



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**“Planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios,
en empresas de telefonía móvil de Guatemala”**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Zuleima Amaidani Cifuentes Leiva

Guatemala, septiembre 2020

**“Planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios,
en empresas de telefonía móvil de Guatemala”**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Zuleima Amaidani Cifuentes Leiva

Lic. José Manuel Guzmán Morales (**Asesor**)

Lic. Adrian Pineda García (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 2020

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. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M.Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador

Guatemala, abril 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado ***“Planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios, en empresas de telefonía móvil de Guatemala”*** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Zulcima Amadani Cifuentes Leiva
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carné No: 201500222
ID: 000005435

REF.:C.C.E.E.CPA.CT.A02-PS.0015.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 01 DE AGOSTO DE 2020
DICTAMEN

Tutor: Lic. Juan Manuel Guzman Morales
Revisor: Lic. Adrian Pineda Garcia
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Tesis titulada: "Planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios, en empresas de telefonía móvil de Guatemala".

Presentada por: Zuleima Amaidani Cifuentes Leiva

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

En el grado de: Licenciatura



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

Guatemala 16 de marzo de 2020

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas,
Universidad Panamericana de Guatemala,
Presente.

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del artículo científico titulado: **"Planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios, en empresas de telefonía de Guatemala"** realizado por la alumna Zuleima Amaidani Cifuentes Leiva, carné 201500222, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado. Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes muy atentamente,



Lic. Juan Manuel Guzmán Morales

Colegiado activo No. 15,140

Guatemala, 24 de abril 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: *"Planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios, en empresas de telefonía móvil de Guatemala"*, realizado por Zuleima Amaidani Cifuentes Leiva, ID. 000005435, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

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



Lic. Adrían Pineda García
Colegiado Activo No. 9,137

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivo específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Muestra infinita	4
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Capítulo 3	41
Discusión y conclusiones	41
3.1 Extrapolación	41
3.2 Hallazgos	45
3.3 Conclusiones	46
Referencias	47

Lista de gráficas

Gráfica No. 1	6
Gráfica No. 2	7
Gráfica No. 3	8
Gráfica No. 4	9
Gráfica No. 5	10
Gráfica No. 6	11
Gráfica No. 7	12
Gráfica No. 8	13
Gráfica No. 9	14
Gráfica No. 10	15
Gráfica No. 11	16
Gráfica No. 12	17
Gráfica No. 13	18
Gráfica No. 14	19
Gráfica No. 15	20
Gráfica No. 16	21
Gráfica No. 17	22
Gráfica No. 18	23
Gráfica No. 19	24
Gráfica No. 20	25
Gráfica No. 21	26
Gráfica No. 22	27
Gráfica No. 23	28
Gráfica No. 24	29
Gráfica No. 25	30
Gráfica No. 26	31
Gráfica No. 27	32
Gráfica No. 28	33
Gráfica No. 29	34

Gráfica No. 30	35
Gráfica No. 31	36
Gráfica No. 32	37
Gráfica No. 33	38
Gráfica No. 34	39
Gráfica No. 35	40

Abstract

El fundamento principal que motivó esta investigación, fue el de evaluar la relevancia y beneficios de tener un buen control interno de inventarios, tanto tangibles como intangibles, porque es importante que las entidades de telecomunicaciones determinen los principales conflictos de no llevar un control adecuado de inventarios; aplicar los procedimientos correctos, mejorará de gran manera el control de inventarios y así reducir a un nivel aceptable la ocurrencia de pérdidas, robos y descuadres en los activos. En ocasiones existe confusión por el nivel de complejidad que tienen las empresas de telefonía móvil, por el manejo de inventarios tangibles como intangibles, porque el control debe ser diferente para cada uno de ellos y el personal involucrado suele mezclar estos términos en dicha área. Esto conlleva a la detección de buenos controles internos que capaciten de mejor manera al personal en la manipulación de los inventarios.

Introducción

El propósito de dicha investigación es identificar la importancia de una planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios, en empresas de telefonía móvil de Guatemala. Se incluyen temas como el planteamiento del problema, la metodología a utilizar, los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas. Las cuales son respaldadas por referencias sustentadas por las investigaciones realizadas de inventarios y control interno.

En el capítulo 1: Metodología, se identificó el problema primordial donde se determinan los objetivos que se quieren alcanzar en la investigación, se aclara el tipo de investigación utilizada y el alcance que se quiere lograr. Se determinó la muestra para realizar de una manera adecuada el artículo científico, de la misma forma se seleccionan los instrumentos para tener una mejor recopilación de los datos necesarios, para el fundamento de la investigación.

En el capítulo 2: Resultados, se presentan los datos recopilados por medio de la encuesta, estos se muestran de una manera gráfica por cada una de las preguntas que se realizaron a efectos del estudio, para que, de esta forma alcanzar los objetivos propuestos en la metodología. Se especifica a qué departamentos se realizó la encuesta y una breve explicación de cada uno de los datos obtenidos, para que la presente investigación tenga una mejor y fácil comprensión, a su vez se muestra una compilación de los procesos viables para la aplicación en el control interno, en el área de inventarios de las entidades de telefonía móvil.

En el capítulo 3: Discusión, se analizan los resultados de una manera detallada, en el cual se aclaran los hallazgos encontrados y conclusiones que se obtuvieron por medio de la encuesta. Dicha sección, hace ver de una forma precisa y minuciosa, los procesos que se tienen que mejorar para lograr un mejor control interno en el tema de inventarios tangibles como intangibles. Así como de realizar la comparación con otras investigaciones relacionadas al control interno e inventarios.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, los servicios de telefonía móvil en Guatemala han representado un rápido avance en el sector de la industria de las telecomunicaciones. Este avance, es debido a los progresos tecnológicos que ofrecen los servicios de las industrias de telefonía, dando al país una oportunidad de aumento, esto porque es una de las actividades de mayor productividad en la actualidad. Es importante que una empresa con estos avances cuente con procesos de control, diseñados para garantizar la marcha, desarrollo y la integridad de la información financiera.

Se pretende dar un conocimiento general de las actividades que se desarrollan en las empresas de telefonía móvil, así como la descripción de conceptos básicos y hacer la aclaración de la diferencia de los inventarios tangibles e intangibles, esto porque muchos profesionales no cuentan con la experiencia en inventarios en empresas de telefonía móvil lo que ocasiona confusión al momento de la toma de inventario intangible como lo es en el inventario de tiempo de aire, internet, recargas y el inventario tangible como kits telefónicos o tarjetas. Esto da como resultado pérdidas para la empresa porque si no se lleva el debido control pueden existir deficiencias o una mala contabilización a nivel sistema.

Como profesionales es importante trabajar con inventario que es electrónico y no visible, con el cual es de suma importancia tener toda la documentación necesaria (facturas, cheques, entre otros) y que una persona responsable sea la única en el traslado electrónico hacia todos los puntos de venta. En la actualidad gracias a los avances tecnológicos muchos de los puntos de venta cuentan ya con inventario intangible y recargable a cualquier consumidor es por eso que es de suma importancia tener el manejo adecuado de los inventarios.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es de utilidad una planeación estratégica, para mejorar el proceso de control de inventarios, en empresas de telefonía móvil de Guatemala?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar que una planeación estratégica, puede mejorar el proceso de control de inventarios, en las empresas de telefonía móvil de Guatemala.

1.3.2 Objetivo específicos

- Identificar las principales causas que originan el no llevar un control de inventarios.
- Determinar los procesos claves que se pueden utilizar para mejorar la toma física de inventarios.
- Establecer el conocimiento que se tiene sobre las diferencias que implica un inventario intangible y tangible.
- Identificar los beneficios de tener un mejor control de inventarios.
- Reconocer las deficiencias del control interno en empresas de telefonía móvil.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación realizada es de tipo descriptivo, esto porque se determinó que una planeación estratégica puede mejorar de forma considerable el control de inventario en empresas de telefonía

móvil, describiendo la diferencia de todos los inventarios tangibles como intangibles.

La metodología de la investigación es de tipo gabinete y de campo. De gabinete porque se hizo uso de lectura y consulta de libros, tesis, folletos, revistas, boletines y cualquier otro tipo de información escrita que se consideró importante y necesaria para realizar la investigación. De campo, porque se realizaron encuestas a empleados que laboran en una entidad que presta servicios de telefonía.

1.5 Sujeto de investigación

La investigación se realizó para las personas que han tenido participación en la toma, control y contabilización de inventarios en las empresas de telefonía móvil de Guatemala, como el departamento de contabilidad, bodegas de almacenamiento y para la gerencia, porque ellos son las personas responsables de la toma de decisiones ante la empresa y de esta manera mejorar el control interno de inventarios.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El proceso de investigación se realizó en el periodo de septiembre 2019 a marzo 2020, con la aprobación del tema elegido y finalizando con la presentación de resultados de todos los capítulos de forma impresa.

1.6.2 Geográfico

La investigación va dirigida para el área metropolitana de la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

La técnica que se utilizó para la recolección de información fue de la encuesta y el instrumento un cuestionario, diseñado con preguntas de opción múltiple con respuestas directas para que

brinden información necesaria y cumplir con los objetivos de la investigación.

1.7.1 Muestra infinita

Para la investigación del artículo científico se utilizará un muestreo infinito, esto porque se utilizará el número de empleados del departamento de contabilidad, bodegas de almacenamiento y gerentes de una empresa de telefonía móvil líder en Guatemala ubicada en zona 10 de la ciudad de Guatemala. Información proporcionada por el departamento de RRHH. Con factores de nivel de confianza del 95% probabilidad en contra de 0.5, a favor de 0.5 y con una estimación de error del 5%.

N =	Universo estimado
n =	Muestra buscada
z =	Valor de z
p =	Probabilidad de éxito
q =	Probabilidad de fracaso
e =	Error muestral

DATOS	
N=	30,000
Z=	1.81
P=	0.5
Q=	0.5
E=	0.08

FORMULA	RESULTADO
$(1.81)^2 * 0.5 * 0.5$	N=127
$(0.08)^2$	

1.8 Definir instrumentos de investigación

Para esta investigación el instrumento elegido fue la encuesta y su instrumento, el cuestionario; esto porque es un método de fácil recopilación de datos, lo que permite un mejor control de toda la información obtenida.

1.9 Recolección de datos

Con la recolección de datos se contó con el apoyo de una de las empresas líderes en servicio de telecomunicaciones para trasladar los cuestionarios al departamento de contabilidad, auditoría y bodegas. El cuestionario fue de forma física para que fuera fácil el traslado a las personas seleccionadas por la muestra detallada.

1.10 Procesamiento y análisis de datos.

Con las encuestas físicas se unificaron los resultados para generar una base de datos para realizar los análisis necesarios y de esta manera presentar los resultados.

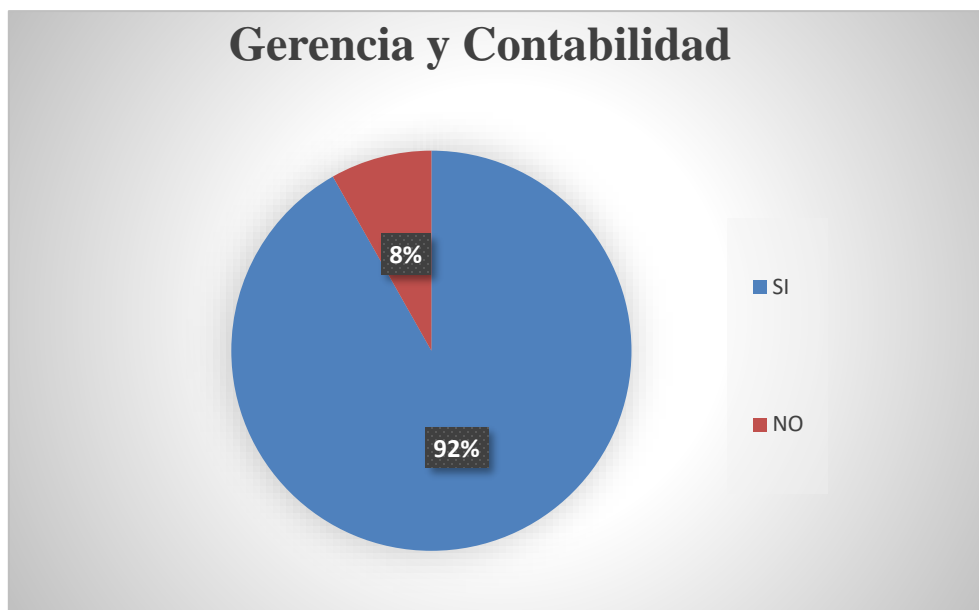
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1

Pregunta 1 ¿Está familiarizado con el control interno de inventarios?

