto grado de cumplimiento.

Al igual que el riesgo inherente, el riesgo de control existe, independientemente de la auditoría y esto es gran medida fuera del control del auditor.

Los sistemas de control bien diseñados reducen el riesgo de sufrir una pérdida significativa a causa de errores o irregularidades, especialmente por parte de empleados de baja jerarquía.

Los sistemas de control tienen menos posibilidades de evitar las irregularidades cometidas por la gerencia superior quien está en posición de sobrepasarlos o ignorarlos.

En consecuencia, el auditor deber de interesarse particularmente en el ambiente de control, los controles gerenciales y en el papel de la auditoría interna, ya que estos pueden proporcionar una seguridad razonable de que la gerencia no está involucrada en ellos”.

2.4.3 Riesgo de detección

Montaño Orozco (2013) define:

“Estriba en la posibilidad que hayan ocurrido errores importantes en el proceso administrativo contable, que no sean detectados por el control interno y tampoco con las pruebas y procedimientos diseñados y realizados por el auditor”.

Se debe agregar que el grado de riesgo de control interno se puede evaluar en ALTO, MODERADO O BAJO, dependiendo de los resultados del análisis realizado por el auditor.

Un riesgo alto de control interno implica realizar más pruebas sustantivas y se determina así, cuando se percibe la existencia de debilidades importantes de los controles establecidos o ausencia de controles básicos en áreas importantes.

Lógicamente, un alto riesgo de control implica mayor probabilidad de que existan errores o irregularidades no detectados por los controles internos establecidos, que afectan significativamente el contenido de los estados financieros.

El riesgo bajo de control interno implica realizar menos pruebas sustantivas, y se determina en base al resultado de las pruebas de cumplimiento realizadas.

Conforme disminuye el valor evaluado del riesgo de control, se aumenta el nivel aceptable de riesgo de detección. Por consiguiente, el auditor podrá alternar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas planificadas”.

2.5 Relación y aplicación de las NIA 315- NIA 330 en la evaluación del Control Interno.

El auditor debe obtener una comprensión de la entidad y de su ambiente incluido el control interno que sea suficiente para identificar y evaluar los riesgos de errores significativos en los estados contables debido a fraudes o simplemente errores y que sea suficiente para diseñar y ejecutar los procedimientos de auditoría apropiados. Los riesgos observados, los controles de la entidad para mitigar esos riesgos y los procedimientos de auditoría que diseñará para obtener suficiente seguridad en su opinión sobre los estados contables objeto del examen.

Responder en forma global a la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados contables a través de la aplicación de los procedimientos de auditoría. Estos procedimientos de

auditoría están dirigidos para responder a los riesgos en el nivel de las afirmaciones contenidas en los estados contables.

Ambas normas incluyen elementos para evaluar la suficiencia de los elementos de juicio obtenidos y expresan de qué modo deben documentarse en papeles de trabajo los resultados de los procedimientos aplicados.

2.6 Importancia de aplicación de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Aplicación de NIC:

- Los cambios más violentos que se están produciendo en el mundo entero tienen que ver con la economía, las finanzas y los tributos.
- La globalización de la economía.
- La internacionalización y agrupación de los mercados y negocios de valores.
- Estándares contables basados en principios.
- Necesidad de unificar lineamientos y criterios en la presentación de estados financieros.
- Activos y pasivos están sujetos a razonabilidad a valores actuales y recuperación de tiempo.

Aplicación de NIIF

- Estas normas constituyen el manual del contador, ya que se establecen los lineamientos para llevar la contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo.
- Controles internos muy fuertes que permitan un eficiente gobierno corporativo.
- Normas de auditoría que permitan determinar que las compañías están presentando estados financieros confiables.
- Responsabilidad de reportar y entregar información financiera en forma adecuada para los usuarios de estados financieros.
- Controles por parte de organismos de supervisión de manera de garantizar que la generación de los estados financieros está de acuerdo a NIIF

2.7 Elementos del control interno Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO):

Montaño Orozco (2013) define:

“Como resultado del informe COSO —por su sigla en inglés: Committee Of Sponsoring Organizations—, se determinó que los siguientes componentes deben ser evaluados y comprendidos por el auditor para determinar la confiabilidad que se puede esperar del Sistema de Control Interno existente y la oportunidad y alcance de los procedimientos que se deben aplicar. Los cinco componentes son:

1. Ambiente de control: Está referido al ambiente que existe en la organización, en cuanto a la conciencia de los empleados respecto del control, y la postura de la administración respecto del alcance de los logros de eficiencia y rentabilidad.

El estudio de COSO establece este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de las mismas. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes indispensables, a su vez, para la realización de los propios.

Factores del ambiente de control:

- Integridad y valores éticos: Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.

- Competencia del personal: Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas.
 - Consejo de Administración y/o Comité de Auditoría: Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.
 - Filosofía administrativa y estilo de operación: Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.
2. Evaluación del riesgo: El auditor debe evaluar tanto las contingencias como los riesgos, las primeras hacen referencia a la posibilidad de que hechos internos o externos puedan afectar favorable o desfavorablemente la situación financiera del ente. Por su parte, los riesgos son actos y circunstancias externas e internas que pueden afectar adversamente la capacidad de la empresa para registrar, procesar, resumir y revelar datos que guarden uniformidad con las afirmaciones de la gerencia incluidas en los estados financieros.

El segundo componente del control involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Así mismo 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. Para lo

anterior, es indispensable en primera instancia el establecimiento de objetivos tanto a nivel global de la organización como a nivel de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento.

Una vez el auditor comprende el sistema de control interno, debe establecerse el nivel de evaluación planeado para el riesgo. Para esto se necesita considerar el riesgo de auditoría, que es la probabilidad de que el auditor no detecte un error relativamente importante contenido en los estados financieros, y consiste en el riesgo inherente, el riesgo de control y el riesgo de detección.

3. Actividades de control: Las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Entre los procedimientos de control interno contable establecidos por la administración del ente que debe evaluar el Contador Público, se pueden citar a modo de ejemplo los siguientes:
 - Revisión del desempeño: Incorpora no solamente la comparación de información y datos, sino también el análisis crítico y las recomendaciones para mejorar.
 - Procesamiento de la información: Tiene que ver con lo correcto, lo completo y la autorización de las transacciones.
 - Protección física de los activos: Establecer límites o controles para el acceso a los bienes y también realizar comprobación física de las existencias.

- Segregación de funciones: Evitar que una misma persona realice funciones incompatibles que le permitan a la vez cometer y ocultar errores voluntarios o involuntarios durante su trabajo.

Las medidas que pueden ser apropiadas en relación con cualquier diferencia que pueda observarse entre la existencia física y lo contabilizado en libros, dependerá de la naturaleza de los bienes, del sistema de control interno usado y del importe de la diferencia y de su causa.

4. Información y comunicación Contribuyen al cumplimiento de las responsabilidades de la gerencia al establecer un proceso oportuno y eficaz para la transmisión de las comunicaciones. Debe satisfacer:

- Identificación y registro de las transacciones válidas.
- Descripción oportuna de las transacciones para que puedan clasificarse.
- Valorar apropiadamente las transacciones válidas.
- Registrar las transacciones en el período contable correcto.

Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control, así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros.

Así mismo, debe contarse con medios para comunicar información relevante hacia los mandos superiores, así como a entidades externas. Los elementos que integran este componente son:

a. Información: La información tanto generada internamente como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es también parte esencial de la toma de decisiones así como del seguimiento de las operaciones. La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles:

- Sistemas integrados a la estructura. No hay duda de que los sistemas están integrados o entrelazados con las operaciones. Sin embargo se observa una tendencia a que éstos deben apoyar de manera contundente la implantación de estrategias. Los sistemas de información, como un elemento de control, estrechamente ligados a los procesos de planeación estratégica, son un factor clave de éxito en muchas organizaciones.
- Sistemas integrados a las operaciones. En este sentido es evidente cómo los sistemas son medios efectivos para la realización de las actividades de la empresa. Desde luego, el grado de complejidad varía según el caso, y se observa que cada día están más integrados con las estructuras o sistemas de organización.
- La calidad de la información. Esto es tan trascendente que constituye un activo, un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones importantes, ya que está asociada a la capacidad gerencial de las empresas.

b. Comunicación Al respecto también es claro que deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. También los canales de comunicación entre la gerencia y el Consejo de Administración o los comités son de vital importancia.

5. Supervisión En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos ocasionando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los diferentes componentes y elementos de control. La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover —con el apoyo decidido de la gerencia— su reforzamiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas:

Actividades de supervisión: Como ya se comentó, la realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si

los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son los que deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

Evaluaciones independientes: Este tipo de actividades también proporciona información valiosa sobre la efectividad de los sistemas de control. Desde luego, las ventajas de este enfoque son que tales evaluaciones tienen un carácter independiente, que se traduce en objetividad y que están dirigidas respectivamente a la efectividad de los controles por adición a la evaluación de la efectividad de los procedimientos de supervisión y seguimiento del sistema de control.

Reporte de deficiencias: El proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias. Dependiendo de la importancia de las debilidades identificadas, la magnitud del riesgo existente y la probabilidad de ocurrencia, se determinará el nivel gerencial al cual deban comunicarse las deficiencias”. (Montaño Orozco, Edilberto, 2013, p.58-70)

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Se considera la presente como una investigación descriptiva, ya que está orientada a analizar la Evaluación del Sistema de Control Interno, Políticas Y Procedimientos, en el Área de Inventarios de una Empresa Comercializadora de Productos Ferreteros; dicho análisis es importante para la elaboración de un programa de auditoria interna que permita evaluar y fortalecer el control interno.

A través de la investigación permitió conocer y proponer mejoras para la implementación de un mejor el sistema de inventarios que facilite la salvaguarda de los productos a comercializar.

Para lograr proponer mejoras en el sistema de inventarios fue necesario evaluar los modelos:

- a. Monitoreados
- b. Del Lote Económico

Así como los tipos de costos:

- a. Costos Permanentes
- b. Costos de Ordenar y Setup
- c. Costos de Satisfacción de los Clientes

Establecido el conveniente sistema de inventarios, se logró implementar las normas de control interno, esto mediante un apropiado:

- a. Ambiente de control: El responsable o jefe de bodega, debe mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la empresa, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores cotidianas.

- b. Evaluación de riesgos: La administración deberá identificar y evaluar los riesgos derivados de los factores ambientales que afectan a la empresa, así como emprender las medidas pertinentes para que ésta sea capaz de afrontar exitosamente tales riesgos.
- c. Actividades de control: Los procesos organizacionales deben incorporar medidas de control que permitan saber si en la gestión se ha actuado de conformidad con la normativa legal, técnica y administrativa aplicable
- d. Información y comunicación: El control interno debe contemplar los mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique.
- e. Monitoreo: Deberá observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

Ya establecidas las normas, se tuvo una evaluación periódica de las mismas, ya que es necesario que estas cumplieran con:

- a. Procurar la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- b. Proteger los recursos de la empresa contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- c. Cumplir las legislación imperante en el país,
- d. Elaborar información financiera válida y confiable presentada con oportunidad.

3.2 Sujetos de investigación

El contexto que rige la investigación se encontró delimitado a la operatividad de:

- La empresa comercializadora de productos ferreteros: ya que fue el objeto de estudio principal, al evaluar sus sistemas y normas de control interno para mejorar su desempeño.
- Gerente General: es la persona que implementa y aprueba las normas, políticas y procedimientos a seguir dentro de la empresa.

- Contador: es el encargado contabilizar el inventario, además de evaluar las normas implementadas por gerencia.
- Jefe o encargado de Bodega: debe velar por la salvaguarda de los productos y mercancías bajo su responsabilidad, también supervisa que las normas, políticas y procedimientos dados por gerencia sean cumplidos.
- Bodegueros: ejecutan las normas, políticas y procedimientos establecidos dentro de la empresa, también manipulan los productos o mercancías que ingresan a bodega y trasladan a tienda.
- Encargado de Tienda: supervisa que los productos y mercancías recibidos de bodega sean manipulados y colocados de forma adecuada, además de supervisar que las normas, políticas y procedimientos establecidos por gerencia sean cumplidos.
- Auxiliares de Tienda: reciben los productos y mercancías de bodega y se encargan de colocarlos en sus respectivas góndolas, se deben asegurar que estos estén identificados adecuadamente y que tengan los precios correctos.
- Auxiliar de compras: es quien crea códigos de productos y hace pedidos a los diferentes proveedores.
- Sistema contable: con el ingreso adecuado de la información, el sistema genera información valiosa y confiable para poder realizar inventarios físicos, y ayuda a poder mantener un control adecuado de los productos y mercancías tanto en tienda como en bodega.

La finalidad de la investigación, fue desarrollar un programa de auditoria interna que pueda integrar a los involucrados ayudando a maximizar los recursos de la empresa, además de que los mismos puedan identificar las ventajas que ofrece esta herramienta.

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Los datos necesarios para llevar poder realizar la investigación se recolectaron utilizando los siguientes instrumentos:

3.3.1 Cuestionario: Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. El cuestionario fue introducido por Sir Francis Galton. (Clauser, Brian, 2007, p440-444)

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

3.3.2 Entrevista: Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas, el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. La palabra entrevista deriva del latín y significa "Los que van entre sí". Se trata de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, medicina, selección de personal.

Una entrevista no es casual sino es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes.

