

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS



TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE INVENTARIO DE LA FERRETERIA CRUZ GARZÓN, EN EL AÑO 2015, PARA UNA PROPUESTA DE ELABORACION DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MASTER EN
CONTABILIDAD CON ÉNFASIS EN AUDITORÍA.**

AUTORA:

LIC. IRIS VANESSA DOLMUZ CRUZ

TUTOR:

MSC. JOSE EVENOR MORALES GARAY

MANAGUA, 20 DE NOVIEMBRE DEL 2016



DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, nuestro Padre Celestial, por haberme permitido llegar a este punto y haberme dado salud, bendiciones y sabiduría para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hijos que sintieron mi ausencia cada sábado pero que están viendo ahora el logro de su madre reflejado en este nuevo título gracias a su comprensión este esfuerzo es hecho por ellos y para ellos.

A toda mi familia y a todos aquellos que con sus palabras de aliento me ayudaron a terminar este pasó de vida.



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por su infinita bondad y misericordia, por haberme dado la vida, por su amor y por todas sus infinitas bendiciones.

A mis padres Alma Iris Cruz Garzón y Alan Martin Dolmuz Velásquez, quienes con su amor, esfuerzo, sacrificio, dedicación y apoyo me han brindado el mejor regalo de todos la educación, por siempre creer en mí y siempre vivirme indicando la búsqueda de la superación y constante mejora.

A mis hijos, por darme motivos y ganas de superarme de cumplir nuevas metas.

A mis hermanos, por estar de igual forma apoyándome en este proceso.

A mi tío Facundo Hernández, quien me apoyo en gran parte, para poder optar a esta maestría.

A mi amiga Xochilt Pérez y su mamá Alba González, quienes creyeron en mí de igual forma, y me brindaron su apoyo en la continuidad de mis estudios.

A todos los maestros que a lo largo de la maestría compartieron su conocimiento con nosotros, y nos dieron todas las herramientas para forjarnos en la vida profesional.

A mi tutor José Evenor Morales por su apoyo en la elaboración de este proyecto y su motivación para esforzarme en desarrollarlo.

A mis compañeros de la maestría por su cariño y afecto, por ser con quienes cada sábado compartíamos ideas y debatíamos los diferentes temas abordados en clases.

Finalmente a todos aquellos familiares, amigos y personas que de una u otra forma me apoyaron en el transcurso del cumplimiento de esta nueva etapa.

Muchas gracias a todos.

Carta Aval del Tutor

Por este medio certifico que la Tesis titulada: “Evaluación del Control Interno del Área de Inventario de la Ferretería Cruz Garzón, en el Año 2015, para una propuesta de elaboración de un manual de Políticas Y Procedimientos” realizada por la licenciada, Iris Vanessa Dolmuz Cruz, como requisito para optar el título de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría, ha concluido satisfactoriamente.

Como tutor de Tesis de la licenciada Iris Vanessa Dolmuz Cruz, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador, donde le dará sugerencia al trabajo, que conlleve a enriquecer y él lo sabrá acatar.

El trabajo de la licenciada Iris Vanessa Dolmuz Cruz, se enmarca en las líneas de trabajo prioritarias del programas de Maestría referido a la solución de problemas en el área de inventario en una empresa ferretera, a través de la evaluación del control interno, presentando una elaboración de una manual de políticas y procedimientos como propuesta de mejora.

Dado en la ciudad de Mangua, Nicaragua a los seis días del mes de Diciembre del año dos mil dieciséis.

Msc. José Evenor Morales Garay
Tutor



v. Índice

i. Dedicatoria	i
ii. Agradecimientos	ii
iii. Carta Aval del Tutor	iii
iv. Resumen	iv
v. Índice	v
I. Introducción	1
1.1. Antecedentes	5
1.1.1. Antecedentes Teóricos	5
1.1.2. Antecedentes de Campo	7
1.2. Justificación	9
1.3. Planteamiento del Problema	10
1.4. Formulación del Problema	12
1.4.1. Pregunta Toral	12
1.4.2. Preguntas Específicas	12
II. Objetivos	13
2.1. Objetivo General	13
2.2. Objetivos Específicos	13
III. Marco Teórico	14
3.1. Perfil de la Empresa	14
3.1.1. Historia	14
3.1.2. Mision	15
3.1.3. Vision	15
3.1.4. Valores	15
3.1.5. Objetivos Estrategicos	16
3.1.6. Organización	18
3.2. Generalidades del Control Interno	19
3.2.1. Definición de Control Interno	19
3.2.2. Importancia del Control Interno	20
3.2.2.1. Nivel Externo	20
3.2.2.2. Nivel Interno	21
3.2.3. Objetivos del Control Interno	22
3.2.4. Clasificación del Control Interno	23
3.2.5. Funciones del Control Interno	24
3.2.6. Limitaciones del Control Interno	25



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contaduría Pública y Finanzas
Maestría en Contabilidad con Énfasis en Auditoría

3.3.Herramienta de la Evaluación del Control Interno	27
3.3.1. Definición del Informe COSO	27
3.3.2. Historia del Informe COSO	27
3.3.3. Adopción del Informe COSO	29
3.3.4. Objetivos del Informe COSO	30
3.4.El Modelo COSO ERM	31
3.4.1. Ambiente de Control Interno	31
3.4.2. Establecimiento de objetivos	33
3.4.3. Identificación de Eventos	35
3.4.4. Evaluación de Riesgos	35
3.4.5. Respuesta al Riesgo	36
3.4.6. Actividades de Control	37
3.4.7. Información y Comunicación	38
3.4.8. Supervisión y Monitoreo	39
3.5.Inventarios	41
3.5.1. Definición de Inventarios	41
3.5.2. Objetivos de los Inventarios	42
3.5.3. Importancia de los Inventarios	42
3.5.4. Control Interno de los Inventarios	43
3.5.4.1. <i>Funciones del Control Interno</i>	45
3.5.4.1.1. <i>Compra</i>	45
3.5.4.1.2. <i>Recepción</i>	46
3.5.4.1.3. <i>Almacenaje</i>	46
3.5.4.1.4. <i>Despacho</i>	48
3.5.4.1.5. <i>Registro</i>	48
3.5.4.1.6. <i>Control Físico</i>	49
3.6.Manual de Políticas y Procedimientos	51
3.6.1. Manual	51
3.6.1.1. <i>Políticas</i>	51
3.6.1.2. <i>Procedimientos</i>	51
3.6.2. Importancia	52
3.6.3. Objetivos	52
3.6.4. Estructura	53
3.6.5. Apartados	53
3.6.6. Contenido Básico del Manual	54
3.6.7. Diseño	56
IV. Hipótesis	57
4.1.Hipótesis de Investigación	57
4.2.Declaración de Variables	57
4.3.Operacionalización de las Variables	58



V.	Diseño Metodológico	59
5.1.	Tipo de Investigación	59
5.2.	Alcance y Delimitación	60
5.3.	Diseño de la Investigación	60
5.4.	Población y Muestra	61
5.5.	Fuentes de Información	62
5.5.1.	Primarias	62
5.5.2.	Secundarias	62
5.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	63
5.6.1.	Observación Directa	63
5.6.2.	Indagación	63
5.6.3.	Entrevista no Estructurada	64
5.6.4.	Entrevista Directa	64
5.6.5.	El Cuestionario	64
5.6.6.	Consulta a Expertos	65
5.6.7.	Revisión y Análisis Documental	65
5.6.8.	Resumen	65
5.7.	Etapas de la investigación	66
5.8.	Confiability y Validez	67
VI.	Resultados	68
VII.	Conclusiones	114
VIII.	Recomendaciones	116
IX.	Bibliografía	118
X.	Anexos	121

Anexo No. 1: Cuestionario de Investigación Previa al Estudio

Anexo No. 2: Lista de Cotejos por Observación Directa

Anexo No. 3: Entrevista Directa

Anexo No. 4: Encuesta

Anexo No. 5: Cuestionario de Evaluación del Control Interno al área de Inventarios



Resumen


En el presente trabajo se realizó la evaluación del control interno del área de inventario de la Ferretería Cruz Garzón, en el año 2015.

