

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



**Procedimientos de control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo
de tecnología en la empresa LATINSERVICE, S.A.**
(Tesis de Licenciatura)

Rony Eduardo Gálvez Monterroso

Jutiapa, mayo 2016

**Procedimientos de control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo
de tecnología en la empresa LATINSERVICE, S.A.**
(Tesis de Licenciatura)

Rony Eduardo Gálvez Monterroso

Lic. Raúl Antonio Centes Martínez (**Tutor**)
M. Sc. Dora Leonor Urrutia de Morales (**Revisora**)

Jutiapa, mayo 2016

AUTORIDADES DE 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 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón

Vicedecano

M.A. Carlos Augusto Juárez Alvarez

Coordinador



UPANA
Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.CPA.S01-PS.006.2016

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

Tutor: Licenciado Raúl Antonio Centes Martínez
Revisora: Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Procedimientos de control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo de tecnología en la empresa LATINSERVICE, S.A."

Presentada por: Rony Eduardo Gálvez Monterroso

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

Guatemala, 07 de noviembre de 2015

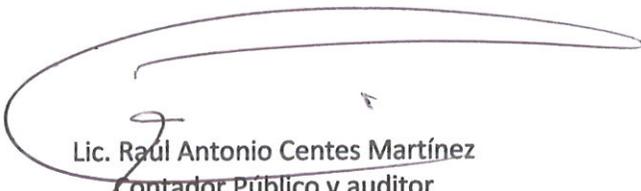
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Tesis, del tema: "Procedimientos de control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo de tecnología en la empresa LATINSERVICE, S.A". , realizado por Rony Estuardo Gálvez Monterroso, carné No. 201501868, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometido al Examen de competencias Profesional en la Tesis con la nota de (82)

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



Lic. Raúl Antonio Centes Martínez
Contador Público y auditor
Colegiado No. 9349

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 16 de enero del 2016

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

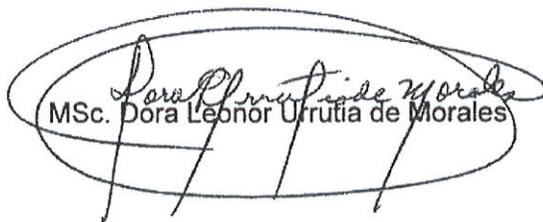
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **“Procedimientos de control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo de tecnología en la empresa LATINSERVICE, S.A.”**, Realizado por: **Rony Eduardo Gálvez Monterroso**, carné No.201501868, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

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


MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por estar presente en mi vida, bendiciéndome y guiando mi camino, por brindarme paciencia, fortaleza, sabiduría e inteligencia para cumplir una de mis metas.
- A MIS PADRES:** Rony Danilo Gálvez Velásquez y Edilsa Yolanda Monterroso de Gálvez, por sus sabios consejos y por enseñarme que las metas se logran con fé y perseverancia. Gracias por que siempre han estado allí y me han ayudado en todo momento de mi vida.
- A MI ESPOSA:** Evelyn Guisela Davila de Gálvez, por su amor, apoyo y comprensión a lo largo de mi trayectoria académica.
- A MI HIJO:** Eduardo Danilo Gálvez Davila, como ejemplo de vida y amor hacia él.
- A MIS HERMANAS:** Soila Edilsa y María Isabel, por el apoyo incondicional que me brindaron.
- A MIS AMIGOS:** Por la amistad duradera y el trabajo en equipo.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por brindarme la oportunidad de concluir mi carrera.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco contextual	1
1.1 Antecedentes de la empresa	1
1.1.1 Actividad principal	1
1.1.2 Misión	1
1.1.3 Visión	1
1.1.4 Valores	1
1.1.5 Organización	2
1.1.6 Aspectos legales y fiscales	4
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Pregunta de investigación	7
1.4 Justificación del problema	7
1.5 Objetivos de investigación	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6 Alcances y límites de la investigación	8
Capítulo 2	
Marco teórico	9
2.1 Empresa	9
2.1.1 Clasificación de la empresa	9
a) Según su actividad o giro comercial	9
b) Según el origen del capital	10
c) Según la magnitud de la empresa	10
d) Según su constitución legal	11

2.2 Inventarios	11
2.2.1 Tipos de inventarios	12
2.3 Control de inventarios.	12
2.4 Sistema de control de inventario	13
2.4.1 Sistema de inventario perpetuo	13
2.4.2 Sistema de inventario periódico	13
2.5 Objetivos de los inventarios	13
2.6 Costos de los inventarios	14
2.6.1 Costos de adquisición	14
2.6.2 Costos de almacenamiento	14
2.7 Análisis de inventarios	14
2.8 Ventajas de los inventarios	14
2.9 Desventajas de no llevar un inventario	15
2.10 Métodos de valuación	15
2.10.1 Primeras entradas primeras salidas (PEPS)	15
2.10.2 Costos promedios o promedio ponderado	15
2.11 Área crítica	16
2.12 Flujo de procesos	16
2.13 Inventarios físicos	16
2.14 Diferencias de inventario	17
2.15 Gestión de inventarios	17
2.16 Departamento de almacén	18
2.17 Encargado de almacén	18
2.18 Control interno	18
2.18.1 El control administrativo	19
2.18.2 El control contable:	19
Capítulo 3	
Marco metodológico	23
3.1 Tipo de investigación	23

3.1.1 Investigación descriptiva	23
3.1.2 Investigación documental	23
3.2 Sujetos de investigación	23
3.3 Instrumentos de recopilación de datos	24
3.3.1 Cuestionario	24
3.4 Diseño de la Investigación	24
3.4.1 Programa de actividades de investigación	24
3.4.2 Cronograma de investigación	26

Capítulo 4

Resultados de la investigación	28
4.1 Muestreo	28
4.2 Presentación de resultados	28
a) Análisis de FODA de la empresa Latinservice, S.A	29
b) Diagrama causa – efecto de la empresa Latinservice, S.A	30
4.2.1 Cédulas de presentación y análisis de resultados	31
4.3 Discusión de resultados	53

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática	56
5.1 Generalidades	56
5.2 Introducción	56
5.3 Antecedentes	56
5.4 Justificación	56
5.5 Objetivos	57
5.5.1 Objetivo general	57
5.5.2 Objetivos Específicos	57
5.6 Propuesta de solución	58
Conclusiones	67
Referencias	68

Anexos

70

Anexo 1

Anexo 2

Lista de anexos

Anexo

- 01 Cuestionario para construir el marco de referencia y antecedentes de la empresa.
- 02 Cuestionarios para dar soporte al análisis de los resultados
- 03 Carta de autorización de permiso de la empresa LATINSERVICE, S.A.

Resumen

LATINSERVICE, S.A. es una empresa creada con el fin principal de prestar el mantenimiento a equipos y sistemas de computación con soporte técnico profesional, compra, venta, distribución de partes y accesorios de tecnología. Representa a marcas extranjeras como ESPON, TOSHIBA, SONY AOC, CANON, SAMSUNG, LG, BENQ, HUAWEI entre otras como centro de servicio autorizado. Cuenta con dos centros de servicio y sala de ventas en la ciudad capital y uno en el interior del país.

El resultado obtenido de la evaluación integral de la empresa indicó enfocarse en evaluar el rubro de inventarios porque es aquí donde se presenta la problemática, la falta de control genera pérdidas para la empresa, motivo suficiente para que el objetivo del informe sea evaluar cómo llevan a cabo el control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo de tecnología es por ello que se recomienda crear procesos clave que impacten de manera directa en el cumplimiento de las normas de control acompañados de procesos de soporte que sustenten cada una de las operaciones.

Con procesos de control y manejo de inventarios la empresa podrá tomar decisiones financieras más acertadas.

Introducción

Como parte del programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- de la Universidad Panamericana, se procede a realizar un anteproyecto, el cual sirve de base para la elaboración de la tesis trabajo final que es requisito para la obtención del título de Contador Público y Auditor en el grado académico de licenciado. Se procedió a efectuar el análisis en el área de los inventarios de la empresa Latinservice, S.A., para determinar algunas deficiencias en el flujo de procesos y controles y de esta forma tomar la más significativa y presentar una propuesta a la Gerencia general de la sociedad para poder corregirla.

El propósito de este informe es analizar los procesos de manejo y control de los inventarios que permitan al departamento de finanzas tomar mejores decisiones. Los inventarios son fundamentales para establecer el costo de ventas y así determinar los resultados marginales del ejercicio, un buen control de inventario se demuestra en la forma de determinar de manera eficaz y eficiente la existencia de mercadería disponible dentro de la empresa con el objetivo principal la satisfacción del cliente. El presente informe consta de cuatro capítulos, los cuales contienen la información siguiente:

El capítulo uno está conformado por los datos generales de la empresa. En él se incluyen: los antecedentes, la denominación social, su actividad económica, nombre comercial, misión, visión, valores, objetivo general y los específicos, los alcances y límites.

En el capítulo dos se describen conceptos básicos y claves en cuanto a los inventarios estos ayudan a enriquecer el conocimiento y muestra un marco teórico del informe.

El capítulo tres muestra los métodos de investigación y los instrumentos que se utilizaron los cuales ayudarán a comprender los resultados del estudio realizado y los sujetos que formaron parte a lo largo de la realización del informe.

En el capítulo cuatro se presentan los resultados obtenidos de la investigación por medio del FODA de la empresa, da a conocer un análisis y discusión de los mismos.

En el capítulo cinco se propone un plan de acción para lograr solucionar el problema que afecta en mayor grado a la empresa y por último las conclusiones, recomendaciones y anexos que intervienen en la realización del informe

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Antecedentes de la empresa

INTCOMEX con residencia en Miami, Estados Unidos de Norte América, inició operaciones en 1988 y se dedica a la exportación de productos de computación al mercado de América Latina y el Caribe, en 1996 llega a Guatemala estableciéndose como una de las empresas líder en distribución en el mercado de la tecnología, y dio lugar a formar una empresa más como subsidiaria a la casa matriz llamada LATINSERVICE, S.A constituida el 16 de octubre de 2006.

1.1.1 Actividad principal

El giro comercial de LATINSERVICE, S.A. es el mantenimiento de equipos y sistemas de computación con soporte técnico profesional, compra, venta, distribución de partes y accesorios de tecnología. Representa a marcas extranjeras como ESPON, TOSHIBA, SONY AOC, CANON, SAMSUNG, LG, BENQ, HUAWEI entre otras como centro de servicio autorizado. Cuenta con dos centros de servicio y sala de ventas en la ciudad capital y uno en el interior del país.

1.1.2 Misión

Garantizar el óptimo funcionamiento del equipo reparado en el nuestro centro de servicio, con el personal calificado, enfocado en el servicio al cliente en todo el territorio guatemalteco.

1.1.3 Visión

Ser el mejor centro de servicio autorizado que responde por la garantía de las mejores marcas, que garantice la inversión del cliente con un servicio de calidad eficiente.

1.1.4 Valores

- Responsabilidad
- Solidaridad

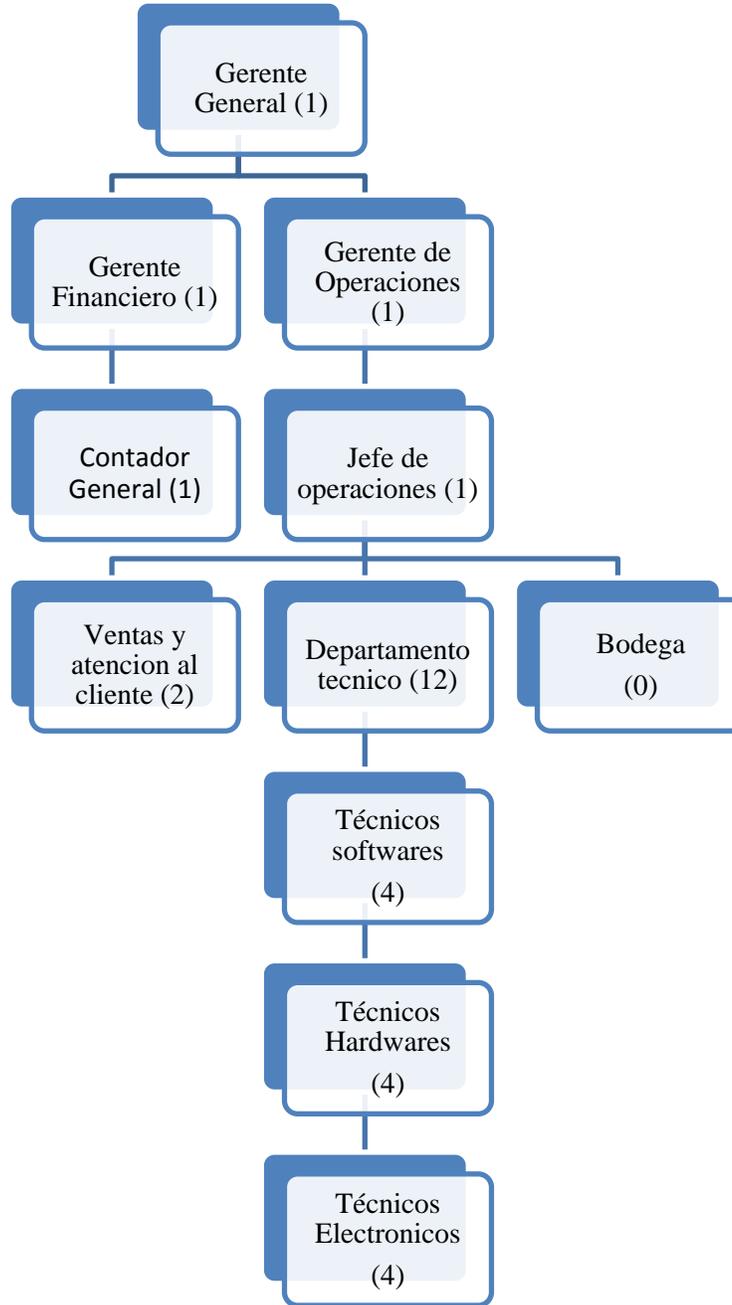
- Constancia
- Respeto
- Amabilidad
- Honradez
- Confiabilidad

1.1.5 Organización

La empresa cuenta con personal calificado y está conformada por diecinueve colaboradores divididos por departamentos los cuales se detallan de la siguiente forma.