También la entrevista puede significar mucho para otras personas, ya que les pueden servir para conocer a figuras de cierta relevancia o prestigio social. El Diccionario de la Real Academia Española define la palabra entrevistar como: la conversación que tiene como finalidad la obtención de información.

Descubren opiniones y sentimientos positivos y negativos sobre muchos aspectos como claridad de las metas individuales y de grupo, efecto del estilo administrativo y asuntos personales.

3.3.3 Observación: Es la adquisición activa de información a partir de los sentidos. Se trata de una actividad realizada por un ser vivo (humanos, animales, etc), que detecta y asimila los rasgos de un elemento utilizando los sentidos como instrumentos principales. El término también puede referirse a cualquier dato recogido durante esta actividad. (SIERRA, Bravo. R. 1994. 705p.)

3.3.4 Información documental (archivo): Este material histórico constituye un apoyo inmediato para el consultor, ya que antes de emprender cualquier acción en la empresa puede obtener información de manera rápida en estadísticas, organigramas y cuadros de procesos.

3.3.5 Análisis cualitativo

3.3.5.1 Análisis de contenido: Se utiliza para resumir datos u opiniones dentro de categorías significativas o relevantes.

3.3.5.2 Análisis de campo: Se representa por dos fuerzas:

- Aquellas que proporcionan o ayudan al proceso de cambio, conocidas por fuerzas impulsoras.
- Aquellas que bloquean o impiden que el proceso de cambio se lleve a cabo, denominadas fuerzas restrictivas.

Cuadro No.2:
Programa de Actividades

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Programa de actividades de investigación

No.	Actividad	Descripción	Recursos	Fechas	Trimestre
1	Entrega Plan para revisión	Entregar el Plan de Tesis al asesor para su revisión	Computadora, impresora	1era. Semana	2do.
2	Correcciones realizadas al Plan de tesis	Implementar las correcciones recomendaciones hechas por el asesor	Computadora, impresora	2da. Semana	2do.
3	Recopilación y análisis de datos	Recopilación de datos mediante los instrumentos creados	Instrumentos creados, computadora, impresora	8a. Semana	2do.
4	Presentación de resultados	Presentar los resultados obtenidos durante la recopilación	Computadora, impresora	11a. Semana	2do.
5	Análisis de resultados y Marco Teórico desarrollado	Se analizan los resultados presentados y el marco teórico	Computadora, impresora	11a. Semana	2do.
6	Entrega Final Tesis I	Entrega final del trabajo realizado durante el 2do. Trimestre.	Computadora, impresora	13a. Semana	2do.
7	Propuesta / Discusión de resultados	Con base a los resultados se presenta la propuesta de mejora	Computadora, impresora	6a. Semana	3ero.
8	Conclusiones	Se hacen las conclusiones a las que se ha llegado con base a la investigación	Computadora, impresora	6a. Semana	3ero.
9	Presentación informe final	Presentación del informe final de la investigación	Computadora, impresora	8a. Semana	3ero.
10	Fase de Revisión	El asesor revisa el informe final y presenta correcciones si las hubiera	Computadora, impresora	9a. Semana	3ero.
11	Entrega Final	Entrega final de la tesis	Computadora, impresora	13a. Semana	3ero.

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Cuadro No.3:
Cronograma de Actividades

3.4.2 Cronograma de investigación

TESIS I

No.	Actividad	Semanas												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Entrega Plan para revisión	■												
2	Correcciones realizadas al Plan de tesis		■											
3	Recopilación y análisis de datos			■	■	■	■	■	■					
4	Presentación de resultados									■	■	■		
5	Análisis de resultados y Marco Teórico desarrollado									■	■	■		
6	Entrega Final												■	■

TESIS II

No.	Actividad	Semanas												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Propuesta / Discusión de resultados	■	■	■	■	■	■	■						
2	Conclusiones	■	■	■	■	■	■							
3	Presentación informe final							■	■					
4	Fase de Revisión									■				
5	Entrega Final										■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia, 2015.

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

La empresa cuenta con aproximadamente veinte personas laborando, de las cuales quince están directamente en contacto con el inventario (bodegueros, encargado de tienda y asesores de ventas), por lo que la recopilación de datos se realizó de forma cuantitativa sin muestra.

4.2 Presentación de resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos previa aplicación de los instrumentos de recolección de los datos al personal de la empresa objeto de estudio.

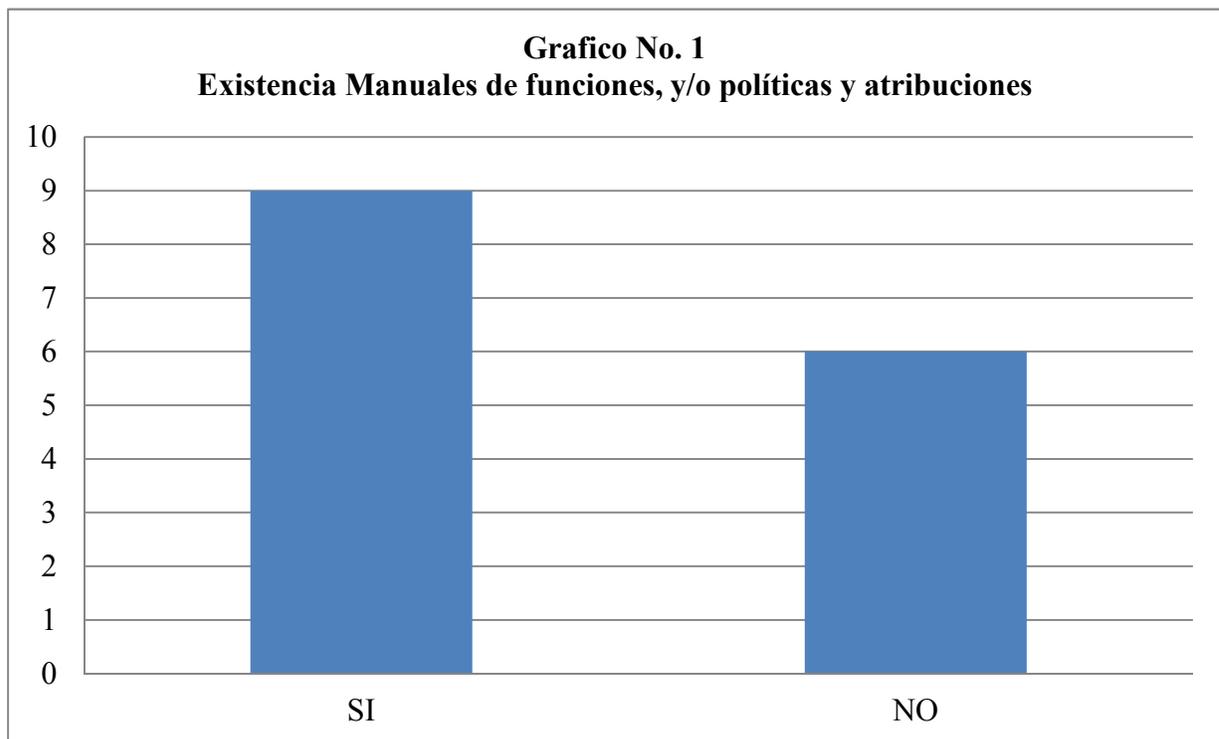
Se interpretaron los resultados con la finalidad de facilitar la comprensión de los mismos atendiendo a la problemática planteada, y a los objetivos de estudio.

El diagnóstico de la situación actual del control interno sobre los inventarios de la empresa fue determinado mediante la aplicación de cuestionarios, narrativas y de la observación directa, con el fin de orientar la investigación y servir de soporte al estudio, debido a que ambas técnicas de recolección de datos permiten determinar las debilidades en el área de inventarios.

Ilustración No. 1

¿Conoce usted si existen manuales de políticas, atribuciones y funciones dentro de la empresa?

Opción	No. Respuestas
SI	9
NO	6

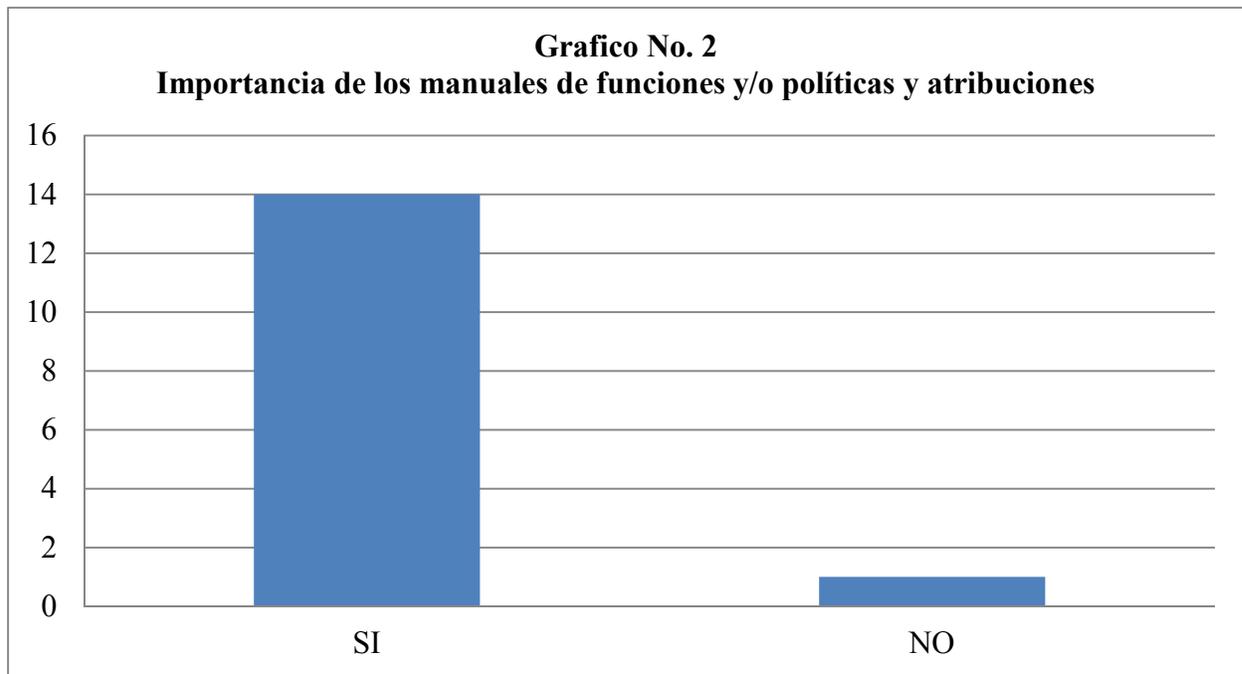


Análisis: El 40% del personal desconoce la existencia de los manuales de políticas, atribuciones y funciones con que cuenta la empresa, y el restante 60% sabe que existen pero no los ha visto físicamente, ya que estos no son socializados dentro de la misma.

Ilustración No. 2

¿Cree usted que es importante que en la empresa existan manuales de políticas, atribuciones y funciones?

Opción	No. Respuestas
SI	14
NO	1

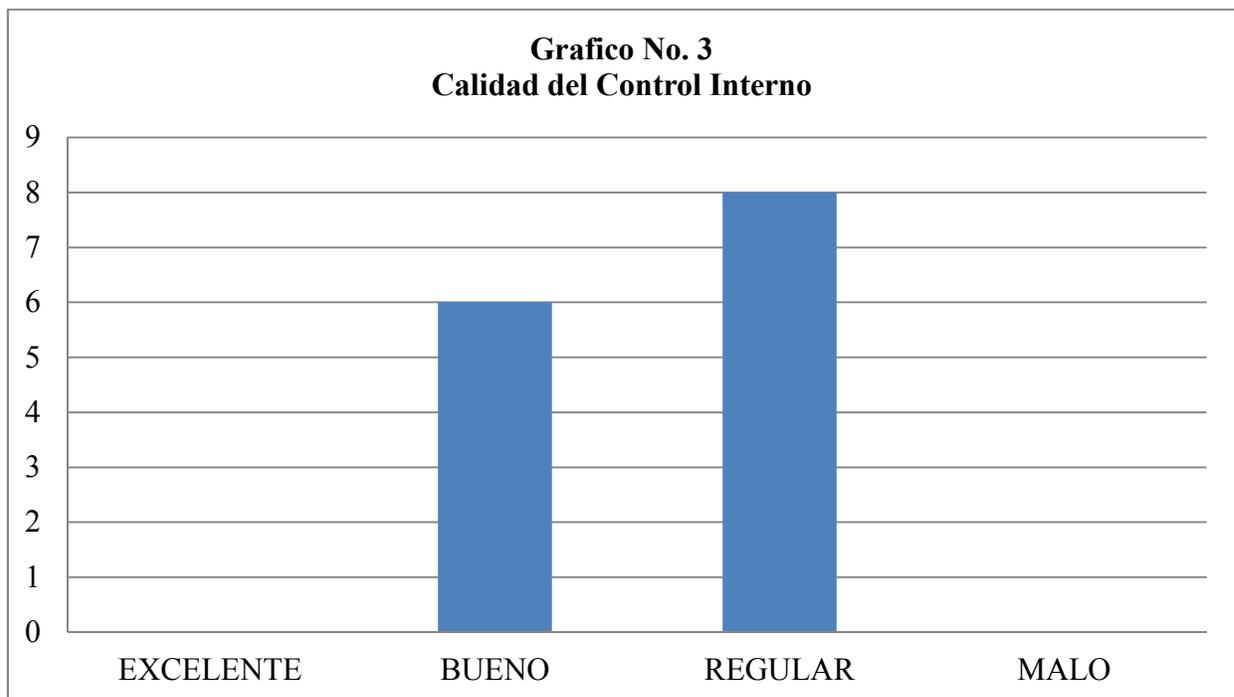


Análisis: El 93% del personal considera importante la existencia de manuales de políticas, funciones y atribuciones dentro de la empresa, ya que estos sirven de guía, y establecen los límites del trabajo que realizan día con día.