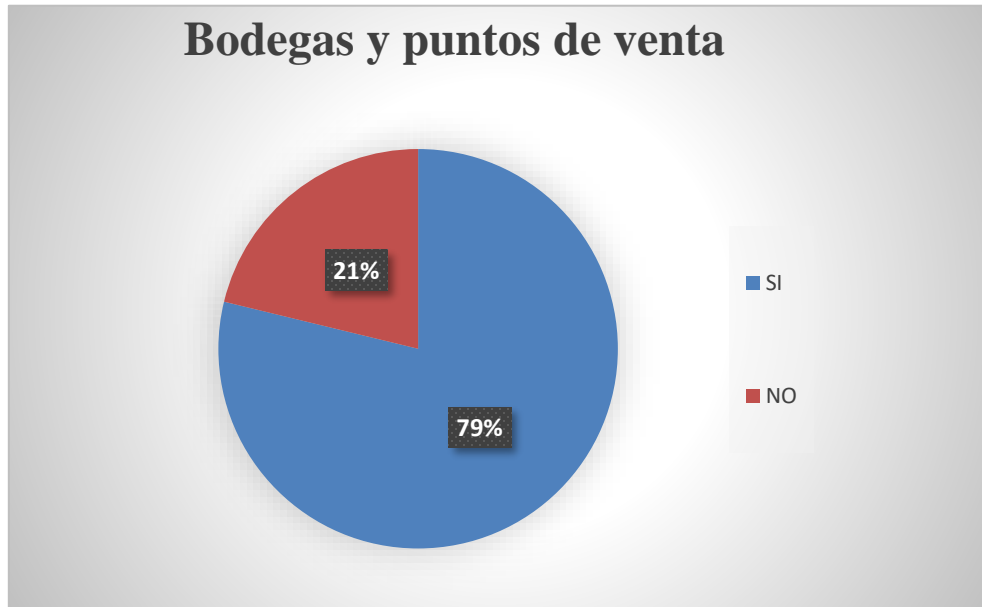


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 92% el cual corresponde a 56 personas, si están familiarizados con el control interno de inventarios, el 8% de los encuestados que corresponde a 5 personas indicaron que no están familiarizados con el control de inventarios.

Gráfica No. 2

Pregunta 1 ¿Está familiarizado con el control interno de inventarios?

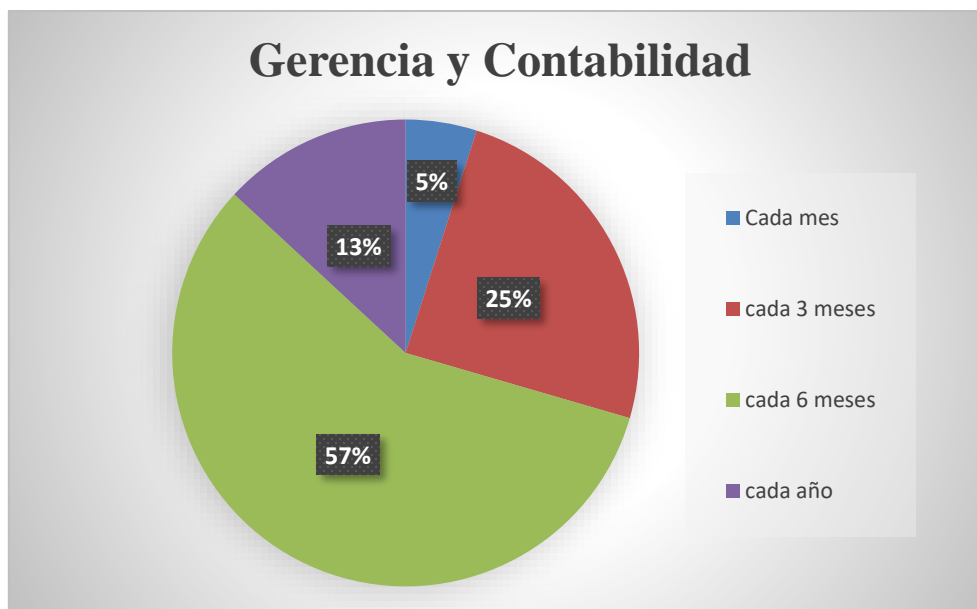


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 79% del total de 66 personas, el cual corresponde a 52 personas si están familiarizadas con el control interno de inventarios y el 21% de los encuestados que corresponde a 14 personas no están familiarizados con el control interno de inventarios.

Gráfica No. 3

Pregunta 2 ¿Cuántas veces al año se realiza la toma física de inventarios en su lugar de trabajo?

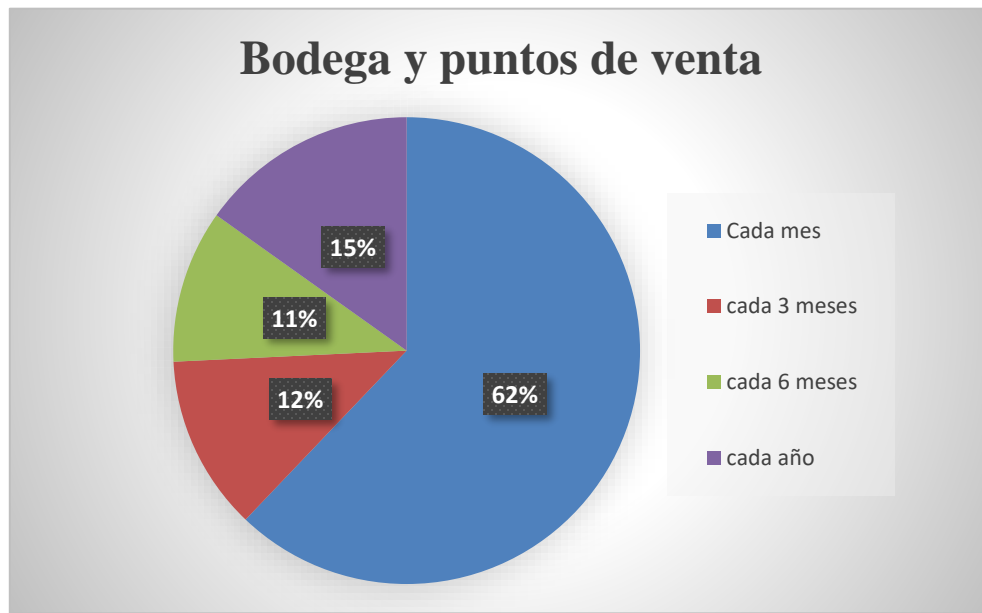


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 57% del total de 61 personas encuestadas que pertenecen al departamento de contabilidad y gerencia el cual corresponde a 35 personas realizan cada 6 meses la toma física en su lugar de trabajo, el 25% de los encuestados que corresponde a 15 personas realizan cada 3 meses la toma física de inventario en su lugar de trabajo, el 13% de los encuestados que corresponde a 8 personas realizan cada año la toma física de inventarios en su lugar de trabajo y el 5% que corresponde a 3 personas realizan cada mes la toma física en su lugar de trabajo.

Gráfica No. 4

Pregunta 2 ¿Cuántas veces al año se realiza la toma física de inventarios en su lugar de trabajo?

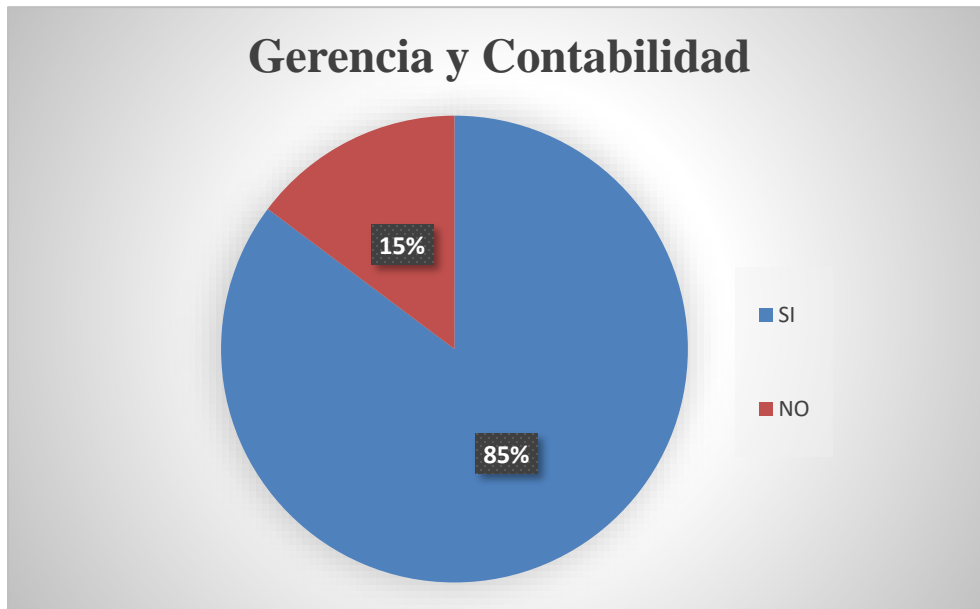


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 62% que corresponde a 41 personas realizan cada mes la toma física de inventario en su lugar de trabajo, el 15% que corresponde a 10 personas realizan cada año la toma física de inventario en su lugar de trabajo, el 12% que corresponde a 8 personas realizan cada 3 meses la toma física de inventarios en su lugar de trabajo y el 11% que corresponde a 7 personas realizan cada 6 meses la toma física de inventarios en su lugar de trabajo.

Gráfica No. 5

Pregunta 3 ¿Conocen la diferencia de inventarios tangibles e intangibles?

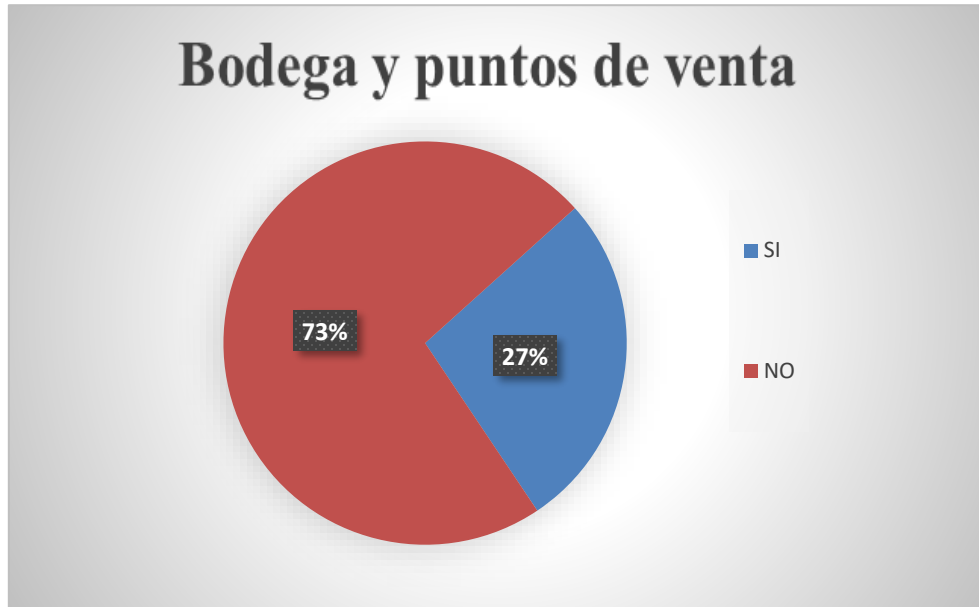


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 85% que corresponde a 52 personas si conocen la diferencia de inventarios tangibles e intangibles y el 15% que corresponde a 9 personas no conocen la diferencia de inventarios tangibles e intangibles.

Gráfica No. 6

Pregunta 3 ¿Conocen la diferencia de inventarios tangibles e intangibles

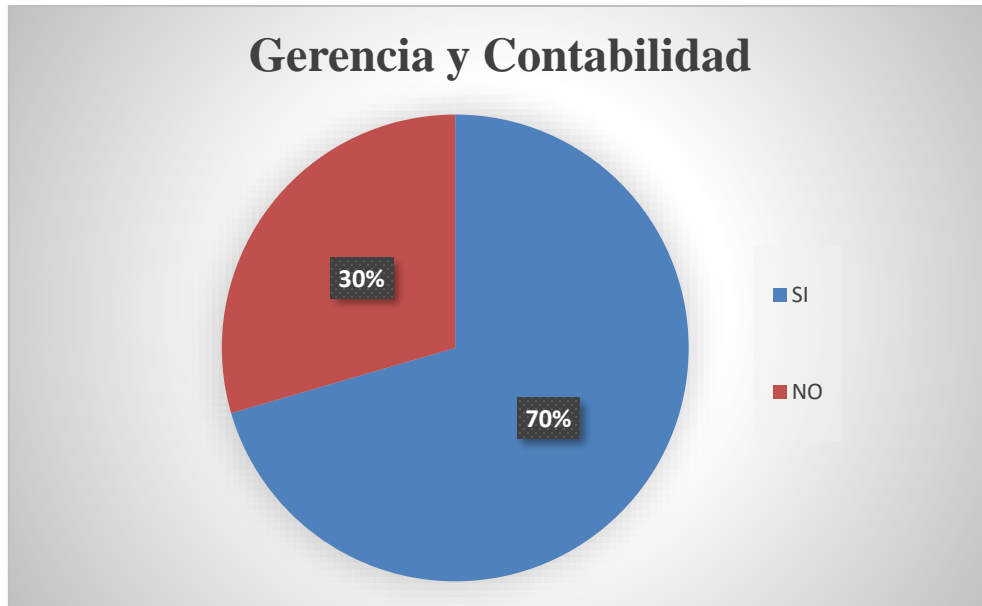


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 73% que corresponde a 48 personas no conocen la diferencia de inventarios tangibles e intangibles y el 27% que corresponde a 18 personas si conocen la diferencia de inventarios tangibles e intangibles.

