

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL



**PROCEDIMIENTOS DEL INVENTARIO DE SOUVENIRS COMO POLÍTICA DEL
CONTROL INTERNO DEL PARQUE RECREATIVO AMATITLÁN, DEPARTAMENTO
DE GUATEMALA**

LIC. MYRON FERNELLY GONZÁLEZ DE LA CRUZ



GUATEMALA, OCTUBRE DE 2022.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL



**PROCEDIMIENTOS DEL INVENTARIO DE SOUVENIRS COMO POLÍTICA DEL
CONTROL INTERNO DEL PARQUE RECREATIVO AMATITLÁN, DEPARTAMENTO
DE GUATEMALA**

Informe final del Trabajo Profesional de Graduación para optar al Grado Académico de Maestro en Artes, con base en el Instructivo aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Docente del curso

Lcda. MSc. INGRID RUBIO ALEMÁN

Autor:

LIC. MYRON FERNELLY GONZÁLEZ DE LA CRUZ

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2022.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Doctor Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal II: MSc. Haydee Grajeda Medrano
Vocal III: Vacante
Vocal IV: P.A.E. Olga Daniela Letona Escobar
Vocal V: P.C. Henry Omar López Ramírez

TERNA QUE PRÁCTICO EL EXAMEN TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

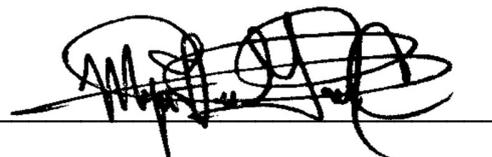
Coordinador: MSc. Tulio Enrique Muñoz Huertas
Evaluador: MSc. Wesley David De León Soto
Evaluador: MSc. Linda María Galván Carranza

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

YO: **Myron Fernelly González de la Cruz**, con carné: **201011598**.

Declaro que, como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo con el artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

Autor: _____

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above a horizontal line.

**ACTA No. GFCG-PFS-U-7-2022 -MA-**

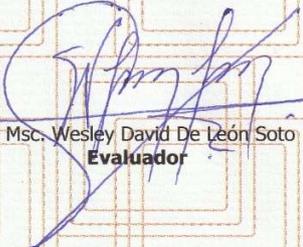
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros de la terna evaluadora, el 2 de octubre de 2022, a las 10:00 horas para evaluar la presentación del informe del **TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II del licenciado Myron Fernelly González de la Cruz, Carné 201011598, Sección única**, estudiante de la Maestría en Gestión, Fiscalización y Control Gubernamental de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado - SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado: **PROCEDIMIENTOS DEL INVENTARIO DE SOUVENIRS COMO POLÍTICA DEL CONTROL INTERNO DEL PARQUE RECREATIVO AMATITLÁN, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. La presentación del Trabajo Profesional de Graduación fue calificada con una nota promedio de **23/30 puntos**, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante de la Terna Evaluadora. La Terna Evaluadora hace las siguientes recomendaciones: **que el sustentante incorpore las enmiendas sugeridas por la Terna Evaluadora dentro de los 5 días hábiles.**

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los dos días del mes de octubre del año dos mil veintidós.



Msc. Tulio Enrique Muñoz Huertas
Coordinador



Msc. Wesley David De León Soto
Evaluador



Msc. Linda María Galván Carranza
Evaluador



Lic. Myron Fernelly González de la Cruz
Postulante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

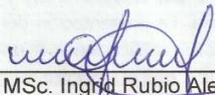
ADDENDUM

El Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II Certifica, que el Lic. Myron Fernelly González de la Cruz, Carné: 201011598 incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la Terna Evaluadora dentro del plazo estipulado y obtuvo la calificación siguiente:

Punteo	
Zona:	64
Presentación Trabajo Profesional de Graduación II:	23
Nota final:	87

APROBADO

Guatemala 09 de octubre del 2022.