Ilustración No. 3

¿El control interno dentro de la empresa según su opinión es?

Opción	No. Respuestas
EXCELENTE	0
BUENO	6
REGULAR	8
MALO	0

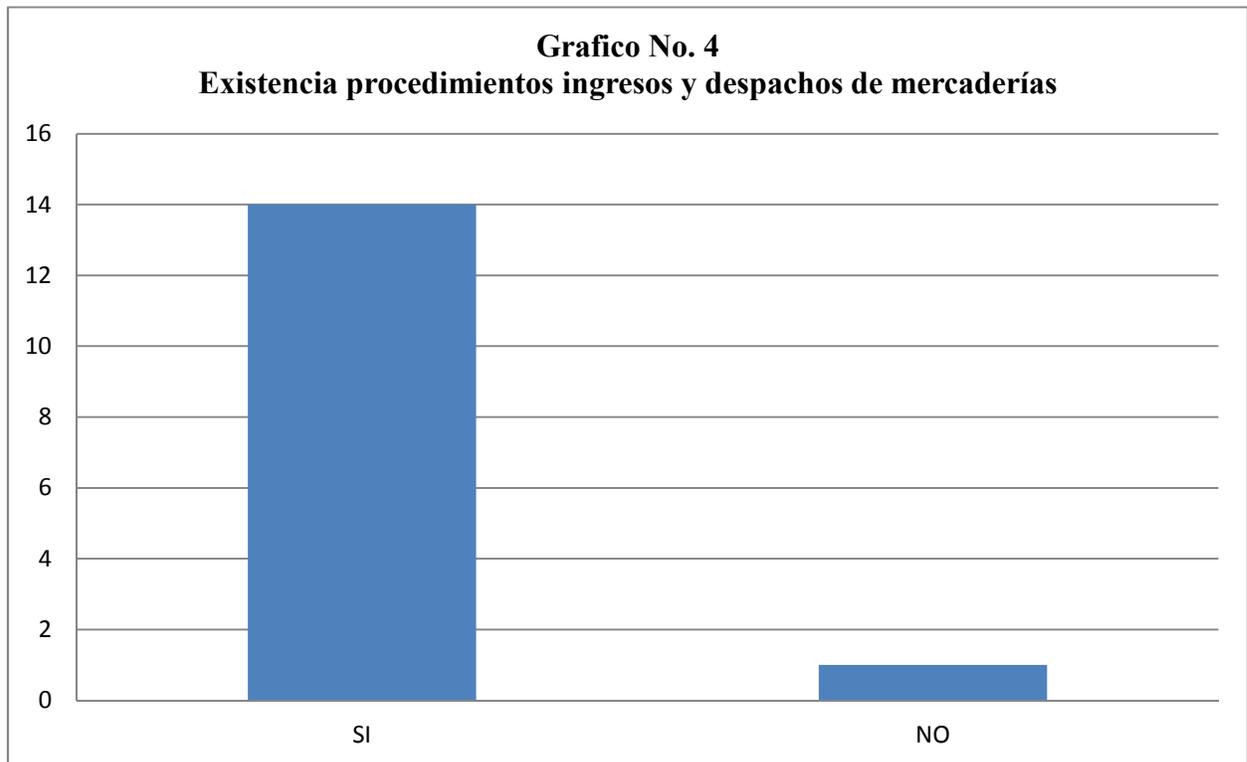


Análisis: El 57% del personal considera "Regular" el actual control interno, sobre todo porque en el área de bodega ingresa personal no autorizado para estar en el área, se toma el área como entrada y salida de personal.

Ilustración No. 4

¿Existen procedimientos establecidos para el ingreso y despacho de las mercaderías?

Opción	No. Respuestas
SI	14
NO	1

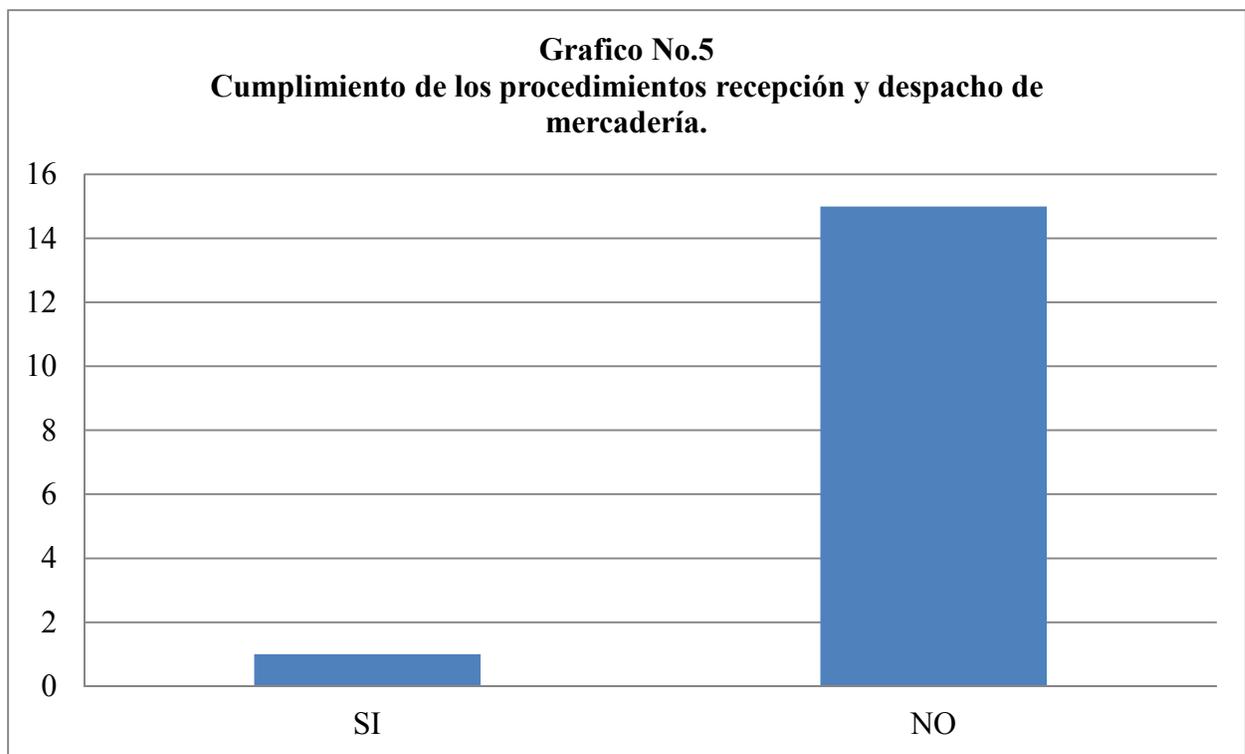


Análisis: El 93% del personal coincide con existen procedimientos para el ingreso y salida de mercaderías, tanto en la bodega como en la sala de ventas.

Ilustración No. 5

¿Si su respuesta anterior es positiva, se cumple siempre con estos procedimientos?

Opción	No. Respuestas
SI	1
NO	15

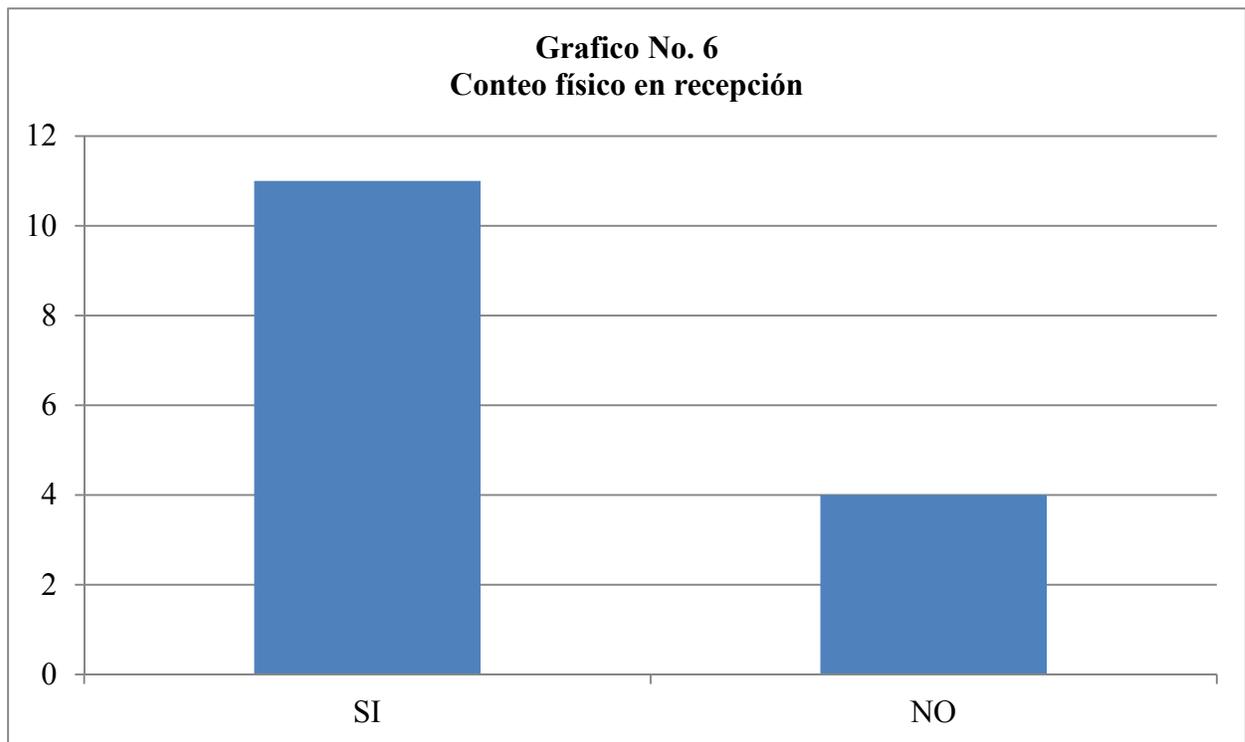


Análisis: El 94% del personal afirma que los procedimientos establecidos para el despacho y recepción de productos no se cumple, esto se debe a que por la premura de los vendedores, en ocasiones el producto pasa directamente a la sala de ventas obviando la bodega y en otras oportunidades el producto va directamente a manos del cliente, también omitiendo el paso por bodega.

Ilustración No. 6

¿Se realiza un conteo físico de las mercaderías al momento de la recepción?

Opción	No. Respuestas
SI	11
NO	4

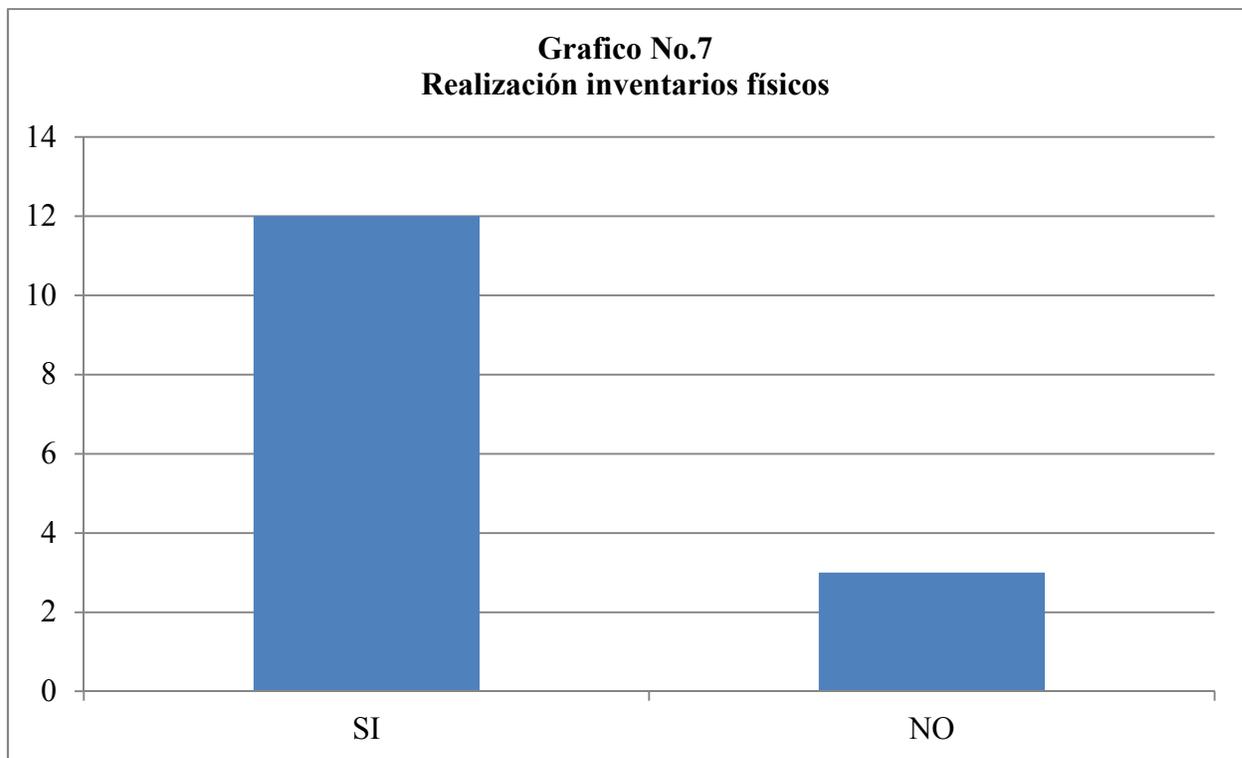


Análisis: El 27% del personal indica que no se realiza conteo físico en la recepción, por las razones establecidas en la tabla y grafica anterior.

