

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



**Control administrativo financiero para mitigar la pérdida por caducidad de
productos en inventarios de Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima,
Salamá Baja Verapaz**
(Tesis de Licenciatura)

Osman Augusto Tejeda Gómez

Cobán, Alta Verapaz, mayo del 2016

**Control administrativo financiero para mitigar la pérdida por caducidad de
productos en inventarios de Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima,
Salamá Baja Verapaz**
(Tesis de Licenciatura)

Osman Augusto Tejeda Gómez

Lic. Werner Alexander Solis Juárez (**Tutor**)
MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales (**Revisora**)

Cobán, Alta Verapaz, mayo del 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vicedecano

M. A. CPA. Edgar Caal

Coordinador



UPANA
Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.Ñ01-PS.057.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 06 DE ABRIL DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

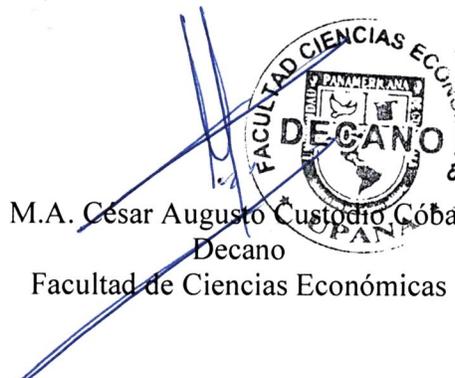
Tutor: Licenciado Werner Alexander Solis Juárez
Revisora: Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Control administrativo financiero para mitigar la pérdida por caducidad de productos en inventarios de Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, Salamá Baja Verapaz"

Presentada por: Osman Augusto Tejada Gómez

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

En el grado de: Licenciado


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

Cobán, Alta Verapaz, 24 de Noviembre del 2015

**Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad**

Estimados señores:

En virtud de que la Tesis del Programa de Actualización de Competencias y Cierre Académico (caso empresa) con el tema **“Control administrativo financiero para mitigar la pérdida por caducidad de productos en inventarios de Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, Salamá Baja Verapaz”**, presentado por el estudiante: **“Osman Augusto Tejada Gómez”**, carne: 201501691; previo a optar al grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 85/ 100 puntos, por lo que puede ser sometido al Examen de Competencia Profesional.



Lic. Werner A. Solis Juárez

Contador Público y Auditor

Colegiado 5,006

Lic. Werner Alexander Solis Juárez
Tutor

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 11 de febrero del 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

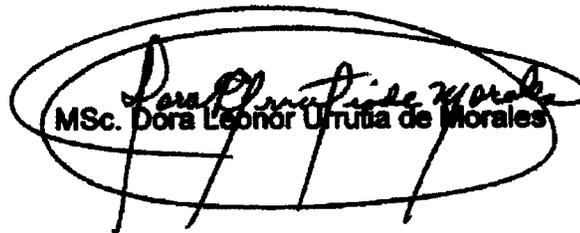
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Control administrativo financiero para mitigar la pérdida por caducidad de productos en inventarios de Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, Salamá, Baja Verapaz"**, Realizado por: **Osman Augusto Tejada Gómez**, carné No.201501691, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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


MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco Contextual	1
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Aspecto legal:	2
1.1.2 Ubicación:	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Pregunta de investigación	4
1.4. Justificación del problema	5
1.5. Objetivos de investigación	6
1.5.1. Objetivo general	6
1.5.2. Objetivos específicos	6
1.6. Alcances y límites de la investigación	7
1.6.1. Alcances	7
1.6.2. Límites	7
Capítulo 2	8
Marco Conceptual	8
2.1. Súper tienda	8
2.2. Inventario	8
2.3. Existencias	9
2.4. Medición de los inventarios	10
2.5. Costo de los inventarios	10
2.6. Costos de adquisición	10
2.7. Costos de transformación	11
2.8. Otros costos o costos adicionales	12
2.9. Fórmulas de cálculo del costo	14
2.10. Valor neto realizable	15

2.11. Libertad de industria, comercio y trabajo	16
2.12. Comerciantes	16
2.13. Violación a las normas tributarias	17
2.14. Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012	18
Capítulo 3	19
Marco Metodológico.	19
3.1. Tipo de investigación.	19
3.1.1. Indicadores	19
3.2. Sujetos de la investigación	20
3.3. Instrumentos de recopilación y medición de datos	20
3.4. Diseño de la investigación	21
Capítulo 4	23
Resultados de Investigación	23
4.1. Muestreo	23
4.2. Presentación de resultados	34
Capítulo 5	37
Propuesta de solución a la problemática	37
5.1. Propuesta de solución	37
5.2. Plan de acción	39
5.2.1. Información documental de registros	41
5.2.2. Controles de compras y adquisiciones	42
5.2.3. Almacenamiento de productos por lotes	42
5.2.4. Plan integral de capacitación	43
Conclusiones	44
Referencias	46
ANEXOS	48
Aspectos de Organización:	49
Organigrama:	51
Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas –FODA–	52
Diagrama de Ishikawa	54

Cronograma de investigación o de actividades	55
Instrumentación	57

Resumen

De acuerdo al trabajo de investigación que se basó en el análisis del control administrativo y financiero para mitigar las pérdidas por la caducidad de productos en los inventarios de la empresa Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, ubicada en la ciudad de Salamá, departamento de Baja Verapaz, forma parte de las actividades académicas relacionadas a procesos de investigación documental y de campo, que tienen como fin, ubicar en el contexto real de las acciones empresariales, de esa cuenta esta acción investigativa lleva por fin evaluar los procesos y procedimientos utilizados por la entidad en mención y en específico del área de inventarios, se comprobó en la primera fase de indagación de la empresa, mediante hallazgos que dicha actividad carecía de controles y ha afectado la existencia de productos, sobre todo, los productos con efectos de caducidad basadas en las fechas de vencimiento.

El proyecto de investigación documental y de campo se centró en el área de bodega de la entidad, que es donde se administran los inventarios de productos, se detectó el problema relacionado al inadecuado control de los inventarios, desde el aspecto del ingreso, egreso y las existencias de productos, lo que llevó a realizar un análisis profundo, coincidió con la entidad en la conveniencia de acentuar el esfuerzo académico en esa área de la entidad, es así como se plantea el proyecto relacionado al control administrativo y financiero con dichas condiciones, para proceder al planteamiento de solución a la problemática detectada, desde el punto de vista de mejora, como acción se realiza, pero no con los procesos adecuados.

La presente investigación fue llevada a cabo mediante enfoques descriptivos y el análisis documental y observaciones de campo, permitió obtener resultados significativos de los procesos, con el fin de determinar las principales acciones que se recomiendan sean llevadas a cabo, para subsanar la problemática detectada, que como base, para este proceso de investigación tiene

relación con el almacenamiento de productos en bodega y los dispuestos a la venta, que adolecen de controles que permitan ubicarlos, verificar las fechas de vencimiento y llevan impreso el riesgo de pérdidas para la entidad, así como para el control de calidad en el servicio a los consumidores.

Es por ello que resultó importante el análisis documental y de campo, para establecer soluciones, así como el aporte de mejora en el presente documento.

Introducción

La presente investigación posee como objetivo principal el análisis de los controles administrativos y financieros en el manejo de los inventarios que permitan reducir los riesgos de pérdidas por caducidad de mercaderías en existencia; situación que tiene relación directa con el manejo de los inventarios físicos de la entidad referida.

El Capítulo uno comprende el marco contextual y está destinado al diagnóstico de la empresa la cual es objeto de estudio, mismo que inicia desde sus antecedentes, análisis de las actividades administrativas, operativas y de control, se determinó sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, por medio de esta se determinó el objetivo de la investigación.

El Capítulo dos está relacionado a lo conceptual, se analizan aspectos relacionados a las empresas de la misma naturaleza la definición de inventarios, los métodos de valuación. Así también se desarrolla el concepto de los stocks y como debe ser utilizado en la empresa, para evitar la pérdida de mercadería por caducidad de las mismas, para esto se identificó la propuesta biográfica de varios autores, con el fin de propiciar un desarrollo esquemático amplio en relación al tema tratado.

El Capítulo tres esboza el marco metodológico de investigación a utilizar en el proyecto, se definen el tipo de investigación descriptiva que consiste en describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. A través de entrevistas y utilización de cuestionarios con los colaboradores de la empresa que forman parte del proceso de almacenamiento de las mercaderías, así mismo el diseño de la investigación tuvo su principal orientación al área de bodega, que es donde se apilan los productos disponibles a la venta.

El Capítulo cuatro detalla los resultados de la investigación, que conforman dos bloques principales, tales como el muestreo utilizado durante la investigación, se presentan gráficas, tablas, y el análisis de los instrumentos de investigación, dentro de las gráficas elaboradas para el efecto y en segundo lugar la presentación de los resultado, que un análisis general de los datos recolectados y la relación entre la teoría y la realidad.

En el Capítulo cinco, se encuentra definida la propuesta de solución a la problemática planteada, misma que contiene un resumen analítico de los problemas, que permitieron la elaboración de una propuesta, así como el plan de acción que tiene por objeto presentar las soluciones integrales a la problemática planteada de las deficiencias detectadas.

Todo el proceso de investigación elaborado en este trabajo académico, de indagación previa, observaciones de los procesos, el conocimiento de la empresa, mediante instrumentos de investigación, tales como entrevistas, cuestionarios, permitió relacionar una de las deficiencias detectadas en los hallazgos, que se refieren al control de la existencia de mercaderías, a su vez orientó las conclusiones y al mismo tiempo dar paso a la elaboración de la propuesta que tiene vínculo directo con la problemática planteada.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1. Antecedentes

La empresa Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, es una entidad lucrativa que se dedica a la compra-venta de abarrotes. Surge en el año 1,987, como negocio informal con atención al público dentro de las instalaciones del mercado municipal de Salamá, departamento de Baja Verapaz, procedió a las primeras transacciones comerciales con la compra y venta de productos al menudeo.

Con el paso de los años se incrementó el flujo de sus operaciones y el número de consumidores y clientes. Uno de los puntos fundamentales del desarrollo empresarial de la entidad se debió a que iniciaron transacciones comerciales en centros de mayor afluencia como la terminal de la ciudad, estimuló de esa manera la ampliación del negocio y por ende la posibilidad de generar mayores ingresos.

En 1,992, surge con una nueva visión que consistía en instalar un puesto más amplio, siempre dentro de las instalaciones del mercado municipal, donde implementó la venta por mayor y menor, para consumo familiar, así como la venta de granos básicos y productos de cerería.

