



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

*"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"*

Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Optimización de control interno por medio de Auditoría de Gestión, para inventarios de productos en las Ferreterías en el Petén.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Víctor Rolando González López

Puerto Barrios, Izabal, junio 2020

**Optimización de control interno por medio de Auditoría de Gestión, para inventarios de productos en las Ferreterías en el Petén.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Víctor Rolando González López

Lic. Víctor Alberto Toledo León (**Asesor**)

M. Sc. Sharon Marlene Soto Chilin (**Revisora**)

Puerto Barrios, Izabal, junio 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

**Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña**

Coordinador



Puerto Barrios, Izabal, 7 de septiembre del 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Optimización de control interno por medio de Auditoría de Gestión, para inventarios de productos en las Ferreterías en el Petén”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

Víctor Rolando González López

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

ID 000090978

**REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.005-2020  
SEDE PUERTO BARRIOS IZABAL**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 05 DE MAYO DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciado Víctor Alberto Toledo León  
**Revisora:** M.Sc. Sharon Marlene Soto Chilin  
**Carrera:** Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Optimización de control interno por medio de Auditoría de Gestión, para inventarios de productos en las Ferreterías en el Petén.**

**Presentado por:** Víctor Rolando González López

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

**En el grado de:** Licenciado

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



Puerto Barrios, Izabal, 07 de Septiembre del 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado **Optimización de control interno por medio de Auditoría de Gestión, para inventarios de productos en las Ferreterías en el Petén**. Realizado por Víctor Rolando Gonzáles López, ID No. 000090978, estudiante de la carrera de 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 a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



Lic. Víctor Alberto Toledo León  
Colegiado No. 4,901

Guatemala, 30 de septiembre 2019

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

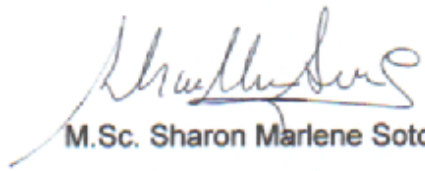
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Optimización de control interno por medio de Auditoría de Gestión, para inventarios de productos en las Ferreterías en el Petén”**, realizado por Víctor Rolando González López, ID 000090978, 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.



M.Sc. Sharon Marlene Soto Chilin  
Colegiado Activo 7932

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr mis metas en esta etapa de mi vida, por ser mí guía y maestro.

### **A mi esposa**

Por su paciencia y esmero al brindarme su apoyo incondicional durante el desarrollo de mis estudios y poder lograr una meta más.

### **A mi hijo e hija**

Por ser mi motivación, orgullo e inspiración de hacer bien las cosas.

### **A mi familia**

Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome el apoyo necesario para no desfallecer y poder lograr mis metas.

### **A mis catedráticos**

Por su dedicación, paciencia y orientación en los momentos buenos y difíciles de la etapa estudiantil.



# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	1
1.3.1 Objetivo general	1
1.3.2 Objetivos específicos	1
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	2
1.6.1 Temporal	2
1.6.2 Geográfico	2
1.7 Definición de la muestra	2
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	2
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	3
1.10 Procesamiento y análisis de datos	3
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	4
<b>3. Discusión</b>	
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y análisis general	25
3.3 Conclusiones	26
<b>4. Referencias</b>	28
<b>Anexos</b>	

## **Abstrac**

Derivado de la investigación se identificaron deficiencias en el adecuado control y manejo de existencias físicas de producto en las Ferreterías del Petén, observando que, no se utilizan los beneficios de la correcta aplicación de una Auditoría de gestión motivando el uso de un registro actualizado en inventarios.

En el capítulo uno, en la metodología se describió cuál es la problemática en la ausencia de una Auditoría de gestión en el manejo de inventarios actualizados en ferreterías, se plantearon objetivos y los instrumentos de investigación para recabar información, ordenar y analizar la misma.

En el capítulo dos, se hizo uso de la encuesta cómo instrumento de investigación, se utilizaron preguntas cerradas y abiertas, se visitaron los puntos de venta ubicados en los municipios de Petén, obteniendo la información directamente de los dueños o empleados de confianza, datos que se tabularon y graficaron.

Posteriormente en el capítulo tres, se extrapolo, se establecieron hallazgos y conclusiones, determinado y validando la problemática en la realización de inventarios en ferreterías, la falta de control, conocimiento, capacitación y empoderamiento del personal.

## **Introducción**

En el capítulo uno se trata de analizar y evaluar la problemática en el control y manejo de existencias físicas de producto y mercancías en negocios que se dedican al ramo ferretero, el hallazgo que se detecta en la metodología se muestra que, es necesario establecer un registro interno que permita cuantificar de forma exacta las existencias, se organicen procedimientos de vigilancia en base a una Auditoría de gestión, para evitar pérdidas en Ferreterías de Petén, por un mal manejo o descontrol en los registros.

En el capítulo dos se obtiene como parte de la administración de existencias en un negocio ferretero, que, los propietarios se encuentran cómodos con el poco o nulo control que tienen establecido en su negocio, derivado de la falta de interés de establecer procedimientos de vigilancia, lo que hace importante el conocimiento de técnicas, métodos y estructura en la adecuada administración de ferreterías.

En el capítulo tres al investigar las estrategias, determinar e identificar la forma de actualización de existencias físicas, permite la evaluación de los registros, procedimientos y controles que tienen establecidos los propietarios de ferreterías, no obstante, en su mayoría no tienen una visión de negocio, carecen de una estrategia, de un orden y segregación de funciones, por lo que, se evidencia la necesidad de una Auditoría de gestión como una herramienta de optimización en el control interno de inventarios de productos, para establecer Manuales, funciones y procedimientos en el adecuado control de existencias físicas y su actualización constante.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1. Planteamiento del problema

Llevar un registro adecuado de las existencias de producto en los negocios que se dedican a la venta de enseres, utensilios y todo producto que se tenga en las ferreterías de Petén, es una actividad que se ha vuelto importante e indispensable, toda vez que, de no existir un control adecuado de los productos que se tienen a la venta, puede haber pérdidas para toda empresa y llevarla al fracaso, siendo los propietarios de ferreterías los más interesados en mantener un registro apropiado y confiable y de suma importancia, poseer un sistema de inventarios en su negocio ferretero, así como investigar e implementar Auditoria de gestión que le permita la visualización de sus existencias de forma diaria y actualizada, con el fin de que le ayude a mantener la cantidad necesaria de producto o mercancías para cubrir las necesidades de sus clientes y ejercer un buen manejo, control y rotación de sus productos o mercancía.