Figura No. 1

Organigrama de la empresa Latinservice, S.A.



Fuente: elaboración propia.

Cuadro No. 1

División del personal por áreas de la empresa Latinservice, S.A

División del personal por áreas				
	Descripción	Número de Colaboradores		
		Área administrativa	Área operativa	Área comercial
1	Gerencia General	1		
2	Gerencia Financiera	2		
3	Gerencia de Operaciones	2		
4	Ventas y atención al cliente			2
5	Departamento técnico		12	
6	Bodega		0	
	Sub total de colaboradores	5	12	2
	Total de colaboradores			19

Fuente: elaboración propia.

1.1.6 Aspectos legales y fiscales

- Código de Comercio. Decreto 2-70 del congreso de la República de Guatemala y sus reformas; detalla los lineamientos a seguir en la estructura de la sociedad mercantil y civil, así mismo, la obligación de llevar contabilidad en forma organizada de acuerdo con el sistema de partida doble y utiliza las Normas Internacionales de Contabilidad, la empresa está inscrita en el registro mercantil como Sociedad Anónima bajo el número de registro 69367, folio 21, libro 163, expediente 52142-2006, de nacionalidad guatemalteca. Y

cumple con la ley lleva los siguientes libros o registros: Inventarios, De primera entrada o diario, Mayor o centralizado y De Estados Financieros.

- Código de Trabajo. decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala; regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores a todos los colaboradores se les emite un contrato de trabajo.
- Cuenta con el libro de salarios autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social bajo el número de resolución 0136-2015.
- Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala (SIT); se encuentra registrada como vendedor, distribuidor y comercializador de equipos terminales móviles.
- Régimen de Seguridad Social. Inscrita en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), según número patronal 116237, realiza pagos mensuales según lo establecido en el Acuerdo No. 1118, sobre la base del total de sueldos ordinarios pagados mensualmente a los colaboradores. Se realiza el descuento a los colaboradores de la cuota laboral que es el 4.83% y la empresa paga el 10.67% de la cuota patronal, 1% IRTRA y 1% INTECAP.
- Código Tributario. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala y Decreto 19-2013 Reformas al código tributario; define a la entidad que le compete fiscalizar el pago correspondiente de impuestos, en el tiempo y valor correcto, sanciones y derechos a que se encuentra sujeta la empresa en caso de incumplir con las formalidades establecidas.
- Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) Decreto 1-98 del congreso de la República de Guatemala; se encuentra registrada bajo el número de identificación Tributaria (NIT) 5024182-6
- Ley del Impuesto Sobre la Renta. Decreto 26-92 del Congreso de la República de Guatemala. Modificada por Art. 14 al 42 Decreto 10-2012 y sus reformas y Art. 9 al 32 del

Acuerdo Gubernativo 213-2013 ley de Actualización Tributaria; la empresa está inscrita bajo el Régimen sobre las Utilidades de las Actividades Lucrativas y realiza pagos Trimestrales en base a Cierres parciales según tasa impositiva del 25%

- Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala. (Modificado por el Decreto 10-2012 ley de Actualización Tributaria); está inscrita bajo el régimen General, el pago se realiza según declaración mensual sobre la diferencia del IVA cobrado e IVA pagado, a una tasa impositiva del 12%.
- Ley del Impuesto de solidaridad (ISO). Decreto 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala; Está inscrita bajo el Régimen de ISO acreditable a ISR y realiza pagos trimestrales.

1.2 Planteamiento del problema

Los inventarios se caracterizan por que representan uno de los renglones más importantes del activo de las empresas, son fundamentales en la determinación del costo de ventas y como consecuencia en los resultados de cada periodo contable, un adecuado control de estos contribuye no solo a mantener una bodega ordenada también al resguardo eficaz de la existencia física disponible.

Según la investigación preliminar en la empresa Latinservice, S.A. sirvió de base para identificar que una área crítica son los inventarios, en el cual a la fecha no cuenta con una persona responsable de la custodia y control del inventario físico, cualquier técnico puede hacer uso de algún repuesto del almacén y utilizarlo en reparaciones de órdenes de servicio a los clientes sin dejar un documento por escrito, no se lleva registro de entradas por compras a proveedores ni salidas por ventas, no usan un kardex por producto que muestre la existencia real y cada vez que un cliente solicita una venta es necesario ir a verificar si existe física, cuentan con una área de almacenaje reducida que deficiente ordenar por productos o categorías los inventarios de repuestos y artículos para la venta.

Las situaciones mencionadas podrían deberse en parte a que los controles a la fecha se trabajan de forma empírica los que no permite visualizar de forma efectiva los movimientos o flujos de los inventarios. De continuar con estos hechos la empresa podría afrontar problemas mayores

derivados de la gestión deficiente en este rubro y a la vez desencadenar problemas que van desde realizar movimientos sin autorización por escrito, pérdidas, obsolescencia de los productos y sobre todo deficiencias en la contabilización de las operaciones por concepto de salida o entrada de existencias, atención deficiente al cliente y pérdida de rentabilidad.

Por lo expuesto se plantea la necesidad de realizar una investigación para determinar cuál es la situación actual de la empresa en cuanto al control y manejo de los inventarios de existencias de productos, establecer los puntos y con los hechos, plantear mediante una propuesta de mejora, alternativas que contribuyan a una gestión eficiente en el área de inventarios.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cómo se lleva a cabo el control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo de tecnología en la empresa Latinservice, S.A. para identificar las áreas críticas?

1.4 Justificación del problema

Es de vital importancia que la empresa cuente con un manejo y control definido sobre las existencias de inventario porque es una empresa que debe estar atenta a las fluctuaciones de la tecnología debido al giro comercial del negocio y así poder evitar pérdidas por deterioro u obsolescencia con controles internos de niveles mínimos y máximos, se evitarán faltantes por robo o sobrantes por mala manipulación.

Una gestión confiable de los inventarios genera un mejor aprovechamiento económico financiero que influye en la toma de decisiones, reducción de costos, mayor rentabilidad y un crecimiento acelerado en la cartera de clientes, todo esto da lugar a una mejor certeza en cuanto al pago de los impuestos.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

Evaluar cómo se lleva a cabo el control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo de tecnología en la empresa Latinservice, S.A. Para establecer los puntos críticos y proponer soluciones.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar si cuenta con controles internos establecidos en el área de bodega.
- b. Establecer el método actual de control de inventarios que utiliza.
- c. Identificar las áreas críticas en el flujo del proceso actual de control de inventarios.
- d. Definir los procedimientos que utilizan para la toma física de inventarios.
- e. Detallar el tratamiento actual que utilizan para solventar las diferencias de inventario.
- f. Analizar la documentación de soporte actual que utilizan en la gestión de inventarios.
- g. Examinar las funciones actuales que desempeña el encargado del almacén.

1.6 Alcances y límites de la investigación

○ Alcances

En la investigación se tendrá acceso al departamento de contabilidad con relación directa con el contador general y la gerencia financiera para proporcionar documentación contable, en la parte de operaciones se trabajará con el gerente de operaciones área que tiene bajo responsabilidad el control físico de las existencias dicha área proporcionará el flujo actual.

○ Límites

No hay limitantes por parte de la gerencia para la elaboración del informe, pero si se recomendó que dicha información sea manejada con ética profesional.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Empresa

Amaru Maximiano, (2008) Es una iniciativa que tiene como objetivo ofrecer productos y servicios para atender las necesidades de personas o mercados, y con ello obtener una utilidad. Para lograr ganancias y atender el compromiso con su prosperidad, el emprendedor necesita adquirir recursos, estructurar un sistema de operaciones y asumir un compromiso con la satisfacción del cliente.

2.1.1 Clasificación de la empresa

El avance tecnológico y económico ha originado la existencia de una gran diversidad de empresas. Aplicar la administración más adecuada a la realidad y a las necesidades específicas de cada una determinará el éxito de la función empresarial.

Se muestran la siguiente clasificación de empresas existentes en el medio guatemalteco.

a) Según su actividad o giro comercial

○ Agrícolas:

Son aquellas que se ocupan de la explotación de plantas y animales para el uso humano. En sentido amplio, la agricultura incluye el cultivo del suelo, el desarrollo y recogida de las cosechas, la cría y desarrollo de ganado, la explotación de la leche y la silvicultura.

○ Industriales.

La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, pueden ser: extractivas y/o manufactureras.

○ Comerciales:

Son las intermediarias entre productor y consumidor. Su función principal es la compra-venta de productos terminados, pueden ser a su vez: mayoristas, minoristas o detallistas y comisionistas.

- De servicio:

Como su nombre lo indica, son aquellas que brindan un servicio, pueden o no tener fines lucrativos, se clasifican en: empresas de transporte, de turismo, de servicios públicos, de servicios privados varios, instituciones financieras, entre otras.

- Las dedicadas a la educación.

Las que brindan servicios educativos, que pueden ser de orden estatal o privado, gratuito o lucrativo.

- Las dedicadas a la salud:

Aquellas que brindan servicios de salud, como los hospitales, clínicas, entre otros, pueden ser éstos, de tipo estatal o privado, gratuito o lucrativo.

b) Según el origen del capital

Según el origen de las aportaciones que forman el capital, las empresas pueden clasificarse en:

- Públicas: en este tipo de empresas el capital pertenece al estado y su finalidad es satisfacer las necesidades de carácter social.
- Privadas: si el capital es propiedad de inversionistas particulares y la finalidad es lucrativa. A su vez, pueden ser nacionales y transnacionales.

c) Según la magnitud de la empresa

De acuerdo con el tamaño de la empresa, ésta puede ser: pequeña, mediana o grande; sin embargo, al aplicar este enfoque se encuentra dificultad para determinar límites. Existen múltiples criterios para hacer esta clasificación, la cual se puede realizar con el monto del capital, la cantidad de trabajadores que ocupe, la capacidad productiva, el mercado que abastece y el monto de sus ventas. Clasificadas en grande, mediana, pequeña y micro empresa.

El término MIPYME proviene del concepto de micro, pequeña y mediana empresa. Para clasificar a las empresas dentro de las categorías mencionadas con anterioridad, se han determinado

diferentes criterios la catalogación resulta compleja por la gran diversidad de empresas y que cada mercado establece sus propias reglas según sus condiciones para operar.

Según el Acuerdo Gubernativo 178-2001 del Ministerio de Economía de Guatemala (Mineco), en el artículo 3, se define como microempresa aquella que tiene un máximo de diez (10) trabajadores; la pequeña consta de un máximo de veinticinco (25) y la mediana de un máximo de sesenta (60).

Mientras que la Cámara de la Industria (CIG) clasifica como microempresa a aquellas que tienen un máximo de cinco (5) trabajadores, pequeña de seis (6) a cincuenta (50) y mediana de cuarenta y uno (41) a sesenta (60). A diferencia del Mineco y CIG,

La Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport) reconoce como pequeña empresa a aquellas que cuentan con un máximo de Q500,000 en activos y la mediana empresa hasta un máximo de Q1,200,000 en activos.

De acuerdo a la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (Cepal), las MIPYMES han incidido significativamente sobre el empleo en Guatemala; durante el periodo de 1989-1998 la población ocupada por microempresas alcanzó un crecimiento promedio anual del 4.6%, por las pequeñas empresas correspondió del 8.8% y por medianas y grandes empresas del 2.2%.

d) Según su constitución legal

De acuerdo al régimen jurídico en el que se constituya la empresa, esta puede ser, según el Código de Comercio de Guatemala: sociedad colectiva, sociedad en comandita simple, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad anónima y sociedad en comandita por acciones

2.2 Inventarios

Cashin, Neuwirth, & Levy, (1986) Son el alma de la empresa. Constituyen el centro de todo el esfuerzo productivo y la principal fuente de ingresos. Sirven para proporcionar el efectivo necesario para pagar las nóminas, los impuestos y otros gastos de la empresa. Sin embargo, son susceptibles de acumular errores de criterio en áreas importantes.