Este estudio tiene un enfoque de investigación analítico descriptivo, la población corresponde al personal de la empresa Ferretería Cruz Garzón, principalmente al personal involucrado en el área de inventarios. Los datos fueron obtenidos a través de los instrumentos y técnicas de recolección de la información.

Una vez terminado el proceso de investigación y analizados los resultados de la empresa, corroborando el diagnóstico actual de la misma se logró evidenciar que la empresa cuenta con un deficiente control interno, por lo que se procedió a elaborar la propuesta de un manual de políticas y procedimientos aplicable al área de inventarios de la empresa, con el fin de disminuir el riesgo de errores, irregularidades o fraudes en la misma.

Se recomienda a la Gerencia de la empresa, la mejora continua en sus procesos para el desarrollo eficiente y eficaz de sus operaciones, lográndose esto a través de la aplicación de controles internos en sus áreas importantes como son los inventarios, que ayuden a mantener un buen proceso de desempeño en sus actividades realizadas, con el fin de lograr un mejor desarrollo tanto económico como financiero de la empresa, buscando la mejora continua de la misma para el logro de los objetivos estratégicos, cumplimientos de su misión y alcance de su visión a largo plazo.

Palabras Claves: Evaluación, Control Interno, Manual, Políticas, Procedimientos.

	<p style="text-align: center;">FERRETERIA CRUZ GARZÓN</p>	<p>VERSIÓN 01</p> <p>FECHA 18/11/2016</p>
<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS</p>		
Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:



FERRETERIA CRUZ GARZÓN

PÁGINA 1

Índice General

- I. Introducción
- II. Objetivo y Alcance del Manual
- III. Contenido del Manual
- IV. Organigrama del Área de Inventarios
- V. Funciones de los Puestos de Trabajo
- VI. Control Interno
- VII. Normas de Control Interno
- VIII. Políticas, Procedimientos y Flujogramas
- IX. Simbología

Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:



FERRETERIA CRUZ GARZÓN

PÁGINA 2

I. Introducción

En la empresa comercial Ferretería Cruz Garzón, es trascendental la existencia de un manual de control de inventarios, que ayude a la correcta regularización y el manejo apropiado de la mercadería existente en los almacenes de la misma, permitiendo así un ordenamiento adecuado de cada uno de los repuestos automotrices y artículos ferreteros disponibles para la venta.

El presente manual de políticas y procedimientos proporcionará la información necesaria acerca de la metodología para llevar un control exacto del inventario físico. También se propondrán políticas de pedido, compra y venta que normalicen las actividades comerciales dentro de la empresa.

Para la valoración del inventario el sistema administrativo se emplea el método promedio ponderado, el cual nos va a permitir conocer el valor económico real que tenemos invertido dentro de nuestro stock.

Las políticas y procedimientos reflejados en el manual están orientadas al desarrollo y optimización de los procesos de las áreas involucradas, inventarios, compras y ventas.

El presente manual deberá ser ajustado para identificar los nuevos cambios que se presenten en un futuro, garantizando una mejor calidad de los servicios, productos y atención al cliente de la empresa Ferretería Cruz Garzón.

Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:



II. Objetivo y Alcance del Manual

Objetivo del Manual

Este instructivo tiene como propósito servir de herramienta de control de los inventarios en la empresa Ferretería Cruz Garzón y optimizar la gestión del manejo del Inventario a través de un manual que servirá de ayuda para el desarrollo de las actividades y funciones del personal de las áreas involucradas y para que pueda ser usado como guía de consulta permanente.

Alcance

El presente manual será de observancia y práctica diaria para todo el personal de las áreas involucradas, así como el personal que ejecute funciones y actividades directa o indirectamente relacionadas con el control interno de los inventarios que se lleva a cabo en la empresa y dentro de los procedimientos que aquí se describen, a fin de tener un mayor control de los inventarios en el almacén

Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:



III. Contenido del Manual

- Normas de Control Interno de Inventario para la Jefatura de Inventarios
- Normas de Control Interno de Inventarios para el Área de Almacén
- Políticas de Control Interno de Inventarios
- Procedimiento de Solicitud y Recepción de Mercancía
- Procedimiento de Despacho de Mercancía
- Procedimiento de Control de Mercancía
- Controles para la Supervisión y Monitoreo de la Gestión de los Inventarios

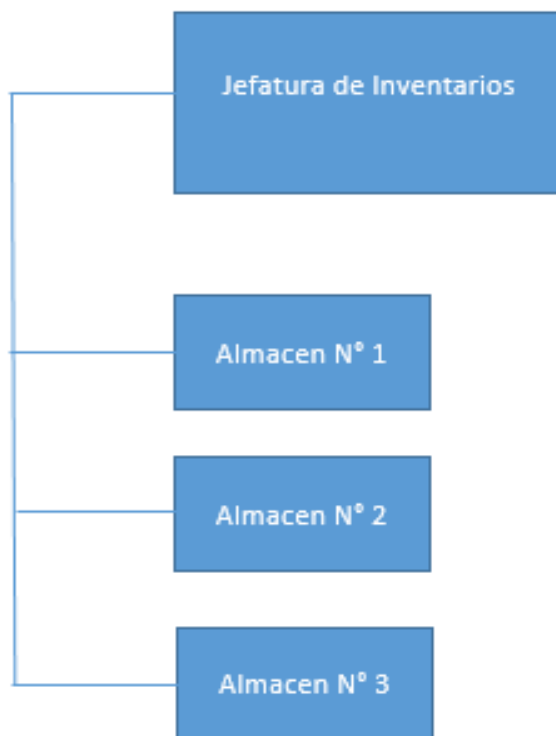
Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:



IV. Organigrama del Área de Inventarios



Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:

	FERRETERIA CRUZ GARZÓN	PÁGINA 6
---	-----------------------------------	-----------------

V. Funciones de los Puestos de Trabajo

1. Datos de Identificación

Nombre del Cargo: Jefe de Inventarios

Departamento: Inventarios

Área: Inventarios

Reporta a : Gerencia General


2. Descripción del Cargo


Definición: Velar por el oportuno suministro de las mercaderías requeridas, para su posterior comercialización y distribución. Al igual que estar a cargo de las entradas y las salidas de la mercadería en el área de inventarios.


Descripción Funcional

- Receptar las solicitudes de compra.
- Solicitar cotizaciones a varios proveedores de repuestos.
- Efectuar seguimiento de las cotizaciones.
- Elaborar el cuadro de precio de los materiales cotizados.
- Revisar las órdenes de compras pendientes y dar de baja a las órdenes que han sido atendidas.
- Revisar los pagos pendientes a los proveedores, y anular los que no se tramitaron
- Elaborar y confirmar órdenes de compra.
- Enviar las órdenes de compra a los respectivos proveedores.
- Seguimiento a órdenes de compra colocadas.
- Tramitar las órdenes de pago, obteniendo el visto bueno de la Gerencia General.
- Verificar el correcto registro de los ingresos de bodega, facturas y orden de compra de las mercaderías recibidas.
- Efectuar comunicados a contabilidad entregando los comprobantes de cheques, facturas, e ingresos de bodega que soportan esos pagos.
- Mantener actualizado el archivo de compras, secuencial y por proveedor.
- Revisar los pagos pendientes a los proveedores.

Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------

	FERRETERIA CRUZ GARZÓN	PÁGINA 7
<ul style="list-style-type: none"> • Cruzar e ingresar las facturas de los repuestos comprados. • Negociar con los proveedores los niveles de calidad exigidos, las condiciones y plazos de entrega, precio, forma de pago, etc. • Mantener una cartera de proveedores alternativos, homologados con las mismas características que los habituales para garantizar el adecuado suministro de los productos requeridos. • Elaborar los pedidos de compra, ajustándose a las demandas internas. • Establecer y supervisar los procesos de aceptación de los repuestos, rechazando aquellos que no se ajusten a los requerimientos expresados. • Definir los distintos usuarios que pueden generar cotizaciones, requisiciones, y órdenes de compra de la organización. • Definir categorías de órdenes para poder agruparlas de acuerdo a las necesidades de la empresa. • Controlar y dar seguimiento diario a los pedidos que se encuentran en tránsito. • Generar reportes semanales y mensuales sobre los procesos de compra de productos con el fin de mantener informadas a las unidades involucradas. • Controlar que los tiempos de entrega con proveedores se cumplan dentro de las condiciones negociadas. • Efectuar revisión de inventarios de productos una vez arribada la mercadería. • Revisar, controlar y custodiar la bodega. • Revisar que las facturas cumplan los convenios establecidos. • Efectuar un seguimiento personalizado en el retiro de la mercadería en el almacén. • Autorizar las salidas de los productos del inventario de acuerdo a los pedidos realizados por el área de ventas. • Coordinar el despacho de los productos al área solicitante según lo solicitado. <p>3. Pautas Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la compañía. • El ocupante del cargo deberá realizar tareas normales de su área y de la empresa en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones vigentes. 		
Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:

	<p>FERRETERIA CRUZ GARZÓN</p>	<p>PÁGINA 8</p>
<p>1. Datos de Identificación Nombre del Cargo: Encargado de Almacén Departamento: Inventarios Área: Inventarios Reporta a : Jefatura de Inventarios</p> <p>2. Descripción del Cargo Definición: Organiza, coordina y dirige a las actividades del almacén. Es responsable por el recibimiento, almacenamiento y distribución de los productos que se encuentran en el almacén para su comercialización. Efectuando así las actividades requeridas para el manejo de entradas y salidas de los productos de la empresa y un control sistematizado de los productos.</p> <p>Descripción Funcional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiza y coordina las actividades del almacén • Realiza la programación de las actividades para recepción, y despacho de los bienes. • Coordina y supervisa la recepción y despacho de los materiales. • Verifica que los productos recibidos contra la solicitud según la orden de compra. • Verifica que los productos despachados se ajusten a la solicitud según orden de despacho. • Garantiza que el pedido cumpla con las especificaciones solicitadas. • Imparte órdenes para almacenaje. • Lleva el inventario de los bienes existentes que reposan en el almacén. • Detalla en las tarjetas de Kardex, la fecha, orden de compra, entrada, salida, existencia y especificaciones de los productos del almacén. • Custodia los bienes adquiridos por la empresa. • Lleva el control de inventario. • Verifica las órdenes de compra y ordenes de despacho. • Revisa el almacenamiento de los bienes de inventarios. • Distribuye el espacio físico del almacén y mantiene el área de trabajo limpia. • Emite instrucciones para la disposición física del almacén según los bienes en custodia. 		
<p>Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

	<p>FERRETERIA CRUZ GARZÓN</p>	<p>PÁGINA 9</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa las tareas de aseo del almacén. • Controla los stock y las condiciones en las que se almacena el inventario, decidiendo la ubicación de la mercancía y el orden de esta en el almacén, teniendo en cuenta las características de la misma, y las manipulaciones que vaya a sufrir. • Elaborar en copia y original todas las órdenes de salida y entrada, guías de despacho. • Archiva requisiciones de mercancías, ordenes de entrada, guías de despacho y ordenes de entrega. • Mantiene en orden los productos del inventario y el sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. • Elabora informes periódicos de las actividades realizadas semanalmente. • Aumentar la eficiencia del almacén, verificando si existe obsolescencia de inventarios, o inventario dañado, evitando la menor merma posible. • Realizar conteos físicos de inventarios para evitar pérdidas. <p>3. Pautas Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la compañía. • El ocupante del cargo deberá realizar tareas normales de su área y otras tareas relacionadas con la empresa y en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones vigentes. 		
<p>Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>



VI. Control Interno

1. Es necesario que el acceso a la bodega general sea restringido para el no personal autorizado.
2. Se realizarán tomas físicas de inventario trimestralmente y participarán los siguientes empleados:
 - Jefatura de Inventarios
 - Un delegado del área de Contabilidad
3. La custodia del Inventario está a cargo de la Jefatura de Inventarios.
4. Es necesario la instalación de cámaras de seguridad en los almacenes de la empresa.
5. Para un mejor control del Inventario se implementó una nueva plataforma de ubicación de los repuestos, a fin de que exista coherencia entre lo físico y el sistema es decir que cada producto posee un nombre según las marcas y la función.

Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:



VII. Normas de Control Interno

Normas de Control Interno de Inventario para la Jefatura de Inventarios


1. La Jefatura de Inventarios, una vez recibida las cotizaciones, seleccionará el proveedor o proveedores, teniendo en cuenta precios ofertados, seriedad en el cumplimiento de los plazos y garantías en la calidad de los productos.
2. Una vez seleccionado el proveedor se efectúa el pedido debe realizar las siguientes acciones:
 - Revisar el inventario existente en la empresa del producto que se va a demandar
 - Efectuar el pedido documentalmente (orden de compra)
 - Envío del pedido al proveedor
 - Enviar una copia al almacén para el control de la llegada de la mercancía
 - Revisar los pedidos pendientes y reclamar a los proveedores aquellos que no hayan llegado en el tiempo acordado
3. Revisar la forma actual como se procesa el requerimiento de la mercancía hasta llegar a la colocación de la orden de compras y su posterior seguimiento hasta la recepción de las mercancías ordenadas.
4. La Jefatura de Inventarios deberá exigir al área de almacén que las mercancías y artículos entregados por los proveedores sean exactamente los lo solicitados en el pedido. Por tal razón se debe preparar el informe de recepción de productos.

Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:

	FERRETERIA CRUZ GARZÓN	PÁGINA 12
---	-----------------------------------	------------------

	Informe de Recepcion	Fecha: __/__/__	Numero de Informe: ____
---	-----------------------------	-----------------	-------------------------

Numero de Orden de Compra: _____
 Nombre del Proveedor: _____
 Numero de la Nota de Entrega: _ _____ Numero de Requisicion: _____

Renglones Recibidos	Codigo del Material	Descripcion	Cantidad

Observaciones:

Supervisor de Recepcion: Hora: Fecha:	Supervisor de Despacho: Hora: Fecha:
---	--

Formato de Recepción de Productos

Descripción del Formato:

En el formato se colocará el número de la orden de compra, número de nota de entrega, de requisición, número de pedido, cantidad de entrega, descripción de los artículos entregados, nombre del proveedor, unidad de medidas, observaciones (en ellas se indica si hubo faltas, desperfectos, mermas, o algunas variación en las entregas), nombre o firma del empleado que recibe la mercancía y fecha de recepción, nombre y firma de la persona que entrega la mercancía

Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------



FERRETERIA CRUZ GARZÓN

PÁGINA 13


Normas de Control Interno de Inventarios para el Área de Almacén

1. Disponer de una relación de pedidos esperados en función de los plazos de entrega
2. Recibir los pedidos de los proveedores con la nota de entrega del transportista
3. Comprobar que exista correspondencia entre los datos de documento de llegada y las órdenes de pedido. Cuando exista concordancia entre ambos documentos se debe asignar una entrada provisional, en caso contrario asignar un número de producto no identificado e informar a la jefatura de inventarios para que resuelva el conflicto
4. Ordenar, descargar los productos, verificar que no existan daños externos, si existieran notificar a compras para que proceda con el reclamo respectivo
5. Informar la llegada de los productos a la jefatura de inventarios
6. Enviar los datos de identificación a la jefatura de inventarios y contabilidad
7. Dar entrada formal de las mercancías en el lugar asignado
8. Almacenar de manera segura, técnica y físicamente los productos, proteger los productos de robos, usos no autorizados, daños y deterioros
9. Identificar, codificar y ubicar las mercancías

Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:

	FERRETERIA CRUZ GARZÓN	PÁGINA 14
<p style="text-align: center;">VIII. Políticas</p> <p>Políticas de Control Interno de Inventarios para el Área de Almacén</p> <p>Recepción Digital de Mercancía</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toda mercancía debe ser registrada en el sistema administrativo 2. La mercancía recibida debe ser enviada inmediatamente al almacén respectivo después de haberse hecho la recepción digital 3. Toda mercancía debe tener obligatoriamente el código de barra para ser enviada al almacén respectivo 4. Toda factura y cualquier anexo enviado por el proveedor de la mercancía debe ser escaneada <p>Recepción Física de Mercancía</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toda mercancía debe ser recibida y chequeada a través de una orden de compras 2. Toda mercancía debe ser rotulada antes de ser enviadas al almacén 3. La descarga de los camiones se debe realizar según orden de llegada <p>Traslado de la Mercancía del Almacén Interno a los Almacenes Externos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El encargado de almacén debe verificar que el traslado de la mercancía sea la requerida y entregarla en óptima condiciones, este debe mantener actualizado el sistema administrativo con respecto a los movimientos que se realizan en el almacén 2. El Encargado de Almacén en conjunto a la Jefatura de Inventarios debe verificar la salida de la mercancía contra el reporte de traslado de la misma 		
Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:

	FERRETERIA CRUZ GARZÓN	PÁGINA 15
---	-----------------------------------	------------------

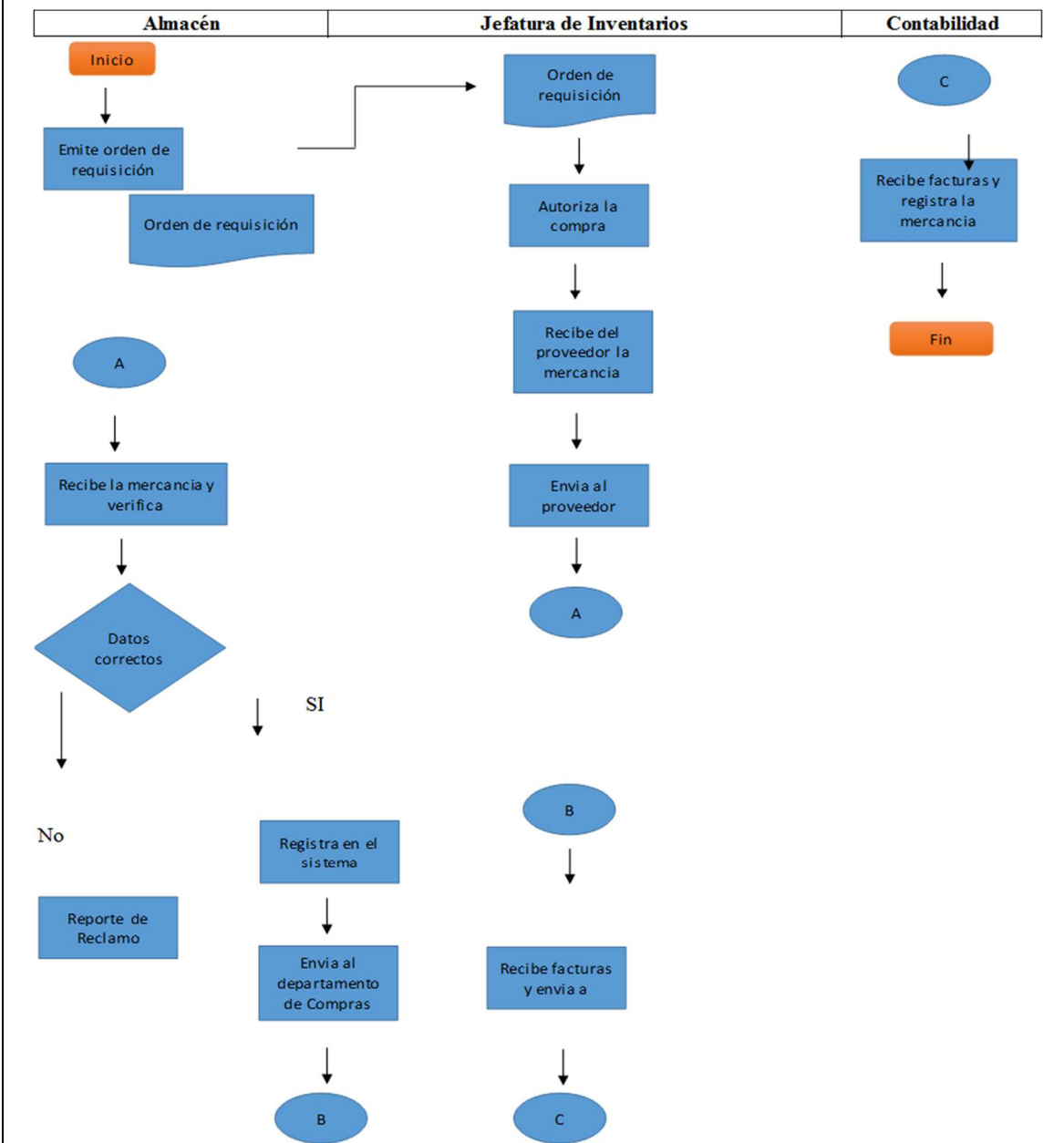
1. Procedimiento de Solicitud y Recepción de la Mercadería

Área Responsable	Descripción
Almacén	1. Emite reporte e informe mensual de productos en existencia a la Jefatura de Inventarios. Emite orden de requisición de mercancía y los envía a la Jefatura de Inventario
Jefatura de Inventarios	2. Recibe orden de requisición y autoriza la compra 3. Envía la orden de compras al proveedor para solicitar la mercancía
Almacén	4. Recibe la mercancía del proveedor y verifica que se encuentre en perfectas condiciones 5. Emite reporte de validación 6. Si es correcto, registra la mercancía en el sistema y procede a su codificación 7. Envía las facturas a la Jefatura de Inventarios junto con la recepción de la mercancía
Jefatura de Inventarios	8. Recibe las facturas y notifica al área de contabilidad
Contabilidad / Administración	9. Recibe y registra en contabilidad la compra de la mercancía
Almacén	10. Si la información no es correcta (Paso 4), realiza reporte de reclamo y notifica al área de administración y a la jefatura de inventarios para que notifique al proveedor

Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------

	FERRETERIA CRUZ GARZÓN	PÁGINA 16
---	-----------------------------------	------------------

Flujograma del procedimiento de solicitud y Recepción de la Mercadería



Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:



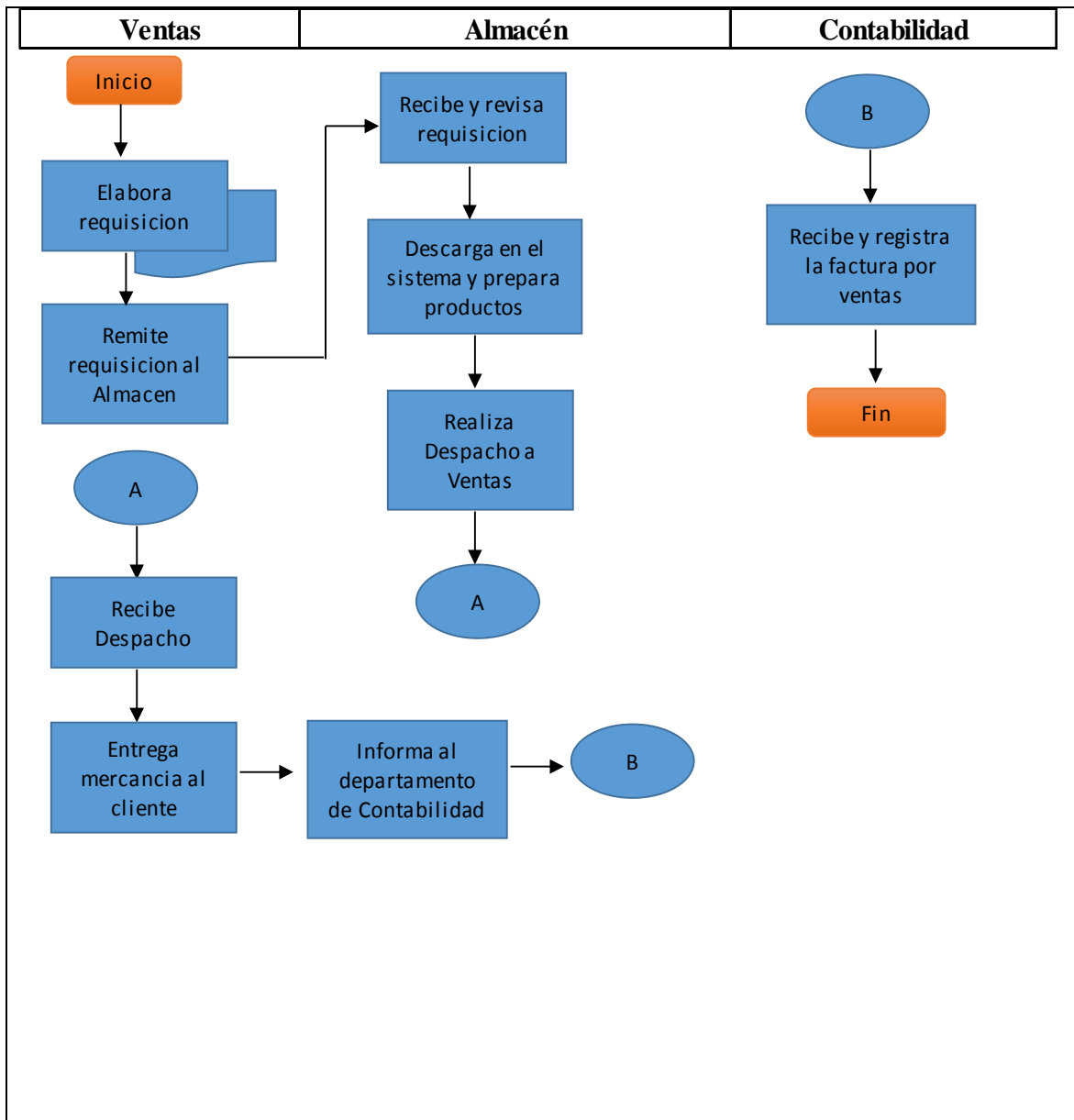
**FERRETERIA CRUZ
GARZÓN**

PÁGINA 17

2. Procedimiento de Despacho de la Mercadería

Área Responsable	Descripción	
Ventas	1. Elabora requisición de mercadería para almacén de acuerdo a los pedidos de los clientes	
Almacén	2. Remite requisición de mercadería a almacén 3. Recibe y revisa requisición de mercadería 4. Descarga del sistema y prepara productos 5. Realiza despacho al Departamento de Ventas	
Ventas	6. Recibe despacho de mercadería de almacén 7. Entrega de mercadería a los clientes de acuerdo a los pedidos solicitados 8. Informa al área de contabilidad las facturas que amparan la venta de la mercadería	
Contabilidad / Administración	9. Recibe y registra en la contabilidad las facturas por venta de mercadería	
Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:

	FERRETERIA CRUZ GARZÓN	PÁGINA 18
Flujograma del Procedimiento de Despacho de Mercadería		



Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:




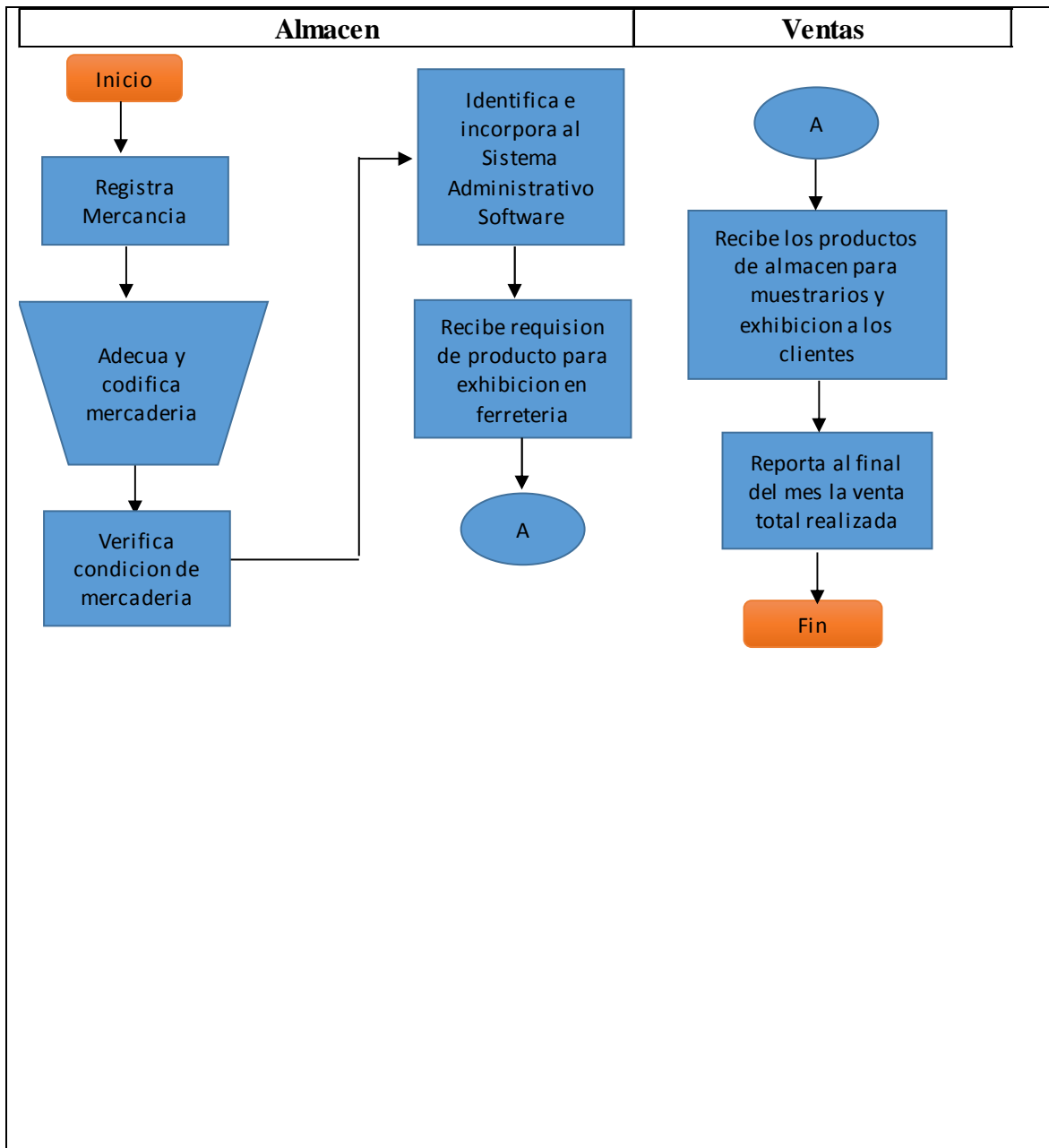
**FERRETERIA CRUZ
GARZÓN**

PÁGINA 19

3. Procedimiento de Control de Mercadería

Área Responsable	Descripción
------------------	-------------

<p style="text-align: center;">Almacén</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la mercadería precedente de los proveedores 2. Ingresa y adecua la mercadería en el espacio físico del almacén, luego los codifica 3. Verifica que la mercadería se encuentre en perfectas condiciones 4. Identifica la línea de productos e incorpora conforme al catálogo al sistema administrativo software 5. Recibe requisición autorizada que respalda la salida de productos de almacén para la ferretería. 	
<p style="text-align: center;">Ventas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Recibe los productos de almacén para exhibición y venta en la ferretería 7. Al final de cada mes reporta la venta total realizada a los clientes 	
<p>Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>
	<p style="text-align: center;">FERRETERIA CRUZ GARZÓN</p>	<p style="text-align: center;">PÁGINA 20</p>
<p style="text-align: center;">Flujograma del Procedimiento de Control de Mercadería</p>		



Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:

Aprobado por:



**FERRETERIA CRUZ
GARZÓN**

PÁGINA 21

La supervisión y el monitoreo es la actividad y el proceso continuo de apoyar y vigilar, así como recolectar y analizar los datos cuantitativos y cualitativo en base a los objetivos

planteados. En tal sentido, se propone una guía de control de inventarios, con la finalidad de ayudar al personal manejar su desempeño en el trabajo y asegurar que los procedimientos funciones y se desarrollen con calidad, por lo tanto, tanto el jefe de inventarios como el encargado de almacén deben verificar el cumplimiento de las siguientes acciones.

Guía Control para el manejo de inventarios

Fecha:				
Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observación	
Aprovisionamiento del inventario				
1. Los stock son suficientes para cubrir la demanda y cumplen con los estándares de calidad requeridos por el cliente				Área de Almacén
2. Verificación de la existencia física de la mercancía del almacén para verificar que se cumpla con la demanda				

Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------

	<p style="font-size: 1.2em; color: blue; margin: 0;">FERRETERIA CRUZ GARZÓN</p>	<p style="font-weight: bold; margin: 0;">PÁGINA 22</p>
---	--	--

Guía Control para el manejo de inventarios

Fecha:				
Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observación	
Control de Orden de Compras				
1. Se realiza la verificación de que se haya realizado la secuencia de aprobación de la orden de compra				Jefatura de Inventarios
2. Se revisa el cuadro de control de órdenes de compra con el fin de verificar que las anotaciones establecidas se estén realizando adecuadamente				
3. Se verifica que el producto obtenido sea el idóneo según la requisición y orden de compra				

Guía Control para el manejo de inventarios

Fecha:				
Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observación	
Selección del Proveedor				
1. Se verifica que el registro de los proveedores este actualizado con su dirección, teléfono, condiciones que ofrece y tipo de productos para seleccionar el proveedor adecuado				Jefatura de Inventarios
2. Se realiza un estudio previo de los proveedores para elegir el idóneo en cuanto al producto, calidad, precio, envió, facilidades de pago, etc.				
3. Se verifica que el producto obtenido sea el idóneo según la requisición y orden de compra				

Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:
---------------------------------------	---------------	---------------



FERRETERIA CRUZ
GARZÓN

PÁGINA 23

Guía Control para el manejo de inventarios

Fecha:				
Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observación	
Recepción de los productos				
1. Se verifican los ítems de las facturas, comparando con la requisición de compras				Área de Almacén
2. Se realizan las anotaciones correspondientes a la recepción de la mercancía y si esta cumplió con el procedimiento de revisión y verificación del buen estado y la calidad				

Guía Control para el manejo de inventarios

Fecha:				
Actividades	Control			Responsables
	Si	No	Observación	
Toma Física del Inventario				
1. Verificar si la toma física del inventario fue realizado en el tiempo programado				Área de Almacén
2. Verificar si los conteos fueron supervisados y los hallazgos de las diferencias entre la prueba física y las cuentas de control				

Elaborado por :
Iris Dolmuz (2016)

Revisado por:



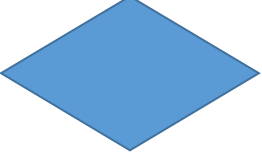




Aprobado por:



**FERRETERIA CRUZ
GARZÓN**

PÁGINA 24

IX. Simbología

Símbolo	Descripción	
	Bloques de Inicio y Fin de los Procedimientos: Indican los límites de los procedimientos.	
	Bloque de Acción Simple: Representa una Acción Sencilla que puede ser considerada como única.	
	Representa la acción de analizar el valor de verdad de una condición, que solo puede ser verdadera o falsa. Según el resultado de esta evaluación se sigue uno u otro curso de acción	
	Impresora: Representa Resultado Mediante un Reporte Impreso	
	Flecha o Flujo: Indica la secuencia en que se van ejecutando las acciones al pasar de un bloque a otro	
	Conector: Indica la convergencia de dos o mas flujos	
	Manual de Operación: Indica Flujo de operaciones que se muestran los pasos del proceso que no estan automatizados.	
Elaborado por : Iris Dolmuz (2016)	Revisado por:	Aprobado por:



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contaduría Pública y Finanzas
Maestría en Contabilidad con Énfasis en Auditoría
Anexo N° 1. Cuestionario de Investigación Previa al Estudio

<p>Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador Dirección de Postgrado y Maestría Facultad de Ciencias Económicas</p> <p>Tema: Evaluación del Control Interno de Inventario de la Ferretería Cruz Garzón, en el año 2015, para una propuesta de elaboración de un Manual de Procedimientos</p> <p>El presente cuestionario está dirigido a los Propietarios (Gerencia), Jefe de Inventarios y Encargados del área de Almacén mediante las cuales solicitamos se sirva responderla con sinceridad, ya que es un instrumento útil para realizar esta tesis previa a la obtención del título de Master en Contabilidad con Énfasis en Auditoría</p> <p style="text-align: center;">MARQUE CON UNA (X) LA ALTERNATIVA QUE CONSIDERE APROPIADA</p>				
No.	Preguntas	SI	NO	TALVEZ
1	¿Existe o no un manual de procedimientos para el área de inventarios?		6	
2	¿Tiene conocimiento técnico para proceder con la recepción, el almacenaje, el despacho, registro y control físico de inventarios?	3	1	2
3	¿El área de inventarios aplica políticas y procedimientos?		3	3
4	¿Ferretería Cruz Garzón maneja manuales de Procedimientos en el área de bodega?		6	
5	¿La empresa aplica sistema de control interno?		4	2
6	¿Aplicaría controles internos dentro del inventario?	6		
7	¿Son exactos los saldos de inventarios con las cantidades físicas de artículos?	1	1	4
8	¿Existe un control de máximos y mínimos de la mercadería dentro de los inventarios?		6	
9	¿Se emiten informes mensuales sobre el control de sobrantes y faltantes de inventario?		6	
10	¿La toma permanente física de los inventarios son realizadas por personas ajenas a la custodia?		6	
11	¿Están definidas las responsabilidades en el manejo de inventario en lo relacionado a registro y custodia?		5	1
12	¿Se aplica un manual de funciones para los cargos de bodega?		6	
13	¿Utilizan kardex por cada producto que ingresa y sale del inventario?	6		
14	¿Se cuenta con infraestructura adecuada que brinde la seguridad y conservación de la mercadería?	6		
15	¿Cree usted que con la implementación de un Manual de Políticas y Procedimientos de Control de los Inventarios mejoraría las	6		
16	¿Cree que es importante la implementación de un manual de políticas y procedimiento para el área de inventarios de la Ferretería?	4		2

Fuente: Iris Dolmuz



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contaduría Pública y Finanzas
Maestría en Contabilidad con Énfasis en Auditoría
Anexo N° 2. Lista de Cotejos por Observación Directa

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador
Dirección de Postgrado y Maestría
Facultad de Ciencias Económicas

Tema: Evaluación del Control Interno de Inventario de la Ferretería Cruz Garzon, en el año 2015, para una propuesta de elaboración de un Manual de Procedimientos

Lista de Cotejos por Observación Directa

Aspectos Evaluados	Si	No
Existe procedimientos para el manejo de los inventarios		X
Existen políticas establecidas para realizar las actividades relacionadas con el inventario		X
Hay control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía		X
Adecuado almacenamiento de la mercancía		X
Conoce la cantidad exacta de mercancía que se encuentra en la empresa		X
Llevar un registro de las salidas de mercancía que se efectúan a diario en la empresa		X
Hay una tarjeta kardex para cada tipo de mercancía		X
Se encuentra clasificada la mercancía dentro del almacén		X
La mercancía se encuentra en un lugar que se ha destinado de acuerdo a su tipo		X
La mercancía de menor circulación se encuentra ubicada en los lugares menos accesible dentro del almacén		X
Esta actualizado el registro contable relacionado con la mercancía existente de la empresa		X
Hacen inventarios periódicos de la mercancía existente en la empresa		X
Coinciden las salidas de mercancía con la facturación de la empresa	X	
Las entradas de mercancías coinciden con la facturación que envían los proveedores	X	
Hay discrepancia entre la mercancía registrada en el software contable y la que se encuentra físicamente en la empresa	X	
Perdida de productos en el inventario	X	
Adecuada segregación de función en el personal		X
Existe un método de valoración de inventarios en la empresa	X	
El manejo actual del inventario ha traído pérdidas monetarias para la empresa	X	
La venta de mercancías se ha visto afectada por el manejo actual del inventario	X	
Debería existir mejor organización en la empresa respecto al manejo del inventario	X	
Deberían implementar un control para el manejo de inventarios en la empresa	X	

Fuente: Iris Dolmuz



Anexo N° 3. Entrevista Directa

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Recinto Universitarios Carlos Fonseca Amador
Facultad de Ciencias Económicas
Dirección de Postgrado y Maestría**

Tema: Evaluación del Control Interno de Inventario de la Ferreteria Cruz Garzon, en el año 2015, para una propuesta de elaboración de un Manual de Procedimientos

En la presente entrevista no estructurada, dirigida a cada área y puesto especificado, solicitamos se sirva responderla con sinceridad, ya que es un instrumento útil para realizar esta tesis previa la obtención del título de Master en Contabilidad con Énfasis en Auditoría

Preguntas Generales

- ¿Cómo mejoraría el control interno en el proceso de inventarios?
- ¿Cuándo se hace levantamiento de inventario son exactos los saldos de
- ¿Cree usted que se debe establecer controles de riesgo por pérdidas o daño
- ¿Cuántas políticas cree usted que se deben implementar?

Preguntas Específicas

Gerencia y Contador:

- ¿Cómo describe el proceso de inventarios de la organización?
- ¿Cuántas personas intervienen en ese proceso?
- ¿Cuáles son los procedimientos de control que aplican al inventario?
- ¿Cómo determinan las salidas de los productos de los inventarios?
- ¿Cuál es la base de cálculo de los inventarios?
- ¿Qué metodología aplican para las compras?