### 1.2. Pregunta de investigación

¿Es la Auditoria de gestión una herramienta para optimizar el control interno de inventarios de producto en ferreterías del Petén?

### 1.3. Objetivos de investigación

#### 1.3.1 Objetivo general

Analizar y evaluar los procedimientos y controles internos en el rubro inventarios de productos utilizados en ferreterías de Petén.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Investigar qué tipo de estrategias utilizan las ferreterías para el control y manejo de inventarios a los productos o mercancías.
- Determinar cómo realizan las actualizaciones en los registros del inventario en ferreterías.
- Identificar qué método de inventario utilizan para el control de mercaderías o productos.

- Evaluar los procedimientos para la toma de datos físicos de los productos y las actualizaciones de los registros en inventarios.

## 1.4. Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptiva, tomando en cuenta que, por la naturaleza del tema sujeto a investigación, se deben formular cuestionarios con el propósito de registrar, describir y observar con detenimiento el desarrollo de la operación de almacenaje, ingreso y egreso de los productos, para un buen control en el manejo de existencias de producto.

## 1.5. Sujetos de investigación

Los sujetos de estudio para la presente investigación, se dirige a personas que tienen a su cargo la administración y control de los negocios de ferreterías de la localidad.

- Propietarios o administradores de negocios
- Colaboradores asignados

## 1.6. Alcance de la investigación

### 1.6.1. Temporal

La presente investigación se desarrollará del 23 de febrero al 7 de septiembre del 2019.

### 1.6.2. Geográfico

Se tomará en cuenta para el desarrollo de la investigación las ferreterías ubicadas en el departamento de Petén.

## 1.7. Definición de la muestra

### 1.7.1. Empleo de la muestra finita

La investigación se realiza con una muestra finita, tomando en cuenta que, la población es pequeña y es cuantificable.

### 1.8. Definición de los instrumentos de investigación

Para la presente investigación se utilizarán dos cuestionarios, los cuales son redactados de forma técnica, objetiva y fáciles de interpretar, dirigidos a los propietarios y colaboradores, para recopilar información, que permita analizar el cumplimiento del registro y control de las existencias de producto en el negocio, lo que hace necesario el planteamiento de preguntas mixtas y abiertas, las cuales deben permitir evaluar la eficiencia y eficacia del procedimiento administrativo y operativo, ejercido en el control y manejo de existencias de producto o mercancías.

### 1.9. Recopilación de datos

El alcance en la recopilación de datos, se basa en trabajo de campo, el cual se llevará a cabo con cuestionarios y observaciones adicionales, las cuales forman parte de los hallazgos que se percibirán al momento de realizar la visita en el punto de venta, al interactuar con el colaborador o propietario, toda vez que, se desconoce el resultado de los cuestionarios, lo que permitirá realizar observaciones puntuales al recabar información adicional, los cuales serán de utilidad para analizar de mejor manera y apegada a las necesidades de los sujetos de investigación al realizar un procedimiento de toma física de inventarios dando auge a una Auditoría de gestión en el cumplimiento de un procedimiento específico en el manejo de inventarios.

### 1.10. Procesamiento y análisis de datos

Se realizará un análisis de extrapolación de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, incluyendo una confrontación de teorías y resultados que la respaldan, se expondrán los hallazgos obtenidos en relación a los objetivos de investigación, haciendo aportes de nuevos conocimientos y confirmación de información ya establecida del fenómeno investigado, así como, la presentación de los resultados con gráficas, lo que facilitará la observación objetiva de la información.

## Capítulo 2

### 2. Resultados

#### 2.1. Presentación de resultados

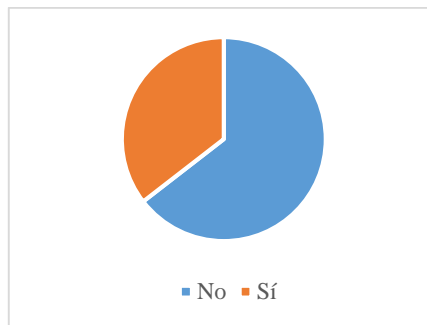
Resultados de la entrevista dirigida a los propietarios o administradores de ferreterías y colaborador de confianza.

A continuación, se presentan de forma detallada los resultados de los cuestionarios en las ferreterías del departamento de Petén.

#### Dirigido a Propietarios o Administradores de Ferreterías

#### ¿Sabe usted que cantidad de producto tiene en su negocio?

Tabla No. 1



Respuesta	Cantidad
No	40
Sí	17

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Se observó que, el 70.17 % de los propietarios o administradores de las Ferreterías encuestados, no saben qué cantidad de producto tienen en su negocio, pero sí tienen conocimiento si tienen existencias o no. Esto conlleva a que hacen su trabajo de forma empírica, de acuerdo a como se los han enseñado o de la forma que creen conveniente.

**Tabla No. 2**

**¿Cuenta usted con una estrategia que le permita atender la demanda de sus clientes?**



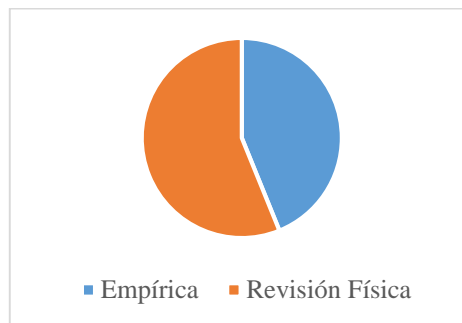
Respuesta	Cantidad
No	12
Sí	45

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los propietarios o administradores encuestados en un 78.95% comentan contar con una estrategia de ventas, la cual consiste en tener existencias de los artículos más vendidos y estar al pendiente de identificar las necesidades de los clientes.

**Tabla No. 3**

**¿Cómo controla las existencias físicas de sus productos y mercaderías?**



Respuesta	Cantidad
Empírica	25
Revisión Física	32

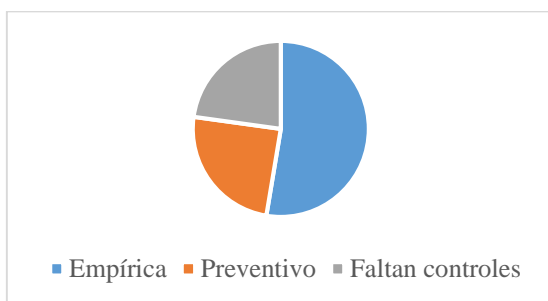
Fuente: Elaboración propia, año 2019

Existe cierto control en la revisión de las existencias físicas en la mayoría de las ferreterías encuestadas por parte de los propietarios o administradores. Son pocas las ferreterías que practican un control absoluto.