(F) 
Lcda. MSc. Ingrid Rubio Alemán
Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II

Acto que dedico

A Dios	Por ser mi guía espiritual, por iluminarme, guiarme en todo momento, por nunca desampararme, gracias por todas las bendiciones.
A mi esposa	Elizabeth Altán Lorenzana por apoyarme en todo momento y motivarme a alcanzar mis sueños. Porque siempre has creído en mí. Te amo.
A mis hijas	Victoria Nicole y Yelena Valeria, que esta meta alcanzada les sirva como ejemplo, las amo.
A mis padres	Mario González y Berta de la Cruz. De niño me enseñaron a caminar, de adolescente a distinguir lo bueno de lo malo, el día de hoy están conmigo compartiendo mi alegría.
A mis hermanas, tíos, primos y abuelos	Su presencia y apoyo me han fortalecido, para seguir adelante y alcanzar mis metas.
A mis sobrinos	Con mucho cariño.
A la Escuela de Estudios de Postgrado	Por los innumerables conocimientos, por los momentos incontables, por todos los compañeros que me brindó. Por ser el camino que guía mi excelencia académica.
A la Universidad de San Carlos de Guatemala	Por ser mi casa de estudios, en especial la Facultad de Ciencias Económicas.

CONTENIDO

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
1. ANTECEDENTES	1
1.1 Antecedentes de la Institución que se dedica a la Recreación de los Trabajadores de Empresas Privadas de Guatemala	1
1.2 Antecedentes del problema	2
1.3 Antecedentes de investigaciones similares	2
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 Definición de Control Interno	4
2.1.1 Características del Control Interno	4
2.1.2 Importancia del Control Interno	5
2.1.3 Alcance del Control Interno	5
2.1.4 Objetivo del Control interno	5
2.1.5 Funcionamiento del Control Interno.....	5
2.1.6 Actividades de Control.....	6
2.1.7 Tipos de Riesgos	6
2.1.8 Entorno de Control Interno	6
2.2 Definición de Políticas	7
2.2.1 Características de las políticas	7
2.2.2 Función de las políticas en la Organización	8
2.2.3 Objetivo de las Políticas	8
2.2.4 Clasificación de políticas	9
2.2.5 Aspectos legales en la políticas de Gobierno	9
2.3 Definición de procedimientos en el inventario de <i>souvenirs</i>	9
2.3.1 Objetivos de los procedimientos.....	11

2.3.2 Aplicaciones	11
2.3.3 Importancia de la elaboración de procedimientos para el control de inventario ...	11
2.3.4 Modelos de procedimientos.....	12
2.3.5 Documento legal que regula obligación de uso de procedimientos.....	12
2.3.6 Estructura de los procedimientos	13
3. METODOLOGÍA	15
3.1 Definición del problema	15
3.1.1 Especificación del problema	15
3.1.2 Temas y subtemas en forma interrogativa.....	15
3.1.3 Punto de vista.....	16
3.2 Delimitación del problema	16
3.2.1 Unidad de análisis	16
3.2.2 Período histórico.....	16
3.2.3 Ámbito geográfico.....	16
3.3 Objetivo General y Específicos.....	16
3.3.1 Objetivo General.....	16
3.4 Diseño utilizado	17
3.4.1 Investigación.....	17
3.4.2 Métodos.....	18
3.4.3 Técnicas de Investigación	18
3.4.4 Instrumentos de Medición.....	19
3.5 Resumen de procedimientos usado en el desarrollo de la investigación	20
4.1 Ámbito general del estudio realizado.....	21
4.1.1 Situación Actual	22
4.1.2 Marco formal marco legal, marco del giro de negocio o servicio	22