En el año 1,998 la empresa se vio afectada por un siniestro, las instalaciones del mercado municipal se incendiaron, afectado el negocio, debido a las pérdidas de mercadería, materiales, suministros y bienes propiedad de la entidad. Situación que provocó la necesidad de gestionar

créditos para financiar el negocio, en el año 2,005, las instalaciones mercado volvió a incendiarse, provocó de nuevo, una crisis económica a la empresa. Esto motivó a buscar en las inmediaciones del centro de comercio un espacio privado, con mayores medidas de seguridad, para continuar con el negocio. La crisis del segundo incendio provocó que las autoridades municipales clausuraran el mercado por un lapso de nueve meses. Luego de la apertura del mismo, la administración de Súper Tienda Cobanera, apertura el negocio en las instalaciones del mercado municipal, conservó abierto al público ambos locales.

Para el año 2,013, el movimiento del negocio se había incrementado en un nivel considerable, generó la oportunidad de incrementar las operaciones comerciales, momento en el que se funda como un nuevo proyecto, la empresa Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, con una gama de artículos nuevos, con el objeto de surtir los productos de ventas en cantidad y calidad.

Dentro de las estrategias comerciales, que se implementaron fue la contratación de mayor cantidad de personal con el objeto de mejorar la atención al público; la ejecución del proyecto de la ventas a domicilio, convertirse en distribuidora de tiendas, implicó la ampliación de los movimientos administrativos, económicos y financieros, así la prestación de servicios a la población.

1.1.1. Aspecto legal:

Fecha de constitución de la entidad data del dos de agosto del año dos mil trece, cuenta con su registro ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT– de fecha uno de agosto del mismo año, bajo el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, con el nombre de Unión Cobanera, Sociedad Anónima. De igual manera en el Registro Mercantil, le asignó el número ciento tres mil ciento treinta y dos (103132), e inscrita en el folio 816, libro 196, inscrita

con el mismo nombre. El registro mercantil, inscribe la entidad como Súper Tienda Cobanera, bajo el número seiscientos cuarenta mil trescientos noventa y cinco (640395), según folio quinientos treinta y siete (537), libro seiscientos dos (602).

Tal como se describe en los registros correspondientes, la entidades una empresa dedicada a la distribución, comercialización, compra y venta de artículos de primera necesidad, abarrotes, bebidas, repuestos, accesorios, granos básicos, bebidas gaseosas, isotónicas de todo tipo, mercadería en general, así como tabaco y bebidas alcohólicas, deberá obtener autorización y licencias gubernamentales correspondientes y otros que consta en la escritura social.

1.1.2 Ubicación:

La ubicación de la Súper Tienda la Cobanera, Sociedad Anónima, según dirección catastral registrada en la 5ta. Calle 4-82 Zona 1 Barrio El Centro, de la ciudad de Salamá, del departamento de Baja Verapaz.

1.2. Planteamiento del problema

En una entidad del giro comercial se enfoca en la compra y venta de mercaderías, el control de inventarios, debe ser adecuado, debido a que existen productos que tienden a vencer, lo que hace urgente un control interno especial, así como el proceso de capacitación al personal de la empresa, en la gestión de los inventarios de los productos, con énfasis en aquellos que se consideren de riesgo, puesto que el descuido en el manejo de los mismos, provocaría pérdidas a la entidad, así como la alta potencialidad de prestar mal servicio a los clientes.

En este sentido las pérdidas de existencia de productos ocasionados por el inadecuado análisis de los inventarios, debido a que esto no proporciona la información relacionada con la fecha de caducidad de los mismos, origina pérdidas económicas en la empresa Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima. Además de crear pérdidas económicas también crea conflicto entre trabajadores y proveedores, debido que a estos últimos se les solicita que se cambien los productos, de los cuales solo cambian un porcentaje y el resto es cobrado a los trabajadores, que causa un mal ambiente de trabajo y descontento de parte de ellos, cuando se pueden deducir responsabilidades, de lo contrario genera pérdida directa a la empresa.

En este sentido, el problema principal detectado en la empresa está definido al inconveniente del uso y manejo del inventario, sustentado en las pérdidas y deterioros de productos que se tienen a la disposición del público, así como los problemas colaterales que esto ocasiona, situación que se origina por la falta de procedimientos adecuados, así como la implementación de manuales que hagan operativo el control del ingreso, existencia y egreso de los inventarios de productos.

1.3. Pregunta de investigación

De acuerdo al planteamiento del problema y el análisis de las causas y efectos que esto conlleva, así como la observación integral de los procesos de la empresa, se estableció que se hace necesario que la entidad, cuente con un procedimiento adecuado para el manejo de los inventarios, con el objeto de optimizar los recursos y mejorar la rentabilidad, así como disminuir las pérdidas y los problemas que el inadecuado manejo del ingreso, existencia y egreso de productos le genera.

De esa cuenta, para efectos de investigación se hace necesario realizar una pregunta de investigación que oriente el proceso y que ayude a encontrar una respuesta objetiva y sistemática, misma, que quedaría redactada de la siguiente manera:

¿Qué beneficios tendrá la empresa, Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, contar con controles administrativos y financieros para mitigar la pérdida por caducidad de productos en el manejo de su inventario?

1.4. Justificación del problema

El manejo de los inventarios de productos, así como el control de ingresos, salidas y existencias, es importante para las empresas comerciales que se dedican a la compra – venta de productos. En el caso de la entidad en estudio, se definió, mediante el análisis integral de la misma, que adolece de medios, mecanismos y propuestas de control en el uso y manejo de los inventarios, que ha llevado en reiteradas ocasiones a perder productos por no contar con dichos controles.

Las acciones observadas y la obtención de la información general de la entidad, así como la presentación y discusión de la misma con las personas interesadas dentro de la administración, validó la importancia del trabajo realizado en dicha empresa, propició un ambiente de interés para hacer un estudio profundo de la problemática planteada en relación al manejo de los inventarios y los efectos directos e indirectos que este aspecto presenta.

Mediante el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas –FODA– se calificó como prioritario trabajar en realizar una propuesta y un plan de acción que permita minimizar los riesgos contenidos en el manejo de los inventarios, con énfasis en el control administrativo y financiero, con el objeto de mitigar las pérdidas, en especial por la caducidad de los productos.

De acuerdo al análisis integral, se determinó que el problema detectado tiene trascendencia para la empresa, puesto que no cuenta con los controles administrativos adecuados que le permita contar con stocks de abastecimiento de productos, así como el manejo de las existencias y salidas, lo que lleva a propiciar pérdidas en los productos.

1.5. Objetivos de investigación

En las investigaciones propuestas, es de suma importancia contar con objetivos claros y precisos que ayuden a encontrar la respuesta objetiva y sistemática, para orientar la propuesta a un fin determinado, en este sentido, se presentan los objetivos generales y específicos.

1.5.1. Objetivo general

Analizar los controles administrativos y financieros en el manejo de los inventarios que permitan reducir los riesgos de pérdidas por caducidad de mercaderías en existencia.

1.5.2. Objetivos específicos

- Revisar los procesos de ingreso, egreso, manejo de existencias de las mercaderías.
- Describir los métodos de control interno que se apliquen para el control de vencimientos de los productos disponibles para la venta.
- Identificar los errores potenciales en el manejo de las existencias del inventario de productos.

- Elaborar propuestas de solución para el adecuado manejo de existencias de productos disponibles para la venta.

1.6. Alcances y límites de la investigación

Para la realización de la presente investigación, se tendrá en cuenta la definición del espacio y condiciones que permitan la viabilidad de las acciones pertinentes para su desarrollo.

1.6.1. Alcances

El desarrollo de la investigación obtuvo como marco referencial las actividades administrativas y financieras de la empresa Súper Tienda la Cobanera, Sociedad Anónima, desde la perspectiva del manejo de las existencias de productos disponibles a la venta, desde su ingreso, almacenamiento, egreso y control de las existencias.

Para estas acciones se es importante la obtención de datos de departamentos que intervienen en los procesos de la adquisición, almacenamiento y distribución de los productos.

1.6.2. Límites

Uno de los principales limitantes obedece a factores determinados con el tiempo de realización de la investigación, así como el movimiento económico regular de las operaciones de la entidad, debido a que se podría interrumpir la obtención de la información y la consolidación de informes y la discusión respectiva de los hallazgos y aclaraciones, así como la validación de los proceso

Capítulo 2

Marco Conceptual

2.1. Súper tienda

Las súper tiendas son tiendas grandes que buscan satisfacer todas las necesidades del consumidor en cuanto a productos comestibles y no comestibles de compra rutinaria. Este tipo incluye a las súper tiendas, que son una combinación entre supermercado y tienda de descuento, que practican la venta cruzada de mercancías. (Armstrong)

2.2. Inventario

El inventario de mercaderías en una empresa está compuesto de bienes que la empresa compra para luego venderlos. Se refiere a empresas comerciales (donde se compran los productos para luego venderlo). El inventario de mercadería se vende al término de un año o menos, de allí que forma parte del activo circulante. Es una cuenta de análisis delicado, su uso afecta a los dos estados financieros principales, a saber, el estado de resultados y el balance general. (Vargas, Contabilidad Análisis de Cuentas, 1996)

También se puede definir a los inventarios como activos: poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; en proceso de producción con visitas a esa venta; o en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. (Fundacion, 2014)

Según las Normas Internacionales de Contabilidad –NIC–, El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamenta en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costos que debe reconocerse como un activo para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como en gasto del periodo, incluido cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

2.3. Existencias

Los inventarios se cran con la finalidad de servir a los clientes y de permitir el flujo productivo. Por esta razón, la empresa se ve en la necesidad de disponer de una cantidad conveniente de mercancías (existencias) que compense las posibles oscilaciones relativas a la demanda y al plazo de entrega de los proveedores en primer lugar.

Los pedidos formulados a los proveedores llevan siempre aparejados costos fijos, costos que se reducen de forma proporcional al volumen de mercancía adquirida. Es en este momento cuando los inventarios son útiles porque se compra más de lo que se necesita, con el propósito de beneficiarse de estos pedidos de mayor tamaño. Sin embargo, no se deben rebasar determinados límites, no sólo por la capacidad de almacenamiento de los depósitos, sino por las variaciones que afectan a sus costos. Para el empresario, la determinación de los inventarios se convierte en una cuestión de equilibrio entre necesidades y gastos. (Boubeta, 2006)

2.4. Medición de los inventarios

Es una parte fundamental de la contabilidad, que consiste en el correcto tratamiento al inventario, la medición de los inventarios se llevará a cabo en función del costo o al valor neto realizable. En este sentido la empresa u organización, medirá los importes del costo y el precio de venta. En este sentido, el costo de adquisición es importante en el manejo de los mismos.

2.5. Costo de los inventarios

El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales. Estos costos deben reflejar la contabilización de fletes por transporte o traslado de las mercaderías.