2.2.1 Tipos de inventarios

- a) **Inventario inicial:** inventario con el que cuenta al inicio de la constitución de la empresa o al iniciar algún periodo contable.
- b) **Inventarios en tránsito** Acosta, (2006) Se deben al traslado de los materiales desde los lugares en donde se producen hasta los destinos en donde se consumen. Están directamente relacionados con la lógica de distribución de las organizaciones. Entre más distantes estén los destinos y más elaborados sean los tramites de adquisición, mayores serán los inventarios en tránsito.
- c) **Inventarios cíclicos o rotativos**

Acosta, (2006) El control de los inventarios se encuentra dentro de los conocimientos y funciones que todo director de empresa debe dominar para diferenciar y optimizar, con claridad, las operaciones logísticas de su organización. Los inventarios son inversiones que representan un alto porcentaje en el activo circulante, día a día hay q prestar mayor atención al control y manejo de los mismos, con la finalidad de maximizar su preservación y custodia. El descuido en el manejo de los inventarios, conlleva a tres aspectos primordiales, que toda organización quiere evitar: exceso, desperdicio y variabilidad

2.3 Control de inventarios.

Acosta, (2006) Si hablamos de "inventarios", de manera intuitiva se comprenderá que se trata de objetos, personas, cosas o servicios que componen los haberes o existencias de una organización. Se refiere a la palabra "control", indica el dominio que se tiene sobre algo. Es decir, que de acuerdo al control o dominio que se tenga sobre ese algo se podrá darle la dirección, avance, retroceso, dotación y esfuerzo que la situación a controlar requiera, para no perder dicho control y seguir manteniéndola bajo dominio. Aplica el primer vocablo sobre el segundo, obtenemos el título del tema que ocupa: " Control de Inventarios ", que en su forma más simple se define como: El dominio que se tiene sobre los haberes o existencias pertenecientes a una organización.

2.4 Sistema de control de inventario

Cashin, Neuwirth, & Levy, (1986) Un sistema de inventarios proporciona la estructura de organización y las políticas de operaciones para mantener y controlar los artículos que se tendrán en existencia. El sistema se encarga de ordenar y recibir artículos; es decir, calcular los tiempos para colocar los pedidos y dar seguimiento a los mismos; por ejemplo, en qué cantidad y de quien.

Existen dos sistemas de control de inventario que se adapta de acuerdo a las características propias de cada empresa y de las necesidades que se tengan, estas son:

2.4.1 Sistema de inventario perpetuo

Chauvel, (1999) Consiste en tener un detalle por cada una de las existencias del inventario. Los registros muestran en tiempo real lo disponible sin necesidad de realizar un inventario físico en ese momento como también poder obtener el costo de una venta realizada en ese momento. Los registros perpetuos son prácticos para realizar los estados financieros mensuales, trimestrales o preliminares. La empresa puede establecer el costo del inventario final directamente de las cuentas contables sin necesidad de realizar otros registros.

2.4.2 Sistema de inventario periódico

Chauvel, (1999) No mantiene un registro continuo del inventario disponible, más bien, al fin del periodo, el negocio hace un conteo físico del inventario disponible y aplica los costos unitarios para determinar el costo del inventario final. Ésta es la cifra de inventario que aparece en el Balance General. Se utiliza también para calcular el costo de las mercancías vendidas. El sistema periódico es conocido también como sistema físico, porque se apoya en el conteo físico real del inventario.

2.5 Objetivos de los inventarios

Chauvel, (1999) Proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa. Colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar aumentos de costos perdidas de los mismos. Permiten satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa, a las cuales debe permanecer constantemente adaptado.

2.6 Costos de los inventarios

“Comprenderá todos los costos derivados de la adquisición y transformación así como otros costos en los que se haya incurrido para darles condición y ubicación actuales.” (IASB, 2009, p. 81)

2.6.1 Costos de adquisición

“Comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los trasportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de mercancías” (IASB, 2009, p. 81)

2.6.2 Costos de almacenamiento

Estos representan costos tanto en capital inmovilizado como en costos de gestión física y administrativa de estos inventarios. Los costos de acumulación de inventarios pueden ser muy importantes dentro del capital de inversión de una empresa. (Guevara Rodas, 2004, p. 22)

2.7 Análisis de inventarios

Guevara Rodas, (2004) Se refiere a los análisis estadísticos que se realicen para establecer si las existencias que fueron previamente determinadas son las que se debería tener en una planta, es decir aplicar aquello de que "nada sobra y nada falta", basado siempre en la rentabilidad que pueden producir estas existencias. Algunas metodologías aplicables para lograr este fin son:

- Formula de Wilson (máximos y mínimos)
- Just in Time (Justo a tiempo)

2.8 Ventajas de los inventarios

- Manejo fluido y eficiente de las operaciones.
- Economías de producción con tamaño de lotes adecuados.
- Estabilización de las cargas de trabajo.

2.9 Desventajas de no llevar un inventario

Guevara Rodas, (2004) La principal desventaja es que mantener el inventario cuesta dinero, por ejemplo renta del almacén, la depreciación y el deterioro, el interés sobre el capital invertido, el manejo físico y la contabilidad. Los inventarios son activos desde el punto de vista contable, y por lo tanto pueden producir utilidades como cualquier otro activo. El tener inventarios en exceso origina gastos innecesarios e inmoviliza el capital de una empresa, pero por otra parte, o bien de una reducción en las ventas por falta de productos para entregar a los clientes.

2.10 Métodos de valuación

Valuación: “La valuación o valoración es el proceso de determinar el costo de un bien o asignarle un precio.”(Soto, 2005, p.23)

2.10.1 Primeras entradas primeras salidas (PEPS)

T. Horngren, (2000) Lo define como: Un método de asignación de costos y no da seguimiento al flujo físico de cada mercancía, a menos que sea por mera coincidencia, este método de contabilidad de inventario asigna el costo de las unidades más recientes adquiridas al costo de las unidades vendidas.

Soto, (2006) Lo define de la siguiente manera: Este método consiste en que los primeros artículos que entran al almacén, son los primeros en salir por lo tanto en inventario o sea las existencias están valuadas a las últimas entradas o sea a los últimos precios de adquisición.

2.10.2 Costos promedios o promedio ponderado

“Es el método que calcula un costo unitario al dividir el costo total de adquisición de todos los bienes disponibles para la venta entre el número de unidades disponibles para la venta”. (T. Horngren, 2000, p. 231)

Soto, (2005) Los costos promedios se obtienen al dividir el valor del inventario de mercancías dentro del número de unidades en existencia. Con el costo promedio se valúan los artículos en el inventario, así como las unidades vendidas que van a dar al costo de ventas. Es el importe acumulado de las erogaciones aplicable, y se puede denominar como saldo y el número de artículos

adquiridos o producidos lo denominamos existencia, ambos datos se obtendrán de la tarjeta auxiliar de almacén en las columnas respectivas.

2.11 Área crítica

Blanco, (2000) Se refiere a procesos básicos que requieren un control para el éxito de la organización. Dichos proceso deben configurarse en el nivel operativo del sistema a controlar, es decir, dentro de los sistemas administrativos se encuentran tres tipos de procesos: Los procesos de regulación y adaptación (planeación, metas objetivos, políticas, sistemas de dirección, presupuesto, entre otros.).

2.12 Flujo de procesos

“En general se puede definir como cualquier secuencia de pasos, tareas o actividades que normalmente en una empresa involucran a más de un departamento” (Tovar, Mota, 2007, p.20-23)

Dentro de una empresa podemos encontrar típicamente dos tipos de procesos:

- a) Procesos clave: Son aquellos que impactan de manera directa en el cumplimiento de uno o más de los requerimientos, estos procesos no están limitados a las actividades de manufactura o servicios. Se pueden encontrar en cualquier área y a cualquier nivel de negocio.
- b) Procesos de soporte: Son aquellos que sustentan la operación de los primeros con el suministro de recursos, insumos o actividades vitales para su operación.

2.13 Inventarios físicos

T. Horngren, (2000) Los buenos procedimientos de control de inventario requieren un conteo físico de cada una de las mercancías de los inventarios por lo menos anualmente, sin importar si se aplica el sistema de inventario periódico o perpetuo. El conteo físico es un proceso arduo, lento y costoso. Posiblemente, el lector ha visto letreros de “cerrado por inventario”. Con el propósito de simplificar el conteo y la valuación, a veces las compañías escogen periodos fiscales para que el año termine y hay poco inventario. El inventario físico es tan importante para determinar las utilidades que, por lo regular, los auditores externos lo observan y confirman a su cliente con la confiabilidad de la

valuación respectiva, en resumen se refiere al proceso que consiste en contar todos los elementos del inventario en un momento determinado.

2.14 Diferencias de inventario

T. Horngren, (2000) Se refiere a cada una de las variaciones que se presentan al momento de realizar un conteo físico y comparar cada una de las existencias físicas vs. Lo registrado en el sistema o base de datos de una empresa estas se presentan en dos formas:

a) Sobrantes: se refiere a cada uno de los excedentes que resultan al momento de realizar un conteo físico según lo registrado en el sistema o base de datos de la empresa

b) Faltantes: se refiere a cada una de las diferencias desfavorables al momento de efectuar un conteo físico y compararlo con lo registrado en el sistema o base de datos de la empresa, es decir, las reducciones de inventario por robo, deterioro y pérdida. Los faltantes pueden ser muy grandes en ocasiones dentro de las empresas.

2.15 Gestión de inventarios

Sarabia Viejo, (1996) El inventario de una empresa incluye todos los bienes y materiales que son usados en los procesos de producción, mantenimiento, distribución y en general, en la logística de los servicios. Su función es servir de amortiguador entre la demanda de bienes por parte de unos clientes (cuya naturaleza puede ser muy variada) y la capacidad de producción de bienes y servicios de una empresa. Su objetivo es conseguir un equilibrio entre la calidad de servicio ofrecido a los clientes y a la inversión económica necesaria para ello, y que se traduce en un inmovilizado que, en muchos casos, supone unos recursos financieros de dimensiones espectaculares; Además de esa inmovilización de capital presenta otros inconvenientes como:

- Necesita espacio, mano de obra y tecnología para su manipulación.
- Se deteriora o queda en desuso.
- Incurrir en impuestos y gastos de seguros y en ocasiones se pierde o es robado.

Con una gestión de inventarios adecuada, las ventajas de todo tipo y los beneficios económicos de su uso pueden derivarse superan con mucho a los inconvenientes y a los costes asociados.

2.16 Departamento de almacén

Soto, (2005) Este departamento se encarga de la guarda y custodia de los materiales, lo que requiere un personal que sea responsable, honrado, dinámico y que tenga facilidad para conocer y ubicar

2.17 Encargado de almacén

“Es la persona que gestiona la recepción de los artículos del inventario, coordina las entradas y salidas y el transporte de las mismas, así como el personal a su cargo” (Giráldez Alonzo, 1998, p. 89)

Algunas funciones del encargado:

- Gestionar las entradas y salidas de los artículos y los stocks
- Clasificar la mercancía recibida
- Preparar y controlar los pedidos y su transporte
- Ordenar la carga y descarga de las mercaderías
- Establecer la ubicación de los artículos dentro del almacén

2.18 Control interno

AICPA, (1999) El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de las información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección. Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento.

Las definiciones que se han clarificado dan como resultado las siguientes:

2.18.1 El control administrativo

Incluye, aunque no queda limitado a éste, el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por parte de la dirección. Toda autorización representa una función en dirección asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y constituye el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

2.18.2 El control contable:

Consiste en el plano de organización y los procedimientos y registros referentes a la salvaguarda de los activos y de la fiabilidad de los registros financieros y, en consecuencia, está diseñado para proporcionar una razonable seguridad de que:

- Las transacciones se efectúan de acuerdo con la autorización general o específica de la dirección.
- Las transacciones se registran, según sea necesario: 1) Para permitir la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad general aceptados o cuales quiera otros criterios aplicables a tales estados, y 2) para mantener el control sobre los activos.
- El acceso de los activos está permitido únicamente con la autorización de la dirección.
- El activo contabilizado se compara con el existente a intervalos de tiempo razonables y se adoptan las medidas correspondientes en el caso de que existan diferencias

Las definiciones anteriores no son mutuas excluyentes, debido a que su enfoque no se criticó dado que el propósito de las mismas es el de clarificar el límite externo del control contable.