4.1.3 Proceso y Operatividad	23
4.1.4 Actores principales	23
4.1.5 Atributos o Fortalezas.....	24
4.1.6 Debilidades.....	24
4.1.7 Propuesta de mejora	24
4.1.8 Supuestos básicos	24
4.2 Presentación de resultados	25
4.2.1 Situación actual de los procedimientos en el inventario de <i>souvenirs</i>	25
4.2.2 El control interno en el área de bodega de <i>souvenirs</i>	30
4.2.3 Evaluación de cómo se beneficia la elaboración de procedimientos.....	31
4.3 Discusión de los Resultados.....	33
4.4 Propuesta de Mejora	35
4.5 Supuestos básicos para la implementación.....	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	53
ÍNDICE DE TABLAS	60
ÍNDICE DE FIGURAS	61
ACRÓNIMOS	62

RESUMEN

En Guatemala el Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala, fue creado como entidad autónoma, de derecho público y con personalidad jurídica. Sus recursos financieros son de carácter privativo y son destinados únicamente para la recreación, fomento y desarrollo de centros de recreación para los trabajadores de empresas y patronos particulares.

El planteamiento del tema es la falta de procedimientos para el área de bodega de *souvenirs* que permita al personal contar con una guía confiable y formal de cómo se deben realizar, influye de tal manera que puede tener efectos negativos como mala planificación de existencias, pérdida en la rentabilidad y posibles sanciones por parte del ente fiscalizador, así como que no se llegue a cumplir con los objetivos trazados.

La metodología para la obtención de información y datos durante la investigación del Trabajo Profesional de Graduación implicó la aplicación de los métodos descriptivo, explicativo, exploratorio. Se efectuó un enfoque de investigación mixto, haciendo uso de técnicas de entrevista, encuestas y análisis documental.

Los resultados obtenidos de la investigación se obtuvieron de cada objetivo específico, los cuales se presentan en tablas y flujogramas, en donde se destacan aspectos importantes respecto a la situación actual de la bodega de *souvenirs*, que necesita mecanismos que permitan mejorar el control en los procesos operativos, debido que no cuentan con una metodología de trabajo definida, porque los procesos no están documentados, así como también el incumplimiento de la normativa vigente a la que están sujetos.

Los resultados obtenidos de la investigación se sintetizan en que existe un riesgo de control y que se tiene procedimientos establecidos, pero que no están aprobados, llegando a la conclusión de que el área de bodega de *souvenirs* carece de procesos en

el inventario, que permitan al personal tengan una guía confiable y formal de cómo se debe de realizar.

Por último, se incluye la propuesta de procedimientos de Entradas, Almacenamiento y Salidas, con la finalidad que sirva de guía para las actividades relacionadas al inventario de *souvenirs*, y prevenga incumplimientos con el ente fiscalizador al contar con una estructura efectiva de control interno, y así se observe el cumplimiento de la normativa legal.

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Profesional de Graduación, tuvo como propósito de acuerdo a la problemática planteada en la unidad de análisis, determinar las causas de dominio común los procedimientos en el área de bodega *souvenirs* del Parque Recreativo Amatitlán, ubicado en el municipio de Amatitlán, el cual está en funcionamiento desde el año 1963, ofreciendo un servicio de excelencia al sector trabajador, entidad organizada y sostenida con fondos privativos por la iniciativa privada.

El trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de evaluar por qué es importante establecer procedimientos para el inventario de *souvenirs* para mejorar el control interno en el Parque Recreativo Amatitlán del departamento de Guatemala, para el manejo y control del inventario.

Con la presente investigación se pretende contribuir a la solución de una parte de la problemática, específicamente en la parte de inventarios de *souvenirs* y su efecto en el control interno del área de bodega.

El desarrollo del presente trabajo de investigación consta de cuatro apartados:

Apartado uno: Antecedentes, contiene generalidades de cómo surge la entidad unidad de análisis y a qué se dedica, referencias teóricas relacionadas al problema que se investigó y breves reseñas sobre investigaciones similares.

Apartado dos: Marco Teórico, contiene conceptos generales de las definiciones y términos utilizados que ayudaron a fundamentar y comprender la investigación, refiere a la bibliografía que comprende la consulta de libros, trabajos de investigación y leyes.