Ilustración No. 7

¿Se realizan inventarios físicos periódicamente?

Opción	No. Respuestas
SI	12
NO	3

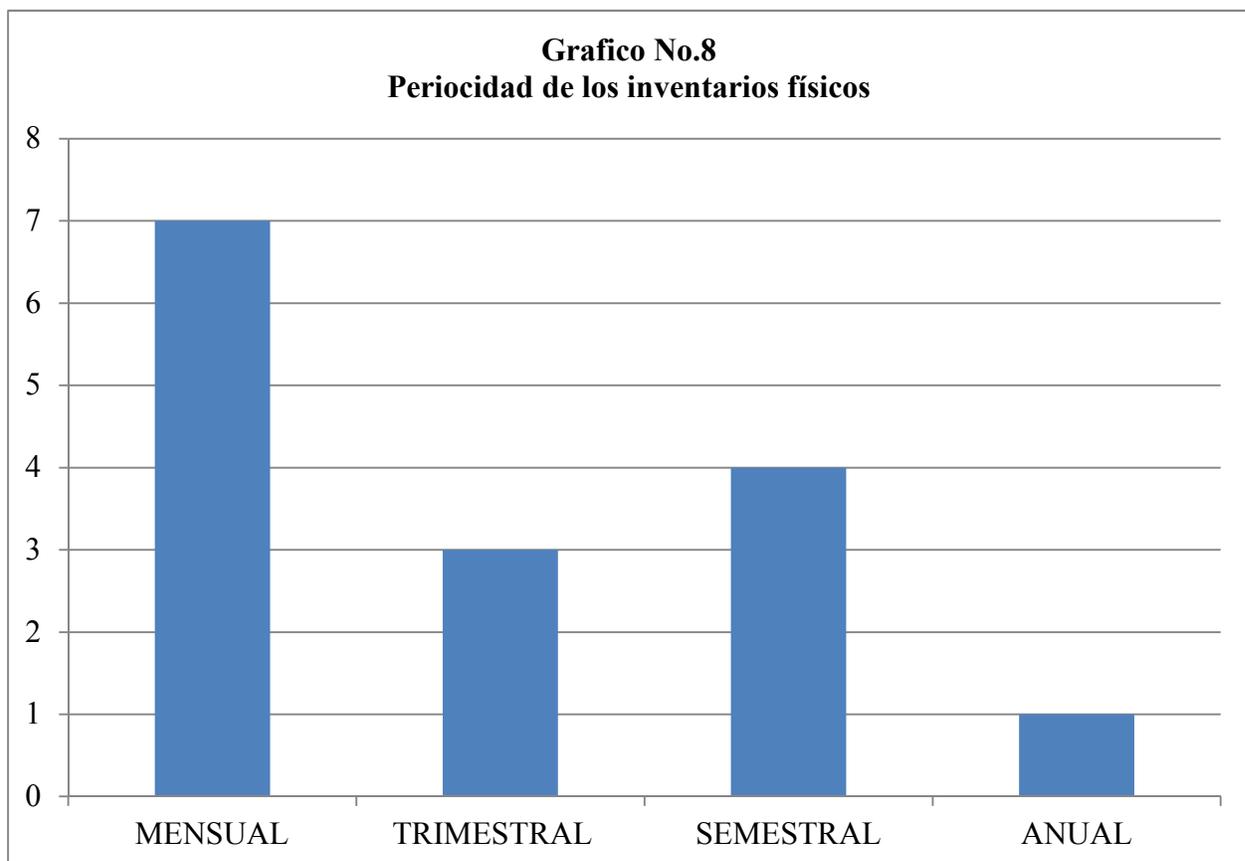


Análisis: El 80% del personal confirma que los encargados de góndola en la sala de ventas realizan inventarios físicos periódicamente en sus áreas de responsabilidad, aunque de estos inventarios físicos ni gerencia ni contabilidad conoce los resultados.

Ilustración No. 8

¿Con que periodicidad se realizan los inventarios físicos?

Opción	No. Respuestas
MENSUAL	7
TRIMESTRAL	3
SEMESTRAL	4
ANUAL	1

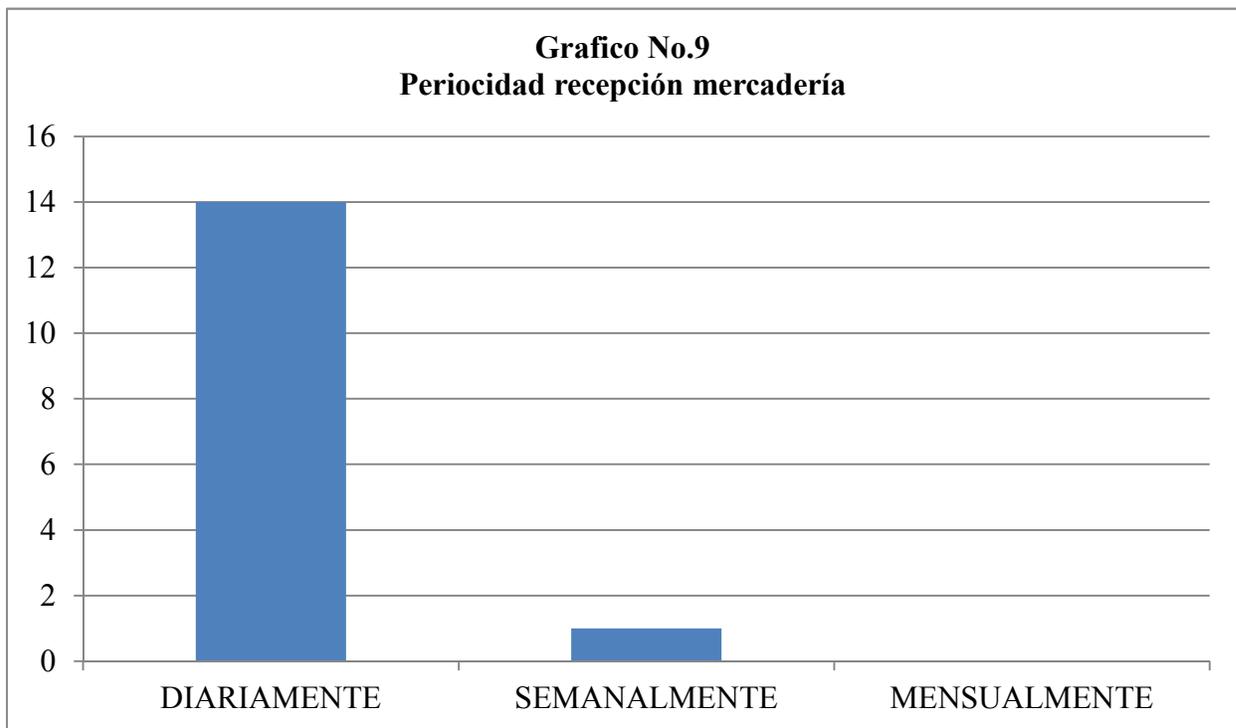


Análisis: Las respuestas son variadas, ya que al no conocerse de manera constante los resultados de los inventarios realizados por la sala de ventas, el personal no sabe con certeza la periodicidad de los muestreos realizados.

Ilustración No. 9

¿Con que periodicidad se reciben los pedidos de mercadería a los proveedores?

Opción	No. Respuestas
DIARIAMENTE	14
SEMANALMENTE	1
MENSUALMENTE	0

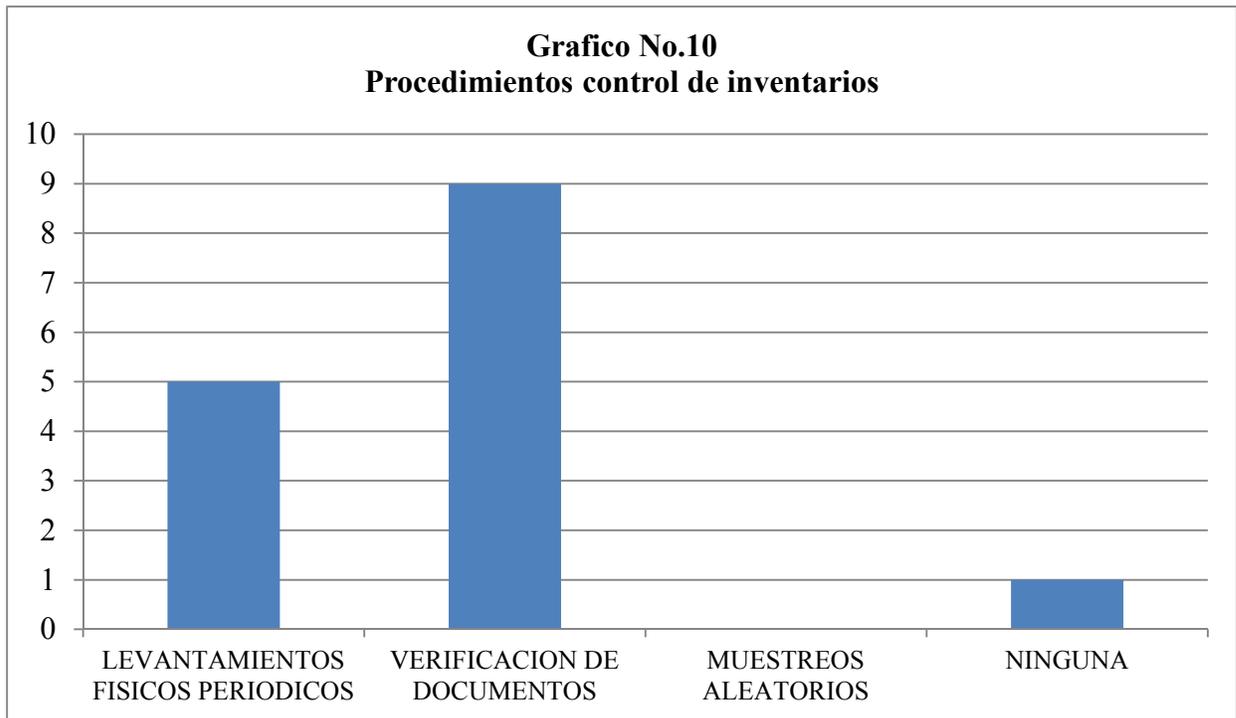


Análisis: El 93% del personal tiene conocimiento que el flujo de mercaderías en bodega es grande ya que diariamente se reciben una gran cantidad de productos.

Ilustración No. 10

¿Qué tipo de procedimientos emplean para el control de los inventarios?

Opción	No. Respuestas
LEVANTAMIENTOS FISICOS PERIODICOS	5
VERIFICACION DE DOCUMENTOS	9
MUESTREOS ALEATORIOS	0
NINGUNA	1

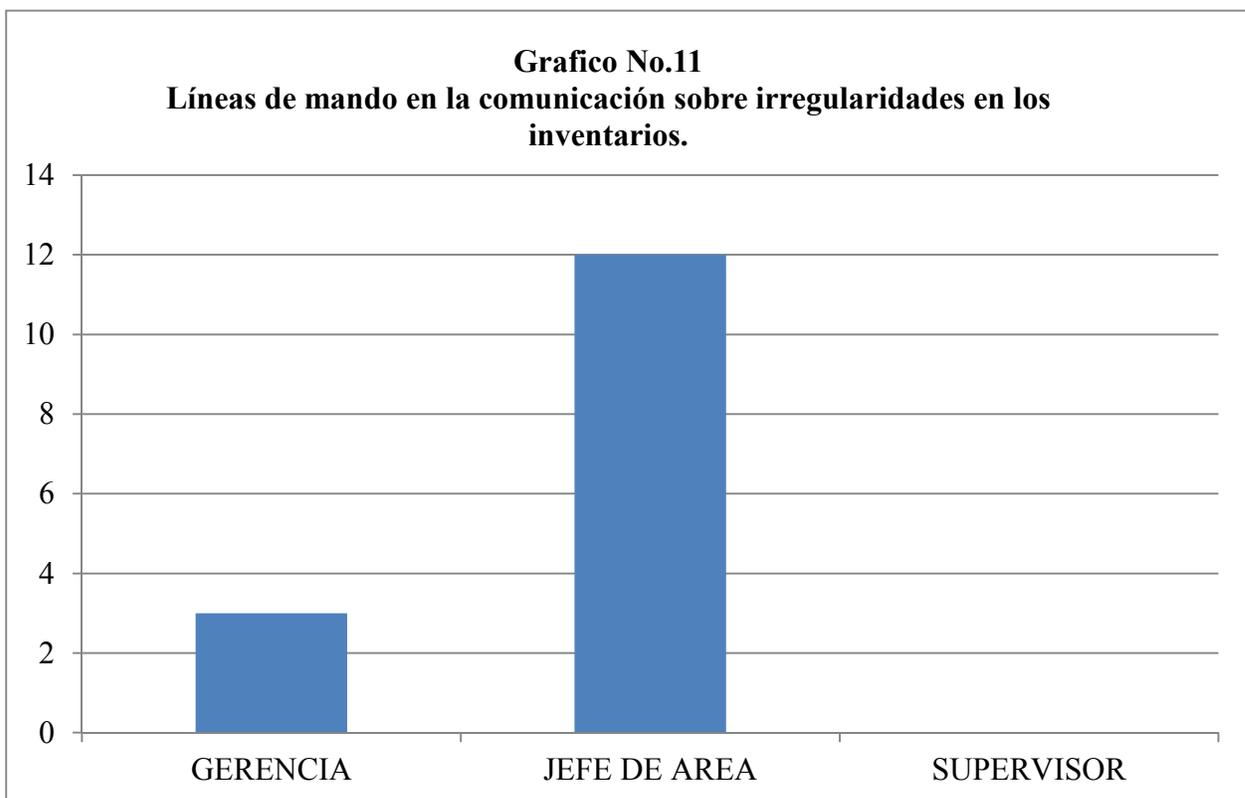


Análisis: Un 60% del personal indica que el control de inventarios que se tiene actualmente consiste únicamente con la revisión de documentos.