2.6. Costos de adquisición

El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables de forma posterior de las autoridades fiscales) y transporte, manejo y otros costos directos atribuibles a la adquisición de mercaderías, materiales y servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

2.7. Costos de transformación

Los costos de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costos que están en relación directa con las unidades de producción, tales como la mano de obra directa. Comprenderán una distribución sistemática de los costos indirectos de producción, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados. Son costos indirectos fijos de producción los que permanecen de manera relativa constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la depreciación y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica, así como el costo de gestión y administración de ésta. Son costos indirectos variables de producción los que varían de forma directa, o casi de forma directa, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

El proceso de distribución de los costos indirectos fijos a los costos de transformación se basó en la capacidad normal de trabajo de los medios de producción. Capacidad normal es la producción que se espera conseguir en circunstancias normales, se debe considerar el promedio de varios periodos o temporadas, y teniendo en cuenta la pérdida de capacidad que resulta de las operaciones previstas de mantenimiento. Puede usarse el nivel real de producción siempre que se aproxime a la capacidad normal. El importe de costo indirecto fijo distribuido a cada unidad de producción no se incrementará como consecuencia de un nivel bajo de producción, ni por la existencia de capacidad ociosa. Los costos indirectos no distribuidos se reconocerán como gastos del periodo en que han sido incurridos. En periodos de producción anormales en un nivel alto, el importe de costo indirecto distribuido a cada unidad de producción se disminuirá, de manera que no se valoren los inventarios por encima del costo. Los costos indirectos variables se distribuirán a cada unidad de producción sobre la base del nivel real de uso de los medios de producción.

El proceso de producción puede dar lugar a la fabricación simultánea de más de un producto. Este es el caso, por ejemplo, de la producción conjunta o de la producción de productos principales

junto a subproductos. Cuando los costos de transformación de cada tipo de producto no sean identificables por separado, se distribuirá el costo total entre los productos que utiliza bases uniformes y racionales. La distribución podrá basarse, por ejemplo, en el valor de ventas relativo de cada producto ya sea como producción en proceso, en el momento en que los productos pasan a identificarse por separado, o cuando se termine el proceso de producción. La mayoría de los subproductos, por su propia naturaleza, no poseen un valor significativo. Cuando este es el caso, se mide a frecuencia al valor neto realizable, deducido esa cantidad del costo del producto principal. Como resultado, el importe en libros del producto principal no resultará de manera significativa diferente de su costo.

2.8. Otros costos o costos adicionales

Se incluirán otros costos, en el costo de los inventarios, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a los mismos su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, podrá ser apropiado incluir, como costo de los inventarios, algunos costos indirectos no derivados de la producción, o los costos del diseño de productos para clientes específicos.

Son ejemplos de costos excluidos del costo de los inventarios, reconocidos como gastos del periodo en el que se incurren, los siguientes:

- a) los importes anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costos de producción;

- b) los costos de almacenamiento, a menos que sean necesarios en el proceso productivo, previos a un proceso de elaboración ulterior;

c) los costos indirectos de administración que no contribuyan a dar a los inventarios su condición y ubicación actuales; y

d) los costos de venta.

En la Norma Internacional de Contabilidad número 23, establece que los costos por préstamos, se identifican las limitadas circunstancias en las que los costos financieros se incluyen en el costo de los inventarios.

Una entidad puede adquirir inventarios con pago aplazado. Cuando el acuerdo contenga de hecho un elemento de financiación, como puede ser, por ejemplo, la diferencia entre el precio de adquisición en condiciones normales de crédito y el importe pagado, este elemento se reconocerá como gasto por intereses a lo largo del periodo de financiación.

Las técnicas para la medición del costo de los inventarios, tales como el método del costo estándar o el método de los minoristas, podrán ser utilizadas por conveniencia siempre que el resultado de aplicarlas se aproxime al costo. Los costos estándares tendrán en cuenta los niveles normales de materias primas, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad. Éstos se revisarán de forma regular y, si es necesario, se cambiarán en función de las condiciones actuales.

El método de los minoristas se utiliza a menudo, en el sector comercial al por menor para la medición de inventarios cuando hay un gran número de artículos que rotan de forma veloz, que tienen márgenes similares y para los cuales resulta impracticable usar otros métodos de cálculo de costos. Cuando se emplea este método, el costo de los inventarios se determinará al deducir, el precio de venta del artículo en cuestión, un porcentaje apropiado de margen bruto. El porcentaje

aplicado tendrá en cuenta la parte de los inventarios que se han marcado por debajo de su precio de venta original. A menudo se utiliza un porcentaje promedio para cada sección o departamento comercial.

2.9. Fórmulas de cálculo del costo

El costo de los inventarios de productos que no son de modo habitual intercambiables entre sí, así como de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determinará a través de la identificación específica de sus costos individuales.

La identificación específica del costo significa que cada tipo de costo concreto se distribuye entre ciertas partidas identificadas dentro de los inventarios. Este es el tratamiento adecuado para los productos que se segregan para un proyecto específico, con independencia de que hayan sido comprados o producidos. Sin embargo, la identificación específica de costos resultará inadecuada cuando, en los inventarios, haya un gran número de productos que sean de modo habitual intercambiables. En estas circunstancias, el método para seleccionar qué productos individuales van a permanecer en la existencia final, podría ser usado para obtener efectos predeterminados en el resultado del periodo.

El costo de los inventarios, distintos de productos que no son de modo habitual intercambiables entre sí, se asignará al utilizar los métodos de primera entrada primera salida (the first-in, first-out, FIFO, por sus siglas en inglés) o costo promedio ponderado. Una entidad utilizará la misma fórmula de costo para todos los inventarios que tengan una naturaleza y uso similares. Para los inventarios con una naturaleza o uso diferente, puede estar justificada la utilización de fórmulas de costo distintas.

Por ejemplo, dentro de la misma entidad, los inventarios utilizados en un segmento de operación pueden tener un uso diferente del que se da al mismo tipo de inventarios, en otro segmento de operación. Sin perjuicio de lo anterior, la diferencia en la ubicación geográfica de los inventarios (o en las reglas fiscales correspondientes) no es, por sí misma, motivo suficiente para justificar el uso de fórmulas de costo diferentes.

La fórmula FIFO asume que los productos en inventarios comprados o producidos antes serán vendidos en primer lugar y, a consecuencia, que los productos que queden en la existencia final serán los producidos o comprados recientes. Si se utiliza el método o fórmula del costo promedio ponderado, el costo de cada unidad de producto se determinará a partir del promedio ponderado del costo de los artículos similares, poseídos al principio del periodo, y del costo de los mismos artículos comprados o producidos durante el periodo. El promedio puede calcularse periódica o después de recibir cada envío adicional, dependerá de las circunstancias de la entidad.

2.10. Valor neto realizable

El costo de los inventarios puede no ser recuperable en caso de que los mismos estén dañados, si han devenido obsoletos de forma parcial o total, o bien si sus precios de mercado han caído. Asimismo, el costo de los inventarios puede no ser recuperable si los costos estimados para su terminación o su venta han aumentado. La práctica de rebajar el saldo, hasta que el costo sea igual al valor neto realizable, es coherente con el punto de vista según los activos no deben registrarse en libros por encima de los importes que se espera obtener a través de su venta o uso.

De carácter general, la rebaja hasta alcanzar el valor neto realizable, se calcula para cada partida de los inventarios. En algunas circunstancias, sin embargo, puede resultar apropiado agrupar partidas similares o relacionadas. Este puede ser el caso de las partidas de inventarios

relacionados con la misma línea de productos, que tienen propósitos o usos finales similares, se producen y venden en la misma área geográfica y no pueden ser, por razones prácticas, evaluados separadamente de otras partidas de la misma línea. No es apropiado realizar las rebajas a partir de partidas que reflejen clasificaciones completas de los inventarios, por ejemplo sobre la totalidad de los productos terminados, o sobre todos los inventarios en un segmento de operación determinado. Los prestadores de servicios acumulan, por lo general sus costos en relación con cada servicio para el que se espera cargar un precio separado al cliente. Por tanto, cada servicio así identificado se tratará como una partida separada. (Fundacion, 2014)

2.11. Libertad de industria, comercio y trabajo

La Constitución Política de la República de Guatemala, en el artículo 43 instituye la libertad de industria, comercio y trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales de interés nacional impongan las leyes.

2.12. Comerciantes

Según el Código de Comercio, decreto 2-70, establece en su artículo 02 a los comerciantes como quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualquier actividad que se refiera a lo siguiente:

- a) La industria dirigida a la producción de bienes y a la prestación de servicios

- b) La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios

c) La banca, seguros y fianzas

d) Las auxiliares de las anteriores

Si se organizan como tales, las empresas, deberán inscribirse en el Registro Mercantil, y adoptar alguna organización de las autorizadas por el Código de Comercio.

Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad de forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o por cualquier otro sistema, siempre que permita su análisis y fiscalización.

2.13. Violación a las normas tributarias

En el artículo 69 del Código Tributario, decreto número 6-91; establece que toda acción u omisión que implique violación de normas tributarias de índole sustancial o formal constituye infracción que sancionará la Administración Tributaria, en tanto no constituya delito o falta sancionados conforme a la legislación penal.

También establece a los tributos como: la prestación que el Estado de Guatemala exige a los particulares, en derecho de su poder tributario sobre los mismos, comúnmente debe ser entregado en efectivo. Estos recursos que se reciben, son utilizados para cumplir a cabalidad con los fines por los cuales se ha organizado el Estado de Guatemala, según reza la Constitución Política de la República.

2.14. Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012

En el artículo 1 establece que se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean estos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece.

El artículo 2 grava las categorías de rentas según la procedencia:

1. Las rentas de las actividades lucrativas;
2. Las rentas del trabajo y
3. Las rentas del capital y las ganancias de capital.

En su artículo 3 en el gravamen de las Rentas de Actividades Lucrativas; las cuales las define con carácter general, todas las rentas generadas dentro del territorio nacional, se disponga o no de establecimiento permanente desde el que se realice toda o parte de esa actividad.

Entre otras, se incluyen las rentas provenientes de: la producción, venta y comercialización de bienes en Guatemala.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1. Tipo de investigación

Para realizar esta investigación se utilizó el tipo de investigación descriptiva, consiste en describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Su objetivo es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino predecir e identificar las relaciones que existen entre dos o más variables.