Jefe de Inventarios y Encargados de Almacén:

- ¿Cómo describe el proceso de inventarios de la organización?
- ¿Cuáles son sus funciones durante el proceso de inventario?
- ¿Cuáles medidas de control se aplican para la salvaguarda del inventario?
- ¿Cuál técnica utiliza para almacenar las mercancías?
- ¿Las condiciones físicas del almacén garantizan su seguridad?

Jefe de Ventas, Vendedores y Cajeros:

- ¿Cuál es su participación dentro del proceso de inventarios?
- ¿Cuáles son los productos que más se venden?
- ¿Cómo describe los niveles de existencias de mercadería en la bodega?
- ¿Que control lleva del efectivo y las cuentas por cobrar por las ventas de la empresa?

Fuente: Iris Dolmuz



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contaduría Pública y Finanzas
Maestría en Contabilidad con Énfasis en Auditoría

Anexo N° 4. Encuesta

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador
Dirección de Postgrado y Maestría
Facultad de Ciencias Económicas

Tema: Evaluación del Control Interno de Inventario de la Ferretería Cruz Garzon, en el año 2015, para una propuesta de elaboración de un Manual de Procedimientos

La presente entrevista está dirigida a los Propietarios (Gerencia), Jefe de Inventarios y Encargados del área de Almacén, Contador, Vendedores mediante las cuales solicitamos se sirva responderla con sinceridad, ya que es un instrumento útil para realizar esta tesis previa la obtención del título de Master en Contabilidad con Énfasis en Auditoría

MARQUE CON UNA (X) LA ALTERNATIVA QUE CONSIDERE APROPIADA

Numero	Preguntas	Si	No
1	¿Se presentan en la empresa problemas de comunicación entre los diferentes departamentos involucrados con el inventario?	7	3
2	¿Cree usted que la empresa realiza un eficiente control en el proceso de recepción de la mercancía?	1	9
3	¿Considera usted que el registro contable del inventario se realiza de manera oportuna y con la documentación que suministre la información necesaria que soporte dicho registro?	1	9
4	¿Considera usted que existe constantemente diferencia entre el inventario físico y lo registrado?	8	2
5	¿Considera usted que la información que suministra el sistema de inventario es confiable para la toma de decisiones?	2	8
6	¿Considera usted que los clientes se sienten satisfechos con la atención y respuesta oportuna de sus pedidos?	5	5
8	¿Considera usted que la empresa presta calidad de servicio al cliente?	2	8
8	¿Existe en la empresa una planificación de las actividades a realizar en cuanto a la gestión de los	1	9
9	¿Considera usted que la empresa logra alcanzar los objetivos organizacionales planteados en el tiempo establecido?	4	6
10	¿Considera usted que para que la empresa se desarrolle en un medio competitivo deben formularse controles internos dirigidos a tomar decisiones adecuadas para mejorar la competitividad de la misma?	8	2
11	¿Cree que la empresa debe aplicar controles internos para mejorar la gestión de los inventarios que conduzca a maximizar su rentabilidad?	10	0

Fuente: Iris Dolmuz



Anexo N° 5. Cuestionario de Evaluación del Control Interno dirigido al Área de Inventarios de la Empresa según los 8 componentes del COSO ERM

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Dirección de Postgrado y Maestría Tema: Evaluación del Control Interno de Inventario de la Ferretería Cruz Garzón, en el año 2015, para una propuesta de elaboración de un Manual de Procedimientos					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: EVALUACION DEL CONTROL INTERNO SEGÚN COSO ERM SUBCOMPONENTE: INVENTARIOS					
		Respuestas			
No.	Preguntas	Si	No	N/A	Observaciones
1. AMBIENTE DE CONTROL					
1.1	¿El departamento cuenta con un reglamento debidamente aprobado para el manejo de Los inventarios?				
1.2	¿Posee el departamento un proceso operativo?				
1.3	¿Se realizan constataciones físicas periódicas?				
1.4	¿Las compras se basan en requisiciones, puntos de reorden, máximos y mínimos?				
2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
2.1	¿Se tiene en cuenta la meta de los objetivos a conseguir de la empresa?				
2.2	¿Existe compromiso de parte de los empleados del área para la consecución de los objetivos de la empresa?				
2.3	¿Existe atención, supervisión y evaluación para medir el nivel de los riesgos en el área y a los cambios ocurridos entre el riesgo aceptado y los resultados?				
2.4	¿Se ha definido políticas para el departamento de ventas?				
2.5	¿Se efectúan indicadores de gestión en el departamento?				
3. IDENTIFICACION DE EVENTOS					
3.1	¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos tanto internos como externos en el área?				
3.2	¿Los empleados y trabajadores participan en la identificación de eventos? ¿Se ha implantado técnicas para la identificación de eventos dentro del área?				
3.3	¿Se cuenta con una metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados en el área?				



4. EVALUACION DE RIESGOS				
4.1	¿Se evalúan los riesgos periódicamente para conocer la forma en que estos afectan en la consecución de los objetivos del departamento?			
4.2	¿Se dispone de información confiable y oportuna para evaluar los riesgos?			
4.3	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los cambios que puedan afectar a la empresa?			
4.4	¿Existe una segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia y registro?			
4.5	¿Se registran diariamente los movimientos de inventarios de la entidad?			
4.6	¿Existe un control sobre los máximos y los mínimos en los stock de inventarios?			
4.7	¿Se manejan controles para mitigar los riesgos?			
4.8	¿Se manejan procedimientos de almacenamientos?			
4.8	¿Se manejan procedimientos de seguridad de los inventarios?			
4.9	¿Existe obsolescencia de inventarios en el área?			
5. RESPUESTA A LOS RIESGOS				
5.1	¿La empresa ha establecido las respuestas a los riesgos identificados, tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos en el área de inventarios?			
5.2	¿Existen mecanismos para la toma de decisiones en respuesta a los riesgos? ¿El personal involucrado tiene los conocimientos necesarios para tomar la mejor decisión?			
6. ACTIVIDADES DE CONTROL				
6.1	¿Se ha adoptado algún método de valoración de inventarios?			
6.2	¿Se realizan controles para verificar el stock de inventario en cuanto al precio y calidad?			
6.3	¿El lugar donde se encuentran ubicado el stock de los inventarios cuentan con todas las seguridades necesarias?			
6.4	¿Se verifica que las compras depositadas según factura en el inventario coincidan con las entradas al almacén?			
6.5	¿Se registran como inventarios la compra de útiles de oficina u otros insumos?			



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contaduría Pública y Finanzas
Maestría en Contabilidad con Énfasis en Auditoría

7. INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
7.1	¿Se preparan reportes de recepción de los stock de los inventarios?			
7.2	¿Existen informes de cumplimiento de indicadores y estándares en el área?			
7.3	¿Existen los reportes de inventarios necesarios para llevar un mejor control en el área?			
8. SUPERVISION Y MONITOREO				
8.1	¿Existe una custodia física adecuada de los inventarios?			
8.3	¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en los inventarios o exceso en stock con poca rotación?			
8.2	¿Se ha tomado acciones por faltantes entre los saldos de los informes y los saldos físicos?			
8.4	¿Los despachos de las ordenes de pedidos son oportunos?			
8.5	¿El sistema de control interno de inventarios esta en relación con el nivel de ventas?			

Fuente: Iris Dolmuz