Características del control interno fiable:

Se han realizado muchos esfuerzos para clarificar las definiciones anteriores de una forma específica. El informe especial de 1949 enumeraba cuatro características que eran todavía respetadas en la publicación de la Declaración sobre Procedimientos de Auditoría (SAP N. °33 págs. 27 y 28, de 1963)

- Un plan de organización que facilite la división adecuada de las responsabilidades y funciones.
- Un sistema de autorización y registros que sea suficiente para proporcionar un control contable razonable sobre el activo, pasivo y sobre los ingresos y gastos.

- Unas prácticas coherentes que se han de seguir en la realización de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización,
- Un personal de una calidad proporcional a las responsabilidades que le corresponde.

a) **Plan de organización:** la estructura de una organización variará según la naturaleza de la empresa, su método de funcionamiento, tamaño, número de componentes (filiales divisiones o departamentos) de la organización y su distribución geográfica. Lo que tiene en común las empresas que aspiran a contar con unos planes de organización satisfactorios podría definirse mediante dos objetivos.

- **Independencia de la organización.** Un plan de organización permitirá una separación adecuada de las funciones operacionales, de custodia, contabilidad y auditoría interna. Debería existir una separación de responsabilidades de forma que los registros que se mantienen fuera de cada departamento sirvan de control sobre las actividades de los mismos. Además, debería existir una separación entre la custodia de los activos y de la contabilización de tales activos o el registro de las transacciones relacionadas con ellos.
- **Líneas de responsabilidad.** Dentro de los departamentos deben existir definiciones inequívocas de las responsabilidades, de acuerdo con las normas y procedimientos globales establecidos por la dirección. Además, debe existir una correcta delegación de autoridad de individuos específicos con el fin de que estos cumplan con sus responsabilidades de forma eficiente y eficaz.

La frase más importante en la preparación de un plan de organización eficaz es la creación de una declaración de las normas, objetivos y procedimientos generales de la empresa, ésta preparada con mucho cuidado y de forma que resulte aceptable. Sin estos útiles básicos, no se puede establecer ningún plan eficaz.

La segunda fase de la preparación del plan consiste en la confección de un organigrama en donde se representen las diferentes líneas de responsabilidad y se enumeren las competencias funcionales relacionadas.

b) Sistemas de procedimientos de autorización y de registro:

Al diseñar el sistema, es importante que los formatos y procedimientos establecidos permitan la revisión y autorización de todas las transacciones antes de que éstas queden registradas en los libros de contabilidad de la empresa. Los formatos deberían permitir también el correcto registro de tales revisiones y autorizaciones (las iniciales y la firma) y deberían establecer la responsabilidad plena de las acciones realizadas por los individuos a quien corresponda. Los formatos utilizados por la empresa deberían estar pre numerados y contabilizados para asegurarse de que quedan incluidas todas las transacciones ejecutadas por la empresa en el sistema de contabilidad. El catálogo de cuentas y el manual de contabilidad constituyen también unos componentes esenciales del sistema. Las cuentas incluidas en el catálogo constituyen el marco básico de todo el sistema de contabilidad y facilitan la recopilación y clasificación de las diversas transacciones. El manual de contabilidad describe los conceptos de autoridad, responsabilidad y obligaciones, así como perfila el método con que debe realizarse el trabajo de contabilidad para alcanzar los objetivos de la empresa de la forma más eficaz y económica. El manual de contabilidad y el catálogo proporcionan el medio para preparar los estados financieros y operacionales periódicos para fines de control.

c) Prácticas de sondeo:

Existe una cierta duplicación en las cualidades de las prácticas de sondeo y de las dos características comentadas en el párrafo anterior. En las prácticas de sondeo se incluye la división de obligaciones y competencias y el sistema de procedimientos de autorización y registro, más se incluyen también los diversos procedimientos de comprobación de errores que deberían realizarse en relación con el mantenimiento de registros de la empresa.

d) Calidad del personal:

Las características anteriores no pueden resultar eficaces a no ser que los altos cargos y empleados clave de la empresa sean competentes para cumplir con sus obligaciones de manera eficaz. Por lo tanto, la calidad debe incluir la ética, inteligencia, dedicación y responsabilidad de un individuo.

Es peligroso contar con un empleado inteligente pero perezoso que cortocircuita el sistema, y lo mismo puede decirse si se cuenta en plantilla con un empleado incompetente con dedicación total. El auditor cuenta con unos medios limitados para juzgar en un principio esta característica pero, con el tiempo, puede efectuarse una valoración razonable al observar y auditar el trabajo realizado por los individuos clave. Disponer de un grado de calidad en proporción a las responsabilidades debería cotejarse desde ambos lados. Esto es, el auditor debería considerar a un individuo aparentemente inteligente y ambicioso que parece encontrarse satisfecho con un puesto bajo dentro de la empresa, con el mismo escepticismo que el individuo que parece incompetente situado en un nivel alto.

e) **Sistema fiable:**

Se puede diseñar sin problemas cualquier sistema mediante organigramas complejos, manuales voluminosos y declaraciones detalladas de los procedimientos operacionales pero si los directivos no hacen que funcione como se había proyectado, entonces este sistema tan laborioso existe solo en papel. Un auditor deber realizar las pruebas objetivas de los controles importantes en los que pretende basarse para determinar si el sistema en efecto funciona eficaz tal como se había previsto. Si no se realizan estas pruebas el auditor se basara solo en sus conocimientos sobre el papel y testimonios verbales una combinación peligrosa.

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Investigación descriptiva

Meyer, (2000) Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. No se refiere directamente a recolectar información, sino a tratar de identificar la relación que se presente entre dos o más variables.

Uno de los tipos de investigación utilizados para la elaboración del informe fue la investigación descriptiva, porque se propuso investigar y analizar de manera clara y concisa los resultados entregados por el personal involucrado, combinándola con ciertos criterios de clasificación para ordenar, agrupar o sistematizar los objetivos.

3.1.2 Investigación documental

Meyer, (2000) Esta se realiza para obtener información orientada a descubrir un conocimiento nuevo, elaborar uno propio, identificar algún conocimiento que se deriva del uso creativo de la información. Esta implica búsqueda, recolección, análisis y evaluación de información en torno a un determinado tema. Este tipo de investigación se utilizó para llegar a conocer los antecedentes de la empresa, documentación legal sobre la constitución, regulaciones tributarias y regulaciones ante otras entidades como el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Instituto Guatemalteco.

3.2 Sujetos de investigación

Para la elaboración de este informe estuvieron involucrados los siguientes sujetos.

- a) 1 Gerente financiero
- b) 1 Contador general
- c) 1 Jefe de operaciones

3.3 Instrumentos de recopilación de datos

Los recursos que se utilizaron para obtener información necesaria para el análisis y el desarrollo del informe fueron los siguientes:

3.3.1 Cuestionario

- a) Instrumento No. 1: Cuestionario redactado con 20 preguntas de forma abierta y cerrada dirigido al Contador general de la empresa para obtener información importante con respecto a la empresa como antecedentes, giro comercial, misión, visión entre otras.
- b) Instrumento No. 2: Cuestionario redactado con 34 preguntas de forma abierta y cerrada dirigido al Contador general, Gerente financiero y al Jefe de operaciones en una reunión presencial que brindaron para obtener información sobre el posible problema que generó un impacto mayor en el análisis realizado según la investigación.

Estos instrumentos fueron estructurados y específicos para los siguientes sujetos de investigación: Contador general, Gerente Financiero y Jefe de operaciones.

3.4 Diseño de la Investigación

Para realizar la investigación se realizó un programa detallado con los aspectos importantes para su seguimiento.

3.4.1 Programa de actividades de investigación

- a. Se seleccionó la empresa.
- b. Se solicitó verbalmente a la gerencia de la empresa autorización para realizar el informe.
- c. Se redactó una solicitud de permiso para hacerlo formal.
- d. Se Aceptó el permiso.
- e. Se realizó una visita preliminar a las instalaciones.
- f. Se solicitó programación de citas para transmitir los instrumentos vía entrevistas a cada uno de los sujetos involucrados
- g. Entrevista con el Gerente financiero.
- h. Entrevista con el Contador general

- i. Entrevista con el Jefe de operaciones
- j. Se realizó el FODA de la empresa.
- k. Se procedió a realizar un diagnóstico integral por cada área de la empresa.
- l. Por medio de los estudios anteriores se logró realizar el esquema causa y efecto también llamado espina de pescado.
- m. En base al punto anterior se logró determinar la problemática que afectaría en mayor porcentaje a la empresa
- n. Se envió el primer capítulo para revisión con la tutora del curso
- o. Semana santa
- p. Correcciones al capítulo I
- q. Entrega del capítulo II
- r. Entrega del capítulo III
- s. Entrega del capítulo IV
- t. Entrega de informe del proyecto de investigación
- u. Correcciones al borrador del informe del proyecto de investigación por el tutor
- v. Muestreo
- w. Recopilación y análisis de datos
- x. Presentación de datos
- y. Propuesta y discusión de resultados
- z. Conclusiones
- aa. Entrega del informe final del proyecto de investigación

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Muestreo

Para realizar la investigación no se realizó muestreo debido a que no se trabajó por línea de investigación.

4.2 Presentación de resultados

A continuación se presenta un resumen de los datos recopilados con los instrumentos para poder interpretarlos y analizarlos.

Cédula narrativa No. 1

Descripción		
El día viernes 10 de julio del año en curso el gerente financiero agendó una cita en las instalaciones de la empresa ubicadas en 27 avenida “A” 18-15 zona 10 de la ciudad de Guatemala, para poder responder a las interrogantes relacionadas con el tema: “Procedimientos de control y manejo de los inventarios de repuestos y equipo de tecnología para la venta” y así poder conocer y documentar el proceso actual, a continuación se detallan las personas involucradas en la reunión.		
Nombre	Cargo	Función
Rony Eduardo Gálvez Monterroso	Estudiante	Responsable
Sergio Fernando Galindo	Gerente Financiero	Entrevistado
Luis Silvestre	Contador General	Entrevistado
Daniel Antonio Márquez	Jefe de Operaciones	Entrevistado

Luego de realizar la recopilación se procede a presentar los siguientes resultados según el análisis general y el diagnóstico integral de la empresa para el cual se utilizó el instrumento del cuestionario.

a) Análisis de FODA de la empresa Latinservice, S.A

Fortalezas

- Conocimiento tecnológico
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de liderazgo.
- Ser innovadores
- Responsables con el cliente
- Buenos productos de tecnológica
- Se conoce la empresa a nivel internacional

Oportunidades

- Las nuevas marcas extranjeras que ingresan al mercado buscan que los ampare un centro de servicio reconocido y con experiencia.
- Contar con Soporte técnico por personal certificado por las marcas
- Cuentan con un amplio mercado debido al constante cambio de los equipos tecnológicos
- Productos personalizados para empresas.

Debilidades

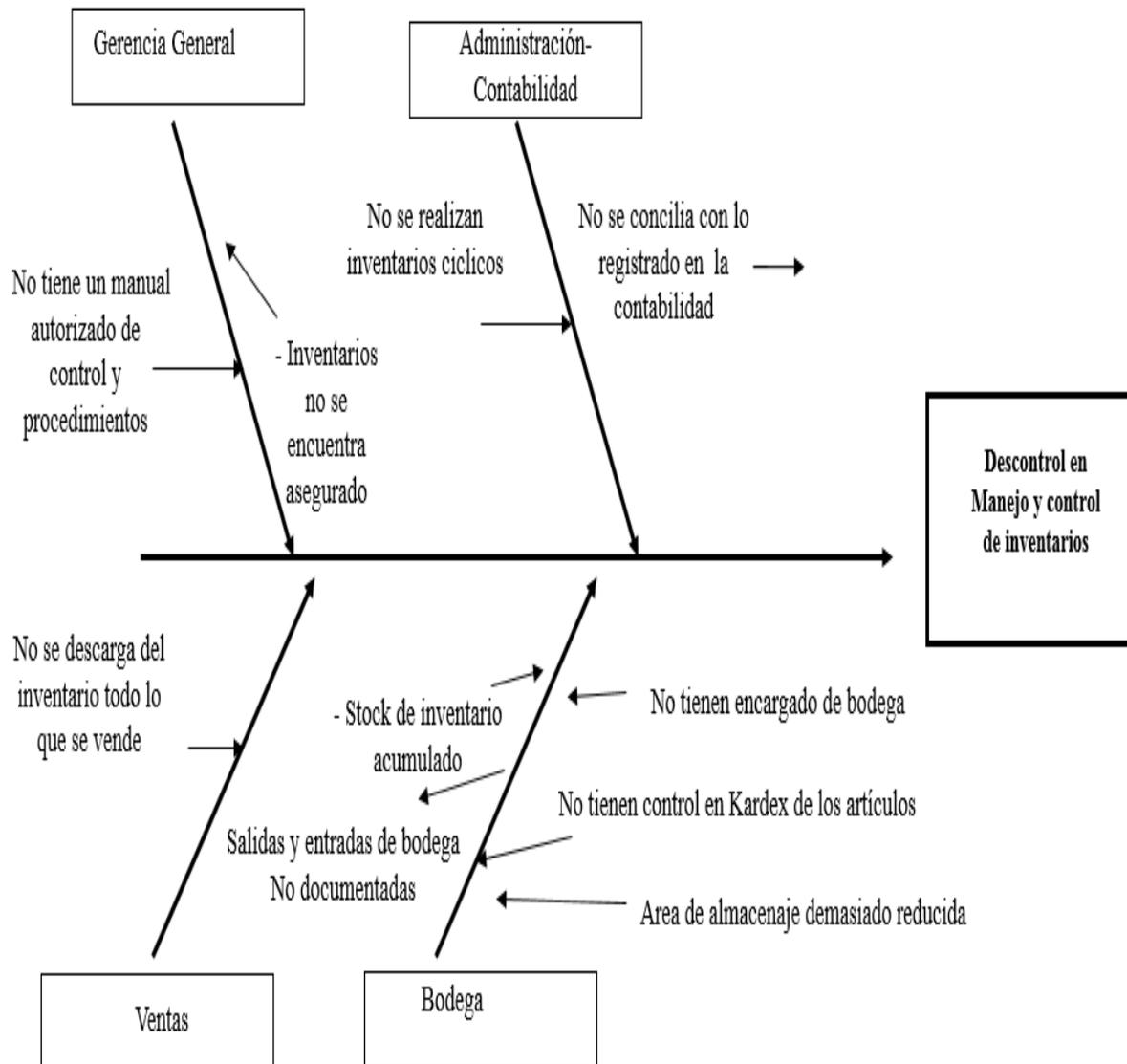
- Personal sin Certificación de marcas
- Falta de personal en ventas
- Falta de capacitación constante para el personal técnico
- Falta de comunicación entre áreas de trabajo.
- Falta de control de inventarios de repuestos y equipo para la venta