**Tabla No. 4**

**¿Qué tipo de control interno utiliza en el manejo de sus inventarios?**



Respuesta	Cantidad
Empírica	30
Preventivo	14
Faltan controles	13

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los propietarios o administradores de ferreterías, indican que, el control interno que utilizan el 52.64% lo hacen forma empírica, el 24.56% llevan un control preventivo y el 22.80% comentaron no tener un control adecuado de sus existencias.

**Tabla No. 5**

**¿Considera usted que la toma física de sus existencias le ayuda a mejorar sus registros?**



Respuesta	Cantidad
No	15
Sí	42

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los propietarios y administradores conocen en su mayoría que un control en las existencias de sus productos les ayuda a mejorar y en una minoría no son partidarios de mantener un control adecuado, ya sea por el desconocimiento del tema, ignoren ciertos beneficios o formas de cumplimiento fiscal.

**Tabla No. 6**

**¿Revisa usted sus existencias de producto periódicamente?**



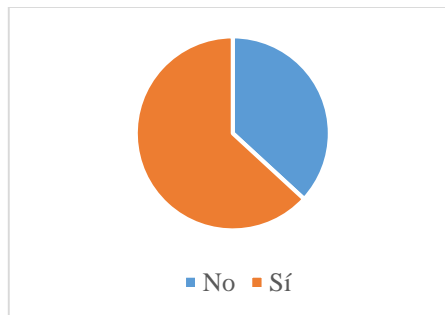
Respuesta	Cantidad
No	0
Sí	57

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los administradores o propietarios determinaron que revisar sus existencias físicamente les ayuda a mantener un inventario dinámico y actualizado, el cual le puede evitar daños o pérdidas de mercadería.

**Tabla No. 7**

**¿Usted cómo propietario cuenta con un registro de sus existencias de productos?**



Respuesta	Cantidad
No	21
Sí	36

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los propietarios, quienes son los que al día a día revisan para mantener a flote el negocio en su mayoría coinciden que, se deben aplicar funciones necesarias e implementar nuevos procedimientos que le ayuden en el proceso de control de inventarios.

**Tabla No. 8**

**¿Lleva un registro de sus compras y ventas de productos o mercancías?**



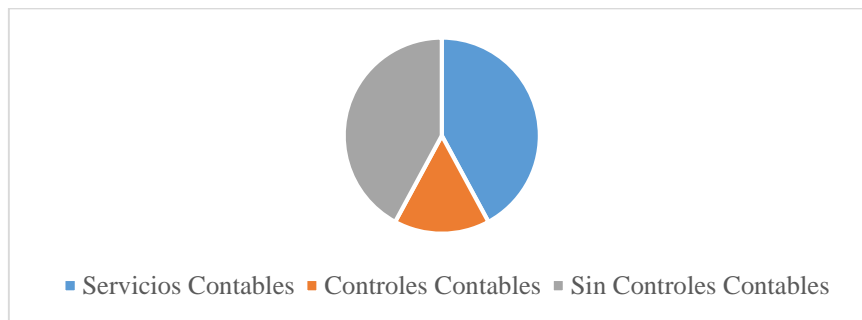
Respuesta	Cantidad
No	22
Sí	35

Fuente: Elaboración propia, año 2019

En cuanto a la documentación contable y su control, los administradores y propietarios manifiestan llevarlo adecuadamente en su mayoría enfocándose en las facturas recibidas y emitidas.

**Tabla No. 9**

**¿Cuándo y cómo se hace el registro contable de las compras y ventas?**



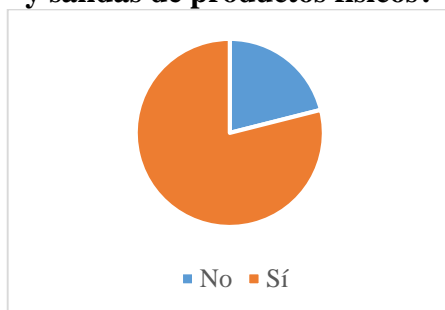
Respuesta	Cantidad
Servicios Contables	24
Controles Contables	9
Sin Controles Contables	24

Fuente: Elaboración propia, año 2019

El manejo del registro contable de las compras y ventas, para la mayoría de ferreterías, es manejado adecuadamente por el Contador y en una cantidad similar no llevan un control que sea eficaz.

**Tabla No. 10**

**¿Comprueba usted que el registro de sus compras y ventas sea coincidente con las entradas y salidas de productos físicos?**

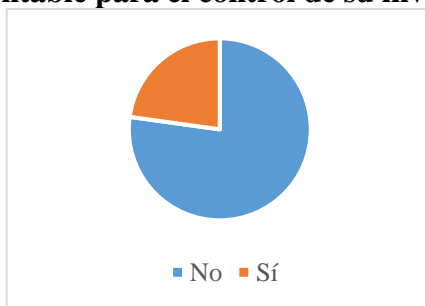


Fuente: Elaboración propia, año 2019

Algunas ferreterías si cuentan con procedimientos que les permiten determinar controles de en su inventario. Los administradores manifiestan que no cuentan con Manuales o procedimientos claramente establecidos.

**Tabla No. 11**

**¿Lleva un método contable para el control de su inventario de productos?**



Fuente: Elaboración propia, año 2019

Se muestra la falta de control y regulaciones por parte de la administración del negocio, lo que provoca que las ferreterías no tengan un inventario de sus existencias exacto o razonable.

**Tabla No. 12**

**¿En qué forma lleva el control de mercaderías o productos?**



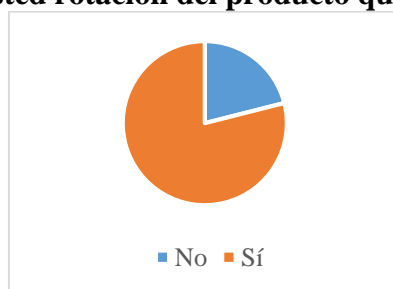
Respuesta	Cantidad
Empírico por existencia	23
Escrito	27
Sistema	7

Fuente: Elaboración propia, año 2019

La falta de control por parte de la administración tributaria, los propietarios de ferreterías no se esfuerzan por tener un control adecuado de sus existencias y conocer las deficiencias en las prácticas contables que tienen.

**Tabla No. 13**

**¿Realiza usted rotación del producto que almacena?**



Respuesta	Cantidad
No	12
Sí	45

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Se desconoce por la mayoría de los encuestados los beneficios o el aprovechamiento de tratamientos contables que se pueden tener en el manejo de inventarios, no obstante, sí practican técnicas de rotación de productos, para evitar deterioros en los artículos y por ende pérdidas para la empresa.

**Tabla No. 14**

**¿Al realizar venta de producto o mercancías el despacho se hace de las existencias?**



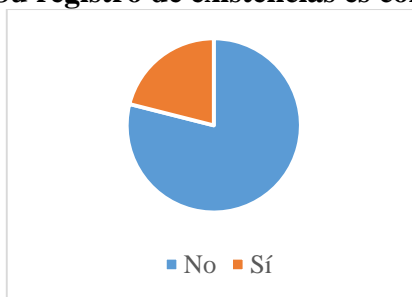
Respuesta	Cantidad
Recientes	0
Antiguas	57
De las 2	0
No hay un orden	0

Fuente: Elaboración propia, año 2019

En la totalidad de las ferreterías encuestadas indicaron los propietarios o administradores que, los despachos se hace siempre de las existencias antiguas.

**Tabla No. 15**

**Si hoy usted necesita saber qué cantidad de producto tiene en existencia, considera usted que, ¿Su registro de existencias es confiable?**



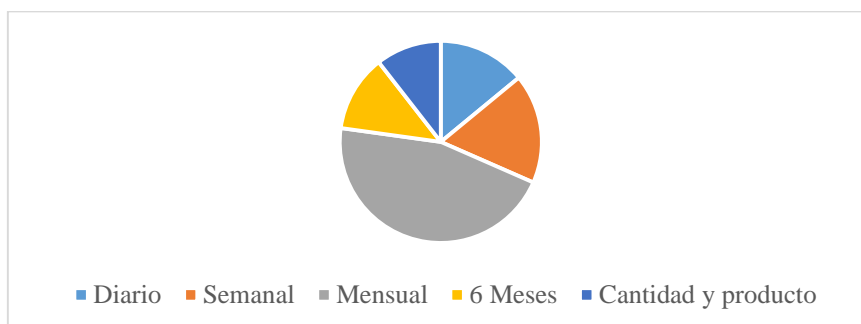
Respuesta	Cantidad
No	45
Sí	12

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los propietarios o administradores reconocen en su mayoría que el control que utilizan actualmente no es confiable y no pueden contar con información exacta de sus existencias.

**Tabla No. 16**

**¿Cómo realizan las actualizaciones de los registros del inventario de productos?**



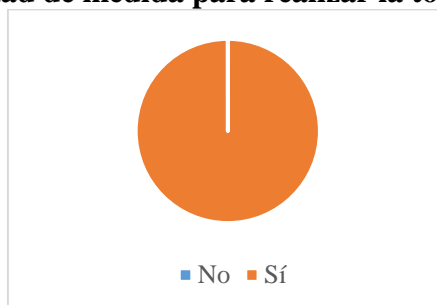
Respuesta	Cantidad
Diario	8
Semanal	10
Mensual	26
6 Meses	7
Cantidad y producto	6

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los propietarios o administradores tienen diferentes períodos o formas de hacer sus actualizaciones y aun cuando indican no tener control siempre hacen sus revisiones y se enfocan en los productos más valiosos, los cuales los actualizan por cantidad y producto.

**Tabla No. 17**

**¿Cuenta usted con unidad de medida para realizar la toma física de inventarios?**



Respuesta	Cantidad
No	0
Sí	57

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Se tienen diferentes unidades de medida, lo cual va a variar de acuerdo al producto que se revise.

**Tabla No. 18**

**¿Cuenta con una persona asignada en el control y manejo de sus productos?**



Respuesta	Cantidad
No	40
Sí	17

Fuente: Elaboración propia, año 2019

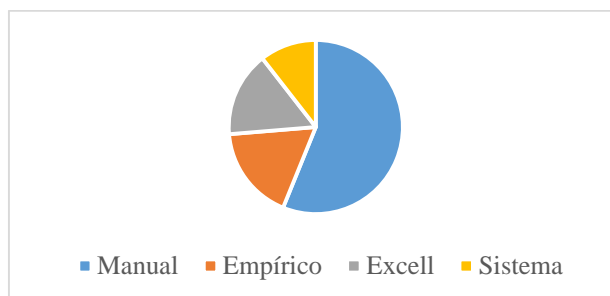
Las ferreterías en el área son en su mayoría de personas individuales, lo que conlleva a que los dueños son los propios administradores, lo cual no les permite conocer la aplicación de un control interno y ordenamiento eficiente en el manejo de inventarios.



## Dirigido a personal de confianza o asignados

**Tabla No. 1**

**¿Qué tipo de control interno utiliza en el manejo del inventario a productos y mercaderías?**



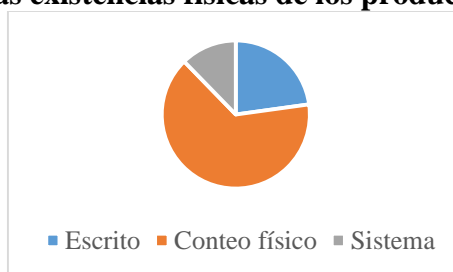
Respuesta	Cantidad
Manual	32
Empírico	10
Excel	9
Sistema	6

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los colaboradores de confianza manifiestan, en su mayoría que, el control de las existencias de producto se lleva de forma manual, enfocándose en las compras y ventas.

**Tabla No. 2**

**¿Cómo controla las existencias físicas de los productos y mercaderías?**



Respuesta	Cantidad
Escrito	13
Conteo físico	37
Sistema	7

Fuente: Elaboración propia, año 2019

La mayoría de colaboradores manifiestan que el control lo llevan únicamente haciendo conteos físicos, son pocos los que cuentan con un sistema adecuado.

**Tabla No. 3**

**¿Revisa usted las existencias de producto periódicamente?**



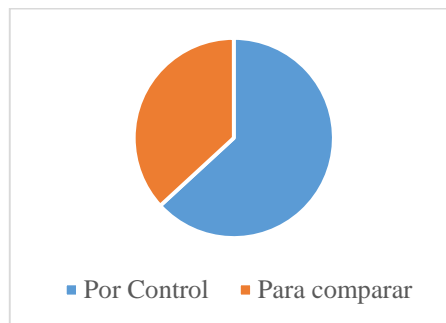
Respuesta	Cantidad
No	13
Sí	44

Fuente: Elaboración propia, año 2019

El 77.19% de los colaboradores encuestados manifestaron revisar las existencias de producto periódicamente, no obstante, el 20.81% indicaron que, el inventario lo hacen en compañía de los propietarios o administradores.

**Tabla No. 4**

**¿Por qué hace la toma física de inventario en el negocio?**



Respuesta	Cantidad
Por Control	36
Para comparar	21

Fuente: Elaboración propia, año 2019

El colaborador refleja en la presente pregunta que, la toma de inventario en el negocio es para mantener un control de las existencias y le sirve para comparar contra el poco registro que pueda llevar el propietario.

**Tabla No. 5**

**¿Usted cómo colaborador de confianza cuenta con un registro de las existencias de producto?**



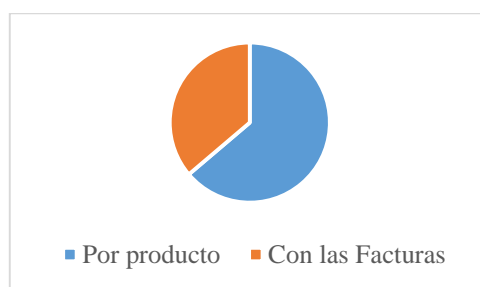
Respuesta	Cantidad
No	12
Sí	45

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Se muestra que, la falta de capacitaciones o empoderamiento puede ocasionar que los colaboradores de confianza no conozcan si tienen un registro de las existencias de producto en el negocio, toda vez que, no tienen un reconocimiento adecuado del inventario.

**Tabla No. 6**

**¿Cómo hace el registro de las compras y ventas de productos o mercancías?**



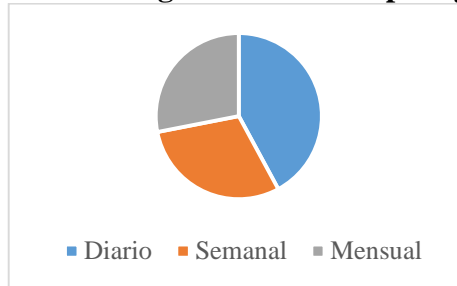
Respuesta	Cantidad
Por producto	37
Con las Facturas	21

Fuente: Elaboración propia, año 2019

La falta de Manuales y Funciones ocasiona que los colaboradores involucrados en el control del inventario tengan inconvenientes en el registro de las salidas e ingresos de productos, lo que conlleva a un control interno deficiente y posibles errores.

**Tabla No. 7**

**¿Cuándo hace el registro de las compras y ventas?**



Respuesta	Cantidad
Diario	24
Semanal	17
Mensual	16

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Pocas ferreterías cuentan con Manuales y Procedimientos establecidos en el control de ingresos y salidas de productos, por lo que, en su mayoría el registro de las compras y ventas lo hacen a su conveniencia.

**Tabla No. 8**

**¿Comprueba usted que el registro de las compras y ventas sean coincidentes con las entradas y salidas de productos físicos?**



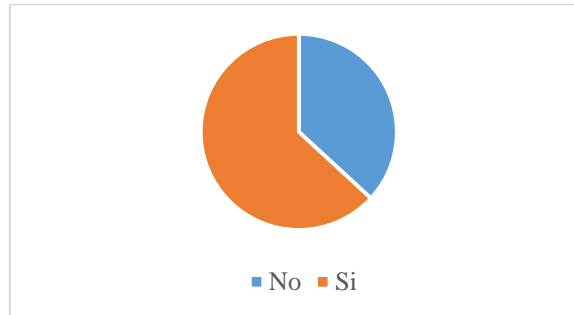
Respuesta	Cantidad
No	14
Sí	43

Fuente: Elaboración propia, año 2019

La realización de una auditoría de gestión en el manejo de inventario puede resaltar deficiencias en los procesos y en la aplicación de funciones, sin embargo, se desconoce la importancia de estas.

**Tabla No. 9**

**¿Qué método contable usa para llevar el inventario de las existencias?**



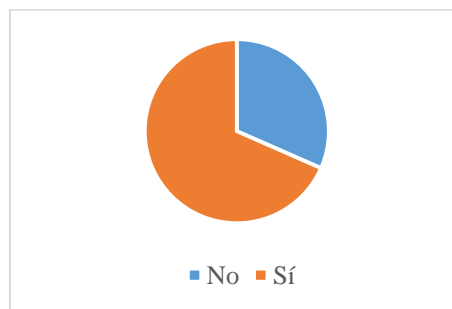
Respuesta	Cantidad
No	21
Si	36

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los colaboradores no tienen conocimiento de qué método contable se utiliza, en su mayoría porque no tienen acceso o no se les transmite dicha información, no obstante, saben que, se despachan los productos que ingresaron primero.

**Tabla No. 10**

**¿Utiliza un formato adecuado para la toma de existencias físicas de productos?**



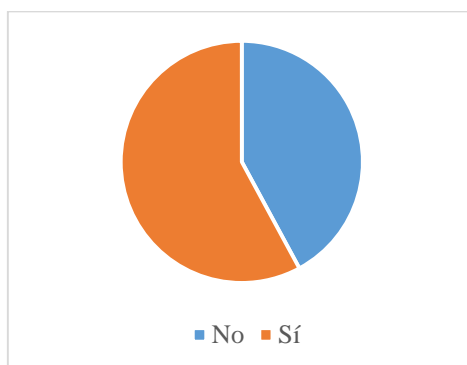
Respuesta	Cantidad
No	18
Sí	39

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los colaboradores manifiestan la importancia de utilizar un formato adecuado para realizar el conteo y revisión de los productos almacenados y colocados a exhibición, reconociendo lo útil que ésta práctica tiene para la mejora constante en las actividades laborales que tienen asignadas.

**Tabla No. 11**

**¿Tiene usted un control de la rotación del producto que almacena?**



Respuesta	Cantidad
No	24
Sí	33

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los colaboradores manifiestan que hay productos que no necesitan rotación, toda vez que, no tienen fecha de caducidad, por lo que, sólo velan por que el producto no se deteriore físicamente.

**Tabla No. 12**

**¿Cuándo se venden los productos o mercancías se despacha de las existencias viejas?**



Respuesta	Cantidad
No	0
Sí	57

Fuente: Elaboración propia, año 2019

En relación a la pregunta anterior y respuesta obtenidas, se observa que, aun cuando el colaborador tiene conocimiento que no le da rotación a la totalidad de producto, sí sabe que los despachos se deben realizar de las existencias antiguas.

**Tabla No. 13**

**Si hoy usted necesita saber qué cantidad de producto tiene en existencia, ¿considera que, el registro que lleva satisface su necesidad?**



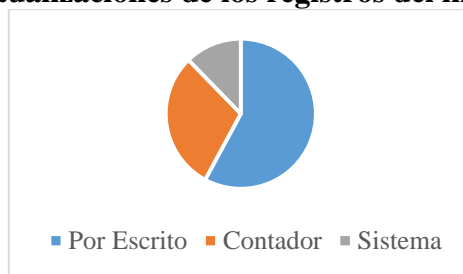
Respuesta	Cantidad
No	27
Sí	30

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los colaboradores encuestados dejan en evidencia las debilidades que hay en el manejo de las existencias de producto, toda vez que, saben que, los registros no siempre reflejan la situación real del almacén.

**Tabla No. 14**

**¿Cómo realizan las actualizaciones de los registros del inventario de productos?**



Respuesta	Cantidad
Por Escrito	33
Contador	17
Sistema	7

Fuente: Elaboración propia, año 2019

El 12.28% de los colaboradores encuestados indican que el manejo del inventario lo llevan a través de un Sistema Perpetuo de Inventarios y hay personas asignadas para el control y manejo de ingresos y salidas de productos, lo que les permite mantener actualizadas a diarias las existencias.

**Tabla No. 15**

**¿Cuenta usted con unidad de medida para realizar la toma física de inventarios?**



Respuesta	Cantidad
No	0
Sí	57

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los colaboradores reconocen en su totalidad que en el ejercicio de sus labores deben tener en cuenta la unidad de medida por producto y presentación.

**Tabla No. 16**

**¿Reporta usted el resultado de su toma de inventarios al Jefe inmediato?**



Respuesta	Cantidad
No	0
Sí	57

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Todos los colaboradores que tienen asignado el control de ingresos y egresos de mercadería, cumplen con transmitir al Jefe Inmediato el resultado obtenido al realizar el inventario a los productos almacenados.



**Tabla No. 17**

**¿Utiliza un formato para documentar lo reportado al Jefe inmediato?**



Respuesta	Cantidad
No	16
Sí	41

Fuente: Elaboración propia, año 2019

Los colaboradores informaron que, no siempre utilizan un formato para reportar al Jefe Inmediato, debido a que, en la mayoría de las ocasiones el inventario se hace con la participación de los propietarios.

## **Capítulo 3**

### **Discusión**

#### **3.1 Extrapolación**

Definir dentro de una empresa los procedimientos para llevar un registro adecuado de las existencias de productos en las ferreterías que se encuentran ubicadas en el Departamento de Petén, para evitar pérdidas en la empresa que la puedan llevar al fracaso, es un reto a superar por los propietarios, quienes se deben interesar en mantener un registro apropiado, que sea confiable y permita visualizar las existencias de forma periódica.

Los propietarios de ferreterías tienen dificultades en ejercer un buen manejo y control del inventario de productos que mantiene en su negocio, provocando quedarse sin producto por no haber evaluado la demanda y la estacionalidad del mismo, por los cuales debe mantener una existencia básica para cubrir la demanda de sus clientes, debe conocer los productos de alto movimiento y los principales cuidados del mismo, para evitar pérdidas por deterioro, vencimiento y faltantes.

Derivado de la problemática que representa la administración, revisión, actualización de entradas y salidas de producto en ferreterías del Departamento de Petén, se recomienda a los propietarios realizar una Auditoría de Gestión, como herramienta para optimizar el control de los inventarios, que permita analizar, evaluar procedimientos y controles internos que actualmente utilizan en el negocio, para identificar las debilidades y fortalezas, con los cuales se debe planificar acciones de prevención, corrección y mejora, que se verán reflejados en las ventas, volumen, rentabilidad, personal comprometido y la satisfacción del cliente.

De acuerdo con procedimientos de controles internos y con el objeto de ordenar el negocio, se debe tener clara la visión y misión del mismo, estructurar un organigrama jerárquico, establecer Manuales, Procedimientos y Funciones, capacitar y empoderar al personal a su cargo, para motivarlas y comprometerlos con una buena práctica de negocio, dónde cuidar los bienes de la empresa y ofrecer un buen servicio sea la prioridad.

En los tiempos que vivimos, donde el propio devenir de la humanidad hace que cambien las mentalidades, las normas, los valores y los estilos de vida, el marco conceptual de la Auditoria de Gestión se vislumbra como un instrumento ideal para la detección de las causas que propician un desempeño deficiente. (<https://contabilidadparatodos.com/libro-auditoria-de-gestion/>).

“Las empresas diariamente se ven desafiadas por el reto de la continuidad en el fluctuante mundo de los negocios y principalmente por cubrir las exigencias de los clientes o consumidores. Por ello, es indispensable que se establezcan las bases para hacerle frente, a través de la definición de objetivos, metas y estrategias que conlleven a la estructura precisa de una misión y visión oportunas.” (<http://www.munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>) Auditoria de Gestión: una herramienta de mejora continua; Maritza Vásquez Giler, Nancy Fabiola Pinargote Vásquez.

“La Auditoria de gestión está enfocada a medir niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de una organización, así como a determinar las posibles deficiencias o desviaciones que afectan al desarrollo normal de las actividades empresariales u organizacionales.” (Arias González, 2018).

Para efectos de la presente investigación, específicamente en el Departamento de Petén, es difícil aplicar Manuales, Técnicas, Procedimientos y Funciones de Auditoria, en el manejo de inventarios en una ferretería, por el poco interés que los propietarios, esencialmente los individuales, tienen sobre el buen manejo y control de sus existencias.

En el Departamento de Petén, la realidad de las ferreterías refleja que la mayoría de los propietarios individuales no cuentan con un control de sus existencias, toda vez que, sus métodos de registro consisten en observar el producto físicamente y lo hacen por costumbre. “El buen juicio proviene de la experiencia y la experiencia proviene del mal juicio”, (Marinelly Montoya Vásquez, Arquitecta, rafamontoya.net).

En el análisis se pudo determinar que los propietarios de las ferreterías no cuentan con un registro estructurado de sus inventarios, así como segregación de funciones en el manejo y actualización

de la información en base a las compras y ventas de sus productos, los cuales en un mínimo porcentaje utilizan sistemas completos para el manejo de la información.

La representación legal en un alto grado de porcentaje son los propietarios que representan las ferretería, siendo éstos los emprendedores del negocio o bien herederos del mismo y son quienes ejercen el control y administración del negocio, lo que conlleva frecuentemente a tomar decisiones, que en algunas ocasiones se ven influenciadas por cierto tipo de conflicto de intereses.

Para los propietarios individuales de ferreterías es difícil aplicar principios como segregación de funciones y establecer procedimientos efectivos en el registro de sus inventarios, toda vez que, ven poco útil la aplicación de una Auditoría de Gestión, por verlo como un gasto innecesario y no como una oportunidad de mejora en el adecuado funcionamiento de su negocio.

Desconocen los beneficios de una Auditoría de Gestión y tienen temor de confirmar lo que ellos ya saben, no contar con estrategias puntuales para promover el desplazamiento de producto e incentivar la venta, así como, la falta de compromiso en actualizar los registros de inventario, toda vez que, no cuentan con un método en el control de mercaderías que les permita evaluar el procedimiento en la toma física del conteo de productos y que al ser confrontados contra un registro tengan la confianza en la integridad de la información y tener la facilidad de identificar los hallazgos al contar con un ordenamiento en los procesos.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Las ferreterías en el Departamento de Petén, en un setenta por ciento los propietarios individuales no saben qué cantidad de producto tienen en su negocio, no obstante, tienen conocimiento sí hay o no producto en el negocio, resultado que se obtiene por controlar su negocio de forma empírica y cómo tal no cumple con un procedimiento de registro, lo que conlleva a que, no utilizan buenas prácticas de control.

Queda en evidencia que las ferreterías no cuentan con procedimientos claros y concretos, tomando en cuenta que, lo hacen por desconocimiento a falta de capacitación o carencia de un sabio empoderamiento del personal que tiene a su servicio.

Los Encargados o personas de confianza no tienen conocimiento sobre la utilización de un control o sistema que se utilice en la administración adecuada de los inventarios, toda vez que, para ellos el control se resume a la validación de existencias físicas de productos que tienen un valor significativo.

Derivado a que la Superintendencia de Administración Tributaria no fiscaliza a las ferreterías con frecuencia, los propietario en algunas ocasiones no llevan una contabilidad formal, debido a que, no están inscritos ante la Superintendencia de Administración Tributaria, por lo que, la parte del control lo ven como un gasto innecesario, toda vez que, las ganancias que reciben actualmente según ellos satisface su necesidad, lo que promueve la falta de interés en evaluar sus procedimientos y formalizar su empresa.

### 3.3 Conclusiones

1. Se pudo determinar que no cuentan con un control eficiente de inventarios de mercaderías para establecer existencias y realizar pedido de acuerdo a la oferta y demanda del mercado.
2. Se observó la debilidad de no contar con un equipo de un software y equipo de cómputo para control de inventarios y falta de capacitación al personal en temas fiscales y tributarios.
3. Se observó que falta segregación de funciones en las ferreterías, debilidad que incide en riesgo de control inherente de control interno referente a consecuencias de fraude o error como lo establece la Norma Internacional de Auditoría 240.
4. La falta de control de inventarios en las ferreterías tiene consecuencia en inventarios inflados sin tener control de movimientos de mercaderías lo cual se refleja en el impacto en sus estados financieros.

5. Los propietarios deben analizar la implementación de auditorías periódicas de inventarios por personal independiente para optimizar los recursos financieros del negocio.
6. Las ferreterías deben estar registrados en la Superintendencia de Administración Tributaria, SAT y definir el sistema de inventario como lo establece la Normativa legal vigente.
7. Implementar Manuales de funciones, procedimientos y Manual de Perfil de puestos para normar y responsabilizar a los empleados y medir el rendimiento laboral.

## Referencias

Arias González, 2018

Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua; Maritza Vásquez Giler, Nancy Fabiola Pinargote Vásquez.

Auditoría de Gestión, (2019, 11 de agosto). Recuperado de <http://www.munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

Congreso de la República de Guatemala, **Ley de Actualización Tributaria**, Decreto Número 10-2012

Congreso de la República de Guatemala, **Ley del Impuesto al Valor Agregado**, Decreto Número 27-1992

Contabilidad para todos, (2019, 11 de agosto). Recuperado de <https://contabilidadparatodos.com/libro-auditoria-de-gestion/>

Marinelly Montoya Vásquez, Arquitecta, rafamontoya.net

Petén Itzá de 1978, página 48

## **Anexos**



## **Anexo 1**

### **Antecedentes**

En nuestros días las ferreterías han evolucionado tanto que para llevar acabo nuestros proyectos de construcción o reparación de bienes muebles e inmuebles, ahora podemos comprar en línea las herramientas, no obstante, antes de existir toda esta tecnología, existieron pequeños establecimientos que tuvieron que crecer gracias a la demanda de los clientes.

La palabra ferretería quiere decir “tienda de hierros”, en un inicio las ferreterías eran dirigidas por herreros que vendían diferentes utensilios hechos de metal, se ha comprobado que éste tipo de negocio ha existido en épocas anteriores al nacimiento de Jesucristo.

Ahora, en nada se parecen las ferreterías de aquella época con las de hoy en día, salvo por los productos que se venden y el destino que se les da. Las instalaciones en un inicio sólo ocupaban una fracción del espacio de las casas de vivienda, dónde se almacenaban enseres para el hogar y derivado a la creciente de la demanda producida por los clientes, se fueron incluyendo nuevos productos, por lo que, fue necesario ir adecuando áreas de almacenaje y área para mostrar los productos a los clientes y de esta manera motivar su desplazamiento asesorando a sus clientes.

De esta manera, se establecieron poco a poco las ferreterías como tiendas pequeñas de abastecimiento cercanas a las personas, iniciadas por individuos o familias que vieron la necesidad e iniciaron el proyecto del negocio ferretero como fuente de ingresos, siempre evolucionando y gracias a ello hay casas, iglesias y otras obras arquitectónicas grandes o pequeñas en las que se ve involucrado el sector ferretero.

Derivado de lo anterior, nos enfocaremos en la historia de las ferreterías en Petén, poblado que en el gobierno del mariscal Vicente Cerna y Cerna, el 8 de mayo de 1866 se elevó a Petén a la categoría de departamento y es uno de los pueblos más importantes de Guatemala por ser la puerta de entrada a la cuna del Imperio Maya. Posee hospitales, centros comerciales, hoteles, bancos, universidades, terminales de buses, aeropuertos, entre otros, y la actividad comercial de las ferreterías inicio en el

año 1978, teniéndose registro de Materiales de Construcción del cliente Carlos Penados Chávez, con la actividad comercial de Ferretería y considerada cómo negocio de segunda categoría, Julio Edmundo Rosado Pinelo de Ferretería Casa Rosada considerada de primera categoría.

La demanda que los clientes han hecho al sector ferretero, ha obligado a los propietarios a mantener existencias en todas las variedades de productos, lo que ha ido exigiendo un área de almacenamiento amplio, viéndose en la necesidad el cliente de llevar un registro adecuado de sus existencias de producto, no obstante, el control de sus productos debe ser dinámico y debe presentar su inventario real de producto, que sea fácil de organizar, controlar, visualizar, revisar, evaluar y que permita cuantificar sus existencias, para que le ayuden a tomar decisiones con mayor facilidad.

## Anexo 2

### Desarrollo de la muestra

La presente investigación se realizará con una muestra finita, con un universo de 74 Ferreterías en el departamento de Petén, con una confianza del 94 por ciento y margen de error muestral del 6 por ciento, siendo los datos siguientes:

Universo	N	=	74
Muestra buscada	n	=	
Valor de Z	z	=	1.88
Probabilidad de éxito	p	=	0.60
Probabilidad de fracaso	q	=	0.40
Error muestral	e	=	0.06

Determinación de la muestra:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

$$N = \frac{1.88^2 * 0.60 * 0.40 * 74}{0.06^2(74-1) + 1.88^2 * 0.60 * 0.40}$$

$$N = \frac{1.88^2 * 0.60 * 0.40 * 74}{0.06^2(74-1) + 1.88^2 * 0.60 * 0.40}$$

$$N = \frac{62.770944}{1.111056}$$

$$n = 56.50$$

## Anexo 3

### Cuestionario



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Dirigido a: Propietarios o Administradores de Ferreterías

Instrucciones: Favor de responder las preguntas que se le presentan a continuación:

1. ¿Sabe usted que cantidad de producto tiene en su negocio?

No  Sí

2. ¿Cuenta usted con una estrategia que le permita atender la demanda de sus clientes?

No  Sí

¿Por qué?

---

3. ¿Cómo controla las existencias físicas de sus productos y mercancías?

---

4. ¿Qué tipo de control interno utiliza en el manejo de su inventario?

---

5. ¿Considera usted que la toma física de sus existencias le ayuda a mejorar sus registros?

No  Sí

¿Por qué?

---

6. ¿Revisa usted sus existencias de producto periódicamente?

No  Sí

¿Por qué?

---

7. ¿Usted cómo propietario cuenta con un registro de sus existencias de productos?

No  Sí

¿Cómo lo hace?

---

8. ¿Lleva un registro de sus compras y ventas de productos o mercancías?

No  Sí

¿Cómo lo hace?

---

9. ¿Cuándo y cómo se hace el registro contable de las compras y ventas?

---

10. ¿Comprueba usted que el registro de sus compras y ventas sea coincidente con las entradas y salidas de productos físicos?

No  Sí

¿En caso de ser positiva su respuesta cómo lo comprueba?

---

11. ¿Lleva un método contable para el control de su inventario de productos?

No  Sí

¿Cuál?

---

12. ¿En qué forma lleva el control de mercaderías o productos?

---

13. ¿Realiza usted rotación del producto que almacena?

No  Sí

¿Por qué?

---

14. ¿Al realizar venta de producto o mercancías el despacho se hace de las existencias

Recientes

Antiguas

De las dos

No hay un orden

15. Si hoy usted necesita saber qué cantidad de producto tiene en existencia, considera que, ¿su registro de existencias es confiable?

No  Sí

¿Por qué?

---

16. ¿Cómo realizan las actualizaciones de los registros del inventario de productos?

---

17. ¿Cuenta usted con unidad de medida para realizar la toma física de inventarios?

No  Sí

¿Por qué?

---

18. ¿Cuenta con una persona asignada en el control y manejo de sus productos?

No  Sí

¿Por qué?

---

## Anexo 4

### Cuestionario



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Dirigido a: Colaboradores Asignados

Instrucciones: Favor de responder las preguntas que se le presentan a continuación:

1. ¿Qué tipo de control interno utiliza en el manejo del inventario a producto o mercancías?

---

2. ¿Cómo controla las existencias físicas de los productos y mercancías?

---

3. ¿Revisa usted las existencias de producto periódicamente?

No  Sí

¿Por qué?

---

4. ¿Por qué hace la toma física de inventario en el negocio?

---

5. ¿Usted cómo colaborador de confianza cuenta con un registro de las existencias de productos?

No  Sí

¿Por qué?

---

6. ¿Cómo hace el registro de las compras y ventas de productos o mercancías?

---

7. ¿Cuándo hace el registro de las compras y ventas?

---

8. ¿Comprueba usted que el registro de las compras y ventas sean coincidentes con las entradas y salidas de productos físicos?

No  Sí

¿Por qué?

---

9. ¿Qué método contable usa para llevar el inventario de las existencias?

No  Sí

¿Por qué?

---

10. ¿Utiliza un formato adecuado para la toma de existencias físicas de productos?

No  Sí

¿Por qué?

---

11. ¿Tiene usted un control de la rotación del producto que almacena?

No  Sí

¿Por qué?

---

12. ¿Cuándo se venden los productos o mercancías se despacha de las existencias viejas?

No  Sí

¿Por qué?

---

13. Si hoy usted necesita saber qué cantidad de producto tiene en existencia, considera que, ¿el registro que lleva satisface su necesidad?

No  Sí

¿Por qué?

---



14. ¿Cómo realizan las actualizaciones de los registros del inventario de productos?

---

15. ¿Cuenta usted con unidad de medida para realizar la toma física de inventarios?

No  Sí

¿Por qué?

---

16. ¿Reporta usted el resultado de su toma de inventarios al Jefe inmediato?

No  Sí

¿Por qué?

---

17. ¿Utiliza un formato para documentar lo reportado al Jefe inmediato?

No  Sí

¿Por qué?

---