Gráfica No. 7

Pregunta 4 ¿A participado en nuevas implementaciones para control de inventarios en su lugar de trabajo?

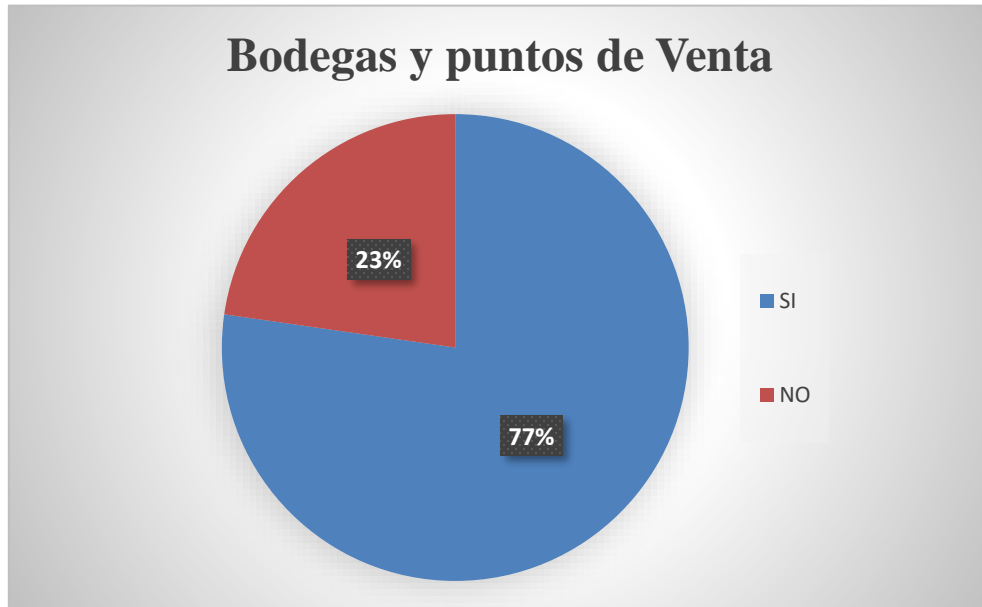


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 70% que corresponde a 43 personas encuestadas si han participado en nuevas implementaciones para control de inventarios en su lugar de trabajo y el 30% que corresponde a 18 personas no han participado en nuevas implementaciones para el control de inventarios en su lugar de trabajo.

Gráfica No. 8

Pregunta 4 ¿A participado en nuevas implementaciones para control de inventarios en su lugar de trabajo?

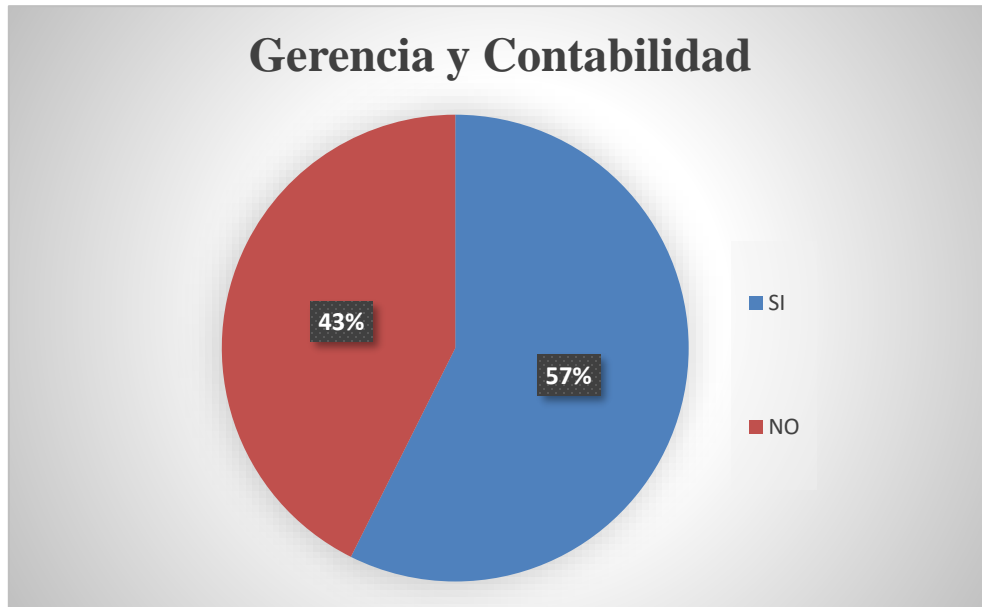


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 77% que corresponde a 51 personas encuestadas si han participado en nuevas implementaciones para control de inventarios en su lugar de trabajo y el 23% que corresponde a 15 personas no han participado en nuevas implementaciones para el control de inventarios en su lugar de trabajo.

Gráfica No. 9

Pregunta 5 ¿Utilizan algún sistema especial para el conteo y registro de los inventarios intangibles?

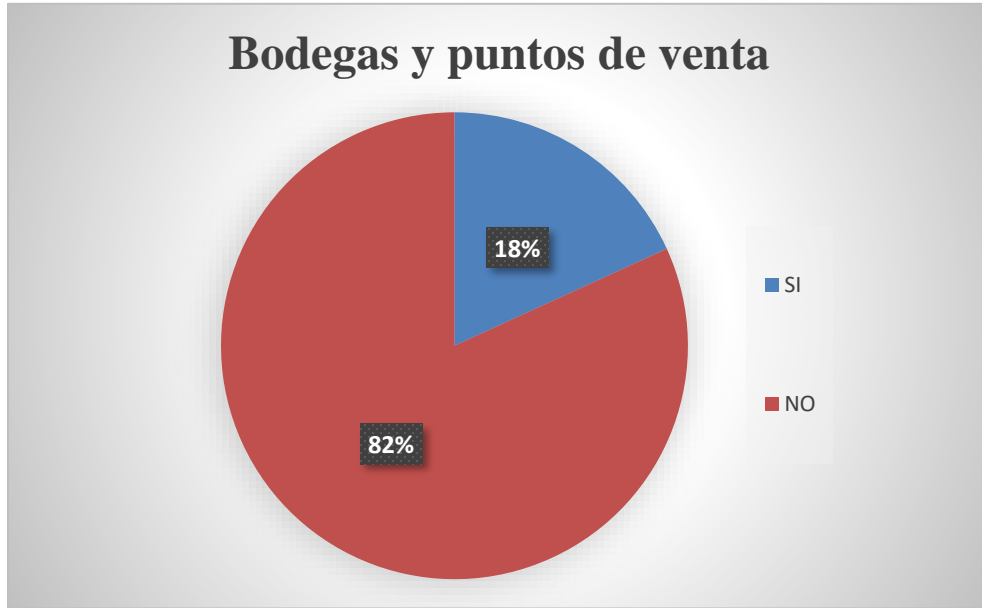


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra a que el 57% que corresponde a 35 personas si utilizan algún sistema especial para el conteo y registro de los inventarios intangibles y el 43% que corresponde a 26 personas encuestadas no utilizan algún sistema especial para el conteo y registro de los inventarios.

Gráfica No. 10

Pregunta 5 ¿Utilizan algún sistema especial para el conteo y registro de los inventarios intangibles?

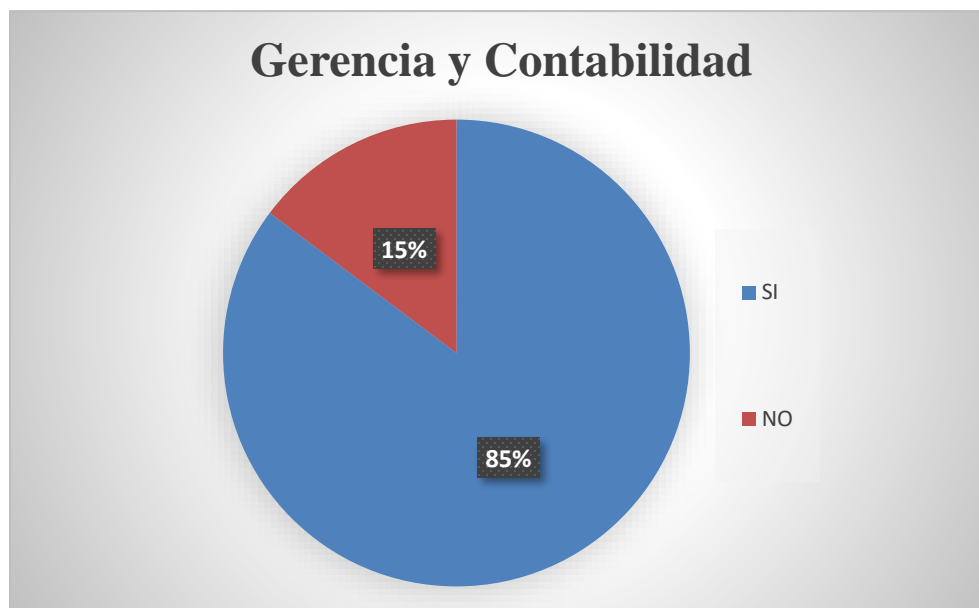


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 82% que corresponde a 54 personas no utilizan algún sistema especial para el conteo y registro de los inventarios intangibles y el 18% que corresponde a 12 personas encuestadas si utilizan algún sistema especial para el conteo y registro de los inventarios.

Gráfica No. 11

Pregunta 6 ¿Tienen acceso a las mercaderías los empleados que poseen los registros de los inventarios?

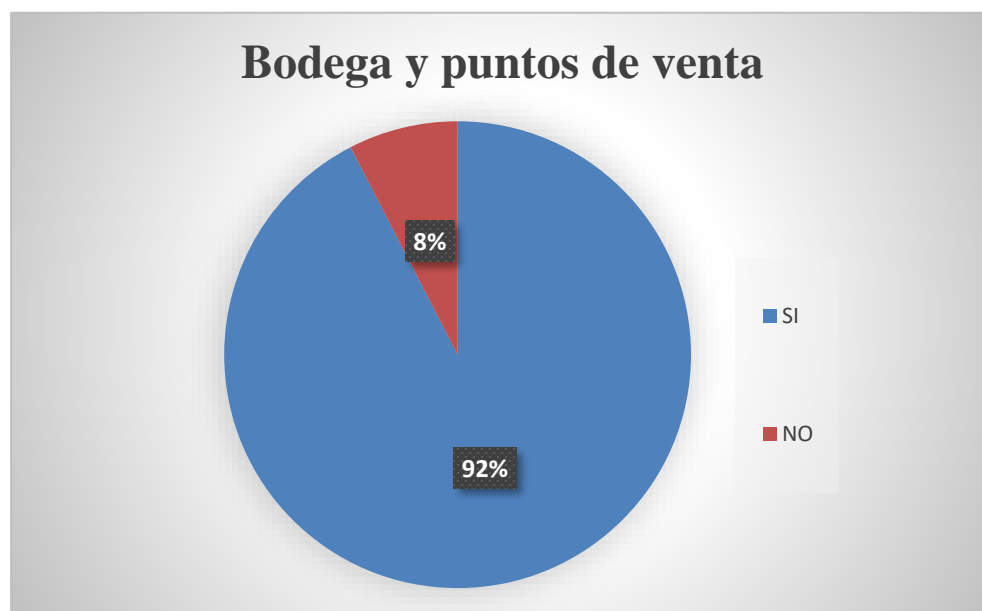


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 85% que corresponde a 52 personas confirman que los empleados que tiene los registros de los inventarios no tiene acceso y el 15% que corresponde a 9 personas confirman que si tienen acceso a las mercaderías los empleados que tiene los registros de los inventarios.

Gráfica No. 12

Pregunta 6 ¿Tienen acceso a las mercaderías los empleados que poseen los registros de los inventarios?