Amenazas

- Empresas consolidadas en el mercado ya existentes
- Otros centros de servicios autorizados en el país por las marcas
- Que se rompan acuerdos o contratos con las marcas
- Cambios a la vanguardia de la tecnología genera obsolescencia de inventarios

b) Diagrama causa – efecto de la empresa Latinservice, S.A

Figura N. 2 Diagrama causa y efecto de la empresa Latinservice, S.A.



Fuente: elaboración propia.

4.2.1 Cédulas de presentación y análisis de resultados

Cédula de presentación de resultados No. 1

Variable: Control Interno

Indicador	Pregunta realizada	Respuesta	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> Analizar si cuenta con controles internos establecidos en el área de bodega 	1. ¿Qué tipos de controles internos llevan?	R/ Normas internas que en algún momento fueron comunicadas al personal pero que actualmente las desconocen.	Se ve que la empresa carece de reglas definidas trata de mantener un inventario controlado a través controles empíricos y deficientes
	2. ¿Quién o qué departamento fué el que diseño el control interno actual?	R/ El área de operaciones específicamente el encargado del Depto.	Los controles fueron diseñados con poco movimiento todo era en menor proporcion y no era necesario abarcar varios puntos de revisión
	3. ¿Describa los controles utilizados actualmente?	R/ a) Inventarios físicos	Los controles utilizados son deficientes e incompletos es necesario agregar más

		b) Revisión de los doctos de compras	actividades que permitan mantener existencias confiables.
	4. ¿Con que frecuencia realiza los controles internos existentes?	R/ Mensual	La frecuencia se considera demasiado baja, los controles deben de hacerse diarios.
	5. ¿Existen políticas claramente definidas sobre control interno y especifique si se encuentran vigentes o no?	R/ Si existen pero son muy pocas y no todo el personal que tiene contacto con el inventario las conoce.	Se demuestra que la empresa no tiene controles establecidos es necesario definirlos y capacitar a todas las personas que tienen contacto directo con el inventario y la bodega

Fuente: elaboración propia..

Cédula de análisis general No. 1

Variable: Controles Internos en el área de bodega

Análisis General
Según el análisis efectuado se logró establecer que la empresa no está preparada para mantener reglas que le permitan tener un bodega en orden y controlada, son pocos los controles que mantienen y la mayoría son poco eficaces y débiles, todo el personal que tiene contacto directo con el área no están enterados de los procedimientos y reglas a seguir.
CRITERIO: Un buen control interno se conforma con buenas vías de comunicación y coordinación que puedan facilitarle a la empresa administrar de forma adecuada las existencia
CAUSA: Falta de controles establecidos y comunicados al personal
EFECTO: Diferencias por faltantes, sobrantes y cruces, dificultad para ubicar los artículos o repuestos
RECOMENDACIÓN: Crear un flujo de procedimientos de control para el área de bodega

Fuente: elaboración propia.

Cédula de presentación de resultados No. 2

Variable: Control de inventarios

Indicador	Pregunta realizada	Respuesta	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> Establecer el método de control de inventarios que actualmente utiliza. 	<p>6. ¿Qué sistema de inventario utilizan?</p>	<p>R/ Sistema de inventario perpetuo y se optó por este para poder mantener un inventario real en cualquier momento que se desee</p>	<p>Se ve que la empresa trata de mantener un inventario controlado a través de un detalle por código pero este es realizado de una manera impráctica en hojas de Microsoft Excel, da lugar a que los datos sean modificados por error o por conveniencia.</p>
	<p>7. ¿Los controles actuales de inventario satisfacen las necesidades por las que fueron creadas?</p>	<p>R/ En su momento si pero ahora ya no son efectivos es necesario redefinirlos.</p>	<p>Los controles fueron diseñados al empezar a trabajar con pocos artículos es necesario actualizar y sugerir mejoras</p>

	<p>8. ¿De los tipos de inventarios siguientes cual (es) aplican en la empresa?</p>	<p>R/a) <u>Inv. físicos</u></p> <p>b) <u>Inv. en consignación</u></p> <p>c) <u>Inv. cíclicos y rotativo</u></p>	<p>La empresa maneja inventario de terceros es necesario que los mantenga al día para no romper alianzas empresariales que le permitan más presencia en el mercado es bueno que realicen inventario. Cíclicos y rotativos siempre y que no se realicen muy esporádicamente.</p> <p>La empresa considera dos aspectos importantes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Única vía de ingreso es bodega 2. Producto no ingresa si no tiene su respectiva documentación de compra autorizada y factura. <p>Solamente es necesario sugerir mejoras y definir por escrito el proceso.</p>
	<p>9. ¿Cuáles son las políticas de operación para mantener y controlar los artículos que se tendrán en existencia?</p>	<p>R/ Todo lo que ingresa por compra a los proveedores debe de ser recibido en bodega con la documentación correspondiente adjunta para su registro en contabilidad.</p>	

	<p>10. ¿Qué tipo de sistema de control de inventario manejan actualmente?</p>	<p>R/a) Manual (kardex físico)</p> <p><u>b) Excel (digital)</u></p> <p>c) software contable</p>	<p>La empresa actualmente lleva el registro digitalizado en Microsoft Excel, un método que para el tamaño de la empresa es necesario que cuente con un sistema, precisamente por eso gerencia informo que a partir del siguiente periodo se implementará un software contable.</p>
--	---	---	--

Fuente: elaboración propia.

Cédula de análisis general No. 2

Variable: Control de inventarios:

Análisis General
Según el análisis efectuado se logró establecer que la empresa mantiene un control muy dócil sobre los artículos del inventario
CRITERIO: Un buen control de inventarios se refiere al buen dominio que se tiene sobre los haberes o existencias pertenecientes a una organización y es evidente que la empresa Latinservice, S.A debe mejorarlos.
CAUSA: Falta de controles establecidos y comunicados al personal
EFECTO: Diferencias por faltantes, sobrantes y cruces, dificultad para ubicar los artículos o repuestos
RECOMENDACIÓN: Crear un flujo de procedimientos de control para el área de inventarios

Fuente: elaboración propia.

Cédula de presentación de resultados No. 3

Variable: áreas críticas del control de inventarios

Indicador	Pregunta realizada	Respuesta	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las áreas críticas en el flujo del proceso actual de control de inventarios 	<p>11. ¿Quién autoriza lo que se debe comprar y en base a que se solicita?</p> <p>12. ¿Cuentan con un proceso vigente en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercancías en inventarios?</p>	<p>R/ El jefe de operaciones el Sr. Daniel Márquez y lo solicita en base a pedidos de clientes y reparaciones de equipos pero también para mantener stock de los artículos más vendidos</p> <p>R/ En su momento si fue creado pero ahora ya no se utiliza porque se ha diseñado nuevos procesos que no se dejaron por escrito</p>	<p>Si el proceso se realiza de esta forma solamente es necesario establecerlo y comunicarlo a todo el personal.</p> <p>Proceso desactualizado debe mejorarse</p>

	<p>13. ¿Tienen definido el porcentaje de representatividad de los inventarios en los estados financiero de la empresa?</p>	<p>R/ Al ejercicio 2014 corresponden a un 21% del total de los activos de la empresa</p>	<p>El rubro de inventarios el segundo rubro más significativo del balance general es necesario ponerlo en consideración para cualquier análisis a realizar.</p>
	<p>14. ¿El en que categorías se encuentra dividido el inventario?</p>	<p>R/ a) artículos y accesorios de tecnología para la venta b) Repuestos</p>	<p>Esta simple solo maneja dos categorías.</p>
	<p>15. ¿Qué tipo de registro llevan para cuantificar el inventario obsoleto o en mal estado?</p>	<p>R/ se maneja un reporte simple en Excel.</p>	<p>Reporte debe de mejorarse incluyéndole más campos de detalle para su fácil ubicación, esto debe de dársele seguimiento y baja del inventario cada cierto tiempo.</p>
	<p>16. ¿Para cuáles de los siguientes siniestros se encuentra asegurado el inventario físico?</p>	<p>R/a) <u>Pérdida</u> b) <u>Robo</u> c) <u>Incendio</u></p>	<p>El inventario se encuentra asegurado dentro de la póliza de la casa matriz</p>

	<p>17. ¿Considera que la empresa cuenta con una bodega en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?</p>	<p>R/ Considero que el espacio es bastante reducido.</p>	<p>El poco espacio dificulta que se pueda ordenar adecuadamente los artículos.</p>
	<p>18. ¿Existen normas de seguridad que permitan la conservación de los inventarios?</p>	<p>R/ No se tienen</p>	<p>La empresa carece de políticas de seguridad es necesario definir las y comunicarlas al personal.</p>
	<p>19. ¿Existen áreas restringidas en la bodega?</p>	<p>R/ No se tienen R/ No se realiza ningún tipo de revisión. R/ Código, descripción, unidad de medida, categoría a la que pertenece, cuenta</p>	<p>Es necesario establecerlas identificarlas físicamente y comunicarlo al personal.</p>

	<p>20. ¿El personal que ingresa a la bodega es revisado al salir?</p> <p>21. ¿Qué características le asignan a cada artículo para mantener un inventario controlado?</p>	<p>contable, marca, serie modelo.</p>	<p>Es necesario considerar la opción de hacerlo para evitar robos.</p> <p>Si se detallan varias características de cada artículo.</p>
--	--	---------------------------------------	---

Fuente: elaboración propia.

Cédula de análisis general No. 3

Variable: Áreas críticas del control de inventarios:

Análisis General
Según el análisis efectuado se logró evidenciar que existes varias áreas críticas que están ocasionan deficiencias en cuanto al control y manejo de los inventarios, podemos mencionar la falta de manuales y procesos, áreas de bodega sin restricción, no se revisa al personal que sale de la bodega entre otras.
CRITERIO: Una área crítica es un proceso básico que requiere de control para tener éxito: por lo consiguiente hay que lograr cumplir con los procesos de regulación y adaptación.
CAUSA: Falta de procesos y controles establecidos y comunicados al personal
EFECTO: Generar pérdidas empresariales.
RECOMENDACIÓN: crear procesos de regulación y adaptación (planeación, metas objetivos, políticas, sistemas de dirección, presupuesto,

Fuente: elaboración propia..

Cédula de presentación de resultados No. 4

Variable: Toma física de inventarios

Indicador	Pregunta realizada	Respuesta	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> Establecer los procedimientos que utilizan para la toma física de inventarios 	22. ¿Con que frecuencia realiza revisión de stock por márgenes de seguridad en inventario?	R/ Semanal o al momento de que un producto se queda sin existencia por completo debido a una venta grande se procede a generar una nueva compra.	Si el proceso se realiza de esta forma solamente es necesario establecerlo por escrito y comunicarlo a todo el personal.
	23. ¿Con que frecuencia realiza inventario general?	R/ Semestral o si gerencia lo requiere.	Proceso debe mejorarse y realizarse trimestral.
	24. ¿Realizan corte de formas antes de cualquier conteo físico?	R/ Si	Esto lo realiza contabilidad no hay problema.
	25. ¿Explique de qué forma determina su muestra para la toma física?	R/ los artículos de mayor movimiento, y que tengan mayor valuación.	Esta forma esta correcta pero también debe de aplicarse la rotación de los códigos

Fuente: elaboración propia..

Cédula de análisis general No. 4

Variable: Toma física de inventarios:

Análisis General
Según el análisis efectuado se logró evidenciar que la empresa no le da la suficiente importancia a los conteos físicos de inventario porque se están realizando muy esporádicamente.
CRITERIO: Todo buen procedimiento de control de inventarios debe de ir acompañado de tomas físicas sin importar que tipo de inventario utilice sabemos que es un proceso lento arduo y costoso pero obtendremos buenos beneficios
CAUSA: Falta de proceso y controles establecidos y comunicados al personal
EFECTO: Diferencias por faltantes, sobrantes y cruces, dificultad para ubicar los artículos o repuestos.
RECOMENDACIÓN: Crear procesos de conteos físicos.

Fuente: elaboración propia.

Cédula de presentación de resultados No. 5

Variable: Diferencias de inventario.

Indicador	Pregunta realizada	Respuesta	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> Analizar el tratamiento que actualmente utilizan para solventar las diferencias de inventario. 	26. ¿Quién autoriza los ajustes al inventario por diferencias en conteos físicos?	R/ El gerente financiero y/o el contador general	Esta política debe dejarse por escrito.
	27. ¿Qué tratamiento se le da a los sobrantes detectados en los recuentos físicos?	R/ se ingresan como sobrante	Esta política debe dejarse por escrito
	28. ¿Qué tratamiento se le da a los faltantes detectados en los recuentos físicos?	R/ se facturan al costo	Esta política debe dejarse por escrito.

Fuente: elaboración propia.

Cédula de análisis general No. 5

Variable: Diferencias de inventario:

Análisis General
Según el análisis efectuado se logró evidenciar que la empresa le da el tratamiento correcto a las diferencias de inventario que se detectan en los conteos físicos pero como se mencionó en la cédula anterior los inventarios físicos son muy esporádicos, por lo tanto las diferencias no son ajustadas a la brevedad posible, estos procesos deben definirse por escrito para que entren en vigencia y se apliquen.
CRITERIO: El fin principal de una toma física es detectar diferencias o corroborar existencias, y si se detecta una inconsistencia y no se corrige el trabajo realizado no obtuvo ningún fruto.
CAUSA: Falta de proceso y controles establecidos y comunicados al personal
EFECTO: Los faltantes, sobrantes y cruces, se incrementaran cada día más y en algún momento se tendrá que realizar el ajuste contable por un monto significativo para los estados financieros.
RECOMENDACIÓN: crear procesos y dejarlos por escrito.

Fuente: elaboración propia.

Cédula de presentación de resultados No. 6

Variable: Documentación de soporte en la gestión de inventarios.

Indicador	Pregunta realizada	Respuesta	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> Analizar la documentación de soporte utilizada actualmente en la gestión de inventarios. 	<p>29. ¿con que documentos realizan el proceso de compra de inventario?</p>	<p>R/ Con orden de compra</p>	<p>Esta política debe dejarse por escrito.</p>
	<p>30. ¿Con que documentos se le hace ingreso al almacén el inventario adquirido a los proveedores?</p>	<p>R/ Con la Orden de compra, factura</p>	<p>Esta política debe dejarse por escrito</p>
	<p>31. ¿Manejan algún documento de soporte para autorización de ajustes al inventario por sobrantes, faltantes y cruces de códigos?</p>	<p>R/ Solo correo electrónico</p>	<p>Esta política debe dejarse por escrito y crear un formado de solicitud de ajuste.</p>

	32. ¿Liste los documentos que utilizan en la gestión de inventarios?	R/ Orden de compra y Factura.	Muy poca documentación para revisar,
--	--	-------------------------------	--------------------------------------

Fuente: elaboración propia.

Cédula de análisis general No. 6

Variable: Documentación de soporte en la gestión de inventarios:

Análisis General
Según el análisis efectuado se logró evidenciar que la empresa no cuenta con formatos establecidos para cada circunstancia en particular que se presente.
CRITERIO: se procede a realizar cualquier registro contable al inventario es necesario que esté acompañado de un documento autorizado dentro de las políticas de control y manejo de los inventarios.
CAUSA: falta de formatos establecidos por procedimientos y controles de la empresa
EFECTO: riesgo a que los inventarios sean ajustados en cualquier momento sin saber que personal realizó en registro.
RECOMENDACIÓN: crear formatos para cada circunstancia en particular.

Fuente: elaboración propia.

Cédula de presentación de resultados No. 7

Variable: Funciones actuales del encargado del almacén.

Indicador	Pregunta realizada	Respuesta	Análisis
<ul style="list-style-type: none"> Analizar las funciones que actualmente desempeña el encargado del almacén. 	<p>33. ¿Existe una persona fija como encargada del almacén o bodega?</p> <p>34. ¿Explique brevemente las atribuciones que considera que debe de tener el encargado del almacén?</p>	<p>R/ No, por el momento no existen una sola persona todos empleados del área de operaciones pueden ingresar a la bodega.</p> <p>R/ - Gestionar las entradas y salidas de los artículos y los stocks</p> <p>- Clasificar la mercancía recibida</p> <p>-Preparar y controlar los pedido</p>	<p>Área crítica para esto debe de proponerse una solución posible al segregar funciones a una sola persona o solicitar la contratación de una persona más.</p> <p>Hay que dejar por escrito estas funciones y entregarle a una sola persona la custodia de la bodega.</p>

		<ul style="list-style-type: none">- transporte y Ordenar la carga y descarga de las mercaderías-Establecer la ubicación de los artículos dentro del almacén.	
--	--	---	--

Fuente: elaboración propia.

Cédula de análisis general No. 7

Variable: Funciones actuales del encargado del almacén:

Análisis General
Según el análisis efectuado se logró evidenciar que la empresa no cuenta con una sola persona establecida para el control de los inventarios, en necesario mencionar que una bodega sin un responsable es como una casa sin dueño y con las puertas abiertas.
CRITERIO: es necesario que exista una persona encargada de gestiona la recepción de los artículos del inventario, y coordine las entradas, salidas y el transporte de las mismas, así como el personal a su cargo que le ayudaran a mantener el orden y a cumplir con las políticas de control.
CAUSA: falta de personal para cubrir una área más.
EFECTO: diferencias por faltantes, sobrantes y cruces, dificultad para ubicar los artículos o repuestos.
RECOMENDACIÓN: contratar una persona extra o segreggar las funciones de una persona para que pueda atribuirle todas las actividades del encargado del almacén a una sola.

Fuente: elaboración propia.

4.3 Discusión de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el desarrollo del informe de investigación para realizar un contraste con lo que dicen los autores mencionados en el marco teórico.

- Según AICPA, (1999) El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados, es decir las medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos.

Al verificar los controles internos establecidos en el área de bodega de Latinservice, S.A. Se logró establecer que la empresa no está preparada para mantener reglas que le permitan tener una bodega en orden y controlada, son mínimos los controles que mantienen y la mayoría son poco eficaces y débiles, todo el personal que tiene contacto directo con el área no está enterado de los procedimientos y reglas a seguir. Para alcanzar un buen control interno hay que crear buenas vías de comunicación y coordinación que puedan facilitarle a la empresa administrar de forma correcta las existencias, esto ayudará a minimizar los riesgos y no caer en diferencias por faltantes, sobrantes, cruces de series o dificultad para ubicar los artículos y repuestos.

- Según Acosta, (2006). se refiere a "Control de Inventarios " en su forma más simple se define como: el dominio que se tiene sobre los haberes o existencias pertenecientes a una organización.

Con el análisis efectuado se logró establecer que la empresa mantiene un control muy dócil sobre los artículos del inventario, a pesar de tener un sistema de inventario perpetuo para poder mantener existencias reales en cualquier momento que se desee este es realizado de una manera impráctica en hojas de Microsoft Excel dan lugar a que los datos sean modificados a conveniencia en cualquier momento

- Según Blanco, (2000) Una área crítica se refiere a procesos básicos que requieren un control para el éxito de la organización. Dichos proceso deben configurarse en el nivel operativo del sistema a controlar, es decir, dentro de los sistemas administrativos se encuentran dos tipos de

procesos: los procesos clave para regulación y de soporte para adaptación (planeación, metas objetivos, políticas, sistemas de dirección, entre otras).

Con base al análisis efectuado se logró evidenciar que existen varias áreas críticas que ocasionan deficiencias en cuanto al control y manejo de los inventarios de la empresa Latinservice, S.A., como la falta de manuales y procesos de compra de inventario, áreas de bodega sin restricción, no se revisa al personal que sale de la bodega, no cuentan con políticas de seguridad y resguardo de las existencias, el espacio de la bodega no es el óptimo para tener las existencias en orden separadas por categorías, producto para la venta y repuestos no codificados entre otras.

- Según T. Horngren, (2000) Los buenos procedimientos de control de inventario requieren un conteo físico de cada una de las mercancías de los inventarios por lo menos anualmente, sin importar si se aplica el sistema de inventario periódico o perpetuo pero este debe de acompañarse de conteos cíclicos semanales para minimizar el costo monetario al finalizar el año.

El conteo físico es un proceso arduo, lento y costoso pero importante para determinar las diferencias de inventarios ya sean sobrantes, faltantes o cruces de series según sea el tipo y a pesar de eso se evidencia que la empresa no le da la suficiente importancia porque se están realizando muy esporádicos, no cuenta con un procedimiento de conteos cíclicos frecuente y el que tienen lo aplican semestral o si la gerencia lo requiera.

- Según T. Horngren, (2000) “Diferencias de inventario” Se refiere a cada una de las variaciones que se presentan al momento de realizar un conteo físico y comparar cada una de las existencias físicas vs. Lo registrado en el sistema o base de datos de una empresa estas se presentan en dos formas: Sobrantes y faltantes.

La empresa no tiene definido por escrito las políticas que utilizan en el tratamiento de estas situaciones de momento aplican las correctas y las autorizaciones vienen del contador general o el

gerente financiero; los excedentes son ingresados como ajuste por sobrante y los faltantes son facturados al costo de adquisición. Pero es necesario implementar un procedimiento y dejarlo por escrito para que se tenga soporte de los movimientos en el inventario y no genere ningún tipo de desconfianza para los superiores porque según lo revisado se logró establecer que la empresa no maneja documentación de soporte para cada corrección que realiza al inventario es decir que no cuentan con la evidencia suficiente para demostrar que paso por un proceso de autorización previo a afectar de forma financiera los resultados de la empresa.

Según Giráldez Alonzo, (1998) Un encargado de almacén o bodega “Es la persona que gestiona la recepción de los artículos del inventario, coordina las entradas y salidas y el transporte de las mismas, así como el personal a su cargo”

Según el trabajo de campo y la revisión para el presente informe en la empresa Latinservice, S.A no cuentan con la figura de encargado del Almacén, la bodega está abierta a cualquier técnico que desea un repuesto para realizar una reparación de un equipo de algún cliente. Dicha figura es necesaria porque la responsabilidad del control y el cuadro se delega a esa persona indicándole por escrito cuáles son sus atribuciones se muestran algunas:

- Gestionar las entradas y salidas de los artículos y los stocks
- Clasificar la mercancía recibida
- Preparar y controlar los pedidos y su transporte
- Ordenar la carga y descarga de las mercaderías
- Establecer la ubicación de los artículos dentro del almacén

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

5.1 Generalidades

Se basa en proponer un plan de acción para solucionar el problema que se presenta en la empresa LATINSERVICE, S.A para cada una de las áreas críticas en el proceso general de los inventarios por medio de flujogramas de control y manejo.

5.2 Introducción

A continuación se muestra un plan de acción con procesos que impactan de manera directa en el cumplimiento de uno o más de los requerimientos en el área de inventarios para solucionar la falta de control que la empresa tiene sobre los repuestos y equipo de tecnología

5.3 Antecedentes

La empresa LATINSERVICE, S.A. tiene un rol muy importante en el ámbito de la tecnología al representar prestigiosas marcas extranjeras como centro de servicio autorizado y de momento muestra debilidad para controlar su inventario el cual se vuelve complejo por la diversidad de repuestos y equipo de tecnología que la empresa maneja.

5.4 Justificación

Los inventarios constituyen la principal fuente de generación de capital para una empresa mercantil es necesario que LATINSERVICE, SA cuente con un manejo y control bien definido sobre los repuestos y equipo de tecnología por que es una empresa que debe estar atenta a las fluctuaciones de la tecnología debido al giro comercial del negocio y así poder evitar pérdidas por acumulación de stock, robo, deterioro u obsolescencia, por ello debe contar con controles internos para no verse afectados por una mala manipulación del personal.