Ilustración No. 11

¿A Quién se comunican las irregularidades e inconsistencias encontradas en los inventarios?

Opción	No. Respuestas
GERENCIA	3
JEFE DE AREA	12
SUPERVISOR	0

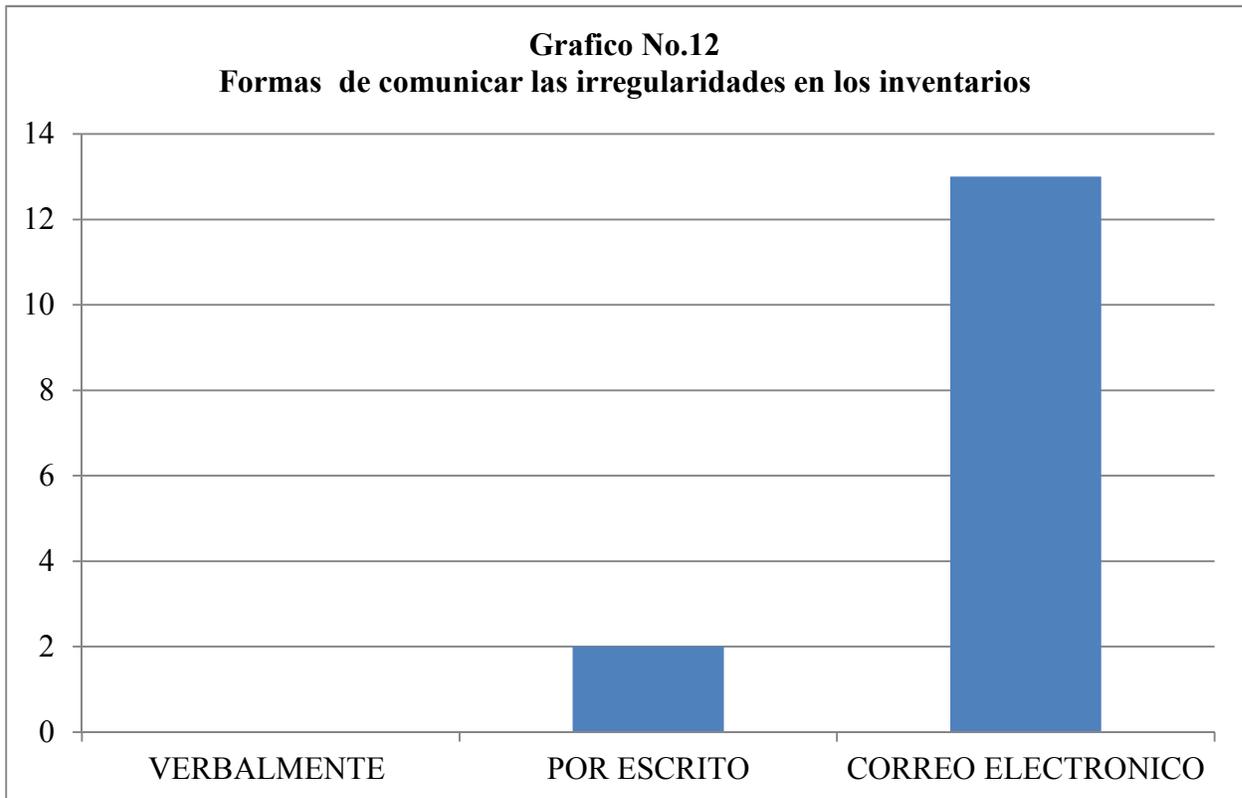


Análisis: Existe un 80% del personal que comunica las irregularidades en inventarios al jefe de área y un 20% reporta directamente a gerencia.

Ilustración No. 12

¿De qué manera se comunican las irregularidades e inconsistencias encontradas?

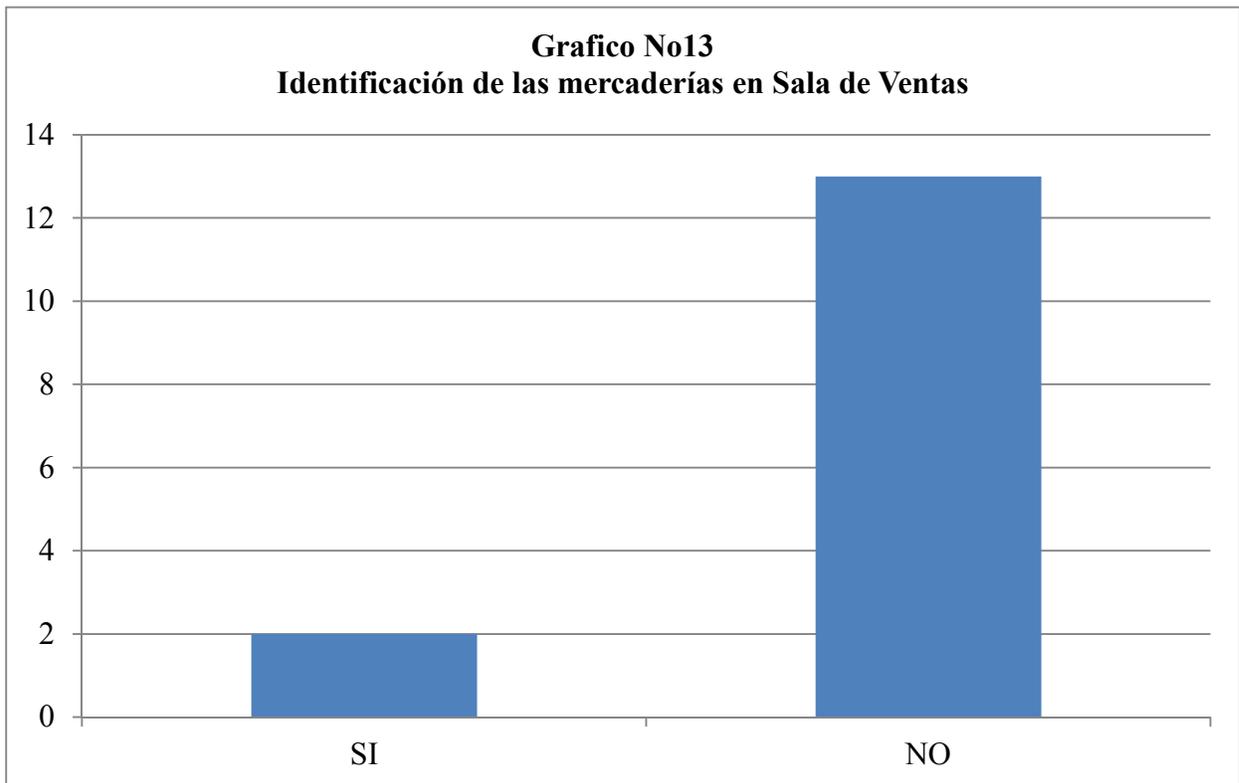
Opción	No. Respuestas
VERBALMENTE	0
POR ESCRITO	2
CORREO ELECTRONICO	13



Análisis: El 87% del personal comunica las irregularidades por correo electrónico y únicamente un 13% lo hace por escrito dejando una constancia del reporte.

¿Están identificadas todas las mercaderías en la sala de ventas?

Opción	No. Respuestas
SI	2
NO	13

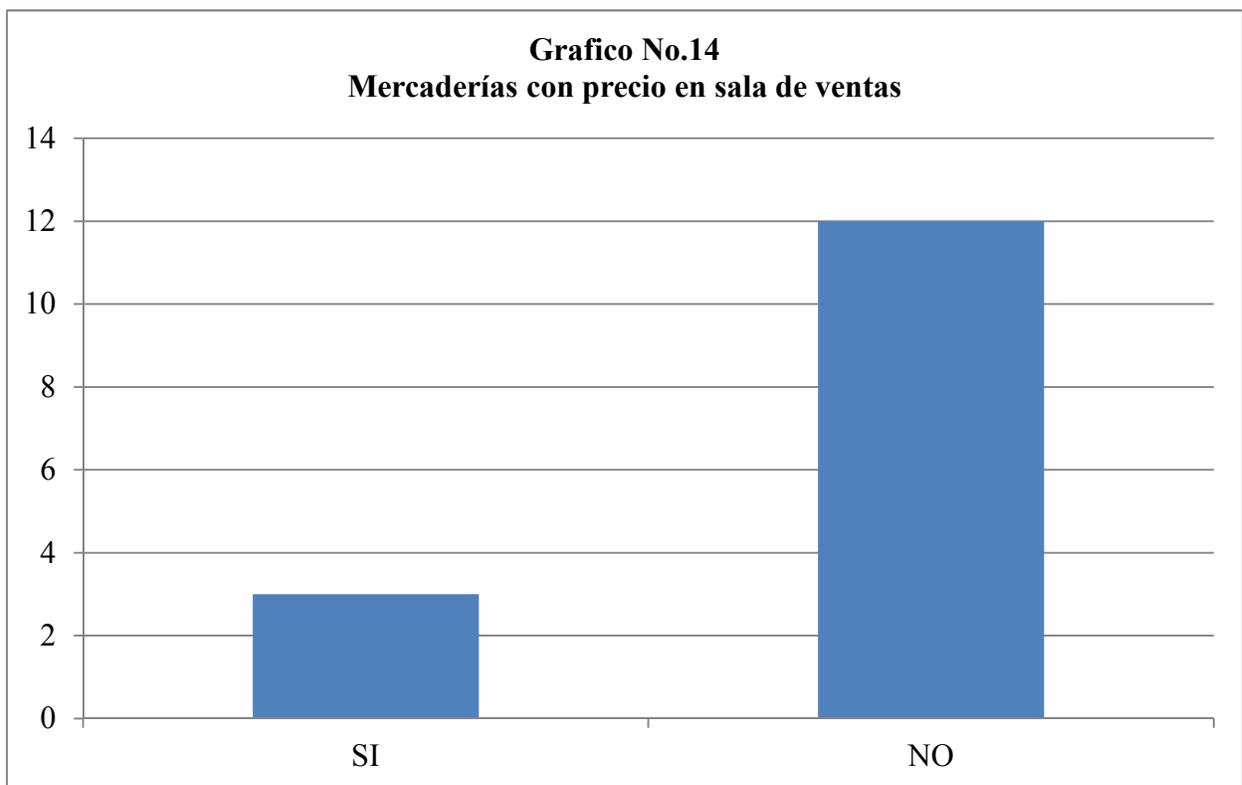


Análisis: El 87% del personal coincide con que no todos los productos en sala de ventas están etiquetadas con su código y descripción, ni tienen su respectivo hablador en la góndola donde se encuentran físicamente.

Ilustración No. 14

¿Todas las mercaderías en la sala de ventas tienen precio?

Opción	No. Respuestas
SI	3
NO	12

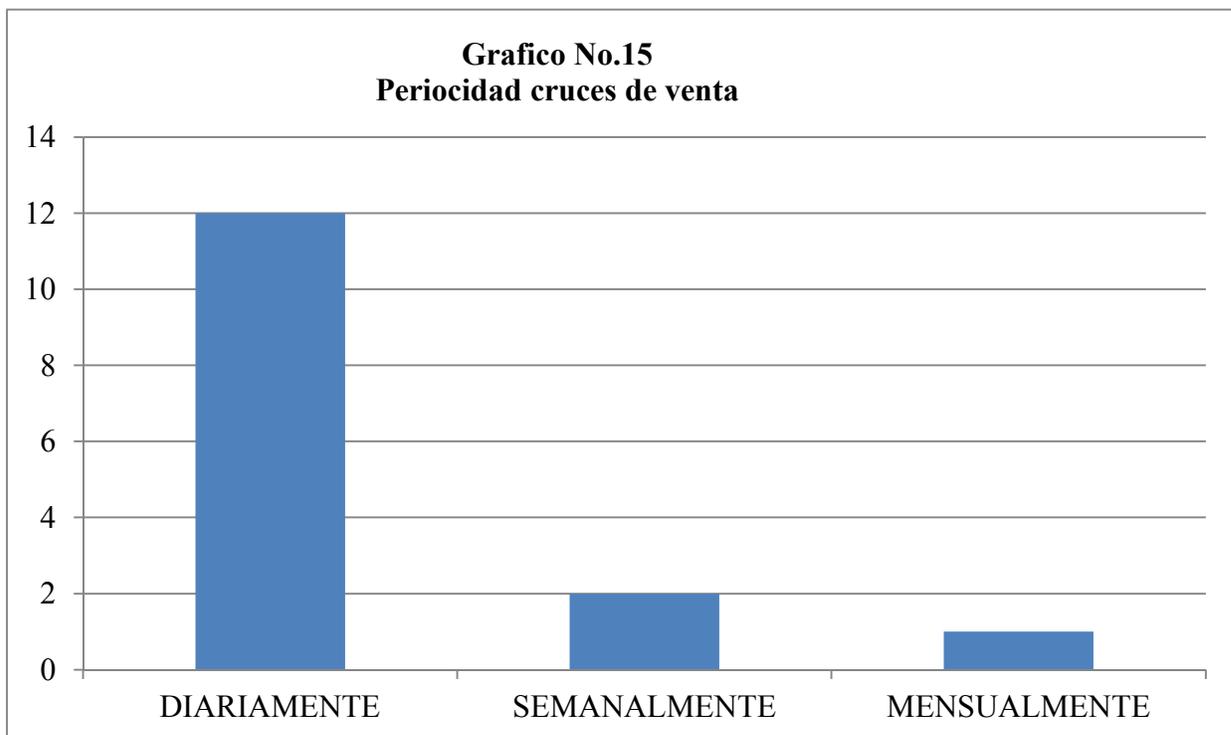


Análisis: Y un 80% del personal coincide con que no todos los productos en sala de ventas están etiquetadas con su código y precio, ni tienen su respectivo hablador en la góndola donde se encuentran físicamente.

Ilustración No. 15

¿Qué tan frecuentemente se originan cruces de venta?

Opción	No. Respuestas
DIARIAMENTE	12
SEMANALMENTE	2
MENSUALMENTE	1

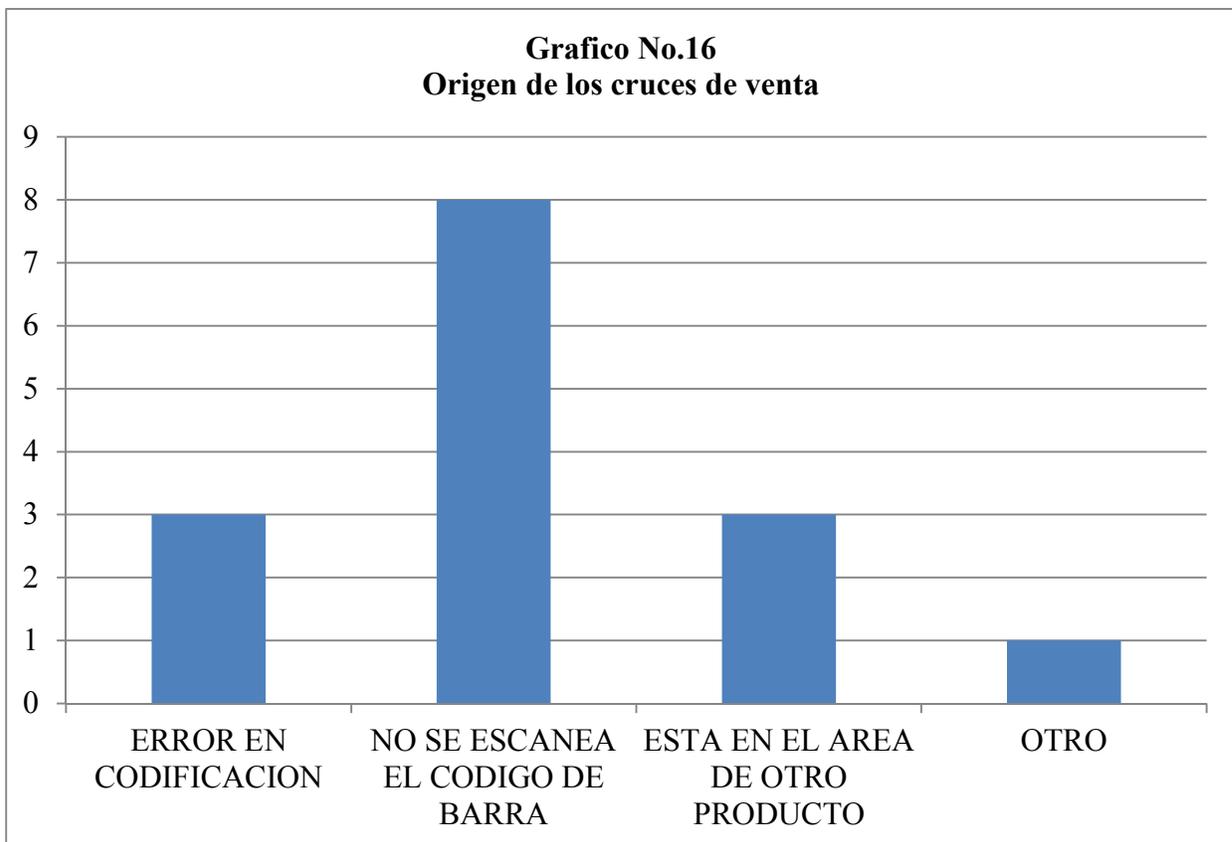


Análisis: Y un 80% del personal afirma que diariamente se originan cruces de venta entre los producto similares, y que son fáciles de confundir entre ellos.

Ilustración No. 16

¿Porque se dan estos cruces?

Opción	No. Respuestas
ERROR EN CODIFICACION	3
NO SE ESCANEA EL CODIGO DE BARRA	8
ESTA EN EL AREA DE OTRO PRODUCTO	3
OTRO	1

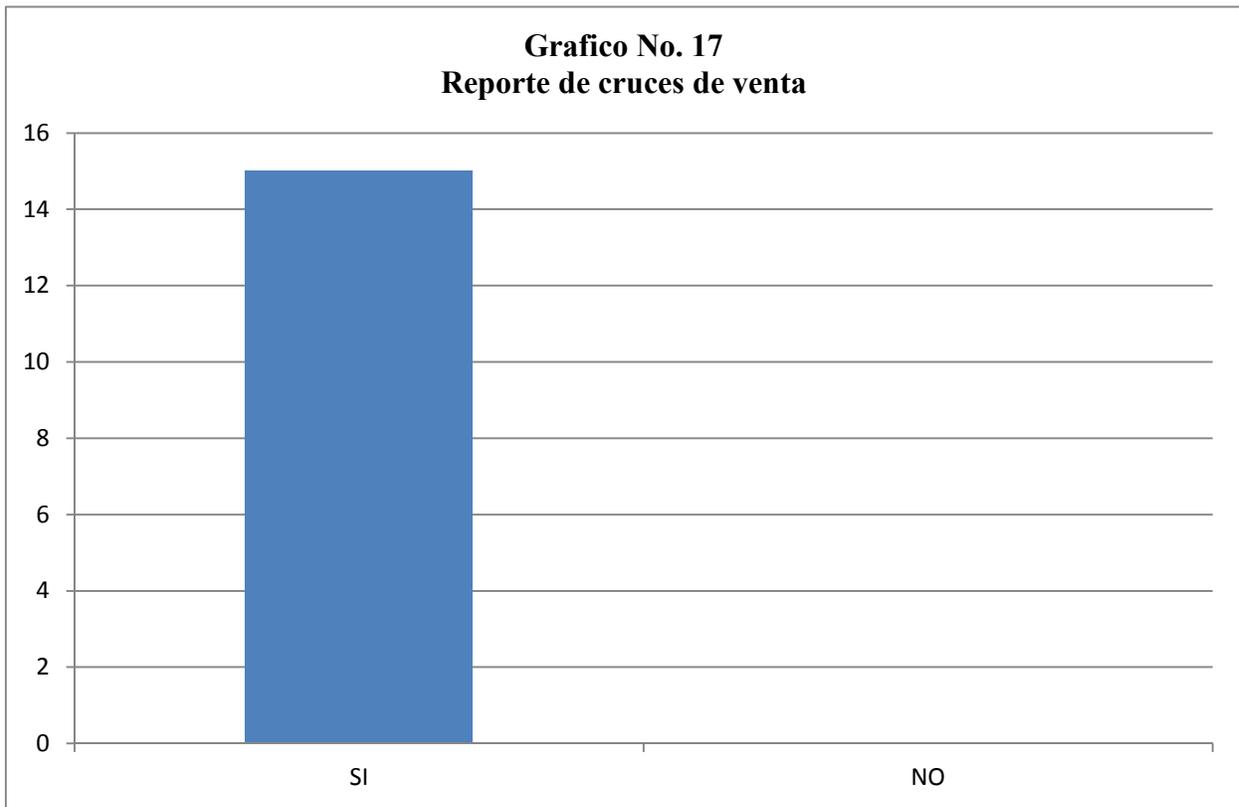


Análisis: Un 53% del personal confirma que los cruces de ventas se deben en su mayoría porque el cajero no escanea el código de barras producto por producto.

Ilustración No. 17

¿Se reportan estos cruces al descubrirse?

Opción	No. Respuestas
SI	15
NO	0

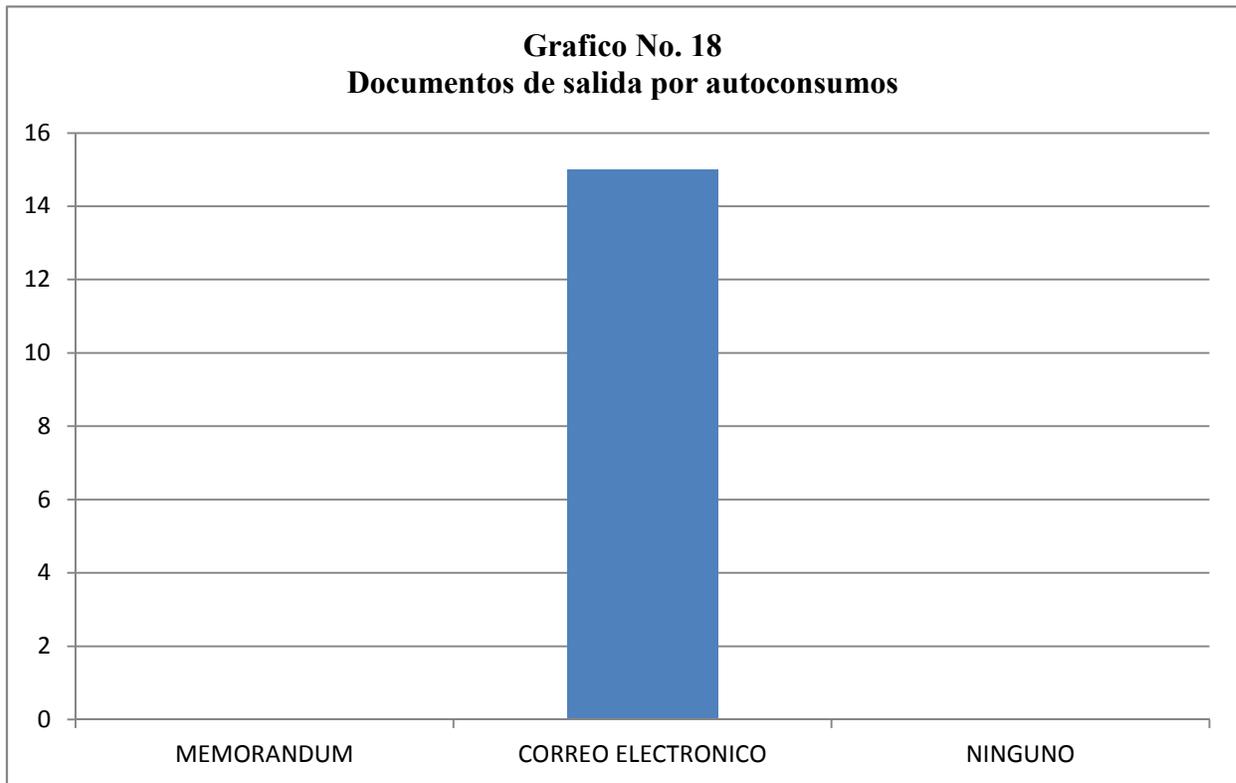


Análisis: El 100% del personal indica que la encontrarse cruces se reportan, sin embargo la mayoría de estos cruces los descubre contabilidad cuando se trasladan las facturas y se rebajan los inventarios.

Ilustración No. 18

¿Qué documentos respaldan la autorización de salida de mercaderías para autoconsumos?

Opción	No. Respuestas
MEMORANDUM	0
CORREO ELECTRONICO	15
NINGUNO	0



Análisis: El 100% del personal indica que los autoconsumos son respaldados por correo electrónico, sin embargo se detectó que algunos autoconsumos no fueron rebajados del inventario ya que el correo electrónico no le llego al encargado de la facturación de autoconsumos.

4.3 Análisis de resultados

Como se aprecia en la presentación de resultados, el personal de la empresa que tienen contacto directamente con los inventarios y los cuales respondieron a los diferentes cuestionamientos establecidos en los instrumentos de recolección de datos, en el 86.67% de los casos las respuestas son divididas y únicamente en el 13.33% existe unanimidad en la misma. De lo anterior podemos establecer que:

En la empresa existen manuales tanto de políticas, como de funciones y atribuciones, los cuales son custodiados por la gerencia, y estos no son socializados dentro del personal, ya que el 40% de ellos desconoce su existencia, el restante 60% si sabe de su existencia pero no conoce su contenido; aun cuando el 93% de los entrevistados consideran que la existencia de estos manuales son importantes para el correcto desarrollo de sus actividades diarias. La falta de conocimiento del contenido de los manuales influye en que el 57% del personal considere que el control interno de la empresa es regular.

Aunado a lo anterior, el 93% del personal sabe que existen procedimientos establecidos para el ingreso y despacho de mercaderías, tanto en bodega como en sala de ventas, y un 73% de los entrevistados saben que los productos al ingresar a la bodega son contados físicamente, sin embargo se reconoce que no siempre se cumplen estos procedimientos, en la mayor parte de las ocasiones se debe a que se factura a los clientes y los productos no están en poder de la ferretería, y complicando aún más la situación, el vendedor ofrece al cliente entregarle la mercadería en un tiempo bastante reducido, por lo que el producto viaja de las bodegas de los proveedores directamente a la sala de ventas sin pasar por la bodega, y en algunas oportunidades, llega directamente al cliente, omitiendo así todos los procedimientos ya establecidos.

En cuanto a los inventarios físicos, el 80% del personal confirma que los encargados de góndola en la sala de ventas realizan inventarios físicos o muestreos periódicos en sus áreas de responsabilidad, sin embargo los resultados de los mismos no son conocidos ni por gerencia ni por contabilidad, lo que no está claro es sobre la periodicidad en que se hacen estos inventarios o muestreos, ya que existen una variada cantidad de respuestas.

La recepción de mercaderías en bodega se realiza diariamente, esto lo confirma el 93% de las respuestas, sin embargo el 60% indica que el único control de inventarios que se tiene ante tanto flujo de mercadería consiste únicamente en la revisión de los documentos.

Cuando se detectan inconsistencias o irregularidades en los inventarios estas son comunicadas según el 80% de las respuestas al jefe de área y directamente a gerencia en un 20%, y estas son comunicadas por correo electrónico como lo indica el 87% del personal, siendo esto una práctica poco segura, ya que no se imprime y archiva el correo enviado, ni se le da el seguimiento al mismo, volviendo a encontrar las mismas irregularidades varios meses después.

Cuando la mercadería es recibida en bodega, se revisa si este tiene código de barras, de carecer de este, se coloca una etiqueta con la descripción del producto, su código interno y código de barras, además de esto se imprime un hablador (etiqueta más grande con la descripción, código interno, código de barras y precio del producto), también existen mercaderías que por su naturaleza no pueden tener un código de barras impreso o con etiqueta como los tornillos, cable eléctrico, lazo, cadena, etc., el cual depende únicamente del hablado para poder ser identificado, el cual se debe colocar en la góndola donde el producto está exhibido, sin embargo el 87% del personal coincide en que no todos los productos están identificados en la sala de ventas, y un 80% de las respuestas concuerdan con que no todos los productos tienen precio. Este inconveniente conlleva a que diariamente se originen cruces de ventas, ya que al carecer de identificación los cajeros confunden los productos con otros de similares características, un 53% de las respuestas afirman que algunos de los cruces se deben también a que los cajeros no escanean los códigos de barras de los productos uno a uno.

El 100% de las respuestas indican que al detectarse estos cruces de venta son reportados para su corrección, sin embargo la mayoría de estos cruces los descubre contabilidad cuando se trasladan las facturas y se rebajan los inventarios.

La salida de los productos utilizados para autoconsumos son respaldados únicamente por correos electrónicos, pero se detectó que algunos de estos autoconsumos no fueron rebajados de los inventarios ya el correo electrónico no llegó al encargado de la facturación de los autoconsumos.

4.4 Conclusiones de la investigación

La empresa cuenta con un sistema contable computarizado para el registro de sus inventarios, desde va desde la solicitud de mercaderías hasta la recepción del mismo, es un sistema bastante sólido desarrollado en España y Colombia, además de contar con soporte en Costa Rica vía telefónica y por correo electrónico, haciendo bastante confiables los valores que muestra.

En el tema de la mercadería o el producto físico, la empresa cuenta con una bodega en la cual se hace la recepción, revisión y conteo de los productos para la venta, está compuesta por 2 áreas, el área de recepción y el área de almacenaje, pero por el método de venta que tiene la sala (autoservicio) la mayor parte del producto que ingresa está almacenado en la tienda, y el poco producto restante se encuentra distribuido en varias estanterías y racks que están identificados por secciones.

Respecto al control interno, el departamento de auditoría únicamente contempla el área de inventarios, sin embargo no se han establecido procedimientos de control interno que sean divulgados en la bodega o la sala de ventas. Es necesario implementar y/o cambiar los procedimientos existentes, para que funcionen de una manera adecuada, y se pueda garantizar una buena productividad. No hay ningún departamento que evalué el control interno.

El producto almacenado en la sala de ventas se encuentra en góndolas las cuales también están identificadas por secciones según los departamentos a los que pertenece la mercadería, pero no todos los productos se encuentran identificados correctamente.

La recepción de artículos o productos para la venta se realizan por el personal de la bodega o almacén, existen excepciones, generadas por las ventas sin existencias y por las cuales la

recepción de productos se realiza en la sala de ventas o directamente el proveedor las entrega al cliente.

Durante la revisión y entrega de productos de la bodega a la sala de ventas, algunas veces estos se dañan o sufren algún tipo de desperfectos, en estos casos los productos se identifican y se cobran al responsable del daño ocasionado a su valor de costo. En caso de los productos sin rotación o descontinuados, se procede a ponerlos en oferta con un descuento alto.

Capítulo 5

Propuesta de Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios

5.1 Introducción

El Control Interno es vital para toda organización, ya que a través de los controles se logra ejecutar efectivamente las operaciones diarias de la organización, esto permite atender oportunamente las necesidades de los clientes internos y externos.

De allí la importancia que los inventarios se presenten de forma eficiente y asertiva, a través de un programa de auditoría interna que permita generar información confiable y oportuna, además que esta información concuerde con el inventario físico.

La empresa ha presentado debilidades que tienen mucha relación con el control interno de inventarios, ya que la información que presentan actualmente no es confiable.

La propuesta está basada en el estudio del control interno en el área de inventarios, y está orientada al mejoramiento de las actividades y procesos relacionados con los inventarios, desde que la mercadería ingresa hasta que esta es vendida, fundamentada en las bases teóricas tratadas en el Capítulo II, con el propósito de mejorar el manejo de los inventarios.

5.2 Justificación

De acuerdo a los objetivos de la investigación, se comprobó que la problemática a la que se enfrenta la empresa se debe al deficiente control interno y como consecuencia un deficiente manejo de los inventarios. La comprobación se hizo después de la aplicación de diversas técnicas de recolección de datos, tales como la observación directa, entrevistas y cuestionarios pasados al personal involucrado en el área objeto de estudio.

Lo anterior conlleva a la elaboración de una propuesta de mejora, a través de un Programa de Auditoria Interna, mejorando el control interno y que permita corregir las deficiencias existentes, logrando un manejo adecuado de los inventarios.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Realizar una mejora en el control interno para el Área de Inventarios de una comercializadora de productos ferreteros, a través de un programa de auditoria interna, que permita un manejo adecuado de los inventarios

5.3.2 Objetivos específicos

Con la elaboración del programa de auditoria interna para el área de inventarios se espera alcanzar los siguientes objetivos:

- Garantizar que la información sea confiable y oportuna.
- La salvaguarda de los inventarios.
- Promover la eficiencia y eficacia.

5.4 Desarrollo de la propuesta

Antes de desarrollar el programa de auditoria interna para el área de inventarios de una empresa comercializadora de productos ferreteros, es necesario implementar los siguientes procesos con el propósito de fortalecer el control interno.

5.4.1 Custodia y acceso a los inventarios:

- 1) La custodia de los inventarios está a cargo del jefe o encargado de bodega, es importante indicarle que la responsabilidad llega incluso, si se encuentran faltantes de inventario.
- 2) El acceso debe restringirse al personal ajeno a bodega, excepto cuando se tomen inventarios físicos.

- 3) La custodia fiel y eficiente de las mercaderías o productos deberá encontrarse bajo la responsabilidad de varias personas para lo cual una se encargará del registro y las demás de la custodia de las mismas.
- 4) Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad por las mercaderías, que garanticen su control y recuperación ante faltante o deterioros por negligencia.
- 5) El jefe de bodega debe contar con listados de los cargos y nombres del personal autorizado para el acceso al mismo y de los nombres, cargos y firmas del personal autorizado a solicitar u ordenar la entrega de productos, únicamente deben permanecer allí las personas que laboran dentro de la misma y designarán un lugar específico para atender a personas relacionadas a la bodega.

5.4.2 Mercadería Asegurada:

- 1) Los inventarios por ser un rubro importante dentro de la empresa, deberán ser cubiertos con una póliza de seguro contra todo riesgo que cubra pérdidas resultantes de incendios, robos, inundaciones y otros riesgos, este es un punto importante del control desde el punto de vista de la protección de sus activos.
- 2) Deben contratarse fianzas de fidelidad además de permitir recuperar pérdidas.

5.4.3 Almacenamiento de los Inventarios:

Los auxiliares del departamento de bodega y de sala de ventas, tendrán a cargo el almacenamiento de la mercadería, se sugiere que se realice lo siguiente:

- 1) Como primer paso se debe contar con instalaciones que cumplan con las medidas y espacio adecuado para mantener en orden la mercadería.
- 2) Debe ser almacenado adecuadamente en los espacios asignados para cada producto, debiendo identificarlo y colocándole el hablador con su respectivo precio.
- 3) Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida.
- 4) Almacenar en un lugar cerrado, seco y bien ventilado, de acuerdo a las necesidades de cada producto.
- 5) Las mercaderías deben ubicarse en góndolas en sala de ventas, evitando la humedad.

- 6) Es necesario ingresar al sistema todos los movimientos en bodega y en sala de ventas (entradas y salidas).
- 7) Los inventarios de lento movimiento, excesivo, obsoleto y dañado deberán estar debidamente identificados.

5.4.4 Obsolescencia y lento movimiento de inventarios:

- 1) Como parte del inventario físico debe revisarse cuidadosamente el estado de los productos y fechas de vencimiento si las hubiere.
- 2) En caso de encontrar problemas de esta naturaleza deben cuantificarse y proponer el ajuste respectivo.
- 3) Otro punto de los productos de lento movimiento y obsoleto es que se fijen metas al departamento de ventas para que a través de promoción y liquidación de productos.

5.4.5 Ingreso de mercadería:

- 1) El encargado de compras traslada al jefe de bodega, orden de compra.
- 2) El jefe de bodega recibe la documentación de compra proporcionada por el encargado de compras y procederá a revisar las facturas.
- 3) Luego de revisar los documentos analizará los espacios disponibles en bodega para determinar las estanterías o espacios donde se acomodarán los productos a ingresar.
- 4) Cuando se deba recibir la compra el jefe de bodega realizara el ingreso a bodega en presencia del proveedor, esto se debe coordinar con los asistentes de bodega.
- 5) Si se encontraran algunas diferencias en cuanto a calidad, precio y cantidad, se procede a rechazar la mercadería al proveedor, ya que no coincide con la información trasladada por el departamento de compras.
- 6) Luego de recibir la mercadería, el jefe de bodega coordinará a los asistentes de bodega para que vayan etiquetando.

5.4.6 Salidas de bodega:

- 1) Una vez etiquetas e identificadas todas las mercaderías, deben trasladarse al área de despacho, donde el personal de sala de ventas, contara, verificara su buen estado y trasladara hacia la sala de ventas.

- 2) El vendedor o la persona responsable de atención al cliente atenderá y asesorará a los clientes sobre qué productos podrá satisfacer su requerimiento.
- 3) El vendedor acompañará al cliente hasta la caja, donde este deberá cancelar su producto.
- 4) Finalizada la operación de venta deberá generar la factura por medio del sistema, esta se imprimirá en la caja.
- 5) La encargada de caja procederá hacer el cobro de la factura al cliente, cancelada ya sea en efectivo, tarjetas de crédito o débito; colocando el sello de cancelado y entregará la factura original al cliente, una copia para contabilidad y quien llevará un archivo de las mismas.
- 6) El cliente sale de la tienda con su factura y mercadería.

5.4.7 Ingresos por cambios y/o devoluciones:

- 1) El encargado de servicio al cliente es el responsable de atender la solicitud de devolución o cambio de parte del cliente, verificando como primer paso la factura de compra de la mercadería a cambiarse.
- 2) Se procederá a revisar la mercadería que es objeto de cambio para verificar que se encuentran en buen estado, los cambios no deberán exceder de treinta días para realizarlos.
- 3) Después procederá a elaborar la solicitud de devolución de los productos que son objeto de cambio.
- 4) Trasladará la solicitud de cambio y/o devolución, al supervisor de tienda para que revise y determine si procede el cambio.
- 5) Si el cambio se autoriza, se le indica al cliente que escoja otra mercadería de igual o mayor valor para sustituir al producto devuelto.
- 6) Una vez que el cliente ya decidió que mercadería llevará a cambio de la devuelta, se procede a realizar una nota de crédito por el producto devuelto y una factura por el nuevo producto. Si la mercadería que lleva tiene un precio mayor al del producto devuelto, el cliente deberá cancelar esa diferencia.
- 7) Cuando la solicitud no proceda, terminará el procedimiento y devolverá al encargado de servicio al cliente la solicitud de devolución y la mercadería correspondiente.
- 8) El encargado de servicio al cliente procede a entregar la mercadería al cliente que hizo el trámite de cambio extendiendo el documento de salida que deberá firmar al momento de la entrega.

5.4.8 Toma de inventarios físicos:

- 1) El contador general elabora el instructivo a seguir para la toma del inventario físico, estableciendo fechas y responsables elevándolo a consideración y firma del gerente para la aprobación.
- 2) El contador general elabora notas a la auditoría interna, jefe de bodega, jefe de compras, encargado de sala de ventas y a los departamentos de la empresa que tengan relación con la actividad a realizar, para que se despache o ingrese en tiempo antes de efectuar el inventario físico.
- 3) El contador general instruye al jefe de bodega y personal a su cargo para la ejecución del inventario físico.
- 4) El auxiliar de contabilidad procederá a generar e imprimir los correspondientes reportes del área en que se realizará la toma física de inventario.
- 5) El jefe de bodega pone a disposición a los auxiliares de bodega para que participen en la toma física del inventario.
- 6) El contador general verifica que se hayan llevado a cabo todas las actividades previas a la toma del inventario físico, elabora y firma el acta de inicio y corte de formas para el levantamiento del inventario físico y recaba las firmas restantes de los participantes en la toma del inventario físico.
- 7) El día de la realización del inventario físico el auxiliar de contabilidad entregará los reportes a los participantes con autorización del contador general.
- 8) El encargado de auditoría interna procede a preparar la documentación a utilizar y será responsable de vaciar la información que reciba de los grupos de conteo.
- 9) El jefe de bodega y el encargado de la sala de ventas dirigirán a los participantes a las áreas donde se realizará la toma física.
- 10) Los grupos de conteo inician la toma física de inventario con el primer conteo en las áreas específicas asignadas.
- 11) El auxiliar de contabilidad identificará las mercaderías o productos obsoletos, dañados o de existencias excesivas, que se encuentren en las estanterías, tarimas o góndolas.
- 12) El auditor interno recibe la documentación del conteo debidamente llenada y vacía las cifras contenidas en la documentación.

- 13) El auditor interno determina las diferencias existentes en conteo e informa al contador general.
- 14) El contador general ordena al grupo de conteo que proceda a recontar las existencias físicas de la materia prima y/o productos terminados que presentan diferencias.
- 15) El auditor interno recibe la documentación del segundo conteo debidamente llenada y vacía las cifras contenidas en las mismas.
- 16) El auxiliar contable, el encargado de sala de ventas y el jefe de bodega inician la investigación de las diferencias detectadas en el inventario físico.
- 17) El auxiliar contable y jefe de bodega informa el resultado de la investigación sobre las diferencias detectadas en el inventario físico.
- 18) El auditor interno, contador general, el encargado de sala de ventas y jefe de bodega trasladan el reporte de la toma física de inventarios informando el resultado de las diferencias detectadas en el inventario físico.
- 19) El contador general revisará el reporte y solicitará al auxiliar de bodega realizar los ajustes necesarios.
- 20) El auxiliar de contabilidad realizará los ajustes necesarios, en el sistema y generará nuevos reportes, los cuales entregará al contador general de contabilidad junto con los documentos de respaldo.
- 21) El contador general prepara y firma los oficios del término del levantamiento del inventario físico, con previa autorización del gerente.
- 22) El contador general elabora un informe del inventario físico, se firma por todos los participantes y entrega al gerente financiero.
- 23) El auxiliar contable elabora un archivo y registro de la toma física de inventario realizada y los reportes generados luego de realizar ajustes, así como de la documentación de respaldo.

5.4.9 Programa de Auditoria

Ilustración No.19
Programa de Auditoria Interna

Papel de Trabajo:	
Hecho Por:	
Revisado Por:	

ALMACEN FERRETERO EL CLAVO ACERADO, S. A.
PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA
INVENTARIOS

No.	OBJETIVOS
1.-	Existencia de los inventarios.
2.-	Que los inventarios sean propiedad de la empresa.
3.-	Que las transacciones hayan ocurrido.
4.-	Que las transacciones se hayan registrado al 100%.
5.-	Correcta valuación de las existencias de inventario.
6.-	Que se encuentren debidamente registrados de acuerdo a Normas Internacionales de Contabilidad.

No.	Procedimiento	Referencias / P.T.	Realizado Por:
I.-	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO Y/O PROCEDIMIENTOS GENERALES:		
1.-	Determinar la eficiencia de la política para el manejo de inventarios.		
2.-	Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de inventarios.		
3.-	Confirmar que las condiciones de almacenaje de los inventarios sean las óptimas.		
4.-	Verificar que los soportes de los inventarios, se encuentren en orden y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.		
5.-	Determinar si el inventario físico corresponde al inventario en libros y si se realiza toma física y periódica.		
6.-	Verificar que los inventarios estén adecuadamente asegurados.		
7.-	Observar si los movimientos en los inventarios se registran adecuadamente, modificando los documentos que estén involucrados en la entrada y salida de inventarios y las cuentas correspondientes.		
8.-	Verificar la existencia de segregación de funciones para cada una de las actividades del proceso de ingreso, almacenamiento y salida de los productos.		
9.-	Comprobar que las adquisiciones de productos estén debidamente registrados y que se refleje oportunamente en las transacciones el pasivo correspondiente.		

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Ilustración No.19
Programa de Auditoria Interna

Papel de Trabajo:	
Hecho Por:	
Revisado Por:	

ALMACEN FERRETERO EL CLAVO ACERADO, S. A.
PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA
INVENTARIOS

No.	Procedimiento	Referencias / P.T.	Realizado Por:
10.-	Examinar que se cumplen las políticas de seguridad en cuanto a las limitaciones de acceso de personal no autorizado en el área de inventarios.		
11.-	Verificar si han ejecutado procedimientos para determinar la existencia de productos dañados, obsoletos o fuera de uso, y que estos estén contabilizados con sus respectivos ajustes.		
II. PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS			
1.-	Presenciar los conteos de inventario al cierre de año, en todas las ubicaciones relevantes.		
2.-	Analizar las diferencias entre los saldos del libro mayor y el conteo de inventario físico en la fecha del conteo. Considerar cuidadosamente como surgieron estas diferencias y si las mismas surgieron también en el periodo anterior.		
3.-	Verificar si las existencias de los inventarios están recopilados, calculados, valuados uniformemente soportados y reflejados correctamente en los registros auxiliares (Totalidad, Existencia, Exactitud y Presentación).		
4.-	Comprobar que los inventarios al cierre del periodo han sido determinados, en cuanto a cantidades, precios, cálculos, y existencia, sobre una base que guarda uniformidad con la utilizada en los inventarios al cierre del periodo anterior.		
5.-	Verificar que los listados de los inventarios están recopilados, calculados, sumados y resumidos correctamente, y si los totales se reflejan debidamente en la contabilidad.		
6.-	Realizar una verificación de la existencia de las cotizaciones para la compra de materiales y demás elementos constitutivos del inventario.		
7.-	Hacer una verificación de las cifras de los auxiliares con los saldos del mayor para determinar existencia.		
8.-	Verificar que la Provisión para protección de inventarios cubre las contingencias de pérdidas que puedan originarse en disminuciones físicas y monetarias (Exactitud, Valuación y Presentación).		
9.-	Hacer pruebas de la fijación de precios al inventario.		
10.-	Determinar el corte apropiado en compras y ventas.		
11.-	Verificar si el tratamiento contable que se aplica a las mercancías recibidas en consignación es el adecuado.		

Fuente: Elaboración propia, 2015.

Ilustración No.19
Programa de Auditoria Interna

Papel de Trabajo:	
Hecho Por:	
Revisado Por:	

ALMACEN FERRETERO EL CLAVO ACERADO, S. A.
PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA
INVENTARIOS

No.	Procedimiento	Referencias / P.T.	Realizado Por:
III. CRITERIOS DE VALUACIÓN			
1.-	Los Inventarios se deben identificar y clasificar de acuerdo a su naturaleza en los registros contables.		
2.-	Los productos terminados deben comprender los bienes adquiridos con el propósito de ser comercializados y para la prestación de servicios en desarrollo de la actividad propia del ente.		
3.-	Los Inventarios deben registrarse por el costo histórico o precio de adquisición, conformado por las erogaciones y cargos directos e indirectos necesarios para colocarlos en condiciones de utilización o venta.		
4.-	Se debe constituir Provisión para Protección de Inventarios, para disminuciones físicas o monetarias tales como: merma, obsolescencia, pérdida,. El valor de las provisiones constituidas debe revelarse por separado como un menor valor de la cuenta de inventario.		
5.-	Las partidas excesivas, de poco movimiento o defectuosas deben estar reducidas a su valor neto de realización.		

Fuente: Elaboración propia, 2015.

5.5 Programa de implementación

Para poder llevar a cabo la implantación del programa de auditoria interna en el área de inventarios es necesario cubrir los siguientes aspectos:

- Informar a los colaboradores de la implantación del programa, es decir, darles a conocer las políticas, el uso de los formatos, plazo que abarcará la ejecución del plan, funciones de los involucrados y el objetivo que se tiene con la aplicación del programa.
- Capacitar a la persona que cumple con el perfil para hacerse cargo de la bodega.

Implantación de programa de auditoria interna

En esta propuesta del programa de auditoria interna para el área de inventarios con el fin de proceder con la implantación. Es importante aclarar que se llevará a cabo en un lapso de 60 días.

Comunicación del diseño del programa

Para dar inicio con la implantación, se convoca a una reunión con los integrantes de la empresa para informarles del diseño del programa de auditoría interna a implantar, se da a conocer y se ejemplifica las políticas, procedimientos; asimismo se recalca el objetivo que se pretende alcanzar con la implantación del diseño y la importancia de cumplir con lo estipulado.

Personas involucradas

Jefe de bodega y Jefe de Tienda o Sala de Ventas

Designada la persona para bodega se procede a informarle las actividades a realizar; asimismo se le capacitará para:

- Realizar la recepción de materiales: Se le indica la manera en la que debe cotejar lo que recibe contra la factura del proveedor y la orden de compra; también se le informa a quien debe dirigirse en el caso de encontrar diferencias en los productos solicitados.
- Acomodo de los productos: En este caso se le da a conocer la importancia de mantener el inventario en orden y el debido cuidado al realizar su acomodo en el lugar correspondiente con el fin de facilitar el trabajo de localización.

Auditor Interno

Será la persona responsable de mantener y custodiar los documentos del control.

Obtención de datos iniciales del inventario

Ya estando el personal capacitado y dado a conocer el diseño del programa, se deberá realizar un conteo físico de las existencias para de esta forma, dar un punto de partida para el seguimiento de inventario.

5.6 Presupuesto de la propuesta

Tomando en cuenta que el trabajo será realizado por el personal de la empresa, la inversión en la implementación de esta propuesta será el tiempo que se invierta en la implementación de la misma, el cual se estima de la siguiente manera:

Cuadro No. 4
Presupuesto de la propuesta

Gerente General	15 horas	Q1,500.00
Auditor Interno	75 horas	Q4,100.00
Auxiliar Auditoria	120 horas	Q1,500.00
Jefe de Bodega	120 horas	Q1,625.00
Jefe de Sala de Ventas	60 horas	Q2,000.00
Total Inversión	390 horas	Q10,725.00

Fuente: Elaboración Propia, 2015.

Conclusiones

- Actualmente no se cumplen con los procedimientos en el manejo de los inventarios.
- Las normas de control interno evaluadas en la empresa y que se utilizan en la compra, recepción, almacenaje y venta del inventario son deficientes.
- Dentro de las deficiencias en el sistema de control de inventarios, se encuentran la identificación errónea, la carencia de precios, colocación en diferentes góndolas del mismo producto.
- Existe un departamento de Auditoría Interna, sin embargo este no ha divulgado en bodega y sala de ventas, las normas de control interno para el área de inventarios,
- Con la implementación de un adecuado sistema de control interno en el área de inventarios, es posible maximizar los recursos de una comercializadora de productos ferreteros.
- Se minimizan los riesgos en el manejo de los inventarios con un programa de auditoría interna que mejore la estructura de control interno.

Referencias

1. Congreso de la República de Guatemala Decreto 2-70 **Código de Comercio de Guatemala.**
2. Congreso de la República de Guatemala Decreto 6-91 **Código Tributario y sus Reformas.**
3. Congreso de la República de Guatemala Decreto 26-92 **Ley del Impuesto sobre la Renta y sus Reformas.**
4. Congreso de la República de Guatemala Decreto 27-92 **Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas.**
5. Congreso de la República de Guatemala Decreto 73-2008 **Ley del Impuesto de Solidaridad ISO.**
6. Aramburu, Nekane; Rivera, Olga, 2010, Organización de empresas, Bilbao, España: Universidad de Deusto, Pp.151.
7. Durán Herrera, Juan José (coord.), 2005, La empresa multinacional española, Estrategias y ventajas competitivas, Madrid, España: Minerva Ediciones, Pp.305.
8. Fierro Martínez, Ángel María, 2009, Contabilidad de activos (SIL), Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones, Pp.283.
9. Fleitman, Jack, 2000, Negocios Exitosos, México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, Pp.283.
10. Montaña Orozco, Edilberto, 2013, Control interno, auditoria y aseguramiento fiscal y gobierno corporativo, Colombia: Universidad del Valle, Pp. 448.
11. Sinisterra Valencia, Gonzalo, 2006, Contabilidad de costos, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones, Pp.450.
12. Urbano Pulido, David, 2008, Invitación al emprendimiento. Una aproximación a la creación de empresas, Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya, Pp.202.
13. Zuani, Rafael, 2003, Introducción a la Administración de Organizaciones, Buenos Aires, Argentina: Editorial Maktub, Pp.309.