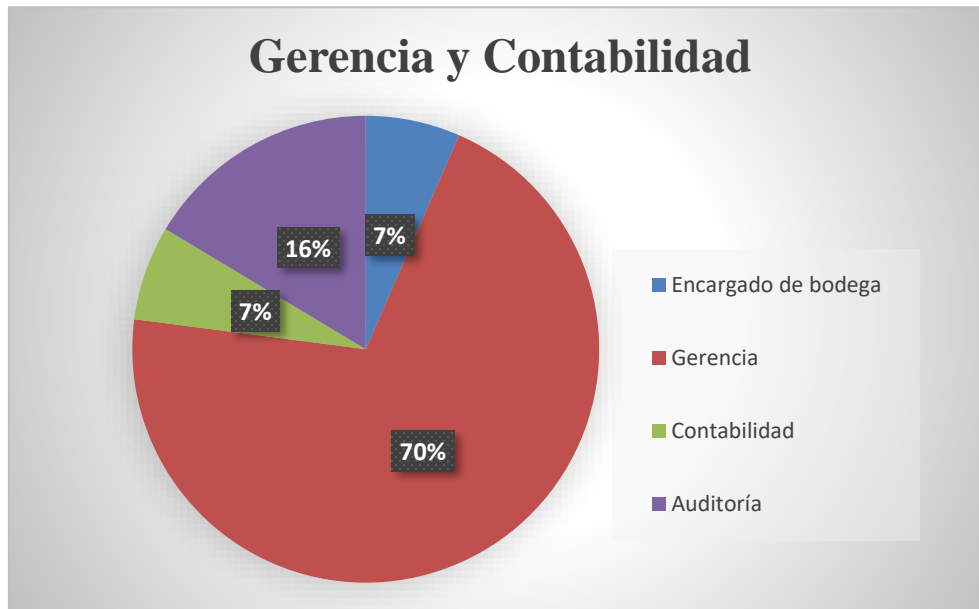


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 92% que corresponde a 61 personas confirman que los empleados que tiene los registros de los inventarios si tiene acceso y el 8% que corresponde a 5 personas confirman que no tienen acceso a las mercaderías los empleados que tiene los registros de los inventarios.

Gráfica No. 13

Pregunta 7 ¿Quién autoriza los ajustes al inventario?

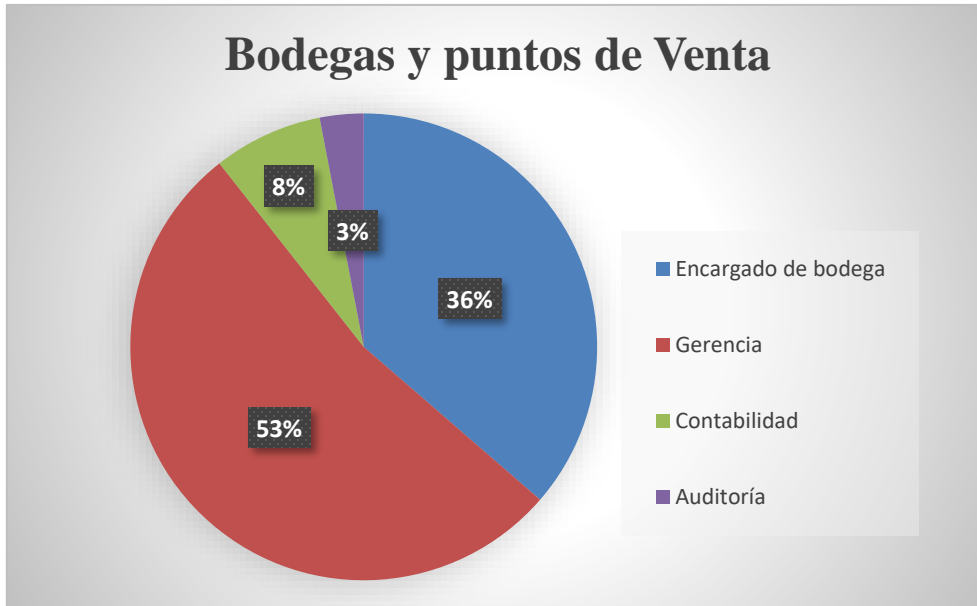


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 70% que corresponde a 43 personas confirman que quien autoriza los ajuste al inventario es gerencia, el 16% que corresponde a 10 personas confirma que auditoría es quien autoriza los ajustes al inventario, el 7% que corresponde a 4 personas confirmar que contabilidad es quien autoriza los ajustes al inventario, el 7% que corresponde a 4 personas confirmar que los encargados de bodega es quien autoriza los ajustes al inventario.

Gráfica No. 14

Pregunta 7 ¿Quién autoriza los ajustes al inventario?

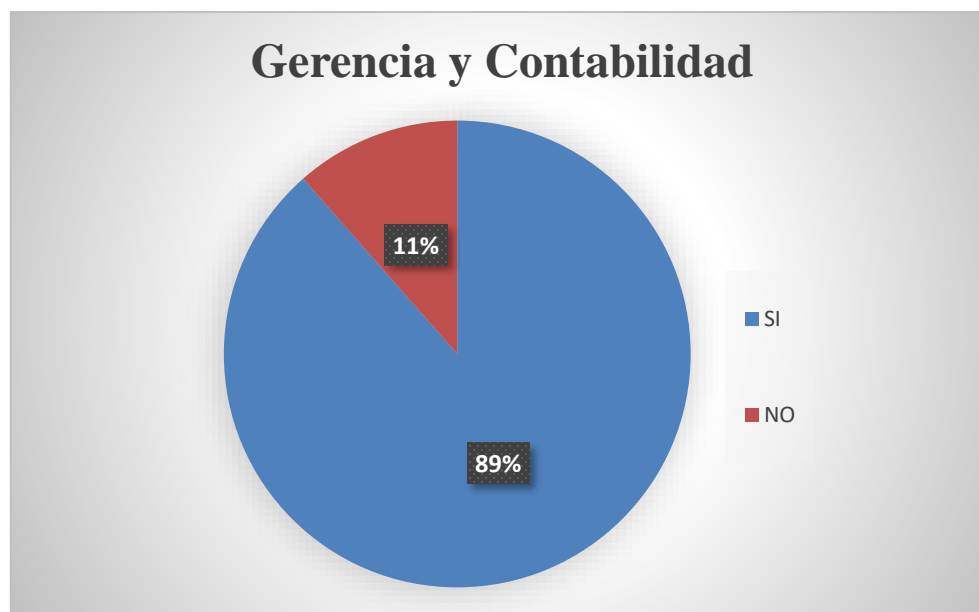


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 56% que corresponde a 35 personas confirman que gerencia es quien autoriza los ajustes al inventario, el 36% que corresponde a 24 personas confirman que los encargados de bodega son lo que autorizan los ajustes al inventario, el 8% que corresponde a 5 personas confirman contabilidad es quien autoriza los ajustes al inventario, el 3% que corresponde a 2 personas confirman que auditoría es quien autoriza los ajustes al inventario.

Gráfica No. 15

Pregunta 8 ¿Se preparan instrucciones escritas como guías para los empleados que participan en la toma física de inventarios?

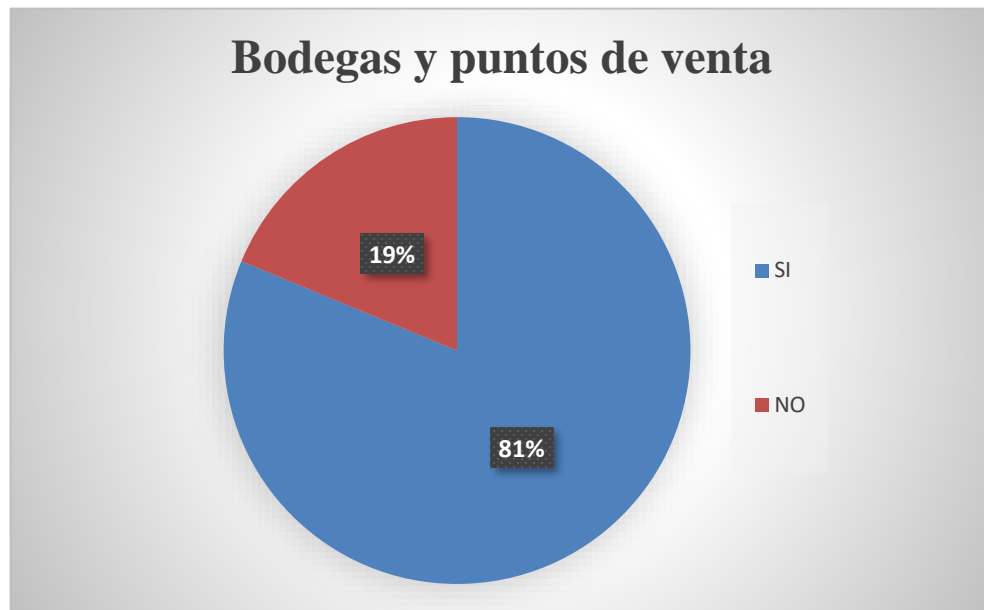


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información recopilada, por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 89% que corresponde a 54 personas confirman que si se preparan instrucciones escritas como guías para los empleados que participan en la toma física de inventarios, el 11% que corresponde a 7 personas confirman que no se preparan instrucciones escritas como guías para los empleados que participan en la toma física de inventarios.

Gráfica No. 16

Pregunta 8 ¿Se preparan instrucciones escritas como guías para los empleados que participan en la toma física de inventarios?

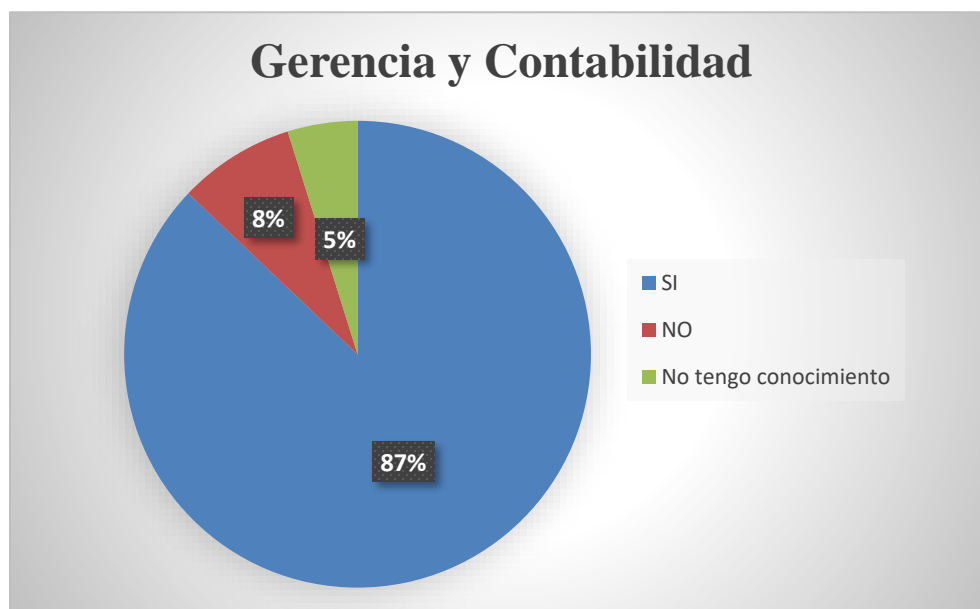


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 81% que corresponde a 51 personas confirman que si se preparan instrucciones escritas como guías para los empleados que participan en la toma física de inventarios, el 19% que corresponde a 12 personas confirman que no se preparan instrucciones escritas como guías para los empleados que participan en la toma física de inventarios.

Gráfica No. 17

Pregunta 9 ¿Se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la perdida de mercadería?