En este sentido, tal como lo plantea Piloña Ortíz, estos estudios describen hechos o fenómenos, es decir relatan situaciones lo más específico posible, exponiendo sus propiedades, características, dimensiones, formas y relaciones observables. (Piloña Ortíz, 2012, pág. 11)

3.1.1. Indicadores

Si se considera buscar o medir la eficacia en una entidad, se debe saber que esta consiste en alcanzar los resultados deseados, los cuales vienen definidos en función del cliente, en este sentido, Amado Salgueiro, ejemplifica algunos aspectos a tomar en cuenta para medir la satisfacción del mismo, sean estos: devoluciones, quejas, tiempos d entrega, clientes satisfechos, reclamaciones, cifras de ventas, entre otros. (Salgueiro Anabitarte, 2001, pág. 24)

De esa cuenta para el desarrollo de la presente investigación fue necesario contar con una serie de indicadores que hicieran posible desarrollar de una mejor manera y de establecer con mayor profundidad la solución a la problemática planteada; para ello a continuación se detalla los indicadores que participan en esta investigación: control internos contables, financieros y administrativos; registros administrativos financieros, tales como libros contables y sistema de la entidad; políticas y procedimientos.

3.2. Sujetos de la investigación

Los sujetos que fueron tomados como estudio de investigación fueron personas relacionadas con la Administración Financiera y resguardo de los inventarios, como lo son: gerente, contador, encargado de compras, encargado de personal, encargados de ventas, cajeros, colocadores, encargado de almacén y auxiliares de almacén.

3.3. Instrumentos de recopilación y medición de datos

Los instrumentos que fueron utilizados para recabar la información para el desarrollo de la investigación, fueron cuestionarios, así como las entrevistas estructuradas, observación de las operaciones y el análisis documental de la entidad, así como de la referencias bibliográficas relativas a los aspectos importantes, de esa cuenta Piloña Ortiz, define que en la investigación de campo se utilizan fichas de trabajo para describir y anotar las observaciones que capta el investigador. (Piloña Ortiz, 2012, pág. 87)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación se hizo de forma descriptiva, fue preciso esbozar un plan de investigación que definiera el desarrollo lógico del proceso, en este sentido, se realizaron los contactos iniciales para la aprobación de los permisos necesarios para intervenir en una acción de investigación con fines académicos con la entidad, esto avalado por el ente rector del proceso, en este caso la universidad. Esto permitió el contacto inicial y el conocimiento previo del desarrollo comercial de la entidad, sus registros contables, el giro empresarial, para finalizar en un proceso de elaboración del marco contextual

Posterior a esto se realizó el trabajo de campo, mediante la aplicación de cédulas de observación, cuestionarios y entrevistas dirigidas a gerente, contador, encargado de compras, encargada de personal, encargados de ventas, cajeros, colocadores, encargados de almacén y auxiliares de almacén. Después se realizó la tabulación y análisis de datos a través del vaciado de la información obtenida, para luego desarrollar el proceso de la propuesta de mejora y el plan de acción se vendrá mejorar el problema detectado mediante los hallazgos.

En el desarrollo del trabajo de investigación fueron realizadas diferentes actividades genéricas, dentro de las cuales se pueden puntualizar: entrevista con gerencia para la autorización del proceso; realización de un diagnóstico integral en las áreas administrativas y financieras de la empresa para la identificación de oportunidades de mejora, se evaluó desde los colaboradores y todos los elementos necesarios para el debido desarrollo de sus actividades administrativas financieras; entrega de resultados del diagnóstico realizado a la universidad y a junta directiva de la empresa para discutir las propuestas de solución a oportunidades de mejora que fueron detectadas; establecer el tema de investigación a desarrollar dentro de la empresa; elaboración de la propuesta del proyecto de investigación a realizar en la empresa Súper Tienda Cobanera, S. A., entrega de propuesta del proyecto de investigación para su evaluación, aprobación Universidad;

inicio del desarrollo del trabajo de investigación de campo y enfoque directo a la priorización;
entrega final del proyecto de investigación.

Capítulo 4

Resultados de Investigación

4.1. Muestreo

En la realización del proceso de investigación se procedió a implementar la encuesta respectiva al grupo focal definido, con el objeto de determinar los problemas puntuales, las causas y los efectos respectivos en el proceso de ingreso, egreso y el manejo de las existencias de los productos dispuestos a la venta de la entidad.

Dentro de este proceso, se realizaron observaciones directas, para corroborar los datos iniciales observados en los hallazgos previos. En este sentido se presentan los análisis de las gráficas, así como los comentarios pertinentes de cada una de las preguntas elaboradas.

Pregunta No. 1

¿Cuenta con procedimientos y sistemas en el almacenamiento de la mercadería?

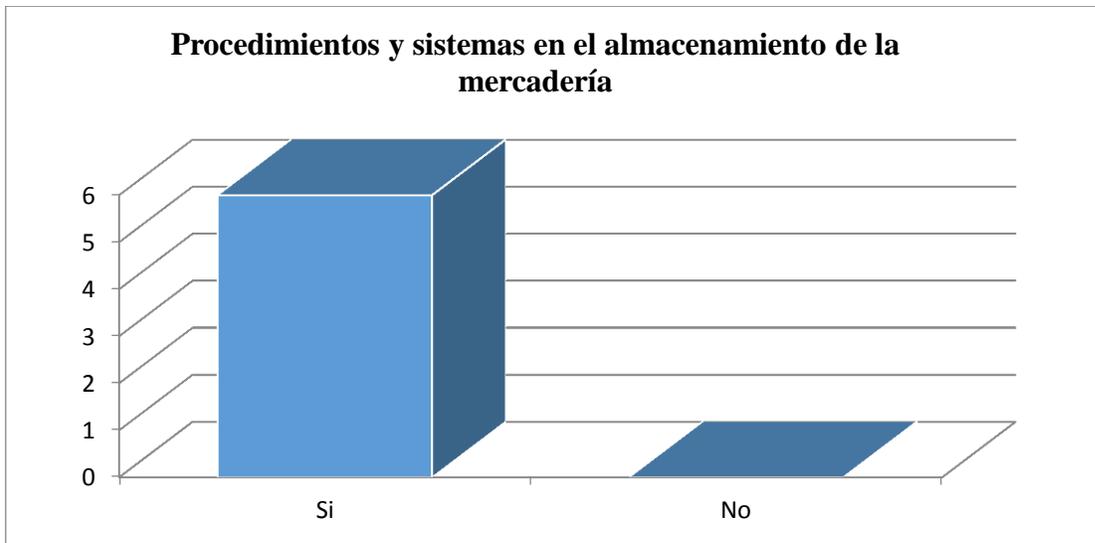
Tabla No. 1

Respuestas

Si	No	Total
6	0	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia.

Según se muestra en la gráfica, el total de las personas encuestados tienen conocimiento de existen procedimientos y sistemas dentro de la empresa, para el control de las mercaderías.

Pregunta No. 2

¿Considera efectivos los procedimientos y sistemas con que cuenta la empresa?

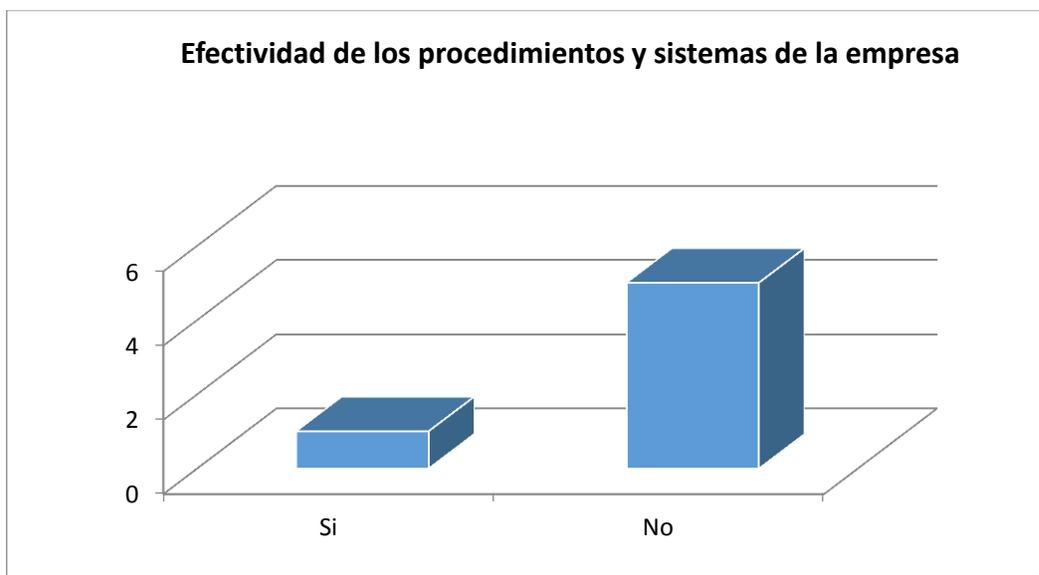
Tabla No. 2

Respuestas

Si	No	Total
1	5	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 2



Fuente: elaboración propia.

De los resultados obtenidos, el 83% del personal analizado respondió que los procedimientos y sistemas no funcionan con efectividad. En los comentarios anotados en las encuestas indican que los mismos deben mejorar, no proporcionan la información adecuada, en el caso de las mercaderías la fecha de expiración o una alerta que se encuentran próximos a vencer.

Pregunta No. 3

¿En la empresa existe un equipo de personal de mayor jerarquía para que analice y presente los resultados del inventario?

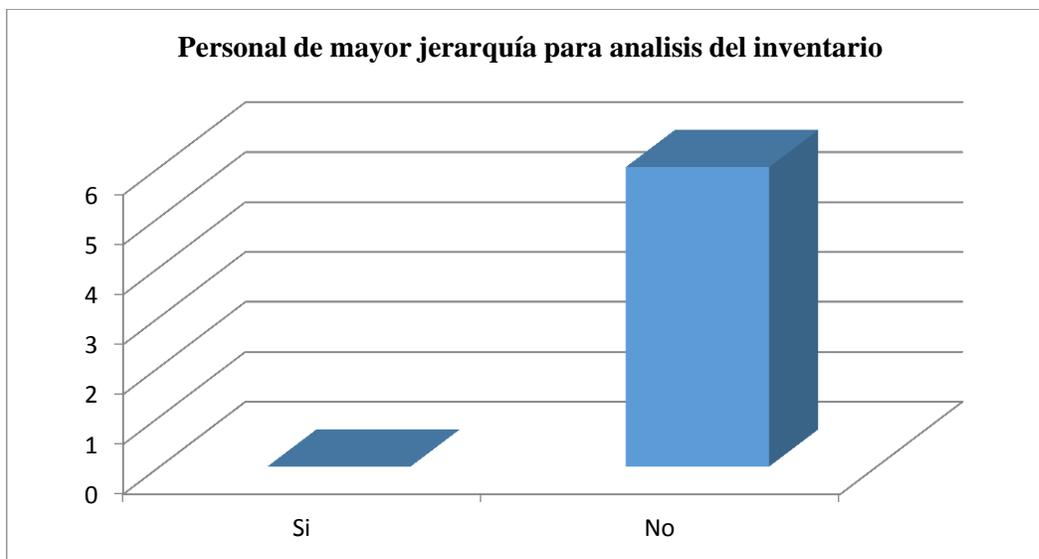
Tabla No. 3

Respuestas

Si	No	Total
0	6	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 3



Fuente: elaboración propia.