Una gestión confiable de los inventarios genera un mejor aprovechamiento económico financiero por que influye de buena manera en la toma de decisiones, reducción de costos, mayor rentabilidad y un crecimiento acelerado en la cartera de clientes.

El control de los inventarios en la empresa es deficiente, según la evaluación realizada muestra que el personal no sigue un proceso para comprar inventario, los controles de la bodega no son los mejores todas las áreas de bodega están sin restricción, no se revisa al personal que sale de la bodega, no cuentan con políticas de seguridad y resguardo de las existencias, el espacio de la bodega no es el óptimo para tener las existencias en orden y separadas por categorías, no cuentan con políticas para realizar inventarios cíclicos de monitoreo de existencias, no siguen un proceso de aprobación para ajustar las diferencias de inventario, no cuentan con un encargado de la bodega que sea responsable por el resguardo de las existencias todo el personal operativo tiene contacto directo con el área de almacenaje y debe de ser una sola persona la que ingrese y despache los requerimientos.

5.5 Objetivos

5.5.1 Objetivo general

Presentar un plan de acción que permita solucionar las necesidades de la empresa en cuanto a cada una de las áreas críticas detectadas en el control y manejo de los inventarios de la empresa LATINSERVICE, S.A.

5.5.2 Objetivos Específicos

- a.** Establecer lineamientos para solicitud y compra de artículos
- b.** Definir los controles internos del área de bodega.
- c.** Especificar los lineamientos para toma física de inventarios cíclicos
- d.** Indicar la forma adecuada para tratar las diferencias de inventario.
- e.** Sugerir un perfil de puesto y detalle de atribuciones para un encargado de almacén.

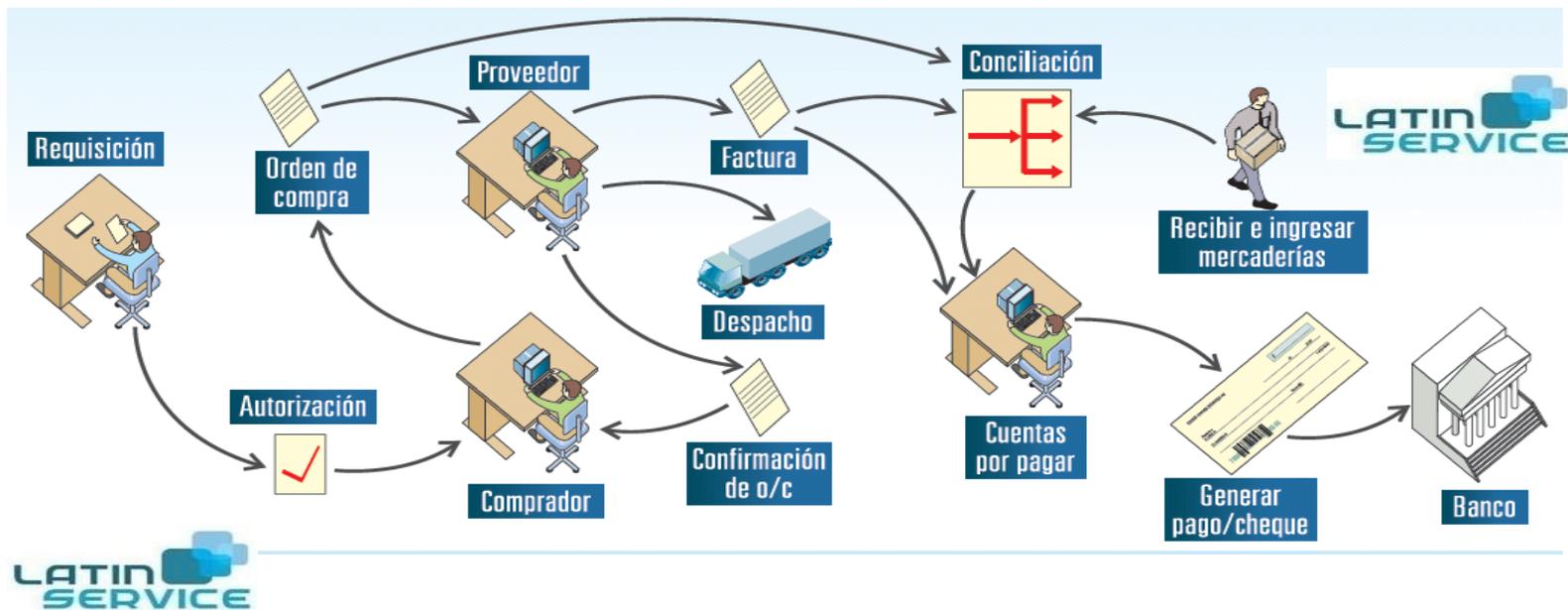
5.6 Propuesta de solución

Las deficiencias se basan en no tener flujos de procesos establecidos para cada tratamiento en los inventarios, desde la solicitud de compra, recepción en bodega, revisión, ingreso al sistema de control de inventarios, custodia, seguridad, rotación, conteos físicos, tratamiento para las diferencias entre otras.

Por lo anterior se proponen los siguientes flujogramas y un perfil de puesto para lograr mantener un control adecuado en los inventarios:

- a.** Propuesta de flujograma para solicitud y compra de artículos
- b.** Propuesta de flujograma de controles internos del área de bodega.
- c.** Propuesta de flujograma para toma física de inventarios cíclicos
- d.** Propuesta de flujograma para tratamiento de diferencias de inventario.
- e.** Propuesta de perfil de puesto y detalle de atribuciones para un encargado de almacén.

Flujograma No. 1: Solicitud y compra de artículos para la empresa LATINSERVICE, S.A.



Pasos:

1. Requisición de compra de repuestos o artículos.
2. Autorizan la compra
3. Comprador contacta al proveedor y emite la orden de compra
4. Proveedor recibe orden de compra, confirma, factura, despacha y envía
5. Bodega recibe, cuenta y verifica producto contra lo facturado por el proveedor y almacena
6. Cuentas por pagar recibe factura verifica datos y sello de recibido por bodega y emite contraseña de pago al proveedor.
7. Contabilidad emite cheque o pago electrónico según sea el caso

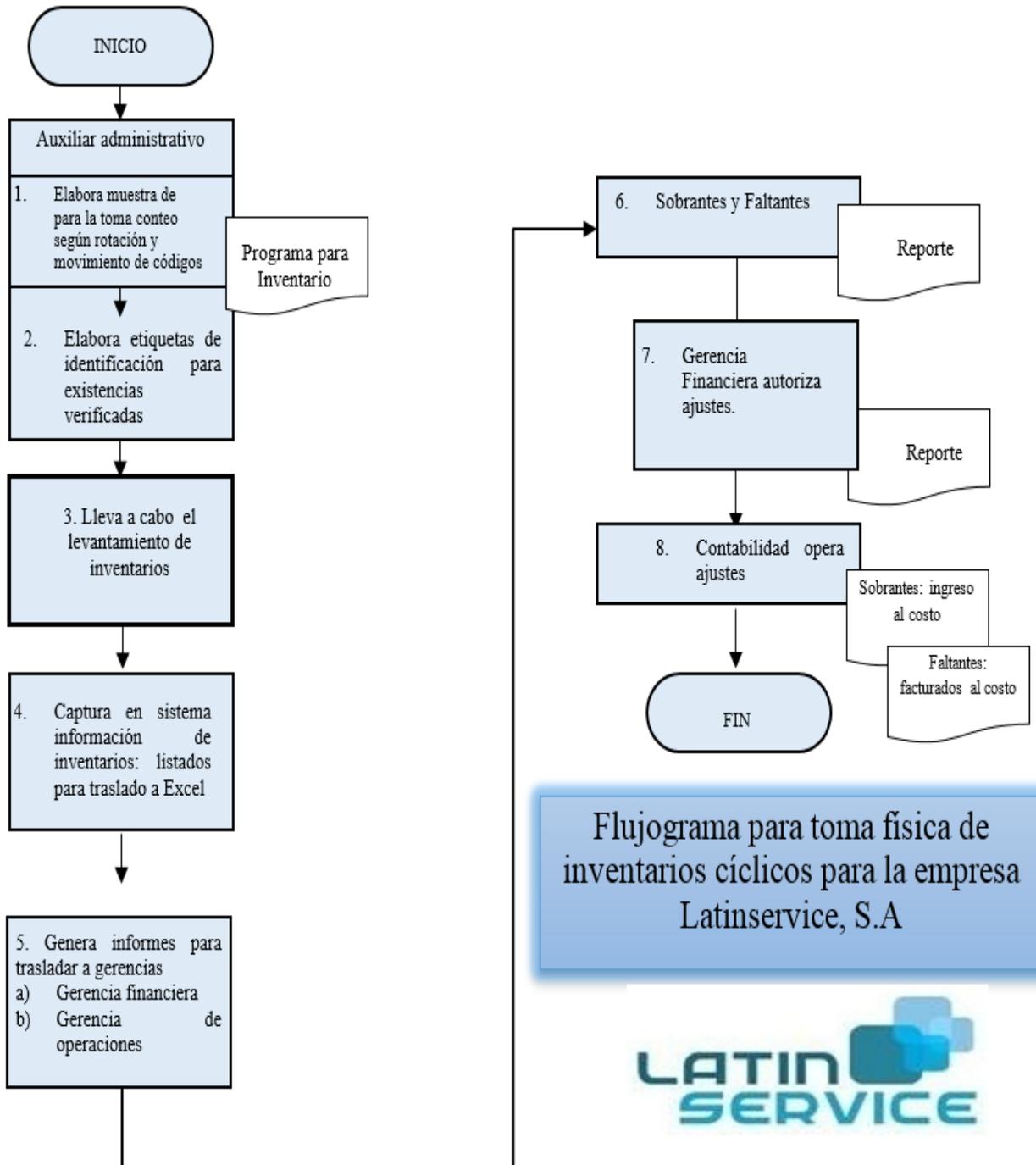
Fuente: Elaboración propia.

Flujograma No. 2: Propuesta de controles internos del área de bodega para la empresa LATINSERVICE, S.A.



Fuente: elaboración propia.

Flujograma No. 3: Propuesta de flujograma para toma física de inventario cíclicos para la empresa LATINSERVICE, S.A.



Fuente: elaboración propia.

Flujograma No. 4: Propuesta de flujograma para tratamiento de diferencias de inventario para la empresa LATINSERVICE, S.A.



Fuente: elaboración propia.

Propuesta de perfil de puesto y detalle de atribuciones para un Encargado de Almacén para la empresa LATINSERVICE, S.A.



LATINSERVICE, S.A.

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

FECHA: 15/10/2015

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
DENOMINACIÓN: <u>ENCARGADO DE ALMACEN</u>	CÓDIGO: <u>13</u>
NIVEL: <u>MEDIO</u>	ASIGNACIÓN SALARIAL: <u>Q.3,250,00</u>
JEFE INMEDIATO <u>JEFE DE OPERACIONES</u>	
SUB-ALTERNOS <u>NINGUNO</u>	

2. OBJETO GENERAL DEL CARGO
Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de repuestos y artículos adquiridos por empresa, revisar, organizar y distribuir los mismos; a fin de mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización

3. REQUISITOS MÍNIMOS

3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA: NIVEL MEDIO
3.2 EXPERIENCIA LABORAL: 3 AÑOS EN MANEJO DE INVENTARIOS

4. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES
Recibe, revisa, registra y organiza los repuestos y artículos adquiridos por empresa.
Colabora en la clasificación, codificación y rotulación de repuestos y artículos que ingresan al almacén.
Colabora en la realización de inventarios periódicos
Recibe, verifica y despacha las requisiciones de repuestos y equipos
Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
Ordenar la carga y descarga de las mercaderías
Despacho de requisiciones o facturas
Revisar y mantener actualizado el control y registro de los suministros existentes en el
Arvivo de documentos
Otras funciones asignadas por el jefe inmediato

5. COMPETENCIAS REQUERIDAS

5.1 GENERALES

1	Adaptación
2	Análisis
3	Aprendizaje
4	Autocontrol
5	Autonomía
6	Creatividad
7	Dinamismo
8	Flexibilidad
9	Independencia
10	Iniciativa
11	Integridad
12	Liderazgo
13	Orientación al servicio
14	Planificación y Organización
15	Resolución de problemas
16	Sociabilidad
17	Toma de decisiones
18	Trabajo bajo presión
19	Trabajo en equipo

6 TÉCNICAS REQUERIDAS

1	Ordenado
2	Atención al
3	Autoorganizac
4	Comunicación
5	Comunicación
6	Disciplina
7	Razonamiento

Elaborado por: _____

Revisado por: _____

Aprobado por: _____

Fuente: elaboración propia.

Cuadro No. 2

Costo Financiero de la realización de la propuesta

Cifras expresadas en quetzales.