Apartado tres: Metodología, contiene la definición y delimitación de problema, unidad de análisis, período histórico, ámbito geográfico, objetivos, tanto general como específicos, diseño de investigación utilizado, métodos, enfoque, técnicas e instrumentos de medición

y el resumen del procedimiento utilizado para el desarrollo de la investigación.

Apartado cuarto: Discusión de Resultados, contiene interpretaciones, tablas, figuras que dan respuesta a los objetivos planteados, con los que se obtiene los resultados de la investigación realizada, como la propuesta y los beneficios que generará en la implementación de esta de ser considerada por la entidad unidad de análisis.

Finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones como resultado de la investigación realizada, así como, la bibliografía, los anexos y los índices de tablas y figuras.

1. ANTECEDENTES

El presente apartado refiere al origen del trabajo realizado. Da a conocer generalidades de la entidad, del problema a investigar relacionado con los procedimientos del inventario de *souvenirs* como política de control interno como objeto de estudio.

1.1 Antecedentes de la Institución que se dedica a la Recreación de los Trabajadores de Empresas Privadas de Guatemala

Decreto No. 1528, ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala, establece en el artículo 1. “Se declara de utilidad colectiva, beneficio social e interés público, la creación, fomento y desarrollo de centros de recreación para los trabajadores de empresas y patronos particulares”. Dicho de otro modo, la entidad tiene como finalidad establecer centros vacacionales, así como realizar actividades de recreación para los trabajadores de las empresas privadas. (s/a, 1962, pág. 1).

El régimen financiero del Instituto, de acuerdo al Decreto No. 43-92 Reformas a ley de Creación, artículo 12. indica que “se crea un impuesto equivalente al uno por ciento (1%), sobre el monto del sueldo o salario ordinario y extraordinario, devengado mensualmente por cada trabajador de las empresas privadas, porcentaje que será calculado sobre la totalidad de las planillas” ... Entonces los recursos son provenientes del sector privado y estos deben ser destinados para el fomento de la recreación para el sector trabajador. (s/a, 1992, pág. 1).

El Parque Recreativo Amatitlán es una unidad ejecutora “ubicado a 28 kilómetros de la ciudad de Guatemala en la carretera el lago de Amatitlán. Inaugurada el 28 de septiembre de 1963 constituyéndose como el primer parque en ser puesto en funcionamiento”. El centro recreativo ofrece dentro sus servicios varios a sus usuarios tiendas de *souvenirs* y artículos varios donde pueden adquirir recuerdos de su visita. La calidad, la felicidad, las instalaciones, el servicio lo caracterizan en ser ejemplo de excelencia. (s/a, 2021, págs. 3,4).

1.2 Antecedentes del problema

La entidad cuenta con la unidad de auditoría interna, quien realiza evaluaciones de las diferentes instancias fiscalizadoras de forma periódica y proporciona información respecto de la eficacia e idoneidad de las autoevaluaciones. En las revisiones del año 2017, la auditoría solicitó el manual de normas y procedimientos emitido para el manejo, control y rendición de cuentas del inventario de souvenirs, porque el personal encargado de la bodega de *souvenirs* indicando que la máxima autoridad no lo ha emitido, al realizar las investigaciones se concluyó que la entidad no contempla un manual específico que regirá el funcionamiento y los procesos relativos a las diferentes actividades, como lo indica en el informe No. AIC-12-2017:

Falta de manuales de normas y procedimientos, políticas e instrucciones relacionadas con el manejo del inventario de *souvenirs*, aprobado por la máxima Autoridad, que estén conforme a la dinámica operacional actual, por ejemplo: a) El procedimiento de salidas de los artículos de la bodega; b) El procedimiento de pedido de productos; c) El proceso de elaboración de informe semanal de la bodega de souvenirs; d) Procedimiento de entrega de artículos; e) Transferencias entre tiendas; y f) Devolución de los artículos a la bodega entre otros procedimientos que no están establecidos de cómo deben proceder. (Esquivel, E., 2017, pág. 10).