El 100% del personal encuestado respondió que no se realiza un análisis del inventario por los altos mandos de la empresa.

Pregunta No. 4

¿En la empresa existe un plan de compras, derivado de las ventas de períodos anteriores o en base a registros históricos?

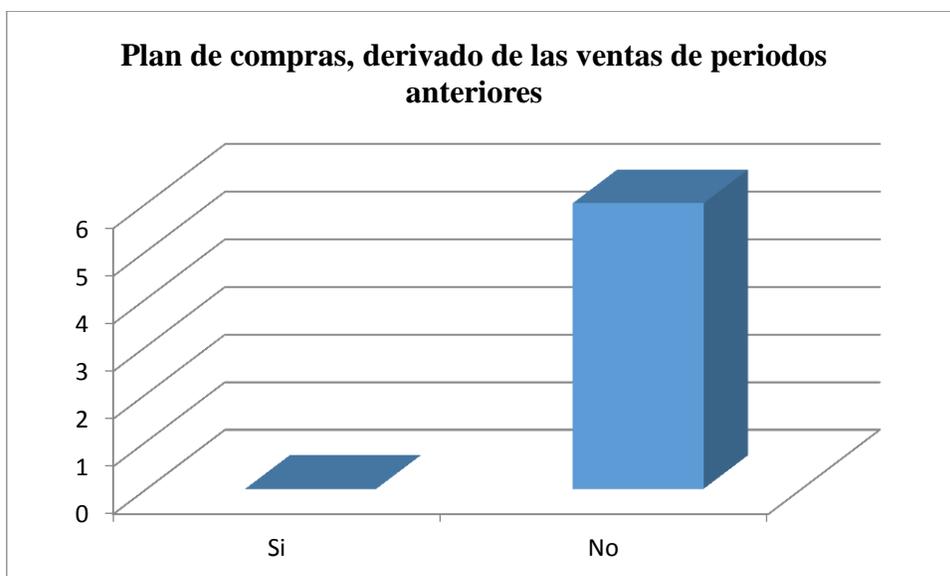
Tabla No. 4

Respuestas

Si	No	Total
0	6	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 4



Fuente: elaboración propia.

Las seis personas encuestadas indican que no existe de un plan de compras, pero un 50 % consideran la necesidad de implementar procesos de compras y tomar en cuenta tanto el historial de ventas, como la existencia de mercadería en los inventarios.

Pregunta No. 5

¿Considera necesaria la implementación de nuevos procesos de compra y almacenamiento para evitar la pérdida de mercadería?

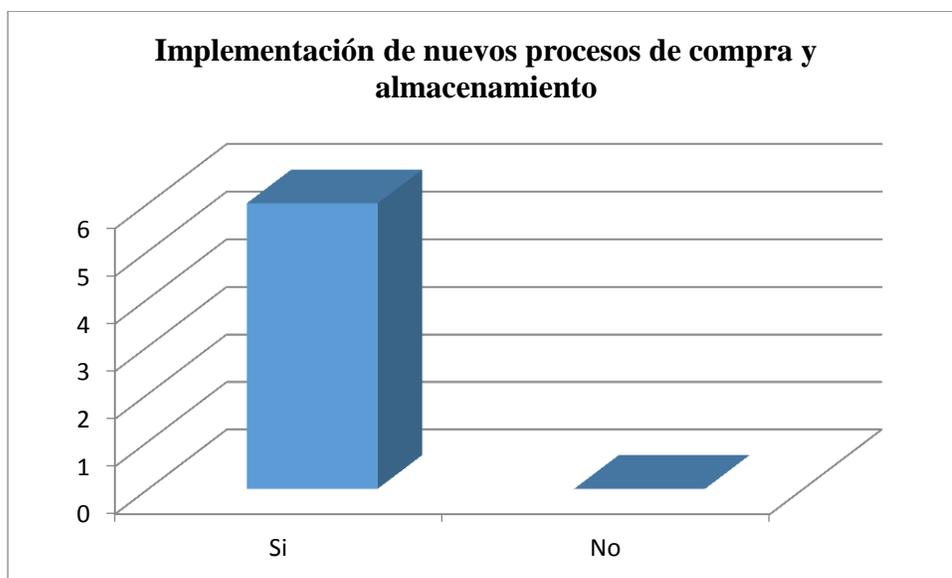
Tabla No. 5

Respuestas

Si	No	Total
6	0	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 5



Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica, el personal encuestado en su totalidad considera necesaria la implementación de nuevos procesos y sistemas que ayuden a mejorar el control de los inventarios.

Pregunta No. 6

¿Cuenta la entidad con un sistema de control de ingresos, egresos y existencia de mercaderías?

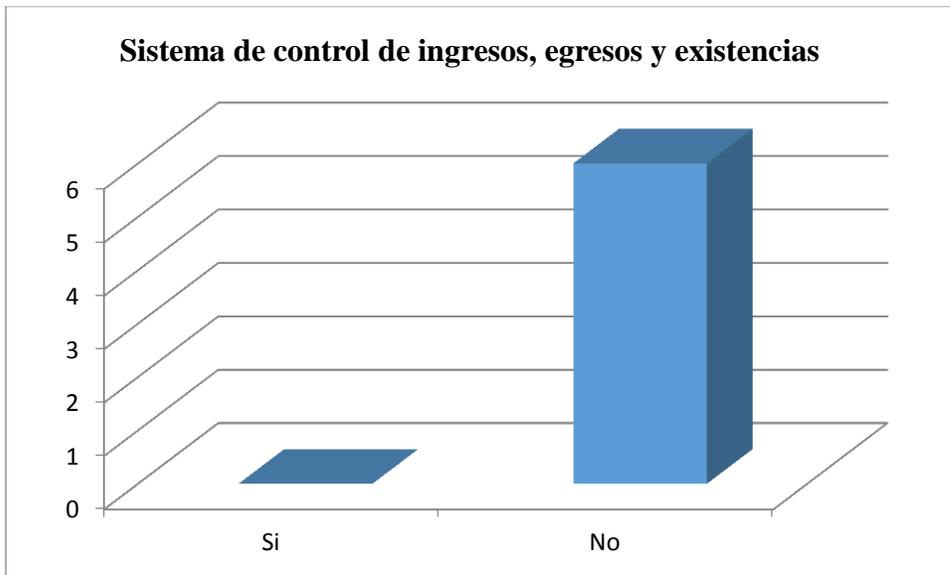
Tabla No. 6

Respuestas

Si	No	Total
0	6	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 6



Fuente: elaboración propia.

En relación a la existencia de controles de ingresos, egresos y existencias, se corrobora que no existe ningún tipo de control que garantice el ingreso y salida de los productos, lo que propicia una debilidad de control interno.

Pregunta No. 7

¿Existe algún procedimiento para controlar las fechas de vencimiento de los productos en existencia?

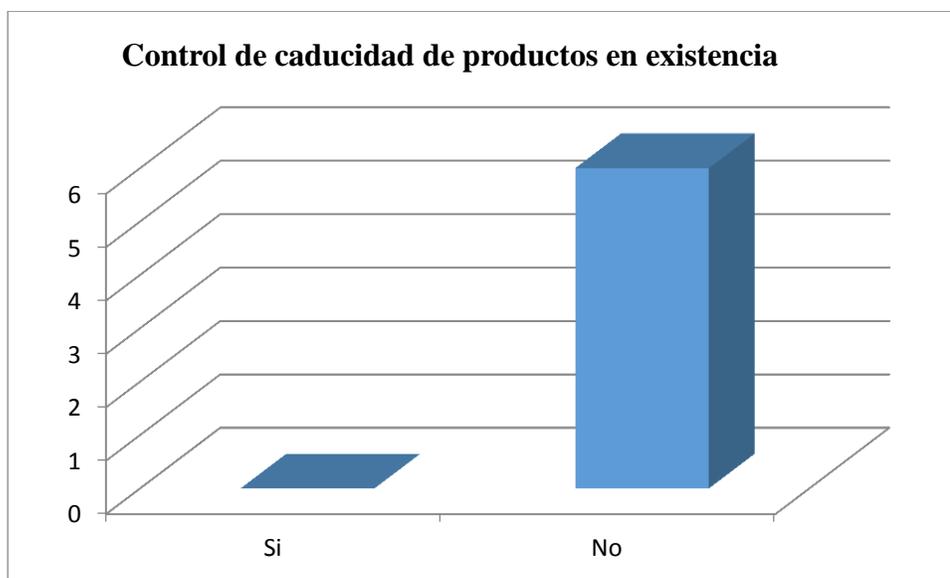
Tabla No. 7

Respuestas

Si	No	Total
0	6	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia.

Mediante las respuestas obtenidas de las personas encuestadas, se determinó que no existe ningún procedimiento, ni control fechas de vencimiento de los productos, que implica el riesgo de pérdidas por caducidad de los materiales en existencia.

Pregunta No. 8

¿Existe un espacio físico específico para colocar a la venta los productos con fecha de vencimiento?

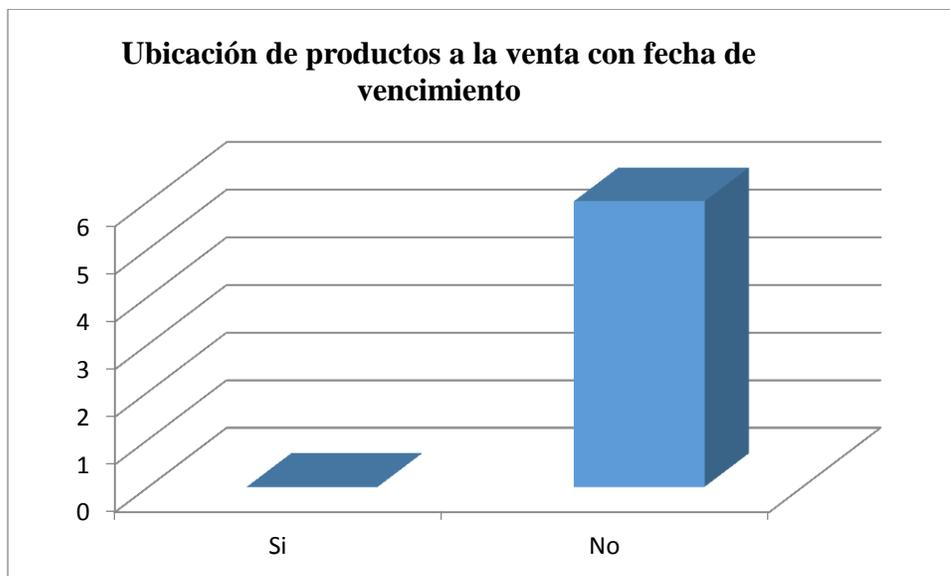
Tabla No. 8

Respuestas

Si	No	Total
0	6	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 8



Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica anterior, el 100% de las personas encuestadas, afirman que en la empresa no existe un lugar especial para colocar los productos a la venta que tengan fecha de vencimiento.