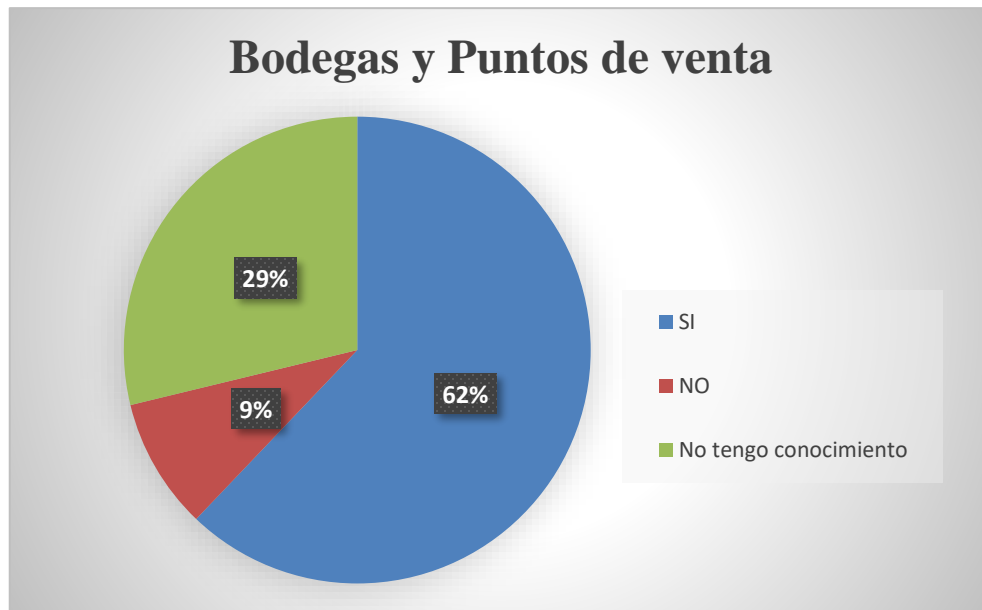


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 87% que corresponde a 54 personas confirman que si se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la perdida de mercadería, el 8% que corresponde a 5 personas confirman que no se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la perdida de mercadería y el 5% que corresponde a 3 personas no tienen conocimiento si se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la perdida de mercadería.

Gráfica No. 18

Pregunta 9 ¿Se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la pérdida de mercadería?

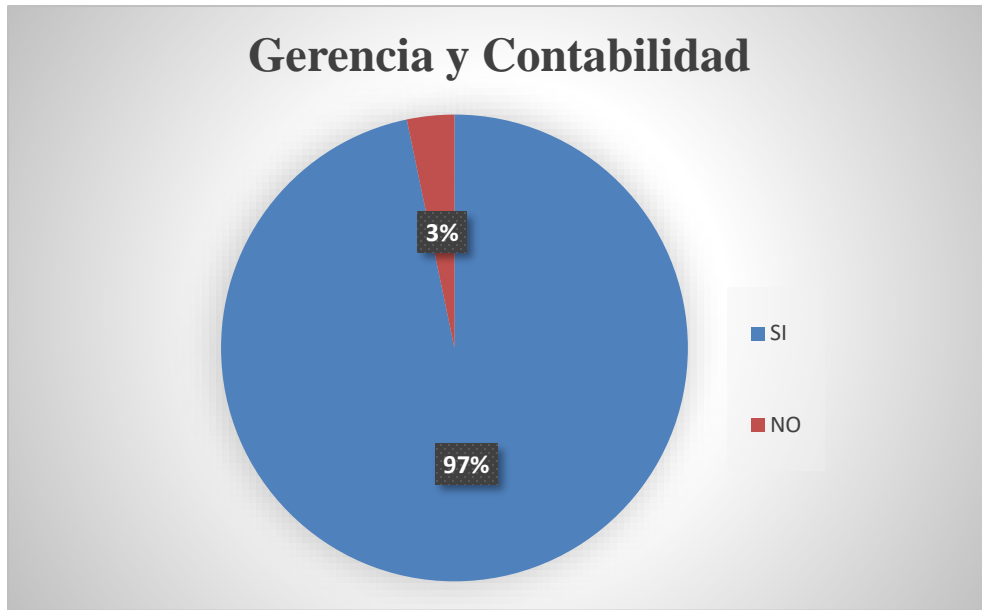


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Dada la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 62% que corresponde a 41 personas confirman que si se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la pérdida de mercadería, el 29% que corresponde a 19 personas no tienen conocimiento si se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la pérdida de mercadería y el 9% que corresponde a 6 personas confirman que no se realizan estudios por parte de gerencia para evitar riesgos en la pérdida de merca.

Gráfica No. 19

Pregunta 10 ¿Cada artículo del inventario cuenta con numeración para la identificación correcta?

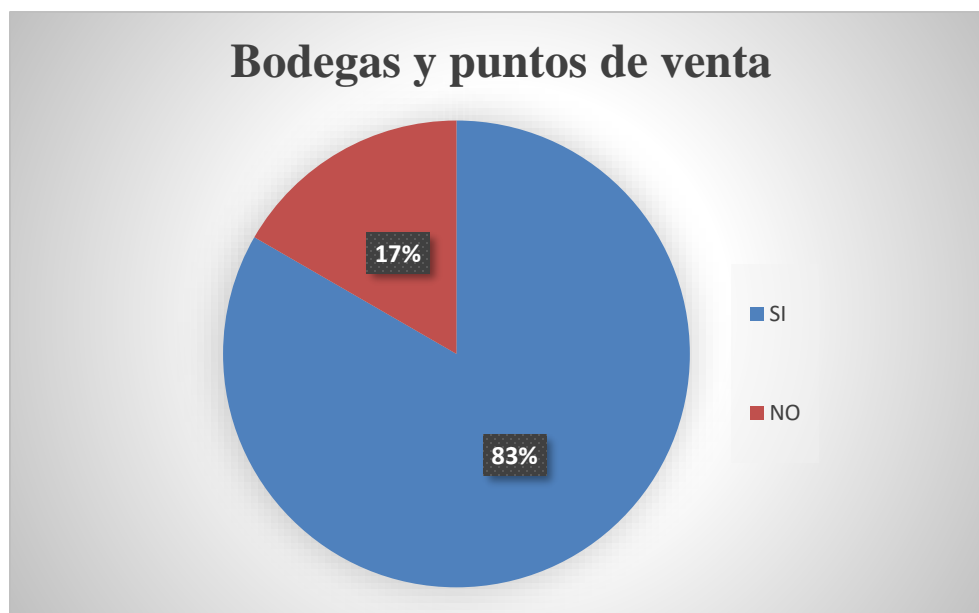


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 97% que corresponde a 59 personas confirman que los artículos del inventario si cuentan con numeración para la identificación correcta y el 3% que corresponde a 2 personas confirman que los artículos no cuentan con numeración para la identificación correcta.

Gráfica No. 20

Pregunta 10 ¿Cada artículo del inventario cuenta con numeración para la identificación correcta?

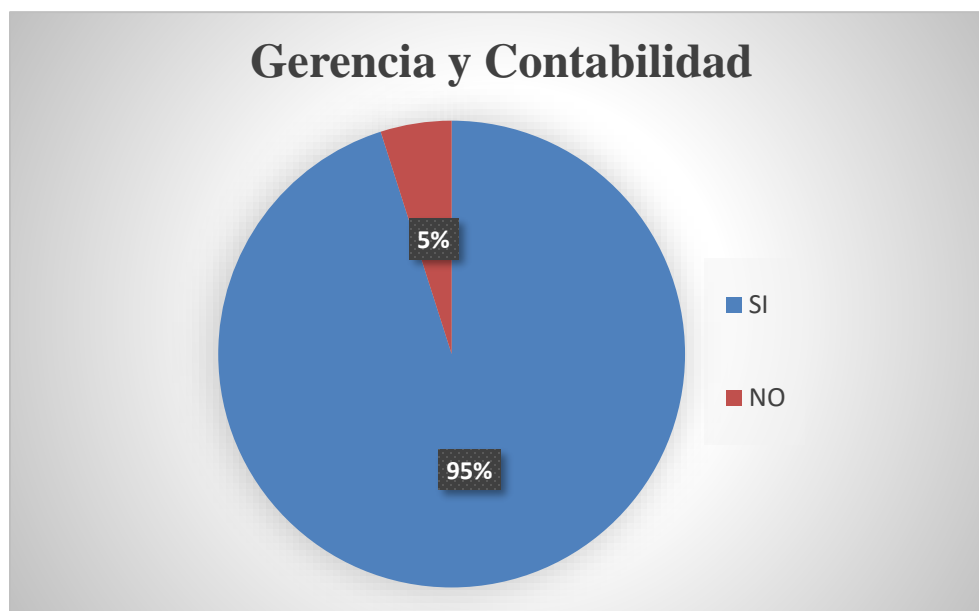


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 83% que corresponde a 55 personas confirman que los artículos del inventario si cuentan con numeración para la identificación correcta y el 17% que corresponde a 11 personas confirman que los artículos no cuentan con numeración para la identificación correcta.

Gráfica No. 21

Pregunta 11 ¿Tiene conocimiento de que proceso y estrategias utilizan en su lugar de trabajo para realizar un inventario intangible?

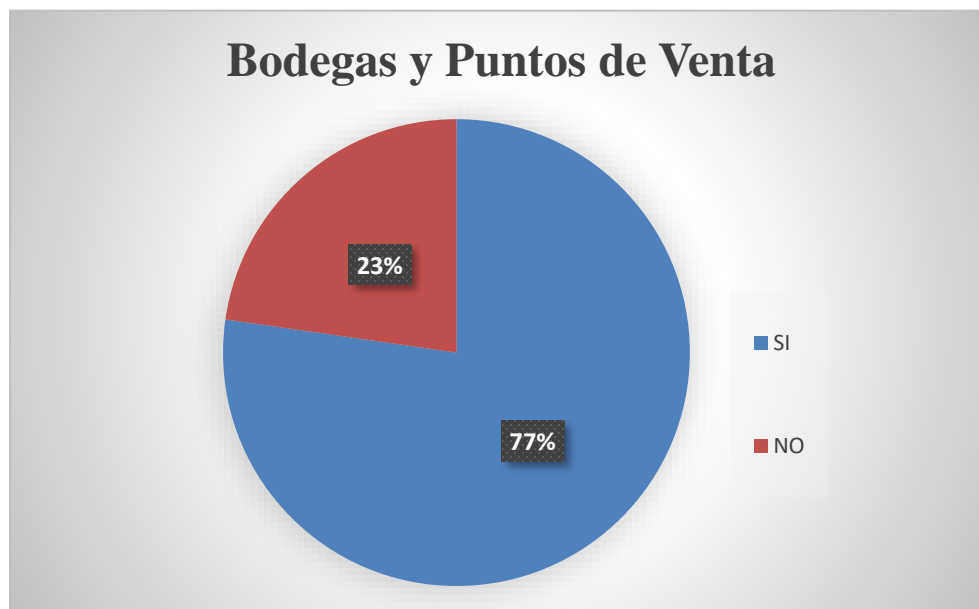


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información recopilada por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 95% que corresponde a 58 personas confirman que si tienen conocimiento del proceso y estrategias que utilizan en su lugar de trabajo para realizar un inventario intangible y el 5% que corresponde a 3 personas confirman que no tienen conocimiento del proceso y estrategias que utilizan en su lugar de trabajo para realizar un inventario intangible.

Gráfica No. 22

Pregunta 11 ¿Tiene conocimiento de que proceso y estrategias utilizan en su lugar de trabajo para realizar un inventario?

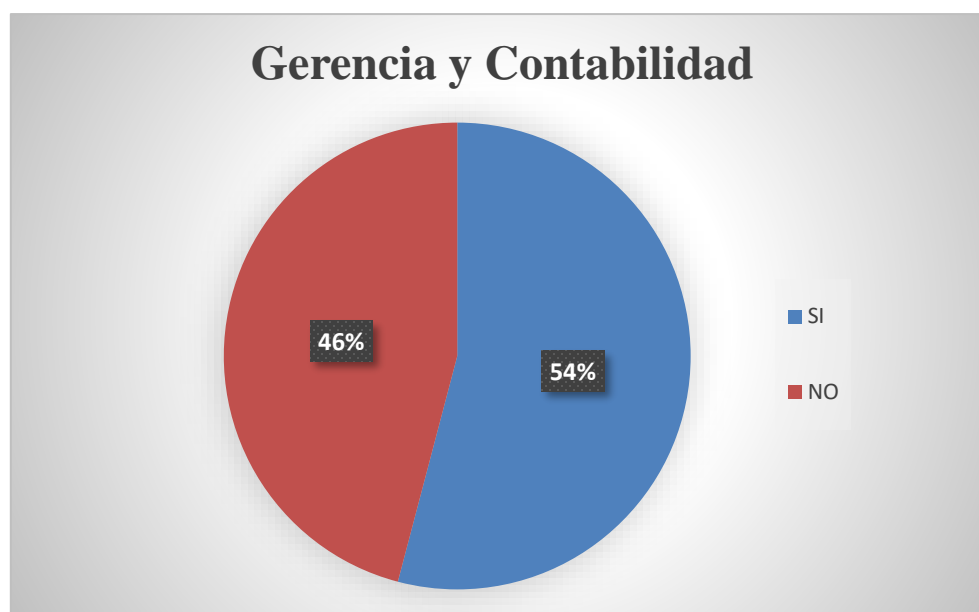


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 77% que corresponde a 51 personas confirman que si tienen conocimiento del proceso y estrategias que utilizan en su lugar de trabajo para realizar un inventario intangible y el 23% que corresponde a 15 personas confirman que no tienen conocimiento del proceso y estrategias que utilizan en su lugar de trabajo para realizar un inventario intangible.