Lo anterior evidencia, la falta de cumplimiento en los procesos, lo que dificulta la buena administración, así como no contar con una herramienta que sirva de guía y consulta, en cuanto a las acciones a realizar.

1.3 Antecedentes de investigaciones similares

A continuación, se abordan estudios, evaluaciones, investigaciones de diversos puntos de vista que podrían apegarse al tema objeto de estudio ya que, por ser una institución única en el ramo de recreación apegado a la normativa pública, no hay datos o información vinculantes al tema.

En el informe de auditoría de la Contraloría General de Cuentas al Ministerio de Economía del periodo del 1 de enero al 31 diciembre de 2016, se estableció “que los manuales de procedimientos no están actualizados, derivado que el Acuerdo Gubernativo No. 170-2015, cambio la estructura orgánica interna de la entidad, como consecuencia desapareció la Gerencia y Subgerencia y se creó la Dirección Financiera, sin actualizar

los manuales” (s/a, 2016, pág. 19).

De acuerdo con lo anterior escrito, no contar con políticas y normativa vigente que regulen los procesos, provoca que el personal que participa en cada proceso no tenga claro el campo de competencia, además de ser sancionado económicamente por el ente fiscalizador.

La autora Vergara, M. (2017) en su artículo enfatiza que,

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. pág. 247

De acuerdo con la autora, los manuales de procedimientos son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades dentro de una organización en la cuales se especifican políticas, procedimientos y control de las actividades a realizar de una manera eficaz y eficiente.

Plantea Álvarez, L. (2016) en su trabajo de investigación que,

Un manual de procedimientos es una herramienta técnica, en la cual se incluyen cada una de las actividades a realizar de manera específica; es importante mencionar que, si una organización no cuenta con este tipo de herramientas, en la que se agrupan todas las acciones y funciones que se deben desarrollar, se incrementa la ineficiencia en la prestación del bien o servicio. pág. 1

Es por eso que, para evitar fallas y errores en los procesos, es pertinente que el personal relacionado cuente con procedimientos en cada etapa para maximizar los métodos administrativos, sin que se lesione la calidad del servicio.

2. MARCO TEÓRICO

Este apartado contiene las teorías, análisis, enfoques teóricos y conceptuales, utilizados para fundamentar la investigación concerniente con los procedimientos del inventario de *souvenirs* como política del control interno.

2.1 Definición de Control Interno

El autor Zamora, W. (2018) define que el “control interno se considera como una herramienta que abarca el proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen sus objetivos gerenciales”. pág. 209.

De acuerdo al marco conceptual de la Contraloría General de Cuentas, describe que,

Es un proceso efectuado por el cuerpo colegiado más alto (Consejo de administración, Directorio, etcétera), la gerencia y por el personal de una entidad, diseñado para dar una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, comprendidos en uno o más de los siguientes grupos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y administrativa, observancia de las leyes y reglamentos aplicables. (s/a, 2006, pág. 3).

El control interno busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad de los servicios públicos que presta. Se demuestra que el control interno en una entidad, resulta imprescindible para la efectividad de su gestión.

2.1.1 Características del Control Interno

A continuación, se nombra una característica que debe tener para lograr una mayor efectividad, la cual se trata de “un proceso, es decir un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo; lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organizaciones y procedimientos”. Hay una parte clave característica en el sistema de control interno, la cual parte del componente humano, ya que son las personas las que realizan la labor y esto ve reflejado en desarrollo en la entidad. (Ríos, J, 2005, pág. 3).

2.1.2 Importancia del Control Interno

El autor Poveda, J. (2016), expone que, “el Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos”. El control interno en cualquier institución u organización reviste mucha importancia, tanto en la conducta de la misma, como en el control e información de las operaciones. pág. 495.