Pregunta No. 9

¿Existe un espacio físico disponible para colocar los productos de reciente ingreso?

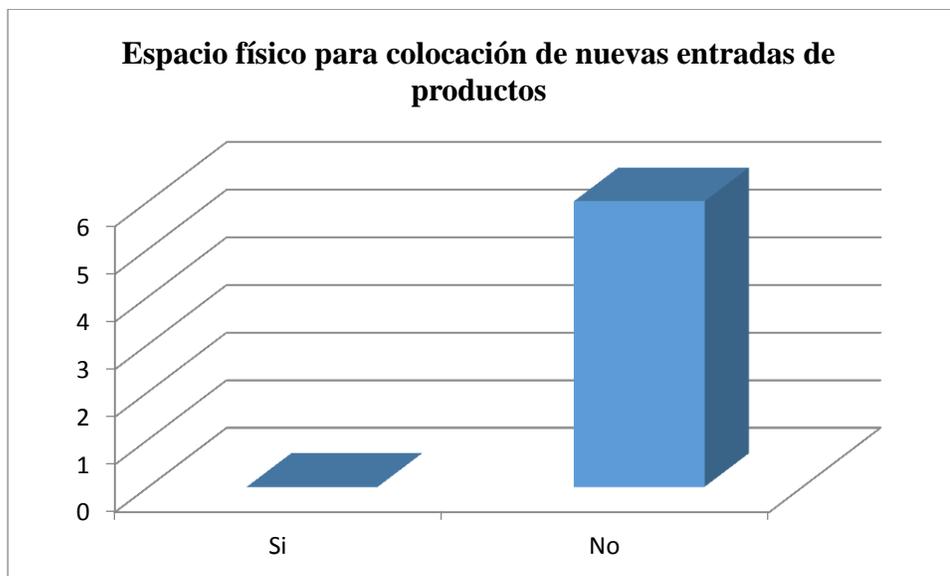
Tabla No. 9

Respuestas

Si	No	Total
0	6	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 09



Fuente: elaboración propia.

Las respuestas obtenidas de los encuestados, expresan que no se cuenta con un espacio físico para la colocación de productos de reciente ingreso.

Pregunta No. 10

¿Cuenta la empresa con un control documental de almacenamiento de mercaderías por lotes, que incluya, fecha de ingreso, fecha de egreso, existencia, tipo de producto?

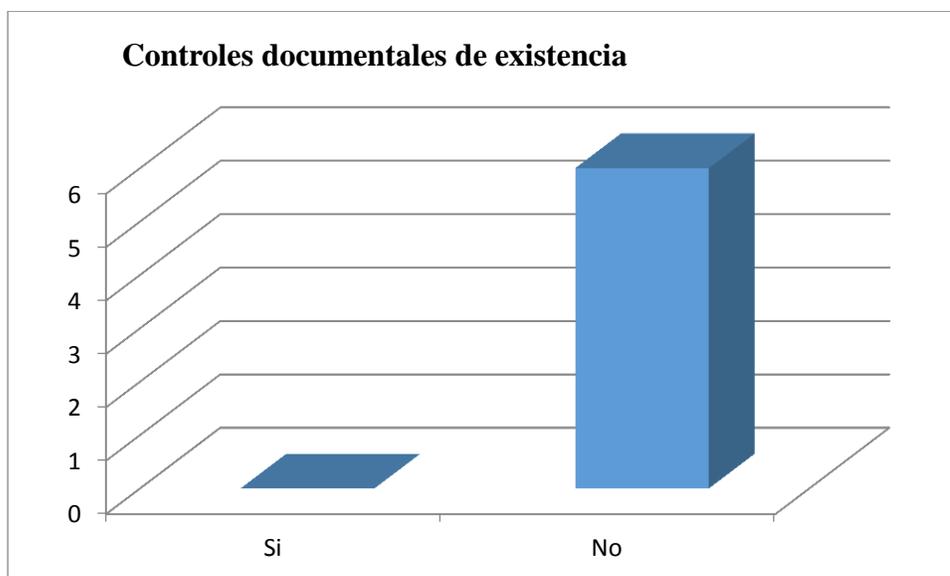
Tabla No. 10

Respuestas

Si	No	Total
0	6	6

Base: colaboradores de la empresa

Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia.

Se determinó, mediante las encuestas realizadas que no existe ningún tipo de control para documentar los ingresos, egresos y existencias por productos.

4.2. Presentación de resultados

En el muestreo de la información mediante el uso de herramientas para la recolección de datos, pudo determinarse que la entidad cuenta con procedimientos para el control del almacenamiento de los productos o mercaderías que se colocan a la venta y a la distribución de los consumidores o consumidoras; sin embargo también se estableció que la mayor parte de estos controles no son efectivos y esto obedece a que no se cuenta con un equipo o responsables para efectuar esta tarea, tanto dentro del personal encargado de realizar este tipo de análisis que resultaría importante para una empresa con las características de Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, no obstante la relevancia que implicaría un tipo de control, no se ejecuta.

Un resultado también importante que se debe referenciar es el hecho de que la misma entidad no cuenta con un plan de compras, que implica que no se tienen registros históricos, tal como se determinó en el proceso de observación llevado a cabo como parte de las actividades del presente trabajo de investigación; situación que dificulta los procesos de compra, venta, existencias, ubicaciones de productos disponibles a los consumidores. En ese mismo sentido se constató que existe dentro el personal de la empresa, la percepción de la necesidad de implementar procesos de compra y almacenamiento de los productos, con el fin de evitar pérdidas por caducidad o por falta de control en las existencias.

Así también, se verificó la inexistencia de sistemas de control en cuanto a los ingresos, salidas y saldos de los productos en materia física de los mismos, conlleva a un descontrol en cuanto a la existencia de la mercadería, aunado a esto, logró verificarse que el entidad adolece de procedimientos para registrar las fechas de vencimiento de los productos en existencia, conlleva un desequilibrio en cuanto al servicio que se presta a los consumidores, así como los efectos por las pérdidas de productos y los riesgos, tanto de salud como financieros que estos pueden acarrear a la entidad.

De igual forma se constató que no existe un espacio físico para colocar los productos con fecha de vencimiento, tanto en bodega para controlar la existencia, así como en el estand para venta, aumenta de esta forma el riesgo de control y por ende la dificultad de controlar las fechas de caducidad de los productos, muchos de estos para consumo humano.

En este mismo sentido, se determinó que hace falta implementar en la entidad, un espacio físico disponible para colocar los productos de reciente ingreso, mediante el control de lotes o estibas, lo que facilitaría el control de los nuevos productos en ingreso, así como los productos de mayor antigüedad y por ende, los productos que quedan en existencia. De igual forma se verificó que no existen ningún tipo de control documental para el almacenamiento de mercaderías, donde se determinen los lotes de productos de ingreso, con fechas de ingreso y salidas, así como la cantidad en existencia y tipo de producto y productos en riesgo.

De acuerdo a los conceptos teóricos, los inventarios deben convertirse en un proceso de ingreso y salida de los productos, en este sentido Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima y su personal deben recurrir a técnicas adecuadas, para que dichos aspectos del rol que juega la mercadería en la entidad, se aplique.

El flujo de productos, debe coincidir en relación a las entradas y salidas, de tal manera que la existencia, se convierta en un elemento dinámico acorde a los movimientos de los períodos relativos a mayor movimiento o de menor movimiento, se daría un mejor proceso a las existencias y que estas representen la reserva real de las ventas.

En este sentido, la existencia debe manejarse, según los aspectos teóricos, en base a los pedidos formulados, proveedores y los tiempos de entrega, distancia; así como las condiciones contextuales de los distribuidores y los espacios disponibles para el almacenamiento, así como de

los requerimientos de los clientes y consumidores y además del lote de existencias ideal para mantener un inventario de productos en existencia.

No obstante a esto, lo importante y trascendental en el trabajo de investigación radica a aspectos de control del almacenamiento de productos, en los que no se cuenta con registros históricos que permitan verificar, la caducidad de las mercancías y esto implica la traducción en pérdidas inestimables, afectado de esta cualidad el servicio y el riesgo de salud que esto puede implicar.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1. Propuesta de solución

De acuerdo a los resultados obtenidos en la fase de observación y el levantado de la información, se hace necesario, relacionar que las deficiencias son subsanables, mientras exista voluntad administrativa y operativa de aplicar controles adecuados que permitan minimizar las dificultades del proceso, de esa cuenta, se debe poner en marcha un plan adecuado para hacer efectivas las operaciones de ingreso, salida y existencia de productos a disposición de la venta a clientes y consumidores.

Se hace necesario contar con un proceso que permita realizar análisis integrales de los productos en su fase de ingresos, salidas y existencias. Esta acción es funcional cuando existan los elementos documentales adecuados que faciliten el tipo de análisis, se daría como resultado un proceso eficiente en los cálculos de ingresos, egresos y permitiría un adecuado control de existencias que subsanen las deficiencias detectadas.

Para la realización de un proceso adecuado de compras, debe documentarse la actividad comercial de una mejor manera, de tal cuenta que facilite la información relacionada a las compras, fechas de adquisición, clientes preferenciales, proveedores potenciales, tiempos de entrega y traslado de las mercaderías, se facilitaría las existencias adecuadas en los tiempos de máximo consumo y posibilitaría una mejor distribución de los mismos a los clientes y consumidores finales.

Debe propiciarse información de los lotes desde su ingreso, almacenamiento, disposición en bodegas de existencia, así como las salidas respectivas por ventas y distribución de mecanismos de control que faciliten la identificación de productos con fecha de vencimiento y facilitar la prioridad a los lotes de productos con las fechas cercanas al vencimiento. Esta información debe ser accesible y viable mediante procedimientos socializados con los empleados de la entidad, para normalizar las acciones de entrega y distribución de los productos, de tal cuenta que los productos primeros en entrar, sean los primeros en salir, no obstante debe observarse las fechas de caducidad en los lotes desde el momento de ingreso, lo que facilitaría el control de los mismos.