Gráfica No. 23

Pregunta 12 ¿Cree usted que debe existir una mejora en el proceso de control de inventarios en su lugar de trabajo?

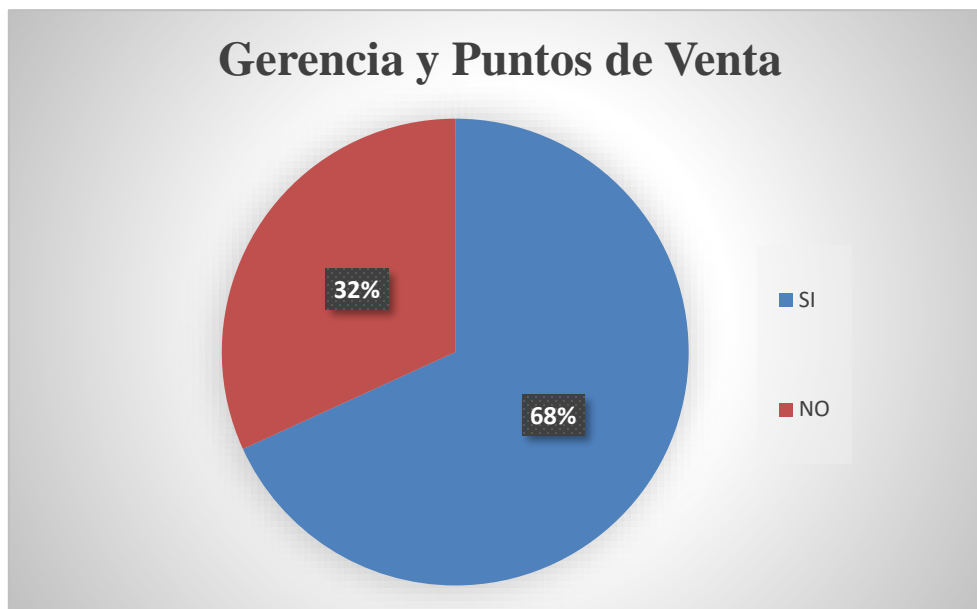


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Los datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que 54% que corresponde a 33 personas confirmar que si debería existir una mejora en el proceso de control de inventarios en su lugar de trabajo y el 46% que corresponde a 28 personas confirman que no debería existir una mejora en el proceso de control de inventarios en su lugar de trabajo.

Gráfica No. 24

Pregunta 12 ¿Cree usted que debe existir una mejora en el proceso de control de inventarios en su lugar de trabajo?

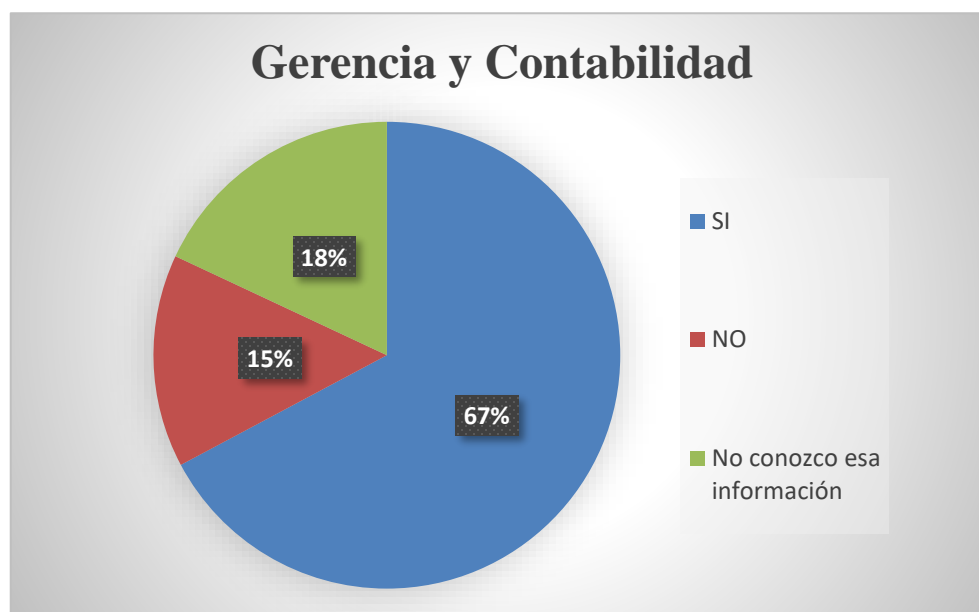


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información recopilada por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que 68% que corresponde a 45 personas confirmar que si debería existir una mejora en el proceso de control de inventarios en su lugar de trabajo y el 32% que corresponde a 21 personas confirman que no debería existir una mejora en el proceso de control de inventarios en su lugar de trabajo.

Gráfica No. 25

Pregunta 13 ¿Para adquirir nueva mercadería lo hacen en base a los reportes de inventario?

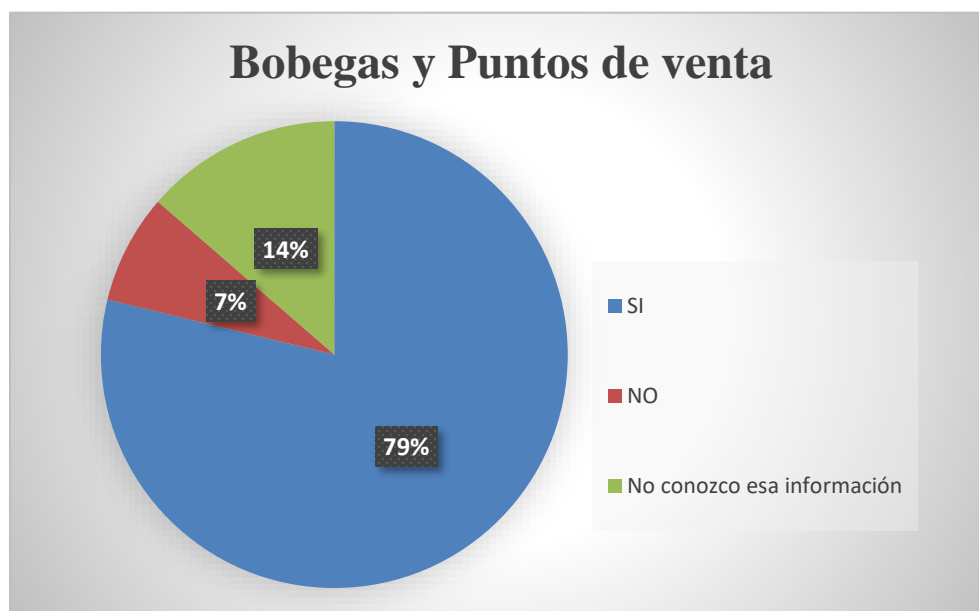


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 67% que corresponde a 41 personas confirman que para adquirir nueva mercadería si lo hacen según los reportes de inventario, el 18% que corresponde a 11 personas, confirman que no conocen la información para adquirir mercadería según los reportes de inventario y el 15% que corresponde a 9 personas encuestadas confirman que para adquirir nueva mercadería no lo hacen según los reportes de inventario.

Gráfica No. 26

Pregunta 13 ¿Para adquirir nueva mercadería lo hacen en base a los reportes de inventario?

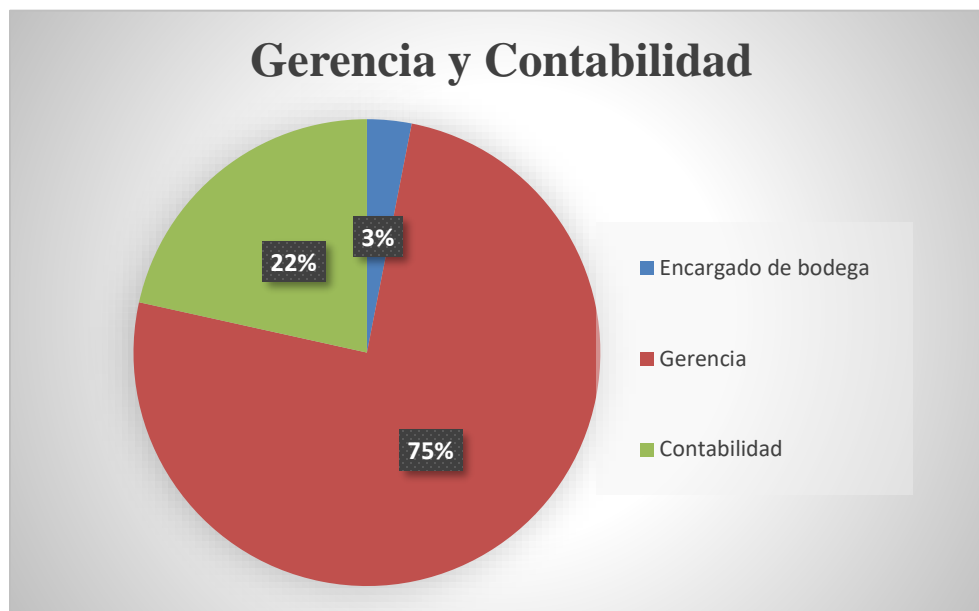


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 79% que corresponde a 41 personas, confirman que para adquirir nueva mercadería si lo hacen según los reportes de inventario, el 14% que corresponde a 9 personas confirman que no conocen la información para adquirir mercadería según los reportes de inventario y el 7% que corresponde a 5 personas encuestadas confirman que para adquirir nueva mercadería no lo hacen según los reportes de inventario.

Gráfica No. 27

Pregunta 14 ¿Quién autoriza el desplazamiento del inventario para los puntos de venta?

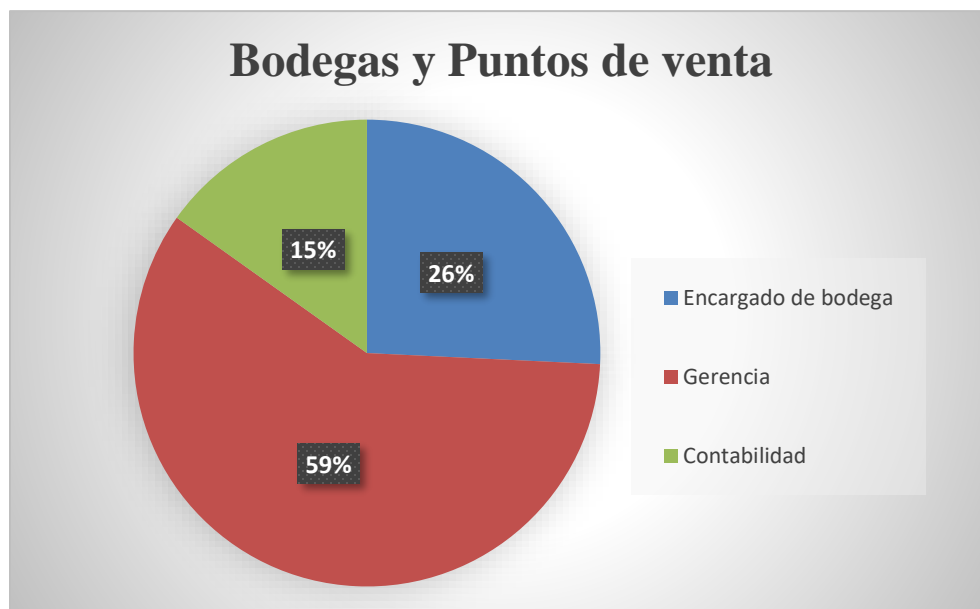


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 75% que corresponde a 49 personas, confirman que gerencia es quien autoriza el desplazamiento del inventario para los puntos de venta, el 22% que corresponde a 14 personas confirman que contabilidad son los que autorizan el desplazamiento del inventario para los puntos de venta, y el 3% que corresponde a 2 personas confirman que los encargados de bodega son los que autorizan el desplazamiento del inventario para los puntos de venta.

Gráfica No. 28

Pregunta 14 ¿Quién autoriza el desplazamiento del inventario para los puntos de venta?

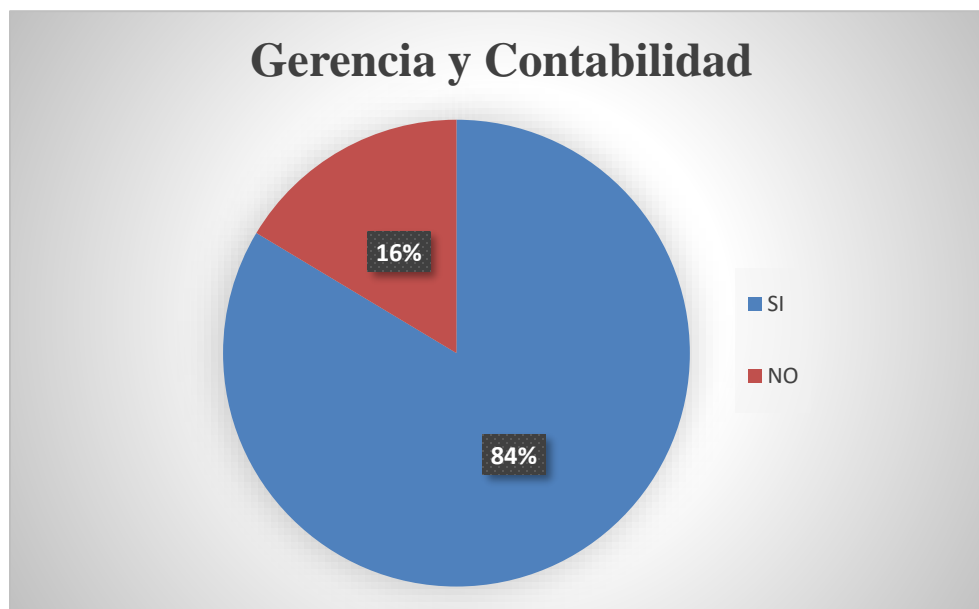


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información recopilada por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 59% que corresponde a 39 personas, confirman que gerencia es quien autoriza el desplazamiento del inventario para los puntos de venta, y el 26% que corresponde a 17 personas confirman que los encargados de bodega son los que autorizan el desplazamiento del inventario para los puntos de venta y el 15% que corresponde a 10 personas confirman que contabilidad son los que autorizan el desplazamiento del inventario para los puntos de venta.

Gráfica No. 29

Pregunta 15 ¿Considera que las bodegas en donde se encuentra la mercadería se encuentran en buenas condiciones?

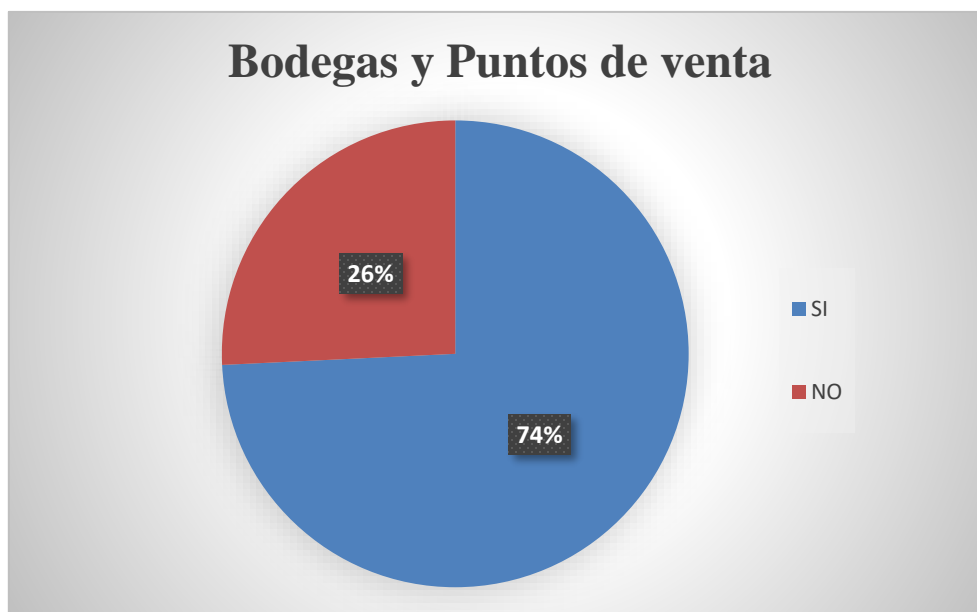


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 84% que corresponde 51 personas que confirman que las bodegas donde se encuentra la mercadería si se encuentra en buenas condiciones para almacenar toda la mercadería y el 16% que corresponde a 10 personas que confirman que las bodegas donde se encuentra la mercadería si se encuentra en buenas condiciones para almacenar toda la mercadería.

Gráfica No. 30

Pregunta 15 ¿Considera que las bodegas en donde se encuentra la mercadería se encuentran en buenas condiciones?

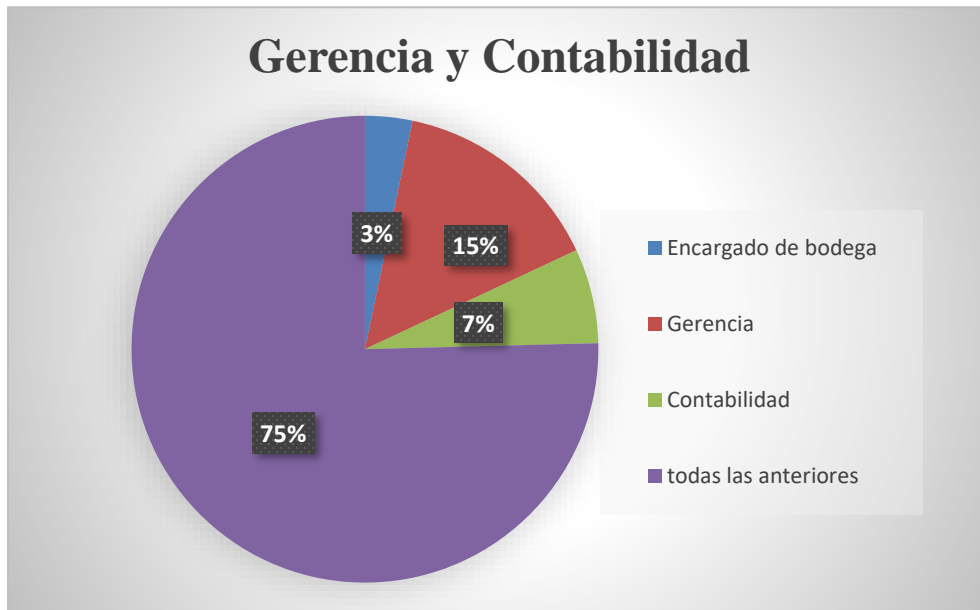


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Los datos obtenidos, por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 74% que corresponde a 49 personas que confirman que las bodegas donde se encuentra la mercadería si se encuentra en buenas condiciones para almacenar toda la mercadería y el 26% que corresponde a 17 personas que confirman que las bodegas donde se encuentra la mercadería si se encuentra en buenas condiciones para almacenar toda la mercadería.

Gráfica No. 31

Pregunta 16 ¿Quién autoriza y firma las órdenes de compra para nuevas mercaderías?

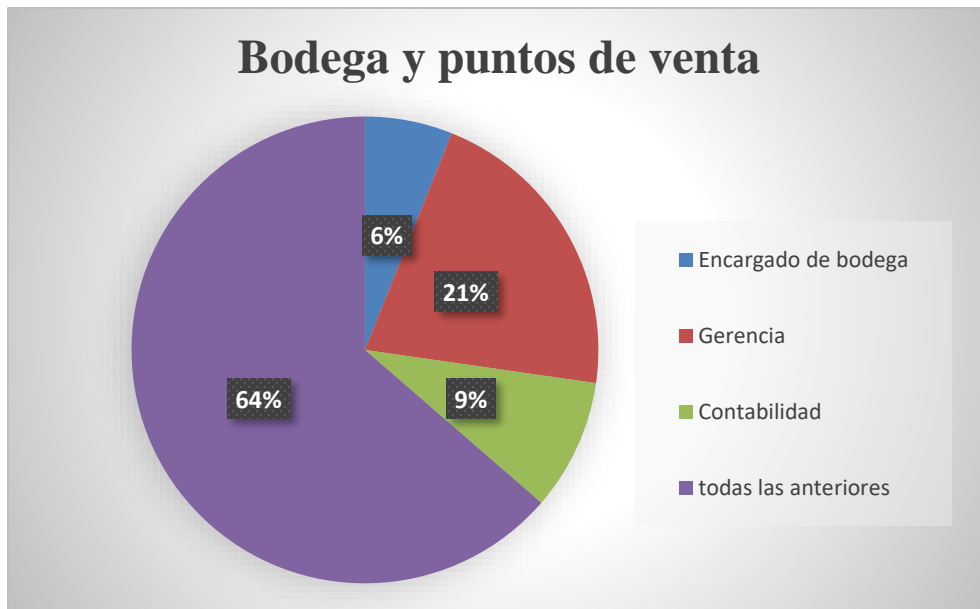


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 75% que corresponde a 46 personas que confirman que todos los departamentos anteriores autorizan y firman las órdenes de compra para nuevas mercaderías, el 15% que corresponde a 9 personas confirman que gerencia es quien autoriza y firma las órdenes de compra para nuevas mercaderías, el 7% que corresponde a 4 personas, confirman que contabilidad es quien autoriza y firma las órdenes de compra para nuevas mercaderías, y el 3% que corresponde a 2 personas, confirmar que los encargados de bodega son los que autorizan y firman las órdenes de compra para nuevas mercaderías.

Gráfica No. 32

Pregunta 16 ¿Quién autoriza y firma las órdenes de compra para nuevas mercaderías?

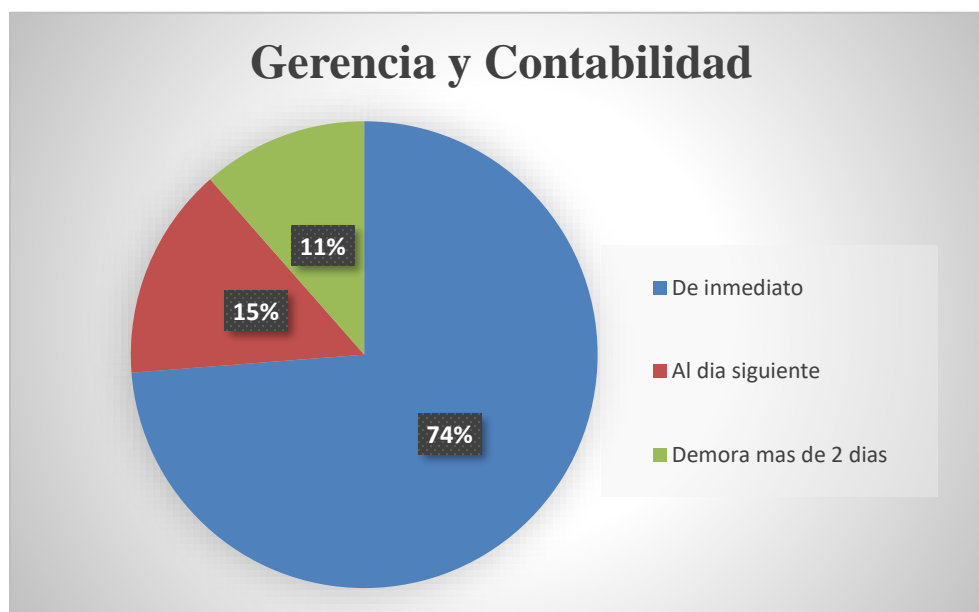


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

La información recopilada, por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 64% que corresponde a 42 personas que confirman que todos los departamentos anteriores autorizan y firman las órdenes de compra para nuevas mercaderías, el 21% que corresponde a 14 personas confirman que gerencia es quien autoriza y firma las órdenes de compra para nuevas mercaderías, el 9% que corresponde a 6 personas, confirman que contabilidad es quien autoriza y firma las órdenes de compra para nuevas mercaderías, y el 6% que corresponde a 4 personas, confirmar que los encargados de bodega son los que autorizan y firman las órdenes de compra para nuevas mercaderías.

Gráfica No. 33

Pregunta 17 ¿Cuándo ingresa la nueva mercadería el inventario, cuanto demora el departamento de contabilidad en operarlo?

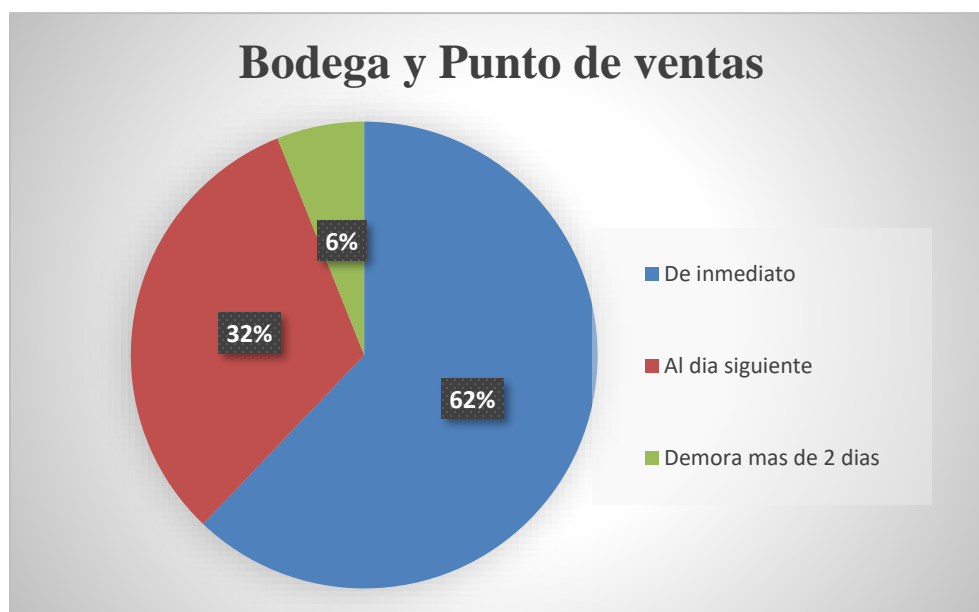


Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según datos obtenidos por medio de las encuestas realizadas a 61 personas que integran el departamento de contabilidad y gerencia, muestra que el 74% que corresponde a 45 personas confirman que el departamento de contabilidad ingresa de inmediato la mercadería al inventario, el 15% que corresponde a 9 personas confirma que el departamento de contabilidad ingresa al día siguiente la mercadería al inventario y el 11% corresponde a 7 personas confirman que el departamento de contabilidad demora más de dos días en ingresar la mercadería al inventario.

Gráfica No. 34

Pregunta 17 ¿Cuándo ingresa la nueva mercadería el inventario, cuanto demora el departamento de contabilidad en operarlo?



Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

Según la información obtenida por medio de las encuestas realizadas a 66 personas que conforman los puntos de venta y bodegas, muestra que el 64% que corresponde a 41 personas confirman que el departamento de contabilidad ingresa de inmediato la mercadería al inventario, el 32% que corresponde a 21 personas confirma que el departamento de contabilidad ingresa al día siguiente la mercadería al inventario y el 6% corresponde a 4 personas confirman que el departamento de contabilidad demora más de dos días en ingresar la mercadería al inventario.

Gráfica No. 35

Pregunta 18 ¿Qué procesos claves considera usted que se podrían mejorar al momento de la toma física de inventarios?

Procesos claves
<ul style="list-style-type: none">• Manuales actualizados• Mejorar la identificación de los artículos• Instrucciones más claras de parte de gerencia• Mejorar y organizar el lugar donde se encuentran los artículos• Sacar de bodega la mercancía muerta• Que se considere la participación de varios auditores para una mayor efectividad al momento de realizar el inventario• Dar el debido seguimiento a los inventarios defectuosos o inutilizables• Que cada punto de venta tenga un detalle al día• Actualización en el formato de OC• Mejorar el transporte de envío a puntos de venta

Fuente: elaboración propia 2020. Recopilación; ciudad de Guatemala

En la tabla se muestra procesos claves que fueron sugeridas para mejorar la toma física de inventarios para mejorar el proceso que se tiene en la actualidad, esta información fue obtenida por los encuestados tanto del departamento de contabilidad, gerencia, puntos de venta y bodega.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Si bien es sabido, la planificación estratégica es la etapa primordial para llevar a cabo los objetivos de una entidad, esto con la finalidad de cumplir con las metas establecidas y hacer buen uso de los recursos de los cuales dispone la empresa, tomando en cuenta tanto el personal involucrado en las actividades como los insumos que serán utilizados para la gestión de las mismas.

Roncancio Gabriel (2018) afirma:

La planificación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. Así, la Planeación Estratégica es un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos y, especialmente, de los planes de acción que conducirán a alcanzar estos objetivos.

Según los resultados que se obtuvieron en el capítulo 2, se identificó que los empleados que tienen a su cargo el registro de los inventarios, los mismos también tienen acceso a la mercadería, lo cual indica una grave falla en el control interno, porque esto puede ocasionar manipulación de los documentos, extracción de mercaderías para beneficio propio o a consciencia de presiones de sus superiores, esto abre las puertas a que se cometan actos delictivos que afecten de forma negativa a la entidad y que esto no se pueda prevenir ni detectar de forma oportuna. (pregunta 6)

Esto resulta algo contradictorio, porque existen controles muy estrictos al momento que se encuentra un faltante o un sobrante; pero el personal de bodega y puntos de ventas asumen que el encargado de bodega es quien autoriza los ajustes a realizar en lo concerniente a los

inventarios, cuando en realidad esta situación debería tomarla entre sus manos, los responsables del proceso, entre los cuales se encuentran auditoria externa, gerencia y contabilidad, quienes entre sus facultades están las de emitir un informe de parte de la auditoria externa, el cual debe ser trasladado a gerencia para su debida autorización, que luego será llevado al departamento de contabilidad y efectuar los ajustes necesarios. (Pregunta 7)

Esto se ve reflejado en las diferentes aprobaciones que se realizan en el proceso del ingreso de inventarios, hasta la salida de mercadería hacia los diferentes puntos de venta, porque las autorizaciones son realizadas por gerencia, esto porque ellos son la máxima autoridad y sin el consentimiento de ellos no puede ser posible culminar el proceso. (pregunta 14)

Pereira Carlos (2019) describe:

En el ambiente empresarial podemos decir que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. Sin embargo, el cumplimiento de los controles empresariales se tiene que evidenciar, o sea, que la honradez y la transparencia en el uso de los recursos debe quedar debidamente registrada para poder ser comprobada, demostrada y en su caso auditada. (p. 17)

Eslava José (2013) afirma:

El entorno de control de determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concienciación del personal respecto del control. (p. 14)

A consecuencia de los resultados obtenidos en el capítulo 2 uno de los puntos importantes en la investigación, fue el de la determinación de los procesos clave que pueden mejorar el control interno en la toma física de inventarios, mismos que fueron recomendados por el departamento de gerencia, contabilidad, bodegas y puntos de venta, es por ello que se realizó una breve compilación de los procesos viables para la aplicación en el control interno, en el área de inventarios de las entidades de telecomunicaciones. (pregunta 18)

García Miguel (2014) describe:

La toma física de inventarios beneficia en conseguir un stock controlado y de calidad, organizar productos y las zonas constantemente lo que deriva en un mayor conocimiento de nuestros artículos y en una mejor presencia en el comercio, prevenir posibles incidencias con los clientes y así dar un mejor servicio, poder detectar aquellos artículos que tiene demasiado stock y suponen un elevado coste de mantenimiento lo que nos permitirá realizar acciones específicas para solucionar el problema, calcular el valor real del stock en nuestra empresa y actuar en consecuencia.

Uno de los factores cruciales en la aplicación de los controles internos dentro de una entidad de telefonía, es el riesgo que reside en el área de inventarios; establecer la diferencia entre los inventarios tangibles e intangibles, es de suma importancia porque por esta diferencia es donde se cometen los mayores fallos al momento de su identificación y operación en la contabilidad. En su mayoría los encuestados consideran que, si conocen de manera vasta lo que es dicha diferencia, aunque esta no es de forma absoluta porque deja un pequeño margen en el cual se encuentran personas que desconocen el concepto de cada uno de los términos y eso conlleva a que se puedan cometer errores. (Pregunta 3)

El trato que se le da al conteo y registro de los inventarios intangibles, una parte representativa es realizada bajo un sistema general, esto porque no poseen un sistema especial para la operación de los inventarios intangibles, lo que puede ocasionar confusión en los usuarios que operen dicho inventario, y que al momento de realizar una auditoria se puedan encontrar diferencias relativas. A un inventario intangible no se le puede efectuar un conteo físico para comprobar su existencia, esto es verificado por medio de las compras y salidas de inventario. (Pregunta 5 y 11)

Nacer Eduardo (2017) afirma:

A los activos intangibles se les denomina indistintamente de acuerdo a su ámbito; Activos Intangibles, en la literatura contable; Activos de Conocimiento, por los economistas; Capital intelectual, en los textos legales y en los de administración, y cuando están asegurados legalmente se les llama Propiedad Intelectual. Entre los activos existentes, la única característica diferenciadora de los activos intangibles de otros activos es su naturaleza no física; las características comunes entre los activos, ya sean tangibles o intangibles, es que son identificados, controlados y son una reclamación de beneficios futuros. Los activos intangibles son similares a otros activos a este respecto. (p. 26)

Es del conocimiento general, que las estrategias de control interno son orientadas para una ejecución por todos los niveles que conforman una entidad, para asegurar que estos se lleven a cabo de forma eficiente; esto se ve reflejado en el ingreso de la mercadería al inventario en el departamento de contabilidad, porque se le da un trato de forma inmediata tal como se debería realizar, así como la adquisición de nueva mercadería, es según los reportes de inventario.

Esta información da a entender que llevan un control suficiente del stock, aunque los datos recopilados también muestran que existe una leve desinformación por el personal que lleva el control de estos registros y procedimientos, porque estos deberían ser aplicados de forma rígida para que el personal tenga un conocimiento absoluto sobre los procesos que se realizan en los inventarios y así evitar el alto riesgo que corren las empresas de telefonía móvil en su área de mayor importancia, sus inventarios.

3.2 Hallazgos

- Aunque los resultados fueron positivos según los objetivos expuestos en la investigación, sí existe una limitación, esto porque no se pudo llegar a analizar a todas las sucursales de las empresas de telefonía móvil, esto conlleva al riesgo de no verificar la realidad de los controles internos aplicados o no en cada una de ellas y determinar si todos los controles establecidos por la casa matriz, se cumplen.
- Un hallazgo representativo es que, aunque existen controles estrictos de cómo proceder ante un faltante o un sobrante, muchos del personal de bodega y puntos de venta, no tienen claros estos controles y solo avisan a su encargado de bodega quien ellos creen que es la máxima autoridad, para autorizar estos ajustes, muy diferente al departamento de contabilidad y gerencia que si tiene claro los procesos a seguir. Se consideró que existe una deficiencia en la capacitación de todo el personal por igual.
- Otro de los hallazgos encontrados, que es determinante en la investigación y que apoya al sentido de la implementación de una planificación estratégica para mejorar el proceso de control de inventarios en empresas de telefonía en Guatemala, fue el de identificar que la entidad que fue objeto de análisis, cuenta con los controles respectivos al manejo adecuado y pertinente de los inventarios, pero estos no son comunicados de forma efectiva a los empleados que tienen relación directa con dicha área, lo que puede ocasionar en su caso, que se comentan errores o actividades incorrectas que sean diferentes a las autorizadas por la misma administración, a su vez provocar que la información de las operaciones, no sea tratada con su debida importancia.

3.3 Conclusiones

- Se identificó que, sí es de utilidad una planificación estratégica para mejorar el proceso de control de inventarios, en empresas de telefonía móvil de Guatemala, porque eso le da el camino a seguir a una organización para que pueda cumplir sus metas y objetivos.
- Una de las principales causas es la desinformación de los empleados al no saber qué tipo de procesos aplicar según sean las circunstancias, así como no tener un conocimiento claro de lo que son los inventarios intangibles y tangibles.
- Se determinaron los procedimientos principales que se pueden utilizar para el control de inventarios entre los cuales se encuentran una mayor comunicación de parte de la gerencia sobre los controles internos para aplicar en el área de inventarios y darles una mayor rotación a los inventarios obsoletos y mejorar los almacenamientos donde se encuentra la mercadería.
- Se estableció que el conocimiento que se posee sobre las diferencias de un inventario intangible y tangible, una pequeña parte del personal que forman el departamento de gerencia y contabilidad desconocen dicha diferencia, esto podría implicar que se opere mal el registro de los inventarios y que gerencia no lo detecte a tiempo por no tener los conocimientos adecuados.
- Se establecieron las estrategias a utilizar para mejorar el proceso de control de inventarios en las empresas de telefonía, entre las cuales se encuentran la mejora de las políticas establecidas en la entidad, para que asistan personas capacitadas y expertas en el área.

Referencias

1. Pereira Palomo, C.A. (2019). *Control interno en las empresas. Su aplicación efectiva*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
2. Vidal Holguín, C.J. (2010). *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Santiago de Cali, Colombia– Universidad del Valle.
3. Nacer Ramos, E.M. (2017). *Activos intangibles. Método innovador de su valuación a la normativa global*. México: Instituto superior de estudios fiscales.
4. Martínez, J. (2018) *Dinámica de la investigación*. Guatemala: Publicaciones AMC.
5. Eslava, J.J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. España: ESIC Editorial.
6. Guerrero Salas, H. (2012). *Inventarios manejo y control*. Bogotá Colombia: ECOE Ediciones.
7. Santillana González, J.R. (2015). *Sistemas de control interno*. México: PEARSON Educación.
8. Roncancio, G. (2018, 24 de mayo), ¿Qué es planeación estratégica y para qué sirve? Recuperado de: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>.
9. García, M.A. (2014, 7 de abril), La necesidad de los inventarios físicos en las empresas. Recuperado de: <https://comerciofuerte.wordpress.com/2014/04/07/la-necesidad-de-los-inventarios-fisicos-en-las-empresas/>.