RECURSO	JUSTIFICACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Computadora /horas hombre	El desarrollo de la propuesta, se trabajó 4 horas diarias durante (5) días.	20	Q 15.00	Q 300.00
Impresora Canon Multifuncional MG2410	Impresión de los borradores y documento final de la propuesta	2	Q 10.00	Q 20.00
Resma de papel bond tamaño carta 80 gramos	Impresión del informe	3	Q 80.00	Q 240.00
Empastado del documento	Para entregar resultados obtenidos y recomendaciones	3	Q 15.00	Q 45.00
Honorarios del asesor	Para la investigación y desarrollo de la propuesta	4	Q 500.00	Q 2,000.00
			Costo Total	Q 2,605.00

Fuente: elaboración propia.

Cuadro No. 3

Costo Financiero de Implementación de propuesta

Cifras expresadas en quetzales.

RECURSO	JUSTIFICACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Seguridad en Bodega	Mejora de Iluminación ,uniformes y equipo, señalización de áreas	1 hasta finalizar todo el trabajo	Q 2,500.00	Q 2,500.00
Resguardo y custodia	Optimización de espacios, mejoras a áreas de almacenaje como Racks, jaulas picking y estanterías	1 hasta finalizar todo el trabajo	Q 5,000.00	Q 5,000.00
Capacitaciones	Todo el personal deberá capacitarse para darles a conocer los procedimientos a seguir para cada tratamiento en los inventarios	2 máximo	Q 500.00	Q 1,000.00
Control de existencias para entradas y salidas	Es necesario adquirir una persona encargada de tiempo completo para encargado de bodega	1 plaza fija	Q 2,644.40	Q 2,644.40
			Costo Total	Q 11,144.40

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

La empresa Latinservice, S.A. no tiene el control adecuado para manejar los inventarios de repuestos y equipo de tecnología para la venta, se sustenta en las siguientes conclusiones:

1. No cuentan con controles internos establecidos y comunicados a todo el personal de los pocos que la empresa mantiene son vulnerables y no logran cubrir todas las áreas críticas en el área de bodega.
2. La empresa no utiliza métodos frecuentes para controlar los inventarios, debe darle prioridad a los conteos cíclicos para minimizar el riesgo de diferencias de lo físico vrs. sistema, revisión de Stock para no acumular inventario obsoleto, optimizar espacio en bodega, señalar las áreas, separar producto según tipo entre otras.
3. Los inventarios de la empresa presentan varias áreas críticas, porque no cuentan con un flujograma de procesos para circunstancias en particular ejemplo; proceso de compras, seguridad en bodega entre otras.
4. No cuentan con procedimientos para toma física de inventarios no se tiene certeza sobre lo que indica el kardex.
5. No cuentan con un procedimiento para solucionar las diferencias da lugar a que el inventario sea manipulado con irregularidad.
6. La documentación de soporte es la única que si han controlado desde el área contable no hay factura pagada al proveedor si no ingresó el producto a bodega.
7. La empresa no cuenta con una persona de tiempo completo encargada de realizar las funciones de encargado de bodega.

Referencias

- Acosta, J. S., Guzmán, M.V, Mora, F.G., (2006). Administración de Almacenes y Control de Inventarios. México: Servicios Académicos Internacionales.
- Chauvel, A. M. (1992). Administración de la Producción. México: Mc, GRAW-HILL
- Congreso de la República de Guatemala (1971) Código de Comercio de Guatemala de la República de Guatemala. Guatemala: Autor
- Congreso de la República de Guatemala (1991) Código Tributario decreto 6-91 de la República de Guatemala. Guatemala: Autor.
- Congreso de la República de Guatemala (1992) Ley del Impuesto sobre la renta decreto No. 26-92 de la República de Guatemala. Guatemala: Autor.
- Congreso de la República de Guatemala (2008) Ley del Impuesto de Solidaridad decreto No. 73-2008 de la República de Guatemala. Guatemala: Autor.
- Congreso de la República de Guatemala (2012) Disposiciones para el fortalecimiento del sistema tributario y el combate a la defraudación y al contrabando decreto 04-2012 de la República de Guatemala. Guatemala: Autor.
- Congreso de la República de Guatemala (2012) Ley de actualización tributaria decreto 10-2012 de la República de Guatemala. Guatemala: Autor.
- Citas y referencias bibliográficas: Guía Rápida de estilo APA. (2015, 06 de Abril). Biblioteca UPANA. Recuperado de: <http://upana.edu.gt/biblioteca/documentos-de-apoyo/>
- Guevara Rodas, M. (2004). Modelo de Administración de Manejo de Inventarios en Empresas Comercializadoras por medio de redes de distribución. (Trabajo de Graduación, Universidad Don Bosco). Recuperado de: <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/handle/123456789/335>
- IASB, C. d. (2009). Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) (SECCIÓN 13 INVENTARIOS). London: IASC Foundation Publications Department.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2003) Acuerdo No. 1118 de la República de Guatemala. Guatemala: Autor
- Manual de Estilo UPANA. (2015, 06 de Abril). Biblioteca UPANA. Recuperado de: <http://upana.edu.gt/biblioteca/documentos-de-apoyo/>

- Meyer, D. B. (2000). Manual de técnica de la investigación educacional. Barcelona: PAIDOS IBERICA
- Ministerio de Finanzas Públicas (2013) Reglamento del Libro I de la Ley de actualización tributaria, decreto No. 10-2012 del congreso de la República de Guatemala, que establece el impuesto sobre la renta.
- Ministerio de Trabajo y bienestar social (1961) Código de Trabajo decreto 1441 de la República de Guatemala. Guatemala: Autor
- Soto, L. J. (2005). Manual de Contabilidad de Costos I. Guatemala: EDKA
- Blanco, Illescas (2000): El control integrado de gestión. México, Limusa Noriega Editores S.A.
- Cashin, J. A., Neuwirth, P. D., & Levy, J. F. (1986). Manual de auditoria. Madrid: Mcgraw Hill.
- Amaru Maximiano, A. C. (2008). Administración para emprendedores. México: Pearson.
- Cashin, j. A., Neuwirth, P. D., & Levy, J. F. (1986). Manual de auditoria. Madrid: Mcgraw Hill.
- Tobar, A., & Mota, A. (2007). Un Modelo de Administración por procesos. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Giráldez Alonzo, J. R. (1998). Logística Comercial. Madrid: Impresos y Revistas.
- T. Horngren, C. (2000). Introducción a la Contabilidad Financiera. México: Pearson.
- Sarabia Viejo, A. (1996). La Investigación operativa. Madrid: Gráf. Ortega.
- Tipos de empresas. (2015, 25 de Mayo). Tiposde.Org portal Educativo Recuperado de: <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/>
- Clasificación de las pequeñas y medianas empresas (2015,10 de Octubre) Recuperado de: <http://brujula.com.gt/el-crecimiento-e-importancia-de-las-mipymes/>

Anexos



Anexo 1

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Contaduría Pública y Auditoría

Proyecto de investigación

Cuestionario dirigido al Gerente general de: LATINSERVICE, S.A. .

1. ¿Cuál es el nombre de la empresa?

2. ¿Cuál es la dirección fiscal y de residencia?

3. ¿Cuál es la Misión de la empresa?

4. ¿Cuál es la visión de la empresa?

5. ¿Cuáles son los valores organizacionales?

6. ¿Se encuentra legalmente constituida en el Registro Mercantil?

Sí No

Si la respuesta es Sí indique bajo que numero y fecha se realizó el registro

Si la respuesta es No indique Porque _____

7. ¿Cuenta con todas las afiliaciones de ley ante el Ministerio de Trabajo?

Sí No

Si la respuesta es Sí indique bajo qué número y fecha se realizaron

Si la respuesta es No indique por qué _____

8. ¿Se encuentra legalmente registrada ante Administración Tributaria?

Sí No

Si la respuesta es Sí indique bajo qué número y fecha se realizó

Si la respuesta es No indique por qué _____

9. ¿La empresa tiene sucursales?

Sí No

¿Porqué? _____

10. ¿Cuál es el giro comercial de la empresa?

11. ¿Cuántos socios la iniciaron?

12. ¿Pertenece a alguna casa matriz o casa central?

13. ¿En qué países tiene presencia de venta y/o prestación de servicios?

14. ¿Las instalaciones son propias o arrendadas?

15. ¿Cuántos empleados tiene?

16. ¿Cuántos departamentos o áreas tienen y cuáles son sus nombres?

17. ¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?

Sí No

¿Porqué? _____

18. ¿Cuenta con sistema o software contable?

Sí No

¿cual? _____

19. ¿El personal administrativo y operativo tiene capacitaciones constantes para el buen desempeño de sus labores? _____

20. ¿La Sociedad Anónima cuenta con políticas de control interno?



Anexo 2

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Contaduría Pública y Auditoría

Proyecto de investigación

Cuestionario dirigido al Jefe de operaciones y al gerente general de: LATINSERVICE, S.A.

a. Objetivo 1: Determinar si cuenta con controles internos establecidos en el área de bodega:

1. ¿Qué tipos de controles internos llevan?

2. ¿Quién o qué departamento fué el que diseño el control interno actual?

3. ¿Describa los controles utilizados actualmente?

4. ¿Con que frecuencia realiza los controles internos existentes?

Diario semanal mensual Anual

5. ¿Existen políticas claramente definidas sobre control interno y especifique si se encuentran vigentes o no?

b. Objetivo 2: Establecer el método de control de inventarios que actualmente utiliza

6. ¿Qué sistema de inventario utilizan?

- i. Sistema de inventario Perpetuo
- ii. Sistema de inventario Periódico

¿Explique por qué optó dicho sistema?

7. ¿Los controles actuales de inventario satisfacen las necesidades por las que fueron creadas?

Sí No

¿Por qué?

8. ¿De los tipos de inventarios siguientes cual (es) aplican en la empresa?

- i. Inventario físico
- ii. Inventario en Transito
- iii. Inventarios cíclicos y rotativos
- iv. Otros

Explique las razones por las cuales optó implementar ese tipo de inventario

9. ¿Cuáles son las políticas de operación para mantener y controlar los artículos que se tendrán en existencia?

10. ¿Qué tipo de sistema de control de inventario manejan actualmente?

- i. Manual (kardex físico)
- ii. Excel (digital)
- iii. Sistema o software contable
- iv. Otros

Si su respuesta es otros especifique: _____

c. Objetivo 3: Identificar las áreas críticas en el flujo del proceso actual de control de inventarios.

11. ¿Quién autoriza lo que se debe comprar y en base a que se solicita?

12. ¿Cuentan con un proceso vigente en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercancías en inventarios?

Sí No

¿Por qué?

13. ¿Tienen definido el porcentaje de representatividad de los inventarios en los estados financiero de la empresa?

14. ¿El en que categorías se encuentra dividido el inventario?

15. ¿Qué tipo de registro llevan para cuantificar el inventario obsoleto o en mal estado?

16. ¿Para cuáles de los siguientes siniestros se encuentra asegurado el inventario físico?

Pérdida Robo Incendio Otros

Especifique _____

17. ¿Considera que la empresa cuenta con una bodega en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?

18. ¿Existen normas de seguridad que permitan la conservación de los inventarios?

Sí No

¿Por qué?

19. ¿Existen áreas restringidas en la bodega?

Sí No

¿Por qué?

20. ¿El personal que ingresa a la bodega es revisado al salir?

Sí No

¿Por qué?

21. ¿Qué características le asignan a cada artículo para mantener un inventario controlado?

d. Objetivo 4: Definir los procedimientos que utilizan para la toma física de inventarios.

22. ¿Con que frecuencia realiza revisión de stock por márgenes de seguridad en inventario?

Diario semanal mensual Anual

23. ¿Con que frecuencia realiza inventario general?

Diario semanal mensual Anual

24. ¿Realizan corte de formas antes de cualquier conteo físico?

Sí No

¿Por qué?

25. Explique de qué forma determina su muestra para la toma física

e. Objetivo 5: Detallar el tratamiento que actualmente utilizan para solventar las diferencias de inventario.

26. ¿Quién autoriza los ajustes al inventario por diferencias en conteos físicos?

27. ¿Qué tratamiento se le da a los sobrantes detectados en los recuentos físicos?

28. ¿Qué tratamiento se le da a los faltantes detectados en los recuentos físicos?

f. Objetivo 6: Analizar la documentación de soporte utilizada actualmente en la gestión de inventarios.

29. ¿Con que documentos realizan el proceso de compra de inventario?

30. ¿Con que documentos se le hace ingreso al almacén el inventario adquirido a los proveedores?

31. ¿Manejan algún documento de soporte para autorización de ajustes al inventario por sobrantes, faltantes y cruces de códigos?

32. ¿Liste los documentos que utilizan en la gestión de inventarios?

g. Objetivo 7: Examinar las funciones actuales que desempeña el encargado del almacén.

33. ¿Existe una persona fija como encargada del almacén o bodega?

34. ¿Explique brevemente las atribuciones que considera que debe de tener el encargado del almacén?