Es importante que se designe un lugar especial para la colocación de los productos en forma ordenada y que la misma sea accesible y adecuada, de tal manera que permita la identificación de ingresos por lotes, así mismo, la distribución de las existencias, en relación a las primeras entradas, se beneficiaría el lote de existencias al ser renovado siempre los productos en existencia.

Debe cuidarse que el flujo de los productos obedezca a la lógica de los ingresos y las salidas, de tal cuenta que los productos en existencia, sean siempre, productos de reciente ingreso, esto permitiría la renovación de los lotes de almacenamiento y potenciaría la calidad en el almacenamiento de los mismos. Esta renovación de productos, daría como resultado un control dinámico en relación a las existencias relativas a las ventas, se facilitaría el aprovechamiento del espacio de almacenamiento de productos y la identificación de los artículos dinámicos en relación a las ventas individuales y por períodos específicos, de igual forma, la disposición de los artículos importante con fechas de vencimientos, optimizando el control de la caducidad de los mismos.

5.2. Plan de acción

La propuesta de solución implica algunas acciones generales del proceso de desarrollo que se debe de tomar en cuenta para mejorar la descripción de los hallazgos detectados en la investigación llevada a cabo, por lo que se hace necesario, contar con un plan de acción que defina los puntos principales del proceso que conlleven a dar solución a la problemática planteada para ese fin.

Estrategia	Acciones	Recursos	Responsables
Información documental del registro de ingresos, egresos y existencias	Implementar un recurso para el registro de las operaciones de ingresos, salidas y existencias	Computadora Operador (a)	Administración Contador (a) Operadores Sala de Ventas Bodega
	Sistema de control de existencias mediante herramientas virtuales	Sistema operativo compatible	
	Generar reportes de existencia	Tarjetas de control de almacenamiento	
	Controles de verificación de existencia documental contra la física	Reportes de análisis de datos	

Implementación de controles de compras y adquisiciones de mercaderías	Registro de compras	Computadora Capacitación a operadores Sistema operativo compatible Reportes históricos	Encargados de bodega
	Registro de salidas		
	Registro de existencias		
Almacenamiento de productos por lotes	Ordenamiento de bodega	Capacitación a personal de la entidad. Rótulos de indicación Datos de ingreso Datos de caducidad Señalizaciones por colores o numéricas	Encargado (a) de bodega
	Ubicación de productos por lotes de ingresos		
	Entrega de lotes de productos con mayor antigüedad		
	Priorizar la entrega de productos con fecha de vencimiento		
Plan integral de capacitación al personal	Definir un programa de capacitación	Entidad cooperante Personal administrativo	La administración de la entidad
	Ejecutar un plan de capacitación integral		
	Evaluación de los		

	resultados	Personal operativo	
	Crear un manual de procedimientos	Recursos financieros	

5.2.1. Información documental de registros

Esta estrategia consiste en la implementación de un sistema de control de existencias, mediante el uso de herramientas virtuales que permita la obtención de reportes y propiciar el adecuado control de los movimientos relacionados los ingresos de productos, así como los egresos de los mismos y a su vez permita elaborar reportes de existencias.

Esto a su vez propiciará el uso de técnicas de control de productos, así como la auditoría en todo momento, al facilitar el uso adecuado de los productos en existencia.

En este sentido y para esta estrategia, la entidad cuenta con el equipo de cómputo, así como los operadores, lo que facilita la implementación de acciones tanto contables como administrativa y economiza los recursos para su utilización. Al mismo tiempo, las tarjetas de control de almacenamiento pueden generarse de una forma virtual, lo que permitiría un proceso de ahorro financiero y económico, al mismo tiempo se podrá generar reportes para el análisis de datos.

5.2.2. Controles de compras y adquisiciones

En el caso de la implementación de controles de compra y adquisiciones, aunado a la estrategia anterior, se debe aprovechar el proceso de compras y/o adquisiciones de mercaderías, para operar desde ese momento el registro de compras, así como las salidas y por ende las existencias de los productos disponibles a la venta, lo que facilitaría la realización de los controles internos.

En ese sentido, la entidad cuenta con los equipos necesarios para este fin, sin embargo se requiere la realización de un proceso de capacitación y la adquisición de un sistema operativo para ese fin que permita hacer eficiente el proceso de los datos y a su vez conserve la información para la elaboración de reportes históricos por productos, por lotes de productos, por fechas de ingreso, por cantidades, entre otros.

5.2.3. Almacenamiento de productos por lotes

El almacenamiento de los productos por lotes consiste en la ubicación y reordenamiento de bodega, por producto, permitir de esta forma la identificación de los ingresos con mayor antigüedad, que facilite el egreso de los primeros ingresos, así como la priorización de los productos con fecha de vencimiento, cuando está cerca de la estimada en los artículos.

En este sentido, se requiere capacitar al personal administrativo y operativo de la entidad, para facilitar dicho proceso, así mismo la colocación de productos para la identificación, que los mismos cuenten con datos de ingresos, fechas de caducidad, señalizaciones por colores o numéricas que faciliten el acceso y manipulación.

5.2.4. Plan integral de capacitación

La entidad debería contar con procesos de capacitación integral al personal, administrativo y operativo, para que permita crear ambientes laborales eficaces, para eso será necesario definir un programa de capacitación, se reflejen las necesidades urgentes de aprendizaje, con énfasis en el proceso de adquisición, compra, salidas y el tratamiento de las existencias, así como la caducidad de los productos; así como otras áreas motivacionales y de superación personal.

El programa debe ejecutarse de acuerdo a los términos que dictamine la entidad, así como realizar evaluaciones de resultados y medir la incidencia de las acciones en forma periódica, como producto final de este proceso de capacitaciones, se debe crear una manual de procedimientos de la institución, con enfoque al control de ingresos, egresos y el tratamiento de las existencias de la mercadería; con el fin de socializar la experiencia y capacidad de cada uno de los entes relacionados en todo el proceso.

Conclusiones

1. Contar con los controles administrativos pertinentes tendría beneficios a la empresa Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima, sería de gran beneficio institucional, puesto que ayudaría a evitar pérdidas por la caducidad de los productos en el manejo del inventario, al mismo tiempo facilitaría los procesos de compra venta, el manejo de las existencias, el buen servicio a los consumidores.
2. En el proceso de análisis de los controles administrativos y financieros de la entidad, permitieron realizar un proceso de investigación, se logra determinar que la entidad adolece de instrumentos físicos y/o digitales para ejecutar un control adecuado de los procesos de adquisición, compra, salidas y existencias de mercaderías.
3. Se consigue establecer que los procesos de ingreso, egreso y manejo de las existencias en el inventario de mercaderías, no es el adecuado, debido a que se ejecuta sin orden, se revisan los procedimientos, para determinar productos, fechas de ingresos, saldos, fechas de caducidad, existencias y ubicación.
4. En el manejo de las existencias del inventario de producto, se obtiene la determinación de una serie de errores, tales como la inexistencia de registros de ingreso, egreso y saldo de los productos en existencia; implica esta condición llevar un adecuado control de las mercaderías, al mismo tiempo la determinación que no se cuentan con registros para determinar la caducidad de los mismos, lo que implican potenciales pérdidas por dicho concepto.
5. La propuesta de solución, que se brinda a la entidad, está conformada por la integración de los principales hallazgos detectados en el proceso de revisión, al mismo tiempo, cuenta con aspectos

relevantes que en forma integral ayudarán a mejorar los controles internos, así como los resultados de las operaciones realizadas por la entidad.

Referencias

1. Armstrong, P. K. (s.f.). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación.
2. Boubeta, M. M. (2006). *Introducción a la Gestión de Stocks*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
3. Brusola, F. (1999). *Oficina Técnica y Proyectos*. Valencia, España, España: Reproval.
4. Ediciones DEUSTO SA. (1992). *Cómo usar el tiempo con eficacia y productividad*. Bilbao, Bilbao, España: DEUSTO, SA.
5. Fagilde, C. (2005). *Presupuesto empresarial. Un enfoque práctico*. Barinas, Barinas, Venezuela: UNELLEZ.
6. Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa (Segunda ed.)*. Naucalpan, Juárez, México: Pearson Educación.
7. Fundacion, I. (2014). *Norma Internacional de Contabilidad 2; Inventarios*. Estados Unidos.
8. Hernández Sampieri, R. (1997). *Metodología de la Investigación*. México, Naucalpan, México: Mc Graw-Hill.
9. Horngren, C. T. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. México: Pearson Educación.

10. Luis Muñiz, e. M. (2005). *Aplicación práctica del cuadro de mando integral*. Barcelona, Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
11. Pèrez, J., & Perez, J. A. (2015). *Metodología dela investigaciòn* (12 ed., Vol. 2). (Guerrero, Ed.) Guatemala, Coban, Alta Verapaz: Piedra Santa.
12. Piloña Ortíz, G. (2012). *Guia práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: CIMGRA.
13. Salgueiro Anabitarte, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid, Madrid, España: Días de Santos, SA.
14. Sallenave, J. P. (2002). *Gerencia integral*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Norma.
15. Vargas, C. M. (1996). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. San José, C. R.: Universidad Estatal a Distancia San José, C. R.
16. Welsch, G., Hilton, R., & Rivera Noverola, C. (2005). *Presupuestos. Planificación y Control* (Sexta. ed.). Atlacomulco: Pearson Educación de México.

ANEXOS

ANEXOS

Aspectos de Organización:

Misión:

Brindar permanentemente calidad en la atención y el servicio para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes a través de la mejora continua en cada uno de nuestros procesos, con base en un espíritu noble de responsabilidad social.

Visión:

Ser el Supermercado líder a nivel local, en servicio al cliente, variedad de productos, precios accesibles y proyección comunitaria.

Valores institucionales:

Responsabilidad, honestidad, esfuerzo, confianza, aprendizaje, respeto y tolerancia, disciplina y Lealtad, discreción y prudencia.

Objetivo General Institucional:

Ofrecer y brindar servicios, productos de óptima calidad para satisfacción y mejora de la calidad de vida de nuestros clientes, logrando la fidelidad y confianza de los mismos.

Objetivos Específicos Institucionales:

- Ofrecer productos a precios competitivos.
- Operar la empresa, respetando la calidad y dignidad humana.
- Ofrecer excelentes servicios a cada uno de los clientes.
- Satisfacer las necesidades de demanda en el sector.
- Competir por calidad no por precios.