2.1.3 Alcance del Control Interno

En lo que respecta, alcance del control interno se enfatiza que,

Generalmente se percibe y trata al control interno como un requerimiento de cumplimiento, en lugar de un promotor de un mejor desempeño organizacional. Un control interno efectivo puede ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño al permitirles tomar oportunidades adicionales y desafíos de manera más controlada. Por lo tanto, es necesario que haya una mejor comprensión de cómo el desempeño organizacional se refiere a la gestión eficaz de los riesgos y el papel y la eficacia del control interno. (s/a, 2012, pág. 7).

Comprende la evaluación al sistema de control interno en forma independiente que toma como base el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos.

2.1.4 Objetivo del Control interno

De acuerdo con Márquez, G. (2011) “El control es un factor clave en el logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones”. Los objetivos de control interno no sólo deben estar vinculados a los objetivos de la organización, sino también a los objetivos de desempeño individual. pág. 115.

2.1.5 Funcionamiento del Control Interno

Se tiene en cuenta que para que el control interno funcione adecuadamente, es necesario que “Cada entidad del sector público elaborará las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno”. Sin embargo se debe tener presente que el exceso de controles no garantiza que los errores e irregularidades

se eviten por lo que es importante definir el costo frente el beneficio de implementar los controles. (s/a, 2014, pág. 12).

2.1.6 Actividades de Control

El autor Serrano, M. (2015) manifiesta que las “Actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos”. pág. 59.

Las políticas y procedimientos ayudan a verificar si está aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración, todas las actividades apuntan a aplacar el riesgo y asegurar el logro de los objetivos.

2.1.7 Tipos de Riesgos

El manual de Auditoría Interna Gubernamental establece los tipos de riesgos,

Inherente: Se encuentra en el ambiente y puede afectar procesos, operaciones e información, no puede ser eliminado aun cuando existen controles implementados, proviene de factores internos o externos. Control: Es el riesgo de que los controles implementados no detecten fallas, errores o incumplimientos en los procesos, operaciones e información financiera. (s/a, 2021, pág. 6).

Como bien indica lo expuesto anteriormente, los riesgos afectan las operaciones de las entidades; sin embargo, las constantes evaluaciones al entorno de control interno benefician a tener una respuesta a los mismos, para proveer a las áreas herramientas para realizar el trabajo correspondiente.

2.1.8 Entorno de Control Interno

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, define que el “Entorno de Control está conformado por el conjunto de normas, procesos y estructuras organizacionales que constituyen los fundamentos sobre los que se debe desarrollar el control interno en todos los niveles de la entidad” (s/a, 2021, pág. 9).

El entorno de control interno marca la pauta del funcionamiento e influye en la

concienciación del personal respecto al control, así como, propiciar la estructura en la que se deben cumplir los objetivos.

2.2 Definición de Políticas

Al respecto, el autor Torres, M. (2006) define que política es:

- a) Una decisión unitaria que se aplica a todas situaciones similares; b) Una orientación clara a donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo; c) La manera consistente de tratar a la gente; d) un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias; e) Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida. pág. 28.

La Norma Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores Adaptadas a Guatemala 4000, describe que, “El sistema de control interno está compuesto por políticas, estructuras, procedimientos, procesos y tareas que ayudan a la entidad auditada a actuar de manera apropiada ante el riesgo de incumplimiento de los criterios”. (s/a, 2017, pág. 31).

El propósito de las políticas es permitir a una entidad cuente con acciones, métodos y procedimientos de control interno y de gestión de riesgos, como mecanismos de prevención y evaluación.

En conclusión, cuando una entidad funciona de manera ordenada y tranquila, es porque está administrada por políticas y procedimientos funcionales y bien diseñados.

2.2.1 Características de las políticas

Olaya, M. (2013) considera las siguientes características para las políticas, en los manuales de procedimientos en una organización:

- a. Establece lo que la Dirección quiere o prefiere que se haga.
- b. No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento).
- c. Refleja una decