

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN:

**“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA
GESTIÓN DE INVENTARIOS DE UNA LIBRERÍA Y PAPELERÍA UBICADA EN EL
DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”**

PRESENTADO POR:

IVONNE ABIGAIL, JIMÉNEZ GARCÍA	JG14004
JOSÉ MANUEL, MENJÍVAR LÓPEZ	ML16002
MAYORETH CAROLINA, ORELLANA VÁSQUEZ	OV13010

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

DOCENTE ASESOR:

MSC. WILMER EDMUNDO PÉREZ DÍAZ

OCTUBRE DE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA,
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Msc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla
Vicerrectora Académica: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
Secretario General: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decana: Licda. Celina Amaya de Calderón
Secretario: Lic. Juan Pablo Marín
Coordinador General de Procesos de Grado: Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera
Director de la Escuela de Contaduría Pública: Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Procesos de Grado de la
Escuela de Contaduría Pública: Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón
Docente Asesor: Msc. Wilmer Edmundo Pérez Díaz
Tribunal evaluador: Msc. Jorge Luis Martínez Bonilla
Msc. Ernardo de Jesús Ramos de la Cruz
Msc. Wilmer Edmundo Pérez Díaz

OCTUBRE DE 2024

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, le agradezco a Dios, todo poderoso por darme fortaleza y sabiduría durante este largo camino para lograr realizar uno de mis objetivos más importantes. A mi madre, padre y hermana, por su apoyo incondicional en todo este trayecto, por su paciencia, sus consejos, que me han motivado a seguir adelante. A mis compañeros de tesis, Mayoreth Orellana y Manuel Menjívar por apoyarnos siempre durante este tiempo para sacar el trabajo que hemos tenido que pasar durante estos meses. Un agradecimiento a nuestro asesor de tesis, Lic. Wilmer Pérez por su guía y por compartir sus conocimientos durante esta etapa, de igual manera agradeceré a cada catedrático quienes fueron parte de mi formación académica durante todo este trayecto.

Jiménez García, Ivonne Abigail

Agradezco infinitamente a Dios todopoderoso por la oportunidad de formarme profesionalmente, por la sabiduría y fortaleza brinda para alcanzar esta meta y doy infinitas gracias a la Virgen María por tenerme siempre bajo su protección.

A mi madre, una mujer fuerte y valiente a quien agradezco de todo corazón por apoyarme en cada una de mis etapas en la vida y a mi padre por ser un apoyo muy importante; este logro también es gracias a su esfuerzo.

Un agradecimiento especial a mis abuelas por siempre estar pendientes de mi proceso; a mis hermanos y hermanas por su apoyo para seguir adelante en mis estudios, especialmente a mi hermana Yaneth quien me ha acompañado en todo el proceso y he compartido muchas experiencias en la universidad.

Agradezco a la Universidad de El Salvador por la oportunidad de estudiar y formarme profesionalmente, a cada uno de sus docentes a quienes se merecen mi gratitud por compartir sus conocimientos.

Agradezco a los docentes que nos asesoraron durante todo el desarrollo del trabajo de graduación y a mi equipo de trabajo por compartir esta experiencia, por su apoyo y motivación.

Menjívar López, José Manuel

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias. A mi mamá Nelly Vásquez porque siempre ha luchado pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron y sobre todo por motivarme constantemente a alcanzar mis metas. Con su amor, guía y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. A mi tía Lisli, por su cariño y apoyo incondicional. A mis compañeros de tesis, Ivonne Abigail Jiménez y José Manuel Menjívar quien con mucho esfuerzo y dedicación no se han rendido y culminaron este trabajo; a nuestro asesor por su gran apoyo para finalizar con éxito este trabajo de graduación, de igual manera agradecer a los catedráticos quienes formaron parte integral a lo largo de mi formación académica; a mi demás familia y amigos por siempre acompañarme en este largo camino.

Orellana Vásquez, Mayoreth Carolina

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
<i>1.1.1 Antecedentes del Problema</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Formulación del Problema</i>	<i>4</i>
1.2 Objetivos	4
<i>1.2.1 Objetivo General</i>	<i>4</i>
<i>1.2.2 Objetivos Específicos</i>	<i>5</i>
1.3 Hipótesis	5
1.4 Marco Teórico	5
<i>1.4.1 Antecedentes</i>	<i>5</i>
<i>1.4.2 Conceptos</i>	<i>6</i>
<i>1.4.3. Clasificaciones</i>	<i>9</i>
<i>1.4.4 Importancia del control interno</i>	<i>10</i>
<i>1.4.5 Características</i>	<i>11</i>
<i>1.4.6 Ventajas de la Aplicación del Control Interno</i>	<i>12</i>
<i>1.4.7 Proceso Para la Elaboración de Políticas y Procedimientos de Control Interno</i>	<i>12</i>
<i>1.4.8 Normativa Técnica</i>	<i>13</i>
<i>1.4.9 Control Interno COSO</i>	<i>14</i>
<i>1.4.10 Base Legal</i>	<i>15</i>

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1 Enfoque y Tipo de Investigación	19
2.1.1 <i>Enfoque</i>	19
2.1.2 <i>Tipo de Investigación</i>	19
2.2 Sujetos y Objeto de Estudio	19
2.2.1 <i>Unidades de Análisis</i>	19
2.2.2 <i>Población y Muestra</i>	20
2.3 Variables e Indicadores	20
2.3.1 <i>Variable Independiente</i>	20
2.3.2 <i>Variable Dependiente</i>	20
2.3.3 <i>Operacionalización de las variables</i>	20
2.4 Técnicas e Instrumentos	21
2.4.1 <i>Técnicas</i>	21
2.4.2 <i>Instrumentos</i>	22
2.5 Procesamiento de la Información	22
2.5.1 <i>Presentación de Resultados</i>	22
2.5.2 <i>Diagnóstico de la Investigación</i>	28
2.6 Cronograma de Actividades	30
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE UNA LIBRERÍA Y PAPELERÍA	32
3.1 Planteamiento del Caso	32
3.2 Beneficios y Limitaciones	33

<i>3.2.1 Beneficios</i>	33
<i>3.2.2 Limitaciones</i>	33
3.3 Estructura de la propuesta	34
3.4 Propuesta de políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios de una librería y papelería	35
<i>3.4.1 Conocimiento de la librería y papelería</i>	35
<i>3.4.2 Determinación de área de estudio</i>	36
<i>3.4.3 Recopilación de información</i>	36
<i>3.4.4 Identificación de elementos con problemas críticos</i>	37
<i>3.4.5 Valoración de riesgos</i>	37
<i>3.4.6 Respuestas a los riesgos</i>	43
<i>3.4.7 Elaboración de políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios de una librería y papelería</i>	44
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	21
Tabla 2 <i>Presentación de Resultados del Encargado de Contabilidad</i>	22
Tabla 3 <i>Presentación de Resultados del Encargado de Almacenar los Productos</i>	26
Tabla 4 <i>Cronograma de Actividades</i>	31
Tabla 5 <i>Análisis de riesgos</i>	38
Tabla 6 <i>Matriz de Probabilidad de Ocurrencia y Matriz de Impacto</i>	38
Tabla 7 <i>Matriz de Valoración de Riesgos</i>	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema Gráfico de la Elaboración de la Propuesta	34
---	----

RESUMEN EJECUTIVO

Con el paso del tiempo la actividad comercial ha aumentado generando diversas transacciones para las que se necesita establecer un sistema de control que pueda garantizar el manejo adecuado de la información dentro de la empresa. Al tener diversidad de productos es necesario llevar los registros convenientes que faciliten conocer las cantidades de mercadería que se tienen en existencia para mantener un equilibrio con las cantidades de productos.

Las empresas necesitan tener un manejo adecuado del inventario para evitar pérdidas innecesarias que afecten su rentabilidad financiera ya que son la principal fuente generadora de ingresos y al llevar un registro detallado de los productos facilita mantener información de todos los movimientos, esto puede servir para determinar irregularidades en las transacciones.

Para el manejo y registro de los inventarios deben considerarse las disposiciones establecidas en las normativas contables y las leyes vigentes que regulan y establecen lineamientos para el registro y presentación. Además, deben establecerse políticas y procedimientos que orienten al personal como realizar las operaciones.

El objetivo de esta investigación es la elaboración de políticas y procedimientos de control interno que ayuden a mejorar la gestión de inventarios de la librería y papelería la cual necesita lineamientos claros que garanticen que las operaciones se ejecuten correctamente.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método cualitativo para recopilar información relacionada a la problemática, basándose en un estudio hipotético inductivo mediante la observación de la información obtenida por medio de los instrumentos de recopilación que se prepararon; se contó con el apoyo del personal de la librería y papelería que

brindó la información necesaria la cual sirvió para analizar la problemática y conocer cómo estaban operando.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos con los instrumentos de recopilación se identificó que la librería y papelería no contaba con políticas y procedimientos claros para operar, esto les podría generar problemas en la gestión de los inventarios.

Una vez analizados los resultados se realizó el diagnóstico y posteriormente se planteó la propuesta de mejora en la que se incorporan todos los aspectos relacionados al control interno de inventarios para garantizar una gestión que beneficie a la librería y papelería; la propuesta contiene las políticas y procedimientos que deberían emplearse para garantizar un mejor control sobre los inventarios.

Con el desarrollo de la investigación se concluyó que es necesario que la librería y papelería cuente con las políticas y procedimientos de control interno que le garantice operar de forma correcta evitando correr riesgos que afecten la toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

La gestión de inventarios permite llevar un control de las operaciones realizadas por la empresa, es necesario llevar un registro detallado de los movimientos surgidos en torno a los inventarios para poder tener actualizadas las cantidades de productos tenidos en existencia; por medio de la gestión de inventarios se garantiza mejorar la rentabilidad y evitar inconvenientes.

Para mejorar en la gestión de los inventarios es necesario establecer políticas y procedimientos de control interno que contenga los lineamientos a seguir para desarrollar cada proceso en la empresa estableciendo las funciones de cada área y considerando actividades de control de acceso a los activos de la entidad, además de limitar el acceso a los sistemas de registros y control de inventarios. Con el cumplimiento de las políticas y procedimientos se garantiza alcanzar los objetivos de la empresa y la reducción de errores.

Este trabajo de investigación está distribuido en 3 capítulos en los cuales se plantea la información para abordar la temática de forma ordenada y facilitar la comprensión a los lectores.

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema en el cual se detallan los antecedentes del problema, la formulación del problema, asimismo se muestran los objetivos de la investigación tanto el objetivo general y los específicos.

Al mismo tiempo en este capítulo se presenta el marco teórico en el cual se muestran los antecedentes, conceptos, clasificaciones, importancia, características, y ventajas de la aplicación del control interno, también se especifica la normativa técnica y base legal aplicable. Asimismo, la hipótesis de la investigación.

La metodología de la investigación está planteada en el capítulo II en el cual se especifica el enfoque y tipo de investigación, las unidades de análisis, la población, la identificación de la variable independiente, variable dependiente, la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos a utilizar para recopilar la información, el procesamiento de la información y el diagnóstico de la investigación.

En el capítulo III, se da a conocer la propuesta que contiene las políticas y los procedimientos de control interno que buscan mejorar la gestión de los inventarios favoreciendo el rendimiento operativo y financiero de la librería y papelería. Además, sirve para controlar las actividades y mantener información adecuada que sea útil para la toma de decisiones ayudando a prevenir riesgos.

En las conclusiones se enfatiza la importancia de establecer lineamientos y procedimientos claros para garantizar un control interno adecuado, por lo tanto se recomienda su implementación para mejorar la toma de decisiones y salvaguardar los recursos de la empresa.

Citando bibliografía de libros, leyes y documentos relacionados a la gestión de inventarios se reforzó la temática planteada; además se presenta como anexos los cuestionarios dirigidos al encargado de contabilidad y al encargado de almacenar los productos, mediante este instrumento se obtuvo la información sobre el funcionamiento de la librería y papelería.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1 Antecedentes del Problema

El inventario es un activo muy importante de toda empresa porque permite generar entradas de efectivo al comercializar los productos. La función principal de la gestión de inventarios es mantener un registro detallado y adecuado de todos los productos, cabe mencionar que el uso adecuado de una gestión de inventarios permite a la empresa mantener un equilibrio entre las cantidades que se encuentran en existencias y las cantidades demandadas por los clientes.

La gestión de inventario es el seguimiento dado a los productos tenidos en existencias; según (López, 2014) “La gestión de inventarios consiste en administrar los inventarios que se requiere mantener dentro de una organización para que tales elementos funcionen con la mayor efectividad y al menos coste posible” (p. 13).

Es importante mencionar que si no se gestiona bien el inventario afecta significativamente a las empresas porque no se lleva un control adecuado de los registros de los productos, lo cual ha generado diversos problemas entre ellos la falta de orden en el almacenamiento a causa de los altos volúmenes que se mantienen en existencia; el no contar con una política de inventario para controlar las cantidades de productos genera desequilibrio entre los niveles de oferta y demanda.

Al tener un buen equilibrio, la empresa evitará tener productos de más en sus inventarios reduciendo los costos de almacenamiento y los riesgos de deterioro o pérdida de inventario.

Es importante mencionar que la falta de un adecuado control de inventarios puede ocasionar retrasos en la entrega de los productos, esto debido a la falta de disponibilidad de existencias las cuales podrían generar inconformidad por parte de los clientes afectando la rentabilidad financiera de la empresa.

La medición de los inventarios de las empresas que se dedican a la venta de papelería y útiles es muy importante porque cuentan con una gran variedad de productos de los cuales deben llevar un adecuado control para tener bien valuados los productos y establecer un valor de venta que le genere rentabilidad óptima.

Este sector afronta diversas problemáticas que limitan al personal llevar un control adecuado de los inventarios y a cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos para obtener resultados óptimos.

En este sector debe considerarse que hay una buena cantidad de productos que se comercializan al por menor y deben de controlarse apropiadamente al momento de realizar la venta actualizando las hojas de control de inventarios. La desactualización del control de inventario es una problemática que afecta financieramente porque no se sabe con certeza las cantidades de productos mantenidas en existencia, como consecuencia esto puede llevar a que haya diferencias en las cantidades reflejadas en el sistema y las cantidades que se tienen físicamente, esto puede dar origen a que dejen de realizarse ventas en el caso que el sistema no refleja realmente el total de las existencias físicas y por tanto afectar los ingresos de la entidad.

Las librerías y papelerías están dentro de un mercado variante que se activa en ciertas temporadas en las cuales las ventas aumentan significativamente manteniendo una rotación de inventarios activa durante un periodo aproximado de 2 meses comprendido desde el mes de

diciembre hasta enero, este cambio está relacionado al inicio del año escolar. Al no tomar en consideración estas variaciones las librerías y papelerías pueden tener problemas de abastecimiento de los productos quedando así con bajos niveles de oferta y exceso de demanda; así mismo puede excederse en los niveles de compra de inventarios para tenerlos disponibles para la venta y generar estancamiento de estos productos al terminar la temporada lo cual obliga a la empresa a tener que almacenarlas por más tiempo y así exponerse a cualquier tipo de pérdidas al no contar con las condiciones adecuadas de almacenamiento de los productos.

Al no tener personal capacitado para realizar el llenado de las hojas de control Kardex y que no manejen adecuadamente el método de valuación de inventarios adoptado por la librería y papelería resulta ser una problemática que afecta significativamente porque se ingresa información errónea en el sistema alterando las existencias, al mismo tiempo mostrando un saldo y un costo de los productos que no es el real.

Para los contadores es importante realizar una buena aplicación de los métodos de valuación respetando lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera y la legislación tributaria del país para evitar enfrentar problemas legales.

Cada una de estas problemáticas afecta la operatividad de la empresa, ya que no se cuenta con información real de los inventarios por la falta de políticas de control interno adecuadas y la mala aplicación de los procedimientos de control de inventarios.

La gestión de inventarios en la librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador cuenta con algunas deficiencias que hacen mantener un grado de riesgo en las operaciones financieras y operativas. Actualmente, la empresa no ha establecido las políticas y

los procedimientos relacionados a la gestión de inventarios, además el registro y control de los inventarios es de forma manual.

Esta problemática conlleva a obtener información financiera equivocada ya que la empresa no está resguardando sus inventarios con políticas y procedimientos adecuados que le generen rentabilidad.

1.1.2 Formulación del Problema

La falta de políticas y procedimientos de control interno para realizar las operaciones generan problemas en la gestión de los inventarios de las empresas dedicadas a la venta de papelería y útiles ya que se registran incorrectamente las transacciones y se obtiene información equivocada que no favorece para la toma de decisiones.

Dada la problemática mencionada anteriormente se determina que es necesario tener en cuenta que no contar con políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios genera una situación importante de evaluar; es por eso que se planteó la siguiente interrogante para saber ¿Cómo afecta en la gestión de inventarios de una librería y papelería el no contar con políticas y procedimientos de control interno?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Elaborar políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios de una librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diseñar políticas que garanticen la ejecución apropiada de las operaciones relacionadas al control de inventarios.
- ✓ Establecer políticas y procedimientos enfocados a controlar la cantidad de existencias y el proceso de gestión de compra.
- ✓ Especificar las políticas y procedimientos para garantizar el resguardo de los productos.
- ✓ Desarrollar políticas y procedimientos orientados a controlar los conteos físicos de los productos.

1.3 Hipótesis

Al contar con políticas y procedimientos de control interno contribuirán a una mejora en el rendimiento y en el fortalecimiento de la gestión de inventarios de una Librería y Papelería, facilitando así el manejo adecuado de la mercadería y los movimientos que se presenten tanto en sistema como en el conteo físico de inventario.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Antecedentes

La gestión de inventarios con el paso del tiempo ha ido fundamentándose; la necesidad de tener mejor controlados cada uno de los productos que las empresas mantienen en existencias y disponibles para la venta.

Con el paso del tiempo la humanidad ha evolucionado y ha tratado de cubrir sus necesidades mediante la creación de nuevos productos y apertura de espacios para comercializarlos; así mismo, se ha visto obligada a diseñar diferentes formas de controlar estos

productos para mantener cantidades equilibradas que generen un buen rendimiento a las empresas.

A medida que la actividad comercial ha aumentado se han creado nuevos sistemas de producción y se ha incrementado las cantidades de mercadería fabricada, generando mayor disponibilidad de productos en los inventarios.

Los avances en los procesos de fabricación de productos generaron la obligación de mejorar la manera de administrar los inventarios, (Serrano & Sánchez, 2006) mencionan que “Con este desarrollo en la producción, fue posible la acumulación de bienes para el intercambio, lo que dio origen a lo que actualmente se conoce como Inventarios, y consecuentemente a la necesidad de administrarlos”.

A medida surgieron estos cambios se fue innovando en la manera de controlar las existencias creando diferentes sistemas de registro de inventarios entre ellos el sistema de inventario continuo o perpetuo y sistema de inventario físico o periódico; los cuales permiten mantener actualizadas las cantidades existentes de mercadería.

Para poder garantizar el registro adecuado del valor de los inventarios se crearon normativas técnicas que establecen su tratamiento contable y han ayudado para mejorar la gestión de inventarios.

1.4.2 Conceptos

Inventario: Los inventarios o mercancías son una de las fuentes principales que permiten la obtención de utilidades en las empresas, se puede decir que los inventarios están integrados por “bienes que las empresas adquieren para su posterior venta, pudiendo mediar o no el proceso

de transformación; por tanto, son mercancías sujetas a la compraventa y constituyen el objetivo principal de cualquier empresa comercial o industrial: la obtención de utilidades” (Romero, 2010, p. 424).

La partida de inventarios se conforma por los bienes que han sido adquiridos para comercializarse, los cuales pueden ser utilizados de diferente manera; la sección 13 de (Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, 2015, p. 84) define a los inventarios como se detalla a continuación:

Los inventarios son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal del negocio;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

En el caso de las empresas dedicadas a la venta de papelería y útiles, la mayoría de sus productos adquiridos para sus inventarios son para ser puestos a la venta de manera directa. Estos productos deben ser conservados en adecuadas condiciones hasta ser entregados a los clientes, así mismo debe llevarse el control de las existencias para mantener la mercadería suficiente evitando problemas de acumulación o escasez.

Gestión de inventario: Para poder tener mejores resultados es necesario que las empresas consideren llevar una adecuada gestión de sus inventarios porque esto garantiza tener fluidez en sus operaciones además de optimizar recursos. En torno a esta gestión se relacionan muchos factores relevantes, se puede mencionar que:

La Gestión de Inventarios involucra el proveer y distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar aumentos de costos por pérdidas de los mismos permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa, a las cuales debe permanecer constantemente adaptado. (Alvarez, Arevalo, & Artola, 2010, p. 38).

Para la gestión de inventarios en las empresas vendedoras de papelería y útiles se debe establecer las políticas y lineamientos necesarios para resguardar las existencias físicas de los inventarios mediante un control constante por medio de verificaciones, restringir el acceso a personal no autorizado que puedan manipular datos en los registros y apropiarse de los bienes, entre otras.

Sistemas de inventarios: Los sistemas de inventarios involucran normas, políticas y procedimientos. Así mismo es importante mencionar que estos sistemas “se relacionan principalmente con los registros financieros y de costos, pero pueden incluir mayor información y deben ser útiles para algo más que simples fines financieros” (Serrano & Sánchez, 2006, p. 45).

Control de inventarios: Es importante hacer uso de los métodos para llevar los controles de los inventarios en los cuales se detalla cada uno de los movimientos que tienen los productos desde que son adquiridos hasta que se venden, este control permite mantener actualizadas las cantidades disponibles.

El control de inventarios se define como “El proceso por el cual una empresa administra las mercancías que mantiene en almacén. Esto, con el objetivo de recopilar información de la entrada y salida de los productos, buscando además el ahorro de costes” (Westreicher, Control de inventario, 2020).

Hay diversos métodos que pueden ser utilizados para el control de inventarios, cada empresa utiliza el que más se adapte a sus necesidades para poder establecer un costo de los bienes considerando diversos factores como la cantidad, los precios de adquisición y costo final por unidad. Según la legislación local en El Salvador son aplicables el método del Costo Según Última Compra, Costo promedio por aligación directa, Costo promedio y Primeras Entradas Primeras Salidas.

Control Interno de Inventarios: Para tener controlados y organizados los procesos operativos de las compañías es necesario considerar el establecimiento de políticas que permitan darle el seguimiento adecuado a los productos a comercializar y evitando errores de registro y cuantificación.

En el Control Interno de Inventarios se plantea un conjunto de instrucciones que sirven para mejorar la rentabilidad de la empresa; también es considerado como “un elemento del control, que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia: promover la exactitud y la confiabilidad de informes contables y administrativos” (Barajas, 2020).

1.4.3. Clasificaciones

La aplicación del control interno permite a las empresas salvaguardar sus activos y garantizar que la información financiera sea eficiente y razonable; para alcanzar mejores resultados en las empresas es necesaria su aplicación y se debe considerar las siguientes clasificaciones según el área de funcionamiento:

Control interno administrativo: Mediante el control interno administrativo se pretende medir los grados de eficiencia, efectividad y la economía de los distintos procesos de decisión.

Así mismo, este control “trata de los diferentes registros, mecanismos y procedimientos que se relacionan con los procesos de decisión y que son los responsables de autorizar las transacciones o actividades dentro del ámbito administrativo” (AS CONSULTING GROUP, 2021).

Control interno financiero: Mediante este tipo de control se busca medir el grado de eficiencia, efectividad y la economía utilizada para manipular los recursos financieros por medio de los respectivos presupuestos.

Se puede decir que el control interno financiero son “procedimientos, mecanismos y registros que conllevan a salvaguardar los diferentes recursos disponibles dentro de la empresa” (AS CONSULTING GROUP, 2021).

Control interno previo: Este tipo de control interno debe estar bien diseñado para que al aplicarlo de buenos resultados y es necesario considerar que está referido a:

Procedimientos que se suelen aplicar antes de que las operaciones se ejecuten o de que tengan efecto los actos. Este tipo de control interno sirve para verificar que la normativa sea cumplida, así como los hechos que la respaldan.

Este tipo de control es uno de los que más cuidados requieren porque son una fuente de riesgo. Esto ocurre, ya que si alguno de esos no se cumple satisfactoriamente la empresa puede llegar a caer en las compras innecesarias, compromisos no autorizados, decisiones poco favorables, entre otras. (AS CONSULTING GROUP, 2021)

1.4.4 Importancia del control interno

En la actualidad las empresas están expuestas a diferentes riesgos que pueden perjudicar su funcionamiento operativo; la aplicación de un proceso de control interno puede evitar y

prevenir que existan problemas como: pérdida de inventarios, obsolescencia, estancamiento de productos, bajos niveles de stock, baja rentabilidad, entre otros.

El control interno permite establecer medidas y procedimientos que mejoren la eficiencia en las operaciones de las empresas así mismo la importancia de su aplicación “radica en reducir la posibilidad de que sucedan irregularidades y/o errores en la protección y uso de los recursos, en los registros de la información financiera y en el desarrollo de las operaciones” (Serrano & Sánchez, 2006, p. 6).

1.4.5 Características

Para la aplicación de los procedimientos de control interno se debe analizar las necesidades de mejora de la empresa para ayudar a solventar y prevenir los errores e irregularidades que puedan afectar la gestión de los inventarios. Además, se debe considerar las diferentes características del control interno para la creación de políticas y procedimientos que ayuden a cumplir con los objetivos y metas que ha establecido la empresa.

Según (Calle, 2022), un manual de políticas y procedimientos debe contener ciertas características para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la reducción de errores. Dentro de las características se menciona que se debe contar con un plan de organización en el cual se establecen las funciones de cada dependencia y de los funcionarios, la segregación de funciones, el establecimiento de un control de acceso a los activos que posee la entidad, la implementación de un sistema de autorización y el método utilizado para procesar los datos que pueden ser métodos manuales, mecánicos o digitales.

1.4.6 Ventajas de la Aplicación del Control Interno

La implementación del control interno permite que se desarrollen los procesos de manera eficiente resguardando los recursos que posee la entidad y mejorando su rendimiento; así mismo ayuda a mantener la información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones.

Dentro de las ventajas se puede mencionar que la aplicación del control interno sirve como una medida preventiva para evitar errores o problemas, también ayuda a organizar las actividades correspondientes al personal, además permite la reducción de los costos y optimización del tiempo.

1.4.7 Proceso Para la Elaboración de Políticas y Procedimientos de Control Interno

Para el funcionamiento adecuado de una empresa es necesario tener un manual donde estén establecidas las políticas y los procedimientos para llevar a cabo las actividades operativas y poder salvaguardar los recursos.

Para poder crear un manual de políticas y procedimientos que se adecúe a las necesidades de la empresa es necesario tomar algunas consideraciones.

Primeramente, se debe hacer un estudio para tener un conocimiento general de la empresa que servirá para determinar las áreas que necesitan mejorar o establecer nuevas políticas y procedimientos. Es necesario considerar las herramientas a utilizar para la recolección de la información que “consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes” (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2004, pág. 9)

Dentro de los instrumentos utilizados para recabar información están los cuestionarios y las entrevistas, por medio de estos se obtiene un diagnóstico de las condiciones en las que está la empresa y al analizar las respuestas obtenidas se puede identificar las áreas donde se presentan problemas críticos, de esta manera se plantea una solución de mejora.

Para elaborar políticas es conveniente tomar en cuenta algunos criterios para poder cubrir con las necesidades de la empresa y evitar situaciones de riesgo; según la (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2004) menciona que deben considerarse que estas políticas sean lineamientos generales que puedan servir de orientación para tomar decisiones, deben ser claras y concisas para que puedan comprenderse fácilmente, las políticas deben orientarse a situaciones determinadas que necesiten estar reguladas, debe considerarse el establecer las consecuencias y responsabilidades al incumplir con ellas, todas las políticas deben garantizar el buen funcionamiento de la empresa. Además, esta guía establece que se puede tomar en cuenta cinco puntos que servirán para mejorar o rediseñar los procedimientos empleados y dependiendo de la situación en la que la empresa se encuentre se podrá eliminar, combinar, cambiar, mejorar o mantener los procedimientos.

Se debe considerar que si en la empresa aún no han establecido políticas y procedimientos para controlar alguna área o evitar riesgos se procede a crear nuevas políticas y procedimientos de control que mejoren la gestión de sus recursos.

1.4.8 Normativa Técnica

La Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF PARA LAS PYMES) establece en la sección 13 los lineamientos para el reconocimiento, medición y revelación de los inventarios.

Para esta normativa los inventarios son considerados como un elemento del activo, en los cuales se incluyen todos los productos disponibles para la venta y los productos utilizados en los procesos de producción.

Según (IASB, 2015) para establecer el costo de los inventarios la empresa “incluira en el costo de los inventarios todos los costos de compra, costos de transformación y otros costos incurridos para darles su condición y ubicación” (P 84). En el costo de adquisición de los inventarios se consideran el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos no recuperables.

En esta normativa se establecen los métodos de valuación de los inventarios que las empresas pueden aplicar para controlar las cantidades de existencia de los productos y establecer su costo; las empresas deben adoptar el método de valuación que se adecue a sus necesidades.

Para mejorar la gestión de los inventarios es necesario tomar en cuenta todas las disposiciones de la sección 13 para controlar los productos y lograr información financiera uniforme que sea de utilidad para la empresa.

1.4.9 Control Interno COSO

Al aplicar el control interno dentro de una empresa le permite alcanzar la eficiencia y efectividad en sus procesos, de este modo logran obtener mayor rendimiento en sus operaciones y financieramente. Del mismo modo, hace que la empresa tenga más confianza en las operaciones ejecutadas y se consigue que la información generada sirva para la toma de decisiones.

Según lo establecido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas (por sus siglas en inglés COSO) que trata temas relacionados con la gestión de riesgos el control interno y el fraude, proporciona lineamientos a las empresas para desarrollar sistemas de control interno que fortalezcan la seguridad de sus recursos y le permitan alcanzar sus objetivos con la presentación del informe titulado Control interno-Marco integrado.

Según (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, 2013), el control interno consta de 5 componentes importantes que son: el entorno de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y las actividades de supervisión.

Asimismo, al cumplir con los componentes del control interno y sus principios garantiza alcanzar un control efectivo en la empresa. Según (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, 2013), establece que “Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad”.

1.4.10 Base Legal

Para establecer políticas y procedimientos que mejoren la gestión de inventarios es necesario considerar ciertas disposiciones legales las cuales se mencionan a continuación:

El Código Tributario en el artículo 139 menciona la importancia de llevar contabilidad formal utilizando los libros auxiliares autorizados y respaldar con documentación legal las operaciones realizadas, para tener un mejor control debe llevarse un registro cronológico de los movimientos diarios expresados en moneda de curso legal.

El artículo 142 del Código Tributario establece que los sujetos pasivos que realicen transferencias de bienes muebles corporales deben llevar los respectivos “registros de control de inventarios que reflejen clara y verazmente su real movimiento, su valuación, resultado de las operaciones, el valor efectivo y actual de los bienes inventariados” (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2000).

Las empresas deben realizar conteos físicos a los inventarios al inicio de las operaciones y al final de cada ejercicio; se debe especificar en el inventario todos los productos que se tienen describiendo sus características, costos de adquisición, costo de venta, precios y las cantidades disponibles.

Además, en el artículo 142-A del Código Tributario establece los requisitos que debe contener el control de inventarios en el que se debe especificar el nombre del contribuyente, el periodo de referencia que se está trabajando, el Número de Identificación Tributaria de la empresa y su Número de Registro de Contribuyente; para cada operación realizada es necesario registrarla según la fecha, para respaldar cada movimiento se debe incluir el número de comprobante de crédito fiscal, factura de consumidor final o nota de débito; para cada producto se debe especificar la información sobre el proveedor, la cantidad adquirida y el costo de adquisición; para conocer las existencias en los inventarios es imprescindible que se vaya tomando nota de las unidades que ingresan y las unidades que se les dará salida, de este modo se tendrá el saldo actualizado y se conocerá como está valuado el inventario.

En el artículo 143 del Código Tributario presenta los métodos de valuación de inventarios que pueden ser utilizados por las empresas adoptando el que más se adecue y debe ser aplicado

de forma permanente. Los métodos de valuación especificados en este artículo en el Código Tributario son:

- Costo según última compra: (para cada producto adquirido el valor de las existencias será según el costo de la última compra aunque sean de distintas fechas).
- Costo promedio por aligación directa: (para determinar el valor se debe considerar las últimas cinco adquisiciones de productos efectuadas o las que se hayan realizado).
- Costo promedio: (se establece el valor considerando el costo unitario de las unidades tenidas en existencias al inicio y al adquirir o producir nuevas unidades se suma ambos costos y se divide entre el total de las unidades).
- Primeras Entradas Primeras Salidas: (en este método se lleva el control de las unidades tomando en cuenta la fecha del ingreso de los productos al inventario, los primeros que se han adquirido son los primeros en salir del inventario al costo que se registraron inicialmente).
- Para establecer el costo de productos provenientes de la agricultura se debe incluir todos los importes pagados en concepto de insumos para fertilizar, semillas, pagos de mano de obra, alquiler de terrenos para sembrar o para alimentación de animales y todos los costos realizados para lograr que los productos estén en condición de ser vendidos; en cuanto a la cría de ganado se debe llevar un registro en el que se va acumulando los costos durante su desarrollo.

Para efectos tributarios el contribuyente no puede utilizar métodos diferentes a los establecidos en el artículo 143 del Código Tributario para la valuación de los inventarios; a menos que sea autorizado por la Administración Tributaria.

En el artículo 243 del Código Tributario se encuentran las sanciones correspondientes al incumplimiento de la obligación de llevar el registro de control de los inventarios, de no usar los métodos de valuación establecidos y de no considerar los requisitos de registro del control de los inventarios según el artículo 142-A del Código Tributario.

En el artículo 81 del Reglamento de Aplicación del Código Tributario también se menciona que los contribuyentes están obligados a llevar el registro y control de sus inventarios; se registran todas las mercancías, ya sean en forma de productos elaborados o como materia prima para ser transformada en nuevos productos. Para llevar el control de inventarios se tomará en cuenta la naturaleza del negocio y de acuerdo a la actividad que realice, para realizar estos registros se debe considerar los requisitos que establece el artículo 142-A del Código Tributario.

Otra base legal a considerar es la Ley de Impuesto a la Transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios que establece el impuesto generado por la transferencia de estos productos.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta en el artículo 29 numeral 11 establece que las empresas deben guardar información correspondiente a las existencias de inventarios al inicio y al final del período impositivo; si surgen diferencias en el costo de venta ocasionadas por el deterioro u otra razón no serán deducibles.

Debido a que estas disposiciones legales están relacionadas directamente a los inventarios deben tomarse en cuenta para establecer las políticas y procedimientos de control interno que garanticen su cumplimiento para evitar problemas legales.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Enfoque y Tipo de Investigación

2.1.1 Enfoque

La investigación se realizó con base en el enfoque cualitativo que consiste en la recopilación de información del área investigada la cual proporciona datos que permiten conocer y analizar las condiciones en las que está operando; mediante este enfoque se recopiló información sobre la funcionalidad de la librería y papelería en relación al control interno aplicado para gestionar los inventarios.

2.1.2 Tipo de Investigación

El desarrollo de esta investigación se realizó basándose en el tipo de estudio hipotético inductivo, se hizo un razonamiento del problema partiendo de observaciones particulares a observaciones generales y por medio de preguntas se recopiló información que permitió establecer conclusiones sobre la problemática en investigación con lo cual se obtuvieron insumos para desarrollar políticas y procedimientos de control interno que sirvan para mejorar la gestión de los inventarios en la librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador.

2.2 Sujetos y Objeto de Estudio

2.2.1 Unidades de Análisis

Las unidades de análisis consideradas para el desarrollo de esta investigación fueron el encargado de contabilidad y el encargado de almacenar los productos porque son los que están

relacionados directamente al área de inventarios de la librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador.

2.2.2 Población y Muestra

En este trabajo de investigación se consideró como universo una librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador. En esta investigación no se utilizó ningún tipo de muestreo debido a que fue seleccionado personal relacionado directamente al control interno de los inventarios en la librería y papelería.

2.3 Variables e Indicadores

2.3.1 Variable Independiente

Políticas y procedimientos de control interno.

2.3.2 Variable Dependiente

Mejora en el rendimiento y la gestión de inventarios de la Librería y Papelería.

2.3.3 Operacionalización de las variables

A continuación, se presenta la operacionalización de las variables donde se plantea la formulación del problema, objetivo general, hipótesis, variable dependiente e independiente, y los indicadores.

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis del Trabajo	Variables	Indicadores	Instrumentos
¿Cómo afecta en la gestión de inventarios de una librería y papelería el no contar con políticas y procedimientos de control interno?	Elaborar políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios de una librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador.	Al contar con políticas y procedimientos de control interno contribuirán a una mejora en el rendimiento y en el fortalecimiento de la gestión de inventarios de una Librería y Papelería, facilitando así el manejo adecuado de la mercadería y los movimientos que se presenten tanto en sistema como en el conteo físico de inventario.	<p>Variable Independiente:</p> Políticas y procedimientos de control interno.	Grado de conocimiento del encargado de contabilidad y el encargado de almacenar los productos sobre las políticas y procedimientos de control interno relacionados al área de inventarios	Entrevista realizada al encargado de contabilidad y encargado de almacenar los productos en la librería y papelería mediante un cuestionario.
			<p>Variable Dependiente:</p> Mejora en el rendimiento y la gestión de inventarios de la Librería y Papelería.	Verificación del nivel de ventas, movimientos en inventarios y mejora en el control de inventarios	

Fuente: Elaboración Propia.

2.4 Técnicas e Instrumentos

2.4.1 Técnicas

Para el desarrollo de esta investigación la técnica que se utilizó para obtener información fue la entrevista dirigida al encargado de contabilidad y el encargado de almacenar los productos en la librería y papelería; se estableció una comunicación mediante una videoconferencia donde se efectuó una serie de preguntas para conocer la situación de la librería y papelería.

2.4.2 Instrumentos

En el desarrollo de esta investigación el instrumento que se utilizó para recolectar la información fue el cuestionario, que estaba dirigido al encargado de contabilidad y el encargado de almacenar los productos en la librería y papelería. Además, se mantuvo comunicación para obtener información sobre la problemática y posteriormente se programó una entrevista virtual para conocer las respuestas que corresponden al cuestionario elaborado.

2.5 Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información obtenida en la investigación se utilizó Microsoft Word para plasmar los resultados de la entrevista, también se realizó la interpretación y el análisis de los datos.

2.5.1 Presentación de Resultados

En la tabla 2 se presentan los resultados obtenidos al realizar la entrevista al encargado de contabilidad en la librería y papelería:

Tabla 2 *Presentación de Resultados del Encargado de Contabilidad*

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos de control interno aplicadas para el registro inicial de los inventarios?	No contamos con políticas y procedimientos establecidos en un manual; pero por ejemplo un procedimiento a la hora de comprar lo que hacemos es un Kardex, ingresamos las entradas de las mercancías, en el crédito fiscal podemos ver que marca, qué cantidad compramos, a qué precio lo compramos. Para el registro inicial simplemente agarramos los registros de los créditos fiscales y políticas no estamos muy formalizados en ese sentido.	De acuerdo a la respuesta brindada por el entrevistado se observa que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos de manera formal. El registro inicial de los inventarios lo determinan basándose en los saldos establecidos en el Kardex ya que mencionan que por este medio llevan el control de todos los productos y es elaborado a partir de los datos contenidos en los Créditos Fiscales proporcionados por los proveedores. También mencionan que se apoyan únicamente por principios contables sin tener establecidas políticas para poder garantizar el resguardo de sus recursos evitando riesgos que afecten la estabilidad de la librería y papelería. Lo anterior denota que la empresa podría beneficiarse al implementar políticas de gestión de inventario formales para garantizar un seguimiento

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
	No ingresamos como mercancía las que se han comprado con factura solo las que se han comprado con crédito fiscal.	preciso de sus existencias y evitar posibles errores o diferencias. Si bien confiar en los principios básicos de contabilidad es un buen comienzo, tener políticas específicas puede ayudar a agilizar sus procesos de gestión.
2. ¿Tienen a su disposición algún documento donde estén establecidas las políticas y procedimientos de control interno para la gestión de inventarios en la empresa?	No tenemos ningún documento, simplemente para las necesidades que tenemos en el inventario cada año al presentar el F11 debemos valorar nuestros inventarios,	La librería no cuenta con un documento donde estén establecidas las políticas y los procedimientos formales para la valoración de los inventarios. El procedimiento empleado para valorar los inventarios no es el más adecuado ni preciso. Al establecer un lineamiento formal y estructurado para la valoración de inventarios ayudaría a la empresa a garantizar la precisión de sus registros y evitar errores.
3. ¿Cuál es el proceso de implementación de las políticas y procedimientos de control interno para la gestión de los inventarios dentro de la librería?	Nosotros para estar seguros de que nuestros procedimientos de Kardex estén correctos verificamos que el saldo coincida con las cantidades tenidas físicamente. Otro procedimiento que podemos mencionar es que tenemos rotuladas las cajas que guardan material.	La librería no cuenta con procedimientos formales, pero implementa procedimientos de control que ayudan a controlar las existencias.
4. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el resguardo de los inventarios?	Como no contamos con un software computarizado se hace manual y es tedioso; para controlarlo nos centramos en que esté bien rotulado y nosotros sepamos que hay en cada caja sin necesidad de abrirla. Otra podría ser cuidarnos de factores externos de humedad y de polvo.	La librería no cuenta con políticas de resguardo de mercadería, solamente las mantienen almacenadas en cajas rotuladas para poder identificar el producto. Se observa que almacenan más de un tipo de mercadería en las cajas y la forma de identificarlo únicamente muestra el tipo de producto, pero no proporciona el número de unidades almacenadas en cada caja. Además, se observa que no han considerado otros posibles riesgos que afecten la calidad de los productos ya que mencionan que la humedad y el polvo no les afectarían.
5. ¿Cuál es el método que utilizan para medir el costo de los inventarios?	Establecemos el costo basándonos en el precio que nos han establecido al momento de la compra y como el proveedor nos trae los productos hasta la librería nos cobra un valor por trasladar la mercadería. El método que utilizamos es de primeras entradas primeras salidas.	La librería mide el costo de los inventarios mediante una sumatoria del precio de los productos y los costos relacionados a la compra que no son recuperables como el transporte. Este proceso es de suma importancia ya que es necesario para garantizar que el inventario se valore con precisión y que el costo de los bienes a vender se calcule correctamente.

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
6. ¿Qué políticas tienen establecidas para realizar adquisiciones de inventarios?	A la hora de uno estar comprando mercancía se debe medir que tan rotativo es el producto siempre tomando en cuenta si el producto se puede deteriorar con el tiempo. Usualmente el mínimo ya en la práctica es que se acabó y hay cero unidades porque estaba ocupado y toca pedir más y esperar a que no llegue un cliente buscando ese producto.	La librería no cuenta con políticas y procedimientos formales para el momento de la adquisición. No tienen establecidos los niveles máximos y mínimos de productos, sino que se basan en la percepción, lo adecuado sería que establezcan el máximo y el mínimo para la compra de inventarios y que se estén respetando esos niveles; es importante considerar la rotación y el deterioro de los productos basándose en el tiempo que tarda en deteriorarse y el tiempo aproximado en el que el producto tarde en venderse. Mencionan que en la práctica el mínimo es cuando ya no hay unidades disponibles esto a causa de la falta de control lo cual tendría como consecuencia la pérdida de ventas por la falta de existencias.
7. ¿Cuál es el proceso que realizan para adquirir los productos que comercializan?	Primero hay que tener claro que usualmente son proveedores nacionales, nosotros solo compramos interno no importamos productos, entonces estos diferentes proveedores nacionales usualmente llegan a tener de todo tipo de productos. Actualmente, no le damos entrada a un producto que se podría denominar innovador o un producto de una marca poco reconocida ese es nuestro primer filtro.	La librería a pesar de no tener políticas y procedimientos bien establecidos, al momento de realizar adquisiciones considera ciertos criterios como las compras a distribuidoras nacionales y marcas reconocidas, sin tomar en cuenta la importación de algunos productos que puedan salir más cómodos y los productos innovadores que les pueden abrir más espacio en el mercado. La librería describe un proceso de compra de productos a proveedores nacionales iniciando con la identificación de los productos a comprar y la cotización; por lo general compra al proveedor con el precio más bajo, pero también consideran las condiciones de pago.
8. ¿Qué políticas y procedimientos han establecido para autorizar las salidas de los productos de inventarios?	Para dar salida a un producto se tiene que facturar ya sea con crédito fiscal o consumidor final; en base a las cantidades que estén en estos documentos se procede a buscar el producto en específico y lo entregamos.	Utilizan únicamente la factura que elaboran por la mercadería; no han considerado la importancia de utilizar tecnología o una estrategia para mejorar la eficiencia al momento de entregar los productos.
9. ¿Cuál es el proceso empleado para el levantamiento de los inventarios de los productos de la librería y papelería?	Un requisito es que el producto que se va a revisar este al día es decir que hemos realizado las salidas de los créditos fiscales y facturas para que estén al día en el Kardex, una vez que esté al día vamos y literalmente los contamos.	La librería tiene establecido una manera de realizar el levantamiento físico del inventario cada cierto tiempo. En el levantamiento de los inventarios solo toman en cuenta las cajas donde están almacenados los productos sin considerar que pueda estar incompleta.

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
10. ¿Qué política tienen establecida para manejar las diferencias que surgen en los saldos de los inventarios al comparar el inventario físico con el teórico?	Si hace falta como el caso de las resmas que es material que se nos desperdicia entonces sale como desperdicio Con los productos defectuosos lo que se pide usualmente es que el proveedor lo reemplace y se disminuye esa diferencia.	La librería no cuenta con una política en sí, pero tiene un mecanismo establecido para manejar las diferencias de saldos, hay criterios que no consideran a la hora de revisar la razón por la que se generó la diferencia. No hacen uso de un software que les ayude a automatizar el seguimiento y rastreo de inventario. Es importante recalcar que tienen medidas que ayudan a evitar inconvenientes, entre ellas el control de los inventarios separando el inventario de mercaderías del inventario destinado para el uso.
11. ¿Cómo está integrado el código de identificación de los productos mantenidos en el inventario?	No tenemos asignado un código para cada producto; lo que hacemos es que con el código de barra que ya trae buscamos el precio en la base de datos, pero que nosotros le pongamos una viñeta con un código no. El software que tenemos es únicamente para consulta.	La librería no cuenta con un software adecuado que les facilite el establecer los códigos a sus productos; según lo mencionado por el entrevistado adquirieron un programa que nos les funcionó y aunque aún lo conservan no han logrado darle un uso adecuado y han optado por hacer todo manual. Identifican los productos por el nombre lo cual hace que tarden más para realizar las facturas porque deben de escribir los nombres de cada producto.
12. ¿Qué políticas de control interno emplean para tratar los productos deteriorados, dañados u obsoletos?	Cuando tenemos un producto deteriorado lo que hacemos es que lo sacamos a valor cero. Cuando es dañado se le pide al proveedor que lo cambie. Y obsoleto no hemos tenido ese caso.	La librería no cuenta con una política formal para el manejo de los productos que se deterioran, según mencionan para dar de baja esos productos lo hacen a valor cero; para lo cual deberían considerar el manejo establecido en la normativa contable. No cuentan con criterios para tratar estas situaciones y los riesgos.
13. ¿Qué conocimiento tiene respecto a la aplicación de inteligencia artificial?	No hemos ocupado la inteligencia artificial para que nos ayude en procesos en la librería. La inteligencia artificial no pasa de ser un ejecutable con una gran base de datos.	De acuerdo a la respuesta brindada se observa que el entrevistado considera que la inteligencia artificial está basada en códigos y que siempre necesita apoyo para poder funcionar. No han considerado los beneficios de utilizar inteligencia artificial.
14. ¿De qué manera considera que le favorecería el uso de inteligencia artificial como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios?	Si hubiera un programa lo suficientemente capaz de saber qué hacer, indicar cuándo hay excesos o faltantes, si nos favorecería mucho.	La librería considera que la inteligencia artificial si les favorecería si pudieran encontrar un buen programa que les facilite las actividades porque si cuentan con la necesidad de conocer las cantidades existentes en sus inventarios y tener indicaciones en algunos casos para tomar decisiones. Al no conocer las existencias reales se pueden realizar prácticas no adecuadas.
15. Según su opinión, ¿Cuál sería la importancia de contar con un control interno de	Conocer al instante cantidad de mercancía; es bastante importante porque eso ayuda a tomar decisiones, por ejemplo,	De acuerdo a lo expresado consideran que es de suma importancia tener control interno ya que esto ayuda para la toma de decisiones y mejorar el servicio ofrecido a los clientes. De esta manera garantizar gestionar sus inventarios

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
inventarios?	comprar más, vender más o tener existencias.	sin tener problemas que afecten la rentabilidad financiera de la empresa.
16. ¿Estarían interesados en utilizar una herramienta que trate sobre las políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios?	Claro, si estaríamos interesados ya que la importancia de llevar un buen control para toma de decisiones oportunas al momento mientras más rápido es mejor. No lo hemos hecho porque hay que incurrir en costos que a veces se puede ahorrar.	Según la respuesta obtenida se ve el interés por contar con herramientas donde estén las políticas y los procedimientos para favorecer la toma de decisiones. Según lo expresado no cuentan con esta herramienta para evitar costos.

Nota: El vaciado de las respuestas completas se encuentra en el Anexo 2.

La tabla 3 presenta los resultados que se obtuvieron de la entrevista realizada al encargado de almacenar los productos en la librería y papelería:

Tabla 3 *Presentación de Resultados del Encargado de Almacenar los Productos*

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
1. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno emplean al realizar las compras de mercadería?	Recibo una hoja con los productos que voy a recibir y cuando los proveedores los descargan simplemente voy revisando que esté todo el producto y recibo el comprobante de crédito fiscal o factura.	La librería cuenta con acciones que garantizan recibir la mercadería por parte del encargado del almacén el cual debe asegurarse que los productos que le entreguen sean las cantidades exactas y verificar que no estén dañados.
2. ¿Cuentan con políticas y procedimientos para controlar los niveles máximos y mínimos de existencias de inventario para proceder a realizar nuevas adquisiciones?	Para los máximos y mínimos nos basamos en datos históricos, cuánto material vendíamos según datos históricos, basado en esos datos que uno básicamente se memoriza.	Para controlar las nuevas adquisiciones dependen de los datos históricos y se basan en el criterio del encargado del almacén sin tomar en cuenta otros factores que puedan facilitar la toma de decisiones sobre los productos a comprar.
3. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno emplean para el ingreso de mercadería a la bodega?	Primeramente, se tuvo que haber pedido porque a veces ocurren errores y los proveedores facturan algún producto no solicitado, usualmente los proveedores llegan a dejar los productos	La librería verifica el pedido de los productos aunque no aplica un proceso estandarizado que incluya tareas que le permita conocer con exactitud las existencias de los inventarios recibidos y almacenados, es necesario que implemente medidas de control para garantizar que los productos no se dañen y cumplan con los estándares de calidad, con

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
	entonces se tiene una página donde va detallada la cantidad, el producto y a veces el precio.	la ayuda de esto el encargado puede optimizar el control de inventario y garantizar a su vez que los productos se reciban de manera precisa, eficiente y en buenas condiciones.
4. ¿Cuáles medidas de protección han establecido para evitar pérdidas de inventario por robo o siniestros?	Así medidas no tenemos, confiamos que no suceda y casi todos los empaques resisten ya sea polvo, caídas, agua; los empaques de los productos vienen bastante protegidos.	Según la respuesta brindada se identifica que no han establecido medidas para prevenir pérdidas de sus inventarios. Consideran que los empaques son capaces de resistir a ciertos factores de riesgo y están bien protegidos de tal manera que no sufrirían deterioro.
5. ¿Cuál es el procedimiento para informar sobre la detección de problemas o irregularidades en los inventarios en cuanto a deterioro, faltantes o pérdidas?	Para informar cuando se pone al personal a revisar el inventario y se detecta un error, un faltante o un excedente se anotan en un papel el producto que no le coincidió y ya después se indaga.	Para que la librería reduzca el riesgo en los inventarios es necesario que cuente con registros cronológicos que sirvan al momento de realizar los recuentos físicos. Al no contar con un software que le permita monitorear las existencias deben de controlar que las cantidades ingresadas al Kardex sean las correctas para evitar usar información incorrecta.
6. ¿Qué políticas y procedimientos manejan para autorizar la salida de los productos del almacén?	Darle salida a un producto si está facturado con crédito fiscal o factura consumidor final, si no se hace eso no se entrega el producto.	El control que emplean es por medio de las facturas emitidas y sirven para poder entregar los productos solicitados por los clientes; mediante las facturas garantizan que han recibido el pago antes de entregar el producto. No usan otra documentación para respaldar las salidas de los productos.
7. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno han establecido para garantizar que los productos permanezcan en buenas condiciones en el almacén?	Como nosotros los tenemos exhibidos en estantes y tenemos entradas de luz, si un producto permanece mucho tiempo se llega a decolorar entonces lo que hacemos es no tener mucho exhibido.	La librería considera que son pocas las situaciones de riesgo a las que están expuestos sus productos, sin embargo, deberían considerar posibles inconvenientes. Para evitar tener cantidades elevadas de productos expuestas deben de considerar un nivel máximo.
8. Desde su experiencia, ¿Qué riesgos observa que han sido recurrentes en el almacenamiento de los inventarios?	La decoloración de los empaques porque les da mucho tiempo el sol, otro es que mantenemos cosas en estantes altos corremos el riesgo de caída.	Han identificado algunos riesgos a los que están expuestos los cuales deben ser mitigados evitando que se dañen los productos; si no los manipulan correctamente y no utilizan estantes adecuados para su resguardo hay mayor posibilidad que surjan pérdidas.
9. ¿Cuál considera que es la importancia de tener establecidas las políticas y procedimientos de	La importancia básicamente es que le permite a la administración que sus empleados sean independientes de ellos en cierto modo y que puedan	Según la respuesta brindada se observa que consideran importante el tener establecidas las políticas y procedimientos porque ayudan a garantizar que los empleados puedan actuar de acuerdo a estos lineamientos además ayuda a que sean conscientes de sus responsabilidades y puedan

Pregunta	Resumen de la Respuesta	Breve análisis
control interno para manejar los inventarios?	no perder el tiempo ante un problema y sepan saber cómo actuar.	actuar de forma independiente cuando sea necesario.
10. ¿Cómo administración de la empresa estaría interesada en aplicar una herramienta que trata sobre políticas y procedimientos de control interno que resulten de la presente investigación?	Si estaríamos interesados en tener un manual que más que todo ayuda a nuevos empleados que van ingresando a lograr tener conocimiento técnico y saber cómo actuar ante los errores.	Según la respuesta obtenida se identifica el interés por contar con una herramienta que les facilite las políticas y los procedimientos para operar y consideran que son de vital importancia para ayudar al personal nuevo, además de eso les ayudaría a garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas y mejorar la toma de decisiones.

Nota: El vaciado de las respuestas completas se encuentra en el Anexo 4.

2.5.2 Diagnóstico de la Investigación

Al completar la recopilación de información mediante el uso de instrumentos y técnicas de investigación se procedió a realizar el diagnóstico sobre esta problemática para conocer la aplicación de las políticas y procedimientos de control interno empleadas por el personal de la librería y papelería; esto sirvió para plantear una propuesta que ayude a mejorar la gestión de sus inventarios, se determinaron los siguientes aspectos:

La librería y papelería tiene la necesidad de establecer una herramienta que facilite las políticas y los procedimientos puesto que por el momento no cuentan con ella y para que el personal ejecute adecuadamente las actividades es importante su aplicación; el no contar con esta herramienta crea una falta de control que puede generar errores en la información conllevando a tomar decisiones equivocadas que no ayudan a la empresa a lograr cumplir la metas y objetivos limitando su crecimiento.

Se identificó que la empresa no utiliza un software para llevar el control y el registro detallado de todas las transacciones que realizan siendo esta una herramienta que facilita tener la información ordenada y actualizada para obtener datos reales al momento que se necesiten para tomar las decisiones en el momento oportuno.

No han determinado controles orientados a reducir los riesgos que pueden afectar directamente la integridad de los productos y facilitar que surjan pérdidas de los recursos de la empresa por no resguardarlos adecuadamente; por lo tanto es importante ejecutar e implementar las medidas necesarias para prevenir esta problemática que pone en peligro los recursos de la librería y papelería.

No manejan un sistema de codificación de los productos del inventario para identificarlos fácilmente al almacenarlos y tener actualizados los niveles de existencia lo que serviría para realizar nuevas adquisiciones de mercadería manteniendo cantidades óptimas que cubran las necesidades de los clientes.

La falta de controles específicos para desarrollar las actividades relacionadas con los inventarios puede generar deficiencia en la administración de este principal activo de la empresa y al no considerar problemas como el desabastecimiento o exceso de productos, el deterioro, pérdida por robo o retrasos en las entregas no le permitiría a la librería y papelería tener una planificación para poder responder ante estas situaciones y disminuir los riesgos que pueden impactar significativamente.

Considerando que este tipo de empresas experimentan temporadas en las que hay un incremento en las ventas por los inicios de los períodos escolares es conveniente considerar el uso de un método de valuación adecuado que permita conocer las cantidades de productos

existentes y así tener en cuenta los niveles máximos y mínimos para realizar nuevas adquisiciones evitando el desabastecimiento.

Para lograr la eficiencia y el funcionamiento de la librería y papelería es necesario hacer una distribución de las responsabilidades de cada área, al definir cada uno de los cargos se establecen las limitaciones y obligaciones, de este modo se garantiza que los empleados tengan una base para el desarrollo de las operaciones dentro de la empresa. En el inventario es de gran utilidad tener procedimientos claros para lograr información de calidad.

Tomando en cuenta los aspectos mencionados es importante analizarlos para determinar lineamientos enfocados a mejorar el funcionamiento de la librería y papelería.

2.6 Cronograma de Actividades

Las actividades se desarrollaron según lo establecido en el cronograma, el cual se presenta de manera mensual.

Tabla 4 Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	2022				2023							2024
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Noviembre	Octubre
Inicio de Seminario												
Elección del Tema												
Desarrollo de Temáticas de Interés												
Planteamiento del Problema												
Delimitación de Investigación												
Justificación de Investigación												
Objetivos de Investigación												
Marco Teórico, Técnico y Legal												
Entrega de Anteproyecto												
Aprobación de Anteproyecto												
Inicio de Trabajo Final												
Elaboración de Capítulo I												
Elaboración de Capítulo II												
Elaboración de Capítulo III												
Entrega de Propuesta Final												
Defensa de Trabajo de Graduación												
Reposición de Defensa												

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE UNA LIBRERÍA Y PAPELERÍA

3.1 Planteamiento del Caso

Para desarrollar esta investigación se ha utilizado como objeto de estudio una librería ubicada en el departamento de San Salvador tomando en cuenta la información proporcionada; es una empresa que desde sus inicios se dedicó a la venta de útiles escolares y productos de oficina de diferentes marcas reconocidas que garantizan la calidad y durabilidad.

Para la pandemia de COVID 19 a pesar de que fue un tiempo complicado lograron mantenerse funcionado y optaron por recibir cursos orientados a afrontar esta situación que se sufrió a nivel mundial y a pesar de esto lograron abrirse un espacio en el mercado. Esperan alcanzar los objetivos que se han propuesto, cumplir con la misión y visión empresarial para garantizar su crecimiento y seguir operando de la mejor manera.

La librería y papelería ha operado sin tener establecidas las políticas y los procedimientos para cada una de las actividades que realizan esto conlleva a que no se tomen las decisiones adecuadas a cada circunstancia, el personal no cuenta con una guía que les oriente como realizar las actividades cumpliendo con todos los requisitos necesarios para operar correctamente y pone en riesgo a la empresa ya que no se emplea una gestión adecuada de los recursos.

La falta de herramientas informáticas hace que el desarrollo de las actividades sea más complejo pues deben realizarlas manualmente corriendo el riesgo de no tener la información

actualizada y libre de errores que ayude a tomar decisiones para no generar estancamiento de productos, niveles bajos en el inventario y errores de valuación de los productos.

3.2 Beneficios y Limitaciones

3.2.1 Beneficios

Dentro de los beneficios de aplicar políticas y procedimientos para la gestión de inventarios se puede mencionar que:

- Permite mantener un registro adecuado de los productos que se han almacenado e inventariado.
- Asegura la disminución de pérdidas en los inventarios por medio de políticas y procedimientos de control interno que garanticen el manejo adecuado y el registro correcto.
- Aumento de la rentabilidad financiera y mejora en la eficiencia de sus servicios.
- Garantiza que la información esté actualizada y libre de errores que permita tomar las decisiones adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.

3.2.2 Limitaciones

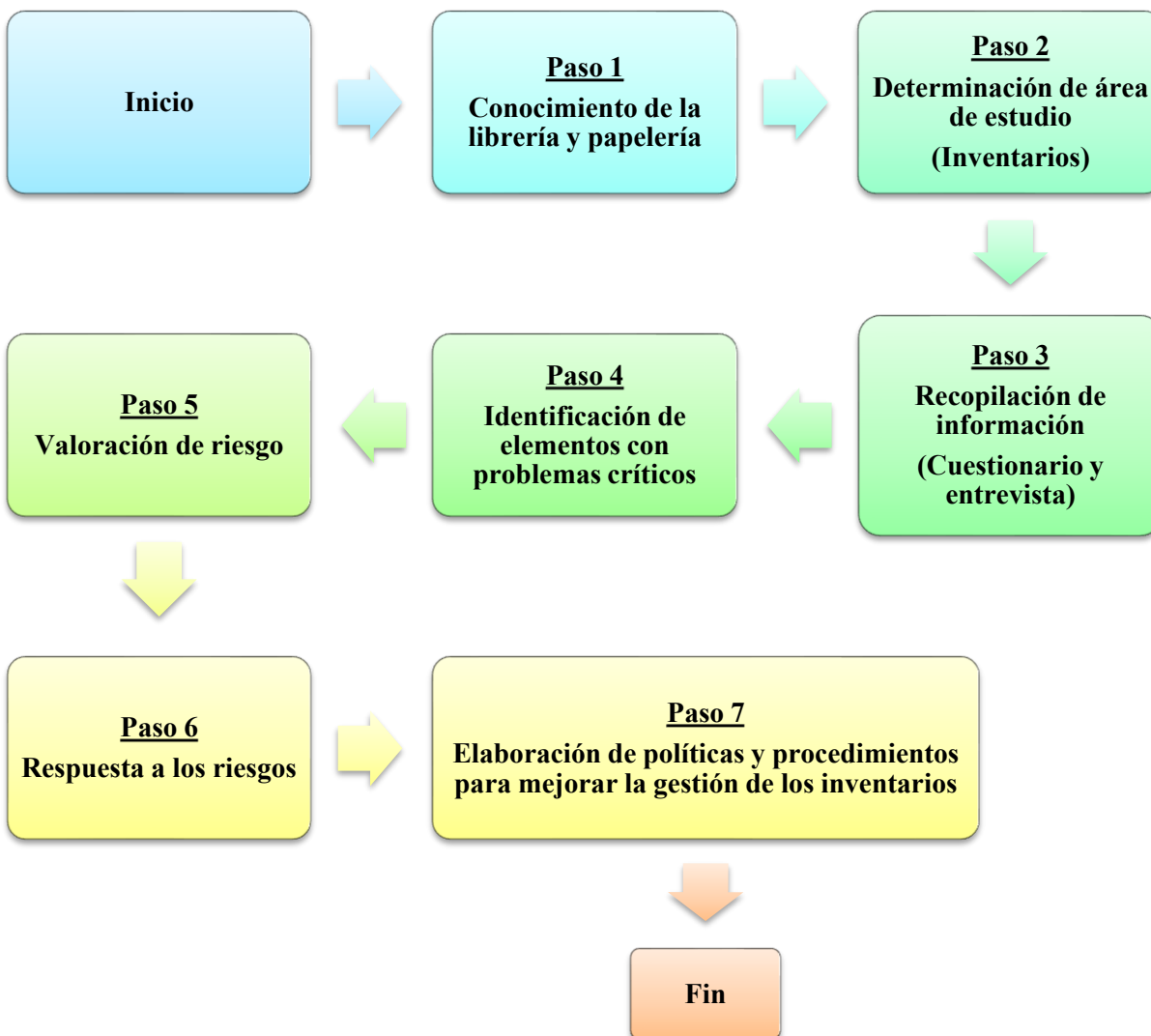
Dentro de las limitaciones de aplicar políticas y procedimientos para la gestión de inventarios se puede mencionar:

- Dificultad para la implementación por falta de recursos en la empresa.
- Falta de conocimientos por parte de los empleados.
- Falta de incentivación para que los empleados conozcan los lineamientos.
- No hay un grupo que se encargue de monitorear el cumplimiento de políticas y procedimientos.

3.3 Estructura de la propuesta

En la siguiente figura se presenta el proceso que se empleó para llegar hasta la elaboración de la propuesta:

Figura 1. Esquema Gráfico de la Elaboración de la Propuesta



3.4 Propuesta de políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios de una librería y papelería

3.4.1 Conocimiento de la librería y papelería

La librería y papelería está ubicada en el departamento de San Salvador y cuenta con una amplia gama de productos escolares y de oficina los cuales son distribuidos al por mayor o al por menor dependiendo de la demanda que tiene con sus clientes; la mayoría de los productos que comercializa son de marcas de buena calidad y sus precios son competitivos en el mercado.

Para cumplir con la misión buscan satisfacer las necesidades de los clientes brindándoles una experiencia de calidad, eficiencia, ingenio y amabilidad; desde sus inicios han tenido como visión convertirse en una librería líder en el mercado salvadoreño ofreciendo los mejores artículos y una buena atención a sus clientes.

La venta de sus productos se ven incrementadas por temporadas principalmente por el inicio del año escolar, en los meses de diciembre a enero deben mantener niveles de existencia óptimos para abastecer el mercado y al terminar la temporada evitar los excesos de productos almacenados.

Para el desarrollo de sus actividades cuentan con personal capacitado que realiza los procesos de compra, venta y registro; este equipo está integrado por el gerente general, el encargado de sala de ventas, de contabilidad y del almacén de los productos, logrando que la librería opere de manera exitosa, cumplir sus metas y cubrir las expectativas de los clientes.

3.4.2 Determinación de área de estudio

Se determinó como área de estudio el inventario ya que es un recurso significativo para toda empresa de comercio, al ser una librería y papelería manejan una diversidad de útiles y artículos de oficina que deben estar registrados y controlados.

La importancia de estudiar el área de inventarios radica en que es uno de los principales elementos de los activos de la empresa que genera rentabilidad al venderlos, es por eso que se deben establecer controles que regulen el manejo adecuado.

Al analizar cada proceso relacionado al inventario se pueden identificar las deficiencias que afectan directamente la operatividad y genera una perspectiva para que se implementen medidas que puedan reducir los riesgos en la empresa al no tener políticas y procedimientos para una mejor gestión.

3.4.3 Recopilación de información

Para la recopilación de información se utilizó instrumentos y técnicas que facilitaron conocer la realidad de la empresa y se pudo descubrir las deficiencias que presentaban en el área de inventarios en este caso la falta de políticas y de procedimientos.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, donde se elaboraron preguntas para el contador y el encargado del almacén; posteriormente se realizó la entrevista mediante una videoconferencia donde se efectuaron las preguntas correspondientes a cada objeto de estudio que respondió según la experiencia de su área.

3.4.4 Identificación de elementos con problemas críticos

Dentro de los principales elementos con problemas críticos que se identifican en la librería y papelería se encuentran:

- La falta de políticas y procedimientos establecidos formalmente.
- Carencia de un sistema que les permita llevar un mejor control de inventarios ocasionando que no se disponga de información actualizada en el momento que se necesita para tomar decisiones.
- La falta de codificación para los productos almacenados genera confusión al querer identificarlos en procesos como el levantamiento físico de inventarios.
- Información deficiente para la verificación de los saldos en la toma física de inventarios.
- Falta de controles para resguardar correctamente los productos en el almacén.
- Falta de controles para identificación de niveles máximos y mínimos.

Cada elemento representa una deficiencia que afecta el rendimiento y el funcionamiento de la empresa, al no considerar opciones para solucionar estos problemas puede hacer que se disminuya la capacidad productiva generando pérdidas de recursos.

3.4.5 Valoración de riesgos

Con el objetivo de identificar el impacto de los riesgos a los que está expuesta la librería y papelería se analizan mediante un mapa de calor para determinar si se considera leve, grave o muy grave y la probabilidad de ocurrencia se medirá considerando si es alta, media o baja.

En la siguiente tabla se presenta los indicadores para el análisis de riesgos considerando el impacto y la probabilidad de ocurrencia:

Tabla 5 *Análisis de riesgos*

		Análisis de riesgos		
Impacto	Muy grave	3	6	9
	Grave	2	4	6
	Leve	1	2	3
		Baja	Media	Alta
Probabilidad de ocurrencia				
Riesgo alto (6-9)				
Riesgo medio (3-4)				
Riesgo bajo (1-2)				

Para determinar la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos se tomará en cuenta los parámetros de medición de las matrices presentadas en la siguiente tabla:

Tabla 6 *Matriz de Probabilidad de Ocurrencia y Matriz de Impacto*

Matriz de probabilidad de ocurrencia		
Probabilidad	Significado	Valor
Baja	Puede ocurrir, pero es poco probable	1
Media	Es probable que ocurra	2
Alta	Es casi seguro que va a ocurrir	3
Matriz de impacto		
Impacto	Significado	Valor
Leve	Errores leves que interfieren, pero no imposibilitan la consecución de los objetivos.	1
Grave	Errores significativos que retrasan la consecución de los objetivos	2
Muy Grave	Errores significativos que imposibilitan el cumplimiento de los objetivos	3

Para hacer una valoración de los principales problemas se desarrolló la siguiente tabla que muestra la probabilidad de ocurrencia, el impacto y el nivel de riesgo.

Tabla 7 Matriz de Valoración de Riesgos

Nº	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Controles a implementar
1	Registro erróneo de la información por mala manipulación de datos	1	2	2	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación básica sobre ingreso correcto de los datos. - Lista del procedimiento del ingreso de información. - Checklist de verificación antes de guardar datos. - Realizar eventualmente la supervisión de los registros.
2	Desactualización de datos por carecer de un sistema para el registro	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer pasos claros y específicos para el registro, ingreso y actualización de datos en los libros. - Asignar la responsabilidad al personal para que esté pendiente de registrar todos los movimientos cronológicamente. - Programar revisión de los libros de registro y hojas de control de inventario.
3	Compras de productos en exceso al no conocer los niveles máximos de inventario	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> - Considerar el estudio de mercado para poder conocer la demanda de los productos y las temporadas donde más se vende para abastecerse - Llevar el registro y control del inventario, considerando todas las entradas y salidas. - Revisar periódicamente que las hojas de control de existencias estén actualizadas. - Considerar los niveles máximos y mínimos establecidos en el inventario.
4	Desabastecimientos en el almacén al no conocer los niveles mínimos de inventario	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un nivel mínimo en el inventario considerable para lograr ingresar mercadería nueva y evitar contratiempos. - Considerar el promedio de ventas

N°	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Controles a implementar
					<p>en los diferentes meses, basándose en las temporadas altas y bajas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el encargado del inventario revise las hojas de control de existencias periódicamente especialmente cuando vienen las temporadas de mayor venta.
5	Mala coordinación de los encargados al no realizar un proceso adecuado para ingresar los productos al almacén	1	2	2	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar procedimientos para garantizar que todos los productos adquiridos sean llevados a las bodegas de acuerdo a las órdenes de compras. - Organizar el almacén para lograr tener los diferentes productos separados y evitar que se mezclen. - Garantizar que para el traslado de los productos se utilicen herramientas adecuadas para evitar daños.
6	Bajo rendimiento al no utilizar adecuadamente el método para valorar el costo de los inventarios	2	3	6	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un método de valuación que se ajuste a las necesidades de la empresa. - Garantizar que el personal tenga el conocimiento de cómo funciona el método adoptado por la empresa. - Establecer controles y revisiones periódicas para detectar errores de valuación.
7	Retraso en la identificación de los productos por falta de codificación.	3	2	6	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un listado de codificación detallando cada producto y así poder reconocerlo. - Realizar constantemente el etiquetado de todos los productos que van ingresando. - Mantener los productos organizados en áreas delimitadas para cada tipo.
8	Deterioro por no resguardar los productos en buenas condiciones	3	3	9	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse que los estantes estén en un estado óptimo, que resistan el peso y no tengan polillas que

N°	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Controles a implementar
					<p>puedan dañar los productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener en las mejores condiciones la bodega evitando el exceso de humedad, luz solar y polvo. - Controlar el inventario manteniendo una rotación constante y asegurar un manejo cuidadoso de los productos.
9	Pérdidas de productos al tener estantes en malas condiciones que faciliten la proliferación de polillas e insectos	2	3	6	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar que los productos estén almacenados adecuadamente utilizando cajas y plásticos protectores para garantizar su durabilidad. - Utilizar productos para el control de plagas y realizar limpieza constante. - Inspeccionar de forma regular el almacén controlando que se realice una rotación de los inventarios para evitar exponer los productos a malas condiciones.
10	Pérdidas al no tener establecidos controles adecuados para autorizar las salidas del almacén.	1	2	2	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un proceso de control sobre los movimientos en los inventarios. - Realizar un registro de autorización de salidas de los productos. - Ejecutar revisiones constantes para garantizar el cumplimiento y adecuada administración de los productos.
11	Extravío de productos por no contar con medidas de restricción de acceso al almacén	2	3	6	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer restricciones de acceso y manipulación de productos del almacén. - Tener registros de control que reflejen las cantidades de productos resguardados en el almacén y los que están expuestos en tienda.

Nº	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Controles a implementar
					- Implementar sistemas de monitoreo mediante cámaras y uso de un buen sistema de cerraduras.
12	Realizar un levantamiento físico de inventarios deficiente al ser ejecutado por personal no capacitado	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con personal que conozca cómo realizar el proceso de levantamiento físico del inventario. - Establecer un proceso óptimo de levantamiento físico de los productos. - Que el encargado explique previamente el proceso del levantamiento garantizando un buen resultado útil para la toma de decisiones. - Mantener buena comunicación para determinar soluciones en caso de faltantes o pérdidas.
13	Interferir en las operaciones diarias al realizar el proceso de levantamiento de inventario en un tiempo con más movimientos de ventas	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una planificación considerando las temporadas de venta. - Establecer un proceso eficiente para el registro de los hallazgos en el inventario. - Preparar el personal previo al proceso de revisión facilitándoles las herramientas a utilizar.
14	Dificultad de identificación de faltantes en el inventario por falta de información actualizada	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar revisiones de los libros de registro y control de existencias para evitar desconocer la cantidad actual de existencias. - Realizar conteos físicos para comprobar las existencias reales y las registradas en la hoja de control. - Mantener procesos claros de autorización y accesos a los productos del almacén.

3.4.6 Respuestas a los riesgos

La librería y papelería debe considerar cómo actuar al momento de enfrentarse a sucesos que ponen en riesgo la integridad de la empresa estableciendo los controles necesarios para minimizar y evitar problemas que generen pérdidas significativas. Para responder a estos problemas puede considerarse soluciones como las siguientes:

- Implementación de controles para verificación previa de la información a registrar.
- Utilizar un sistema eficiente para el registro y manejo de los datos.
- Realizar revisiones de los saldos del inventario para controlar los niveles de existencias.
- Realizar un proceso adecuado para el ingreso de los productos al almacén.
- Supervisar la aplicación de los métodos de valuación de los productos.
- Identificar los productos de acuerdo a sus características mediante un código de barra.
- Mantener en buenas condiciones el almacén de los productos considerando riesgos por cambios climáticos o insectos.
- Establecer medidas de restricción a personal no autorizado para ingresar al almacén.
- Mantener las revisiones periódicas de los inventarios para identificar diferencias en los saldos.

3.4.7 Elaboración de políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios de una librería y papelería

1 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS A GARANTIZAR LA APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA GESTIONAR LOS INVENTARIOS.

Garantizar la aplicación de los lineamientos.

POLÍTICA

Establecer un sistema de monitoreo y control que permita supervisar las operaciones de la librería y papelería.

PROCEDIMIENTOS

1. Hacer uso adecuado de la herramienta de políticas y procedimientos para cubrir todas las operaciones que realiza la empresa.
2. Dar a conocer a los empleados de las diferentes áreas de la librería los lineamientos que deben aplicar.
3. Asegurarse que los empleados y demás personal cumplan con las políticas y procedimientos establecidos por la librería.

2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS A LA ADQUISICIÓN, MEDICIÓN, VALUACIÓN Y CONTROL DE EXISTENCIAS.

Adquisición de Inventarios

POLÍTICA

Realizar un análisis que determine una buena elección del proveedor de la mercadería considerando los costos a incurrir en la compra.

PROCEDIMIENTOS

1. Conocer qué productos se necesitan adquirir tomando en cuenta las existencias.
2. Solicitar precios de los productos y la información relacionada a las condiciones de pago.
3. Realizar una tabla de análisis de los precios brindados por cada proveedor para elegir la opción más conveniente considerando el precio, la calidad y las condiciones de pago.
4. Elaborar formalmente la orden de compra y realizar el pedido de los productos.
5. Informar al encargado del almacén sobre la orden de compra ejecutada para proceder a realizar el retiro de los productos o esperar recibir el pedido en las instalaciones.
6. Al recibir la mercadería proceder a revisar si las cantidades recibidas concuerdan con las facturas y estén acorde al precio pactado.
7. Revisar que los productos se encuentren perfectamente para proceder a realizar el pago y si estos están defectuosos informar para realizar la devolución.
8. Proceder a ingresar la mercadería a los registros contables y actualizar el control de las existencias.

Medición y Valuación de Inventarios

POLÍTICA

Determinar el valor de los inventarios tomando como base el importe menor entre el costo y el precio de venta estimado de los productos menos los costos de terminación y venta; y valuarlos mediante el uso del método PEPS para medir y controlar adecuadamente las existencias de los productos.

PROCEDIMIENTOS

1. Conocer las características de los productos que se comercializan.
2. Utilizar el método PEPS para valuar los productos del inventario.

3. Establecer el costo de adquisición de los productos considerando el precio de compra más los aranceles de importación, los impuestos que no son recuperables y el valor por transportar la mercadería; deducir los descuentos y rebajas para saber el saldo final.
4. Ingresar los saldos a las hojas de control para actualizar los niveles de existencia.
5. Registrar los movimientos de entrada y salida de los inventarios.
6. Determinar el saldo final al cierre del ejercicio.
7. Medir los inventarios al importe que resulte menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de terminación y venta.

Control de Niveles de Máximos y Mínimos de Inventario

POLÍTICA

Monitorear periódicamente las cantidades de producto tenidas en el inventario para garantizar un nivel óptimo.

PROCEDIMIENTOS

1. Establecer los niveles máximos y mínimos que se permiten por producto considerando sus características.
2. Definir los días que se realizará una revisión de los niveles de los productos en existencias.
3. Informar al encargado de compras cuando las cantidades de los productos se encuentren en los niveles mínimos para que procedan a realizar las nuevas adquisiciones.
4. Cuando se identifique que las cantidades de productos están en sus niveles máximos se deben resguardar en las mejores condiciones para que no se deterioren y generen pérdidas.
5. Verificar que los niveles máximos y mínimos establecidos sigan siendo efectivos tomando en cuenta los cambios que puedan surgir con el tiempo.

3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL INGRESO DE PRODUCTOS E IDENTIFICACIÓN

Ingreso de Mercadería a la Bodega

POLÍTICA

Monitorear que los productos que ingresen cumplan con los requisitos de calidad y en las cantidades acordadas.

PROCEDIMIENTOS

1. Coordinar el ingreso de los productos al almacén.
2. Verificar que las cantidades de producto sean las correctas para prevenir faltantes.
3. Verificar que los productos que se ingresen cumplan con la calidad óptima requerida.
4. Manipular adecuadamente los productos para evitar que sufran desgaste o daños y almacenarlos en las mejores condiciones.
5. Realizar el registro y la actualización de los niveles de inventario en las hojas de control.

Identificación de Productos Mantenidos en el Inventario

POLÍTICA

Establecer un sistema de identificación de los productos que ingresen a la librería para facilitar la información relacionada.

PROCEDIMIENTOS

1. Identificar los productos mediante un código de barra generado de acuerdo a sus características.
2. Colocar a cada producto su respectivo código.
3. Ordenar los productos de acuerdo a su categoría.

4. Generar un listado que contenga los productos con su respectivo código de identificación.
5. Hacer revisiones periódicas.

4 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL RESGUARDO DE LOS PRODUCTOS

Garantizar que los Productos estén en Buenas Condiciones

POLÍTICA

Realizar inspecciones y controles de calidad periódicamente para certificar que los productos se mantengan en buenas condiciones.

PROCEDIMIENTOS

1. Garantizar que en el almacén tengan condiciones favorables para el almacenamiento de los productos.
2. Identificar posibles riesgos de almacenamiento por el manejo inadecuado de los productos.
3. Tomar en cuenta las condiciones climáticas que puedan afectar las características de los productos por exceso de humedad o calor.
4. Clasificar los productos según su tipo y su durabilidad.
5. Manejar niveles de existencia óptimos para no saturar el almacenamiento.

Evitar Riesgos en el Almacenamiento de los Inventarios

POLÍTICA

Realizar inspecciones periódicas en el almacén de los productos para detectar posibles riesgos en el resguardo.

PROCEDIMIENTOS

1. Verificar que los estantes no estén deteriorados y puedan causar accidentes.
2. Garantizar que no existan polillas, insectos o roedores que pongan en riesgo los productos almacenados y utilizar materiales que preserven los productos asegurando la durabilidad.
3. Facilitar herramientas a los empleados para que puedan manipular los productos.
4. Instruir a los empleados para que hagan el uso adecuado de los recursos para empaquetar y movilizar los productos.
5. Realizar inspecciones periódicas y mantener las instalaciones en buen estado para prevenir riesgos en los productos almacenados.

5 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL CONTROL DE SALIDAS DE LOS PRODUCTOS

Autorización de las Salidas de los Productos de los Inventarios

POLÍTICA

Elaborar una orden de entrega que detalle los montos de los productos previamente autorizados por el encargado de ventas y contabilidad para que el encargado del almacén dé los productos al cliente.

PROCEDIMIENTOS

1. Tomar la orden a solicitud del cliente detallando las cantidades y tipos de producto.
2. Generar una orden de entrega cada vez que se realiza una venta.
3. Elaborar la factura que certifique la venta realizada.
4. Garantizar que el encargado de entregar los productos reciba el documento que le autorice darles salida y verificar que el cliente ha cancelado los productos que ha solicitado.
5. Actualizar el stock de los inventarios para conocer los saldos de los productos almacenados.

Establecimiento de Medidas para Evitar Pérdidas de Inventario

POLÍTICA

Efectuar controles de seguridad permanentes y verificaciones para descartar la ocurrencia de pérdidas de inventarios.

PROCEDIMIENTOS

1. Analizar las características del local donde están los productos para identificar limitantes que faciliten la ocurrencia de pérdidas y restringiendo el acceso a personal no autorizado.
2. Llevar registrados todos los movimientos en el inventario para controlar las existencias.
3. Mantener niveles de inventarios óptimos evitando el exceso de productos.
4. Asignar personal que se encargue de supervisar y verificar el manejo de los productos.

6 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS AL LEVANTAMIENTO DE LOS INVENTARIOS Y MANEJO DE DIFERENCIAS

Levantamiento de los Inventarios

POLÍTICA

Ejecutar una vez al año el levantamiento físico de los inventarios utilizando procedimientos y herramientas necesarias para que sea eficiente y libre de errores.

PROCEDIMIENTOS

1. Realizar el levantamiento de inventario en el tiempo en el que se ha programado.
2. Organizar al equipo que ejecutará el proceso.
3. Utilizar herramientas que optimicen el proceso del levantamiento físico.
4. Mantener codificados los productos para identificarlos fácilmente en el inventario.
5. Supervisar el desarrollo del proceso.

6. Utilizar las hojas de control de existencias donde se tengan registrados y actualizados los saldos.
7. Realizar un informe que contenga detalladamente los hallazgos y tomar las decisiones adecuadas.

Manejo de Diferencias en los Saldos de los Inventarios

POLÍTICA

Verificar las existencias de los productos para determinar las diferencias entre los saldos del inventario físico y teórico para determinar las causas.

PROCEDIMIENTOS

1. Revisar el informe final del levantamiento físico comparado con los saldos del Kardex.
2. Identificar el tipo de diferencia e investigar el origen.
3. Tomar las decisiones necesarias para solventar la problemática.
4. Considerar alternativas para combatir las causas de las diferencias.

Tratamiento de Productos Deteriorados

POLÍTICA

Realizar revisiones periódicas para identificar el deterioro de los productos y darles el manejo adecuado.

PROCEDIMIENTOS

1. Mantener actualizados los saldos de los inventarios para conocer el importe en libros de esos activos y poder compararlo con el importe recuperable.
2. Revisar al final de cada periodo el estado de los productos tenidos en el inventario para determinar si deben considerarse como deteriorados ya sea por daños u obsolescencia.

3. Al determinar que los productos están deteriorados se debe medir el inventario a su precio de venta menos los costos de terminación y venta.
4. Reconocer la pérdida por deterioro de valor.
5. Tomar las decisiones sobre los productos deteriorados si serán reutilizados o desechados.
6. Analizar posibles casos de reversión del deterioro y realizar los cambios en los registros.

CONCLUSIONES

- Es importante que las empresas consideren establecer políticas y procedimientos que garanticen el control sobre las actividades que realizan para asegurar una gestión de inventarios adecuada y favorecer a la toma de decisiones.
- La falta de lineamientos dentro de la librería y papelería ocasiona incertidumbre sobre el control de las operaciones ya que no se manejan de forma adecuada y las decisiones son tomadas según el criterio de cada empleado.
- En la actualidad es importante que las empresas hagan uso de tecnologías que les ayuden a realizar las operaciones de forma ágil y al automatizar los procesos lograr que la información sea más eficiente y eficaz; al no implementar estos recursos deben realizar todos los procesos de forma manual.
- Para cumplir las metas y los objetivos de una empresa es necesaria la implementación adecuada de un control interno que se apegue a las necesidades y que ayude a generar mejor rentabilidad a futuro.
- Es necesario realizar procesos para identificar riesgos que puedan afectar la integridad de los recursos y generar un posible deterioro de los productos que se tienen en el almacén por no contar con los controles necesarios y adecuados que garanticen que no pierdan valor con el tiempo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la librería y papelería implemente las políticas y procedimientos necesarios ya que esto ayudará a tener lineamientos a seguir en cada una de las situaciones que se presenten y requieran una solución.
- Implementar una herramienta que contenga las políticas y procedimientos necesarios para lograr que los empleados tomen decisiones de manera autónoma, pero siguiendo los lineamientos establecidos y aprobados por la empresa.
- Implementar un sistema que le permita un control adecuado de los productos que manejan en el inventario manteniendo la información actualizada para que les permita tomar decisiones en base a los datos obtenidos y evitando realizar procedimientos manuales que generan información atrasada.
- Implementar un control interno que garantice la salvaguarda de los recursos de la empresa logrando la confiabilidad de la información generada, reduciendo riesgos y garantizando el cumplimiento de las metas y los objetivos planteados por la entidad contribuyendo a su crecimiento.
- Para garantizar que la empresa no sufra pérdidas de sus recursos deben realizar un análisis de los riesgos y amenazas a las que están expuestos para lograr que los productos no se deterioren con el tiempo y pierdan valor generando pérdidas que afecten el rendimiento.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, C. L., Arevalo, E. L., & Artola, M. A. (2010). *DISEÑO DE CONTROL INTERNO CON ENFOQUE COSO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL INVENTARIO EN LAS TIENDAS DE MAYOREO QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD EN CIUDAD BARRIOS DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL*. San Miguel: Editorial Universitaria.

AS CONSULTING GROUP. (02 de Diciembre de 2021). *ASNEWS*. Obtenido de <https://www.asnews.mx/noticias/que-es-el-control-interno-y-como-se-clasifica>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (14 de Diciembre de 2000). Código Tributario. San Salvador, El Salvador: Imprenta Nacional.

Barajas, A. A. (diciembre de 2020). *impuestos.info*. Obtenido de <https://impuestos.info/control-interno-de-inventarios/>

Calle, J. P. (08 de Junio de 2022). *PIRANI*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>

Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). (Diciembre de 2003). NIC 2 INVENTARIOS. IFRS Foundation.

Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. (2013). *Control interno - Marco integrado*. España: PwC.

IASB. (2015). Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES. Londres: IFRS FOUNDATION.

López, J. (2014). *UF0476: Gestión de inventarios*. Editorial Elearning, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.sv/books?id=DHpXDwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=que%20es%20la%20Gesti%>

C3%B3n%20de%20inventarios&pg=PA2#v=onepage&q=que%20es%20la%20Gesti%C3%B3n%20de%20inventarios&f=false

Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades. (2015). IFRS Foundations.

Romero, Á. J. (2010). *PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Secretaría de Relaciones Exteriores. (Junio de 2004). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. México, México.

Serrano, N. Y., & Sánchez, P. A. (2006). “*DISEÑO DE CONTROL INTERNO CON ENFOQUE COSO PARA MEJORAR LA GESTION EN EL AREA DE INVENTARIOS PARA LAS EMPRESAS QUE SE DEDICAN A LA VENTA DE COSMÉTICOS Y PERFUMERÍA POR MEDIO DE CATALOGO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR*”. San Salvador: Imprenta Universitaria.

Westreicher, G. (26 de mayo de 2020). *Control de inventario*. Obtenido de Economipedia.com

Westreicher, G. (22 de Julio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia.com

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

ANEXO 1 - MODELO DE CUESTIONARIO ENCARGADO DE CONTABILIDAD

Este cuestionario está dirigido para el encargado de contabilidad de la librería y papelería.

Objetivo: por medio de este cuestionario se espera obtener información relacionada con la gestión de inventarios aplicada en la librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador para poder determinar las políticas y procedimientos de control interno que ayuden a alcanzar una gestión adecuada de los inventarios.

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos de control interno aplicadas para el registro inicial de los inventarios?

Objetivo: conocer las políticas y procedimientos que se están aplicando para registrar inicialmente los inventarios.

2. ¿Tienen a su disposición algún documento donde estén establecidas las políticas y procedimientos de control interno para la gestión de inventarios en la empresa?

Objetivo: indagar si en la librería y papelería tienen un documento donde estén establecidas las políticas y los procedimientos de control interno para gestionar sus inventarios.

3. ¿Cuál es el proceso de implementación de las políticas y procedimientos de control interno para la gestión de los inventarios dentro de la librería?

Objetivo: conocer sobre el proceso de implementación de las políticas y procedimientos de control interno en la librería.

4. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el resguardo de los inventarios?

Objetivo: conocer con qué recursos cuenta la empresa para poder resguardar sus inventarios y mantenerlos en buenas condiciones.

5. ¿Cuál es el método que utilizan para medir el costo de los inventarios?

Objetivo: Conocer qué método es utilizado por la librería para medir el costo de los inventarios.

6. ¿Qué políticas tienen establecidas para realizar adquisiciones de inventarios?

Objetivo: conocer las políticas que aplica la librería para poder realizar nuevas compras de productos para tener en los inventarios.

7. ¿Cuál es el proceso que realizan para adquirir los productos que comercializan?

Objetivo: conocer como es el proceso empleado cuando realizan adquisiciones de productos.

8. ¿Qué políticas y procedimientos han establecido para autorizar las salidas de los productos de inventarios?

Objetivo: conocer las políticas y procedimientos que tienen para poder autorizar las salidas de productos de los inventarios.

9. ¿Cuál es el proceso empleado para el levantamiento de los inventarios de los productos de la librería y papelería?

Objetivo: conocer como realizan el proceso de levantamiento de los inventarios.

10. ¿Qué política tienen establecida para manejar las diferencias que surgen en los saldos de los inventarios al comparar el inventario físico con el teórico?

Objetivo: conocer sobre el manejo que les dan a las diferencias que surgen en los saldos.

11. ¿Cómo está integrado el código de identificación de los productos mantenidos en el inventario?

Objetivo: conocer cómo está compuesto el código para identificar los productos del inventario.

12. ¿Qué políticas de control interno emplean para tratar los productos deteriorados, dañados u obsoletos?

Objetivo: indagar sobre las políticas que han establecido para tratar las unidades de productos deteriorados, dañados u obsoletos.

13. ¿Qué conocimiento tiene respecto a la aplicación de inteligencia artificial?

Objetivo: indagar si tiene algún conocimiento de la aplicación de inteligencia artificial en las empresas.

14. ¿De qué manera considera que le favorecería el uso de inteligencia artificial como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios?

Objetivo: conocer la opinión sobre cómo consideran que les beneficiaría el uso de herramientas con inteligencia artificial.

15. Según su opinión, ¿Cuál sería la importancia de contar con un control interno de inventarios?

Objetivo: conocer la opinión de la administración de la librería sobre la importancia que ellos consideran que tiene el aplicar un control interno a los inventarios.

16. ¿Estarían interesados en utilizar una herramienta que trate sobre las políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios?

Objetivo: conocer si la administración estaría interesada en aplicar la herramienta sobre las políticas y los procedimientos planteados.

ANEXO 2 - CUESTIONARIO ENCARGADO DE CONTABILIDAD

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos de control interno aplicadas para el registro inicial de los inventarios?

Respuesta: No contamos con políticas y procedimientos establecidos en un manual; pero por ejemplo un procedimiento a la hora de comprar lo que hacemos es un Kardex, ingresamos las entradas de las mercancías, si compramos cartulina en el crédito fiscal podemos ver que marca es la que compramos, qué cantidad compramos, a qué precio lo compramos y se va ingresando en el Kardex. El Kardex lo utilizamos para evaluar nuestro inventario para llevar un control de existencias, el Kardex dice en cuánto está valorada la mercancía, cuánta cantidad tenemos, en qué momento hicimos esta compra, etc.

Entonces el procedimiento que realizamos para el registro inicial simplemente agarramos los registros de los créditos fiscales y políticas no estamos muy formalizados en ese sentido ya que si bien yo llevo la contabilidad y hago el pago a cuenta cada mes y lo del IVA, pero no tenemos políticas así bien definidas simplemente nos guiamos por principios contables. Algo que hacemos es que no ingresamos como mercancía las que se han comprado con factura solo las que se han comprado con crédito fiscal y llevamos en un registro cronológico. En el Kardex se colocan todos los productos y cuando ya se termina un lote se marca para saber que ya se terminaron.

2. ¿Tienen a su disposición algún documento donde estén establecidas las políticas y procedimientos de control interno para la gestión de inventarios en la empresa?

Respuesta: No tenemos ningún documento, simplemente para las necesidades que tenemos en el inventario cada año al presentar el F11 debemos valorar nuestros inventarios, lo que regularmente hacemos es que como manejamos alrededor de 1500 productos diferentes y constantemente revisamos las existencias en el Kardex y si no están completos los productos realizamos los ajustes y buscamos a qué se debe la diferencia.

3. ¿Cuál es el proceso de implementación de las políticas y procedimientos de control interno para la gestión de los inventarios dentro de la librería?

Respuesta: Nosotros para estar seguros de que nuestros procedimientos de Kardex estén correctos verificamos que el saldo coincida con las cantidades tenidas físicamente; primero

revisamos la compra, después revisamos las ventas que ya quedan registradas en nuestras facturas o créditos fiscales; manualmente voy agregando líneas con la fecha y los productos y va quedando el saldo, cada cierto tiempo verifico ese saldo de todos los productos. Ya si al caso aunque casi nunca sucede, por ejemplo nosotros sacamos fotocopias e impresiones en la librería entonces es bastante regular que algunas fotocopias o impresiones salgan mal es por eso que en todo el año perdemos más de una resma en desperdicio, entonces eso no se ve reflejado en las facturas o créditos fiscales esas pérdidas de materiales cuando enfrentamos el Kardex con lo físico de pronto nos falta una resma o más entonces ya indagamos porque da ese exceso o ese faltante y usualmente lo resolvemos fácil porque ya sabemos que es desperdicio y se saca como desperdicio y si es un excedente podría ser que hemos facturado antes de entregar el producto.

Otro procedimiento que podemos mencionar es que tenemos rotuladas las cajas que guardan material para así fácilmente saber que hay en cada caja y evitar comprar material que creemos no tener pero que en realidad está guardado porque no tenemos un sistema contable computarizado si no que todo lo hacemos manual. Eso ayuda a no exceder el máximo que debemos tener de cada producto para no tener demasiado de un producto y acumularlo.

4. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el resguardo de los inventarios?

Respuesta: Cuando tengo productos que debo almacenar usualmente digamos que en una caja podría haber más de un tipo de productos y la caja se debe rotular con el material que contiene, Por ejemplo en una caja hay rotuladores de tal marca y plumillas de tal marca sería bueno ponerle las cantidades sin embargo eso es rotativo y sería a cada rato estar rotulándolo y como no contamos con un software computarizado se hace manual y es tedioso; para controlarlo nos centramos en que esté bien rotulado y nosotros sepamos que hay en cada caja sin necesidad de abrirla. Otra podría ser cuidarnos de factores externos de humedad y de polvo, pero en nuestro caso no tenemos la necesidad porque goteras no tenemos y el polvo no le afecta al producto, nuestra única necesidad es saber qué es lo que tenemos, donde está y sin necesidad de abrirlo.

5. ¿Cuál es el método que utilizan para medir el costo de los inventarios?

Respuesta: Nosotros establecemos el costo de los productos basándonos en el precio que nos han establecido al momento de la compra y como el proveedor nos trae los productos hasta la librería nos cobra un valor por trasladar la mercadería y eso se lo sumamos al costo de los

productos. Y para valuar los inventarios el método que utilizamos es de primeras entradas primeras salidas.

6. ¿Qué políticas tienen establecidas para realizar adquisiciones de inventarios?

Respuesta: A la hora de uno estar comprando mercancía se debe medir que tan rotativo es el producto siempre tomando en cuenta si el producto se puede deteriorar con el tiempo, nosotros el producto que se nos puede deteriorar con el tiempo son los cuadernos, se vuelven amarillas sus páginas usualmente ese proceso tarda unos tres años; nosotros tuvimos unos cuantos cuadernos que se volvieron amarillos porque no se lograron vender.

Uno ya establece un máximo de productos que debe tener basado en que tanto se tarda en deteriorarse y que tan rotativo es, también se establecen mínimos y usualmente el mínimo ya en la práctica es que se acabó y hay cero unidades porque estaba ocupado y toca pedir más y esperar a que no llegue un cliente buscando ese producto.

Para realizar las adquisiciones usualmente se ve el saldo del producto si está muy bajo porque uno tiene la percepción que es bajo por ejemplo si llegase a ver que solo me queda una caja de lapiceros BIC de color azul eso ya es bajo yo ya tengo la percepción que es mínimo y voy a poder solicitar más y así con todos los productos. Aunque si, usualmente me distraigo y tengo productos a cero y lo solicito, aunque corra riesgo de que llegue un cliente y no tenerlo.

7. ¿Cuál es el proceso que realizan para adquirir los productos que comercializan?

Respuesta: Primero hay que tener claro que usualmente son proveedores nacionales, nosotros solo compramos interno no importamos productos, entonces estos diferentes proveedores nacionales usualmente llegan a tener de todo tipo de productos.

Actualmente, no le damos entrada a un producto que se podrían denominar innovador o un producto de una marca poco reconocida ese es nuestro primer filtro para decidir que material adquirir ahorita si tenemos como esa política que no estamos adquiriendo productos que no sean de una marca reconocida, hacemos un par de excepciones bastante mínimas más que todo en material de oficina pero por lo general si tenemos esa política más que todo para material escolar solo agarramos marcas reconocidas ya sea Pelikan, Norma, BIC, Faber Castell, Scribe, Facela, etc.

Entonces una vez definido qué producto comprar y haberlo seleccionado por sus marca usualmente los proveedores venden los mismos productos y las mismas marcas entonces lo que allí se hace es realizar una cotización, preguntamos basados en la cantidad que queremos comprar a qué precio nos lo dan y usualmente al que lo vende más barato lo compramos aunque también no siempre es regla de oro, por ejemplo con las resmas de papel ocurrió el fenómeno que casi duplicó el precio del 2021 al 2022 entonces más que fijarme en el precio me fije en los proveedores que me dan crédito.

Entonces el proceso para adquirir es: si necesito un producto lo cotizo, solo compro interno, los proveedores llegan a dejar y se paga de contado o crédito, deben entregar un documento casi siempre es crédito fiscal ya con eso le damos entrada al producto en Kardex.

8. ¿Qué políticas y procedimientos han establecido para autorizar las salidas de los productos de inventarios?

Respuesta: Para dar salida a un producto se tiene que facturar ya sea con crédito fiscal o factura consumidor final; en base a las cantidades que estén en estos documentos se procede a buscar el producto en específico y lo entregamos.

9. ¿Cuál es el proceso empleado para el levantamiento de los inventarios de los productos de la librería y papelería?

Respuesta: Cada cierto tiempo, primero un requisito es que el producto que se va a revisar este al día es decir que hemos realizado las salidas de los créditos fiscales y facturas para que estén al día en el Kardex , una vez que esté al día y estemos seguros que no han salido más productos vamos y literalmente los contamos, usualmente las resmas de papel bond vienen en cajas de 10, simplemente contamos las cajas las multiplicamos por 10 sin abrir las cajas simplemente esperamos que allí hayan 10 y las comparamos con el saldo y si no coincide empezamos a indagar.

10. ¿Qué política tienen establecida para manejar las diferencias que surgen en los saldos de los inventarios al comparar el inventario físico con el teórico?

Respuesta: Si hace falta como el caso de las resmas que es material que se nos desperdicia entonces sale como desperdicio y con los productos destinados para el uso en las operaciones por ejemplo tóneres y tintas pueden surgir diferencias que no salen reflejados en las facturas.

Con los productos defectuosos lo que se pide usualmente es que el proveedor lo reemplace y se disminuye esa diferencia.

A veces cuando hay un excedente los empaques llevan más de lo que deberían llevar por ejemplo es bastante común que al comprar AMPOS lleve más mecanismos de los que debería, usualmente cuando hay excedente lo botamos para no tenerlo y que coincida lo físico; y cuando hay un faltante se indaga.

Para diferenciar los costos de venta y los gastos administrativos lo que hago es pedir un crédito fiscal aparte, por ejemplo, si voy a comprar tantos AMPOS para mercancía esos van en un crédito fiscal diferente al crédito fiscal de los materiales consumibles para separar mercancías de gastos.

En el Kardex únicamente es para mercancías y allí no van consumibles y para controlar eso simplemente va en una tabla donde van los gastos. Tenemos como regla no agarrar material que ya está dispuesto como mercancía para usar en las operaciones.

11. ¿Cómo está integrado el código de identificación de los productos mantenidos en el inventario?

Respuesta: En nuestro caso al inicio si quisimos tener un software computarizado, pero en la práctica no siempre sale como uno quiere, el software que adquirimos es malísimo, en la pandemia esta empresa que nos vendió el software quebró y dejó de existir entonces está como botado el sistema, pero en ese sistema si creamos el producto y allí asigna un código correlativo para identificar un producto. El Kardex en vez de ponerle código le pongo el nombre, seria genial que en nuestras facturas llevara también esa línea del código así se podría solo digitar el código en lugar de estar escribiendo el nombre.

No tenemos asignado un código para cada producto; lo que hacemos es que con el código de barra que ya trae el producto buscamos el precio en la base de datos, pero así que nosotros le pongamos una viñeta con un código no. Y el software que tenemos es únicamente para consulta.

12. ¿Qué políticas de control interno emplean para tratar los productos deteriorados, dañados u obsoletos?

Respuesta: Cuando tenemos un producto deteriorado lo que hacemos es que lo sacamos a valor cero. Cuando es dañado se le pide al proveedor que lo cambie y obsoleto no hemos tenido ese caso.

13. ¿Qué conocimiento tiene respecto a la aplicación de inteligencia artificial?

Respuesta: No hemos ocupado la inteligencia artificial para que nos ayude en procesos en la librería. La inteligencia artificial no pasa de ser un ejecutable con una gran base de datos y códigos que se escribe a base de algoritmos y cuando detecte un problema va a dar error y va a solicitar apoyo para solucionarlo.

14. ¿De qué manera considera que le favorecería el uso de inteligencia artificial como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios?

Respuesta: Si hubiera un programa lo suficientemente capaz de saber qué hacer, indicar cuándo hay excesos o faltantes, si nos favorecería mucho. Por ejemplo, hay algo que nos ocurre bastante, nosotros tenemos cierta cantidad de algún producto, viene un cliente y pide ese material, pero pide más de lo que tenemos entonces lo que usualmente hacemos es que le facturamos y posteriormente le conseguimos lo demás.

15. Según su opinión, ¿Cuál sería la importancia de contar con un control interno de inventarios?

Respuesta: Conocer al instante cantidad de mercancía; es bastante importante porque eso ayuda a tomar decisiones, por ejemplo, comprar más, vender más o tener existencias; tener un buen control de los inventarios, saber cuánto hay de cada cosa ayuda a tomar las decisiones y ayuda a saber si hay algún producto estancado, se ponen en ofertas, si se saca, se tira, etc.

16. ¿Estarían interesados en utilizar una herramienta que trate sobre las políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de inventarios?

Respuesta: Claro, si estaríamos interesados ya que la importancia de llevar un buen control para toma de decisiones oportunas al momento mientras más rápido es mejor. No lo hemos hecho porque hay que incurrir en costos que a veces se puede ahorrar.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANEXO 3 - MODELO DE CUESTIONARIO ENCARGADO DE ALMACENAR LOS
PRODUCTOS**

Este cuestionario está dirigido al encargado de almacenar los productos en la librería y papelería.

Objetivo: por medio de este cuestionario se espera obtener información relacionada con la gestión de inventarios aplicada en la librería y papelería ubicada en el departamento de San Salvador para poder determinar las políticas y procedimientos de control interno que ayuden a alcanzar una gestión adecuada de los inventarios.

1. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno emplean al realizar las compras de mercadería?

Objetivo: conocer las políticas y procedimientos que tienen establecidos para poder controlar las compras de mercadería.

2. ¿Cuentan con políticas y procedimientos para controlar los niveles máximos y mínimos de existencias de inventario para proceder a realizar nuevas adquisiciones?

Objetivo: conocer de qué manera llevan el control de las existencias para poder tomar la decisión de realizar nuevas adquisiciones.

3. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno emplean para el ingreso de mercadería a la bodega?

Objetivo: indagar sobre las políticas y procedimientos que han establecido para poder controlar el ingreso de los productos a la bodega.

4. ¿Cuáles medidas de protección han establecido para evitar pérdidas de inventario por robo o siniestros?

Objetivo: conocer cuáles son las medidas establecidas para poder protegerse en caso de sufrir pérdidas por robo o siniestros.

5. ¿Cuál es el procedimiento para informar sobre la detección de problemas o irregularidades en los inventarios en cuanto a deterioro, faltantes o pérdidas?

Objetivo: indagar sobre el procedimiento empleado para proceder a informar cuando se encuentran problemas o irregularidades en los inventarios.

6. ¿Qué políticas y procedimientos manejan para autorizar la salida de los productos del almacén?

Objetivo: conocer los criterios que toman en cuenta para proceder a autorizar que se entreguen productos del inventario.

7. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno han establecido para garantizar que los productos permanezcan en buenas condiciones en el almacén?

Objetivo: conocer las políticas y procedimientos establecidos para garantizar que los productos mantengan una buena calidad.

8. Desde su experiencia, ¿Qué riesgos observa que han sido recurrentes en el almacenamiento de los inventarios?

Objetivo: conocer qué riesgos han experimentado recurrentemente en el almacenamiento de los inventarios.

9. ¿Cuál considera que es la importancia de tener establecidas las políticas y procedimientos de control interno para manejar los inventarios?

Objetivo: conocer la opinión sobre la importancia de tener políticas y procedimientos de control interno para el área de inventarios.

10. ¿Cómo administración de la empresa estaría interesada en aplicar una herramienta que trata sobre políticas y procedimientos de control interno que resulten de la presente investigación?

Objetivo: conocer si estarían interesados en aplicar una herramienta que trate sobre políticas y procedimientos de control interno para mejorar la gestión de los inventarios.

ANEXO 4 - CUESTIONARIO ENCARGADO DE ALMACENAR LOS PRODUCTOS

1. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno emplean al realizar las compras de mercadería?

Respuesta: Como encargado de almacén recibo una hoja con los productos que voy a recibir y cuando los proveedores los descargan simplemente voy revisando que esté todo el producto y recibo el comprobante de crédito fiscal o factura. Veo que el material llegue según lo que dice y que llegue bien y no esté arruinado.

2. ¿Cuentan con políticas y procedimientos para controlar los niveles máximos y mínimos de existencias de inventario para proceder a realizar nuevas adquisiciones?

Respuesta: Para los máximos y mínimos nos basamos en datos históricos, cuánto material vendíamos según datos históricos, basado en esos datos que uno básicamente se memoriza. Por ejemplo, ya sé que vendo 500 resmas cada dos meses y cuando veo que ya quedan 100 resmas es el momento de pedir más. Todo lo calculamos en base a datos históricos.

3. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno emplean para el ingreso de mercadería a la bodega?

Respuesta: Primeramente, se tuvo que haber pedido porque a veces ocurren errores y los proveedores facturan algún producto que no se les ha solicitado, usualmente los proveedores llegan a dejar los productos entonces se tiene una página donde va detallada la cantidad, el producto del proveedor que se le pidió y a veces el precio para que coincida todo y así saber qué productos va a llegar y que no varíe. Debe revisarse que el producto no esté deteriorado y que sirva, de allí lo ingresamos al Kardex y a la bodega.

4. ¿Cuáles medidas de protección han establecido para evitar pérdidas de inventario por robo o siniestros?

Respuesta: Así medidas no tenemos, confiamos que no suceda y casi todos los empaques resisten ya sea polvo, caídas, agua; los empaques de los productos vienen bastante protegidos sería raro que se lleguen a deteriorar por eso si se moja solo sería la caja, pero el producto que viene adentro posiblemente esté seco.

Una medida así como tal, por ejemplo, tenemos resaltadores y tenemos cierta cantidad exhibida y cierta cantidad que se va a almacenar y simplemente lo que hacemos es sellar la caja y rotularla, pero más de eso no. Por robos no tenemos, simplemente hay que confiar.

5. ¿Cuál es el procedimiento para informar sobre la detección de problemas o irregularidades en los inventarios en cuanto a deterioro, faltantes o pérdidas?

Respuesta: Para informar cuando se pone al personal a revisar el inventario y se detecta un error, un faltante o un excedente se anotan en un papel el producto que no le coincidió y ya después se indaga.

Para detectar problemas se enfrenta el Kardex con el conteo físico allí se detectan los errores e irregularidades.

6. ¿Qué políticas y procedimientos manejan para autorizar la salida de los productos del almacén?

Respuesta: Darle salida a un producto si está facturado con crédito fiscal o factura consumidor final, si no se hace eso no se entrega el producto. Esa factura es nuestro comprobante de que ya se nos va a realizar el pago o ya se pagó y posteriormente se da de baja en el Kardex.

7. ¿Qué políticas y procedimientos de control interno han establecido para garantizar que los productos permanezcan en buenas condiciones en el almacén?

Respuesta: En nuestro caso son muy pocas las situaciones en las que se puede deteriorar nuestro producto, pero usualmente si tenemos una por ejemplo como nosotros lo tenemos exhibido en estantes y tenemos entradas de luz, si un producto permanece mucho tiempo se llega a decolorar entonces lo que hacemos es no tener mucho exhibido si no lo necesario para que lo vea el cliente y para garantizar que no se vayan a mojar se impermeabiliza el techo cada cierta temporada.

8. Desde su experiencia, ¿Qué riesgos observa que han sido recurrentes en el almacenamiento de los inventarios?

Respuesta: El mayor riesgo es la decoloración de los empaques porque les da mucho tiempo el sol, otro que también puede ocurrir es que como mantenemos cosas en estantes altos corremos el riesgo de caída.

9. ¿Cuál considera que es la importancia de tener establecidas las políticas y procedimientos de control interno para manejar los inventarios?

Respuesta: La importancia básicamente de contar con políticas y procedimientos de control interno es que le permite a la administración que sus empleados sean independientes de ellos en cierto modo y que puedan no perder el tiempo ante un problema y sepan cómo actuar.

Que los trabajadores logren cierta independencia.

10. ¿Cómo administración de la empresa estaría interesada en aplicar una herramienta que trata sobre políticas y procedimientos de control interno que resulten de la presente investigación?

Respuesta: Si estaríamos interesados en tener un manual que más que todo ayuda a nuevos empleados que van ingresando a lograr tener conocimiento técnico y saber cómo actuar ante los errores.