Políticas:

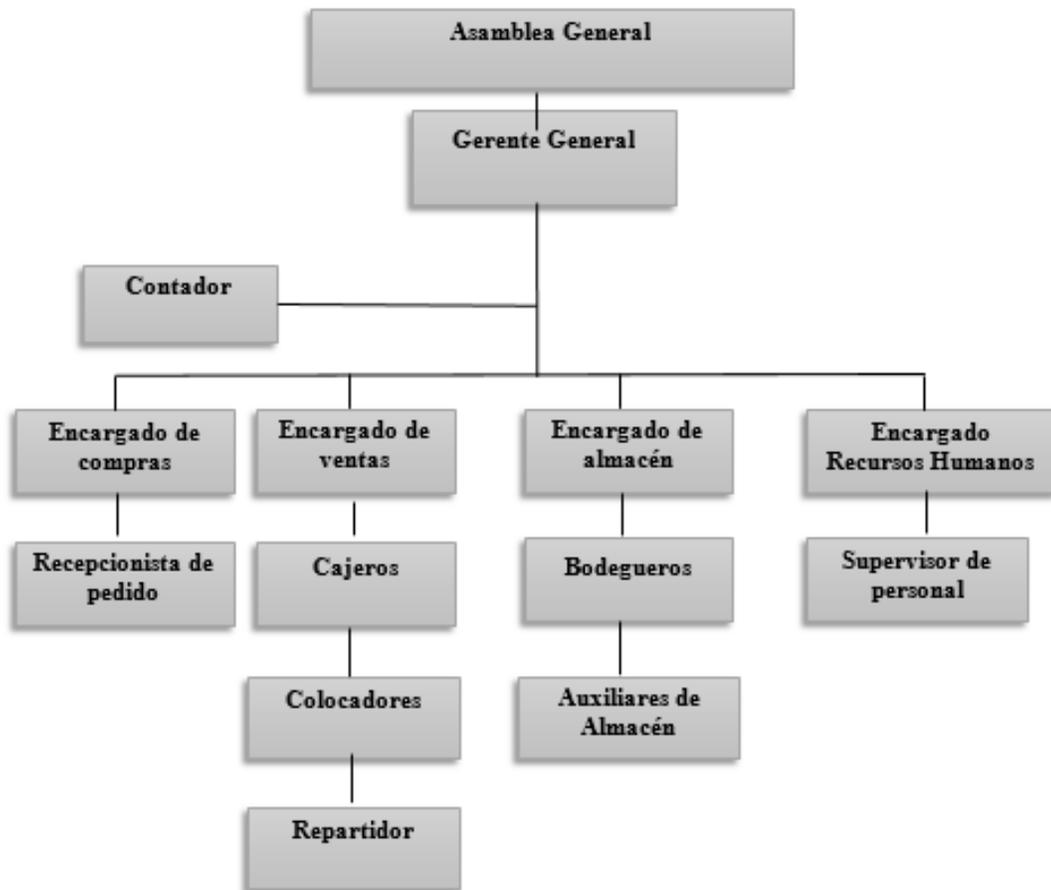
Brindamos a los empleados del Supermercado, oportunidades de desarrollo y crecimiento personal, en condiciones de trabajo dignas con el fin de garantizar la productividad y competitividad de la empresa.

Competimos en el mercado local con servicios y programas innovadores acordes con las necesidades de la población.

Operamos en infraestructura propia, de acuerdo con estándares de eficiencia, agilidad, calidad y economía, teniendo en cuenta las necesidades del cliente.

Organigrama:

Como toda Empresa, la Súper Tienda Cobanera, S. A. cuenta con una estructura organizacional de jerárquica vertical, se detalla a continuación:



Fuente: Súper Tienda Cobanera, Sociedad Anónima.

Personal colaborador de la entidad

Súper Tienda Cobanera cuenta con 18 empleados, que se integran por un Gerente y Representante Legal, un contador interno, un encargado de Recursos Humanos, un supervisor de personal, un encargado de almacén, un bodeguero, dos auxiliares de bodega, un encargado de ventas, tres cajeros, tres colocadores, un repartidor, un encargado de compras y un recepcionista de pedidos.

Entorno macroeconómico:

Debido a la necesidades diarias de los consumidores Súper Tienda Cobanera, S. A., desde hace algunos años ha brindado a sus clientela productos de calidad, prestar para el gusto de toda la población del municipio de Salamá y porque no decirlo del Departamento la variedad de mercadería, en especial los días de plaza de la cabecera departamental, días lunes y viernes.

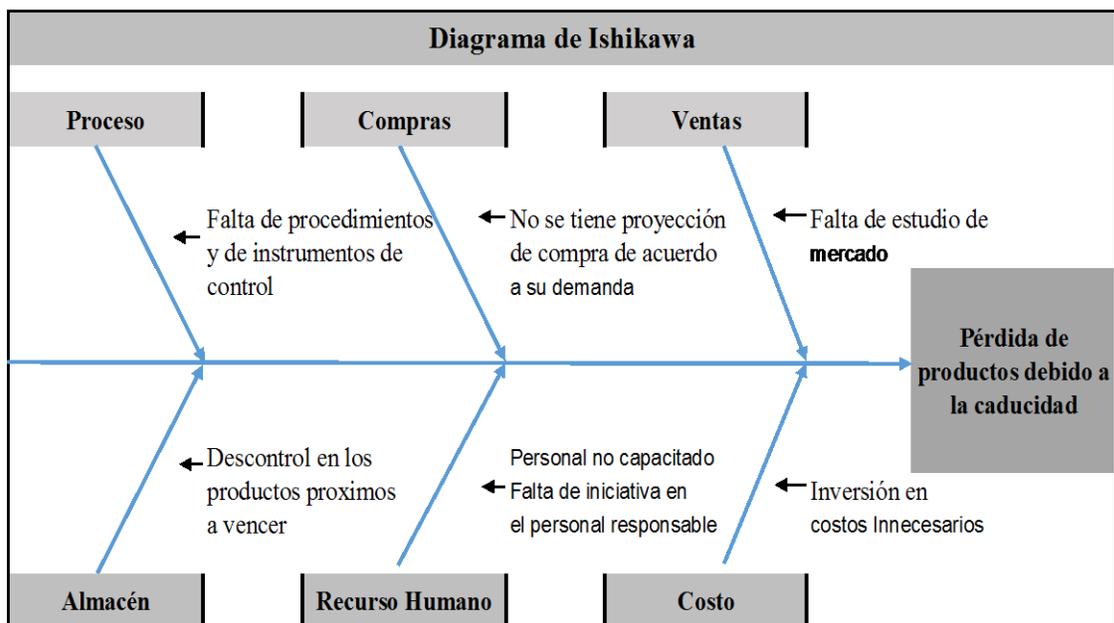
Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas –FODA–

No.	1	2	3	4
1	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
2	Ofrece sus productos en un lugar agradable y cerca del mercado central.	Mejorar la imagen con todo el entorno de cliente, proveedores y socios.	Poca capacitación al Recurso Humano.	Competencia en el mercado.

3	Ofrece variedad de productos de acuerdo al gusto de clientes.	Incremento del mercado potencial de diferentes sectores del negocio.	El sistema de inventarios no alerta de los productos próximos a vencer.	Situación económica del país.
4	Los productos son de calidad y bajos precios	Incremento en la cartera de clientes exigentes.	No se aprovecha la publicidad para incrementar la cartera de clientes.	La inseguridad que se vive en la ciudad.
5	Experiencia en la administración del negocio		No se cuenta con espacios destinados a clasificación de productos	Riesgos naturales o provocados
6			No se tiene un adecuado control de inventarios	

Fuente: elaboración propia.

Diagrama de Ishikawa



Fuente: elaboración propia.

Cronograma de investigación o de actividades

Mes	Ev.	Feb-Mar	Abr-May	Jun-Jul	Ago-Sep	Oct-Nov
Descripción de la actividad						
Identificación de la empresa	P					
	E					
Solicitud de audiencia con la gerencia de la empresa para autorización del proyecto de investigación	P					
	E					
Autorización de realización de proyecto de investigación en la empresa	P					
	E					
Inicio de la fase de diagnostico	P					
	E					
Entrevista a cada uno de los responsables de los departamentos de la empresa.	P					
	E					
Recopilación de información fiscal, contable, Administración en forma física y verbal	P					
	E					
Redacción del diagnostico	P					
	E					
Revisión del diagnostico	P					
	E					
Correcciones de diagnostico	P					
	E					
Desarrollo de la estructura del plan de tesis	P					
	E					
Revisión del documento de tesis capítulo I	P					
	E					
Revisión del documento de tesis capítulo II	P					
	E					
Revisión del documento de tesis capítulo III	P					
	E					

Presentación de anteproyecto	P					
	E					
Etapa I primera revisión del plan de tesis tutor	P					
	E					
Correcciones	P					
	E					
Muestreo	P					
	E					
Etapa 2: investigación del problema	P					
	E					
Recopilación y análisis de datos	P					
	E					
Revisión y correcciones	P					
	E					
Etapa 3: presentación de resultados	P					
	E					
Análisis de resultados	P					
	E					
Etapa 4: propuesta/discusión de resultados	P					
	E					
Conclusiones	P					
	E					
Revisión y correcciones	P					
	E					
Etapa 5: presentación del informe Final	P					
	E					
Etapa 6: fase de revisión	P					
	E					
Correcciones	P					

Fuente: elaboración propia.

Instrumentación



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

Como parte de las actividades del proceso de Actualización de Competencias y Cierre Académico ACCA, se está realizando una investigación con fines académicos, por lo que se solicita responder la siguiente encuesta.

Encuesta dirigida al personal de Súper Tienda Cobanera Sociedad Anónima

Instrucciones: a continuación encontrará una serie de preguntas o cuestionamientos, los cuales deberá responder en las casillas correspondientes.

Nombre: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

1. ¿Cuenta con procedimientos y sistemas en el almacenamiento de la mercadería?

SI _____ NO _____

2. ¿Considera efectivos los procedimientos y sistemas con que cuenta la empresa?

SI _____ NO _____

3. ¿En la empresa existe un equipo de personal de mayor jerarquía para que analice y presente los resultados del inventario?

SI _____ NO _____

4. ¿En la empresa existe un plan de compras, derivado de las ventas de períodos anteriores o en base a registros históricos?

SI _____ NO _____

5. ¿Considera necesaria la implementación de nuevos procesos de compra y almacenamiento para evitar la pérdida de mercadería?

SI _____ NO _____

6. ¿Cuenta la entidad con un sistema de control de ingresos, egresos y existencia de mercaderías?

SI _____ NO _____

7. ¿Existe algún procedimiento para controlar las fechas de vencimiento de los productos en existencia?

SI _____ NO _____

8. ¿Existe un espacio físico específico para colocar a la venta los productos con fecha de vencimiento?

SI _____ NO _____

9. ¿Existe un espacio físico disponible para colocar los productos de reciente ingreso?

SI _____ NO _____

10. ¿Cuenta la empresa con un control documental de almacenamiento de mercaderías por lotes, que incluya, fecha de ingreso, fecha de egreso, existencia, tipo de producto?

SI _____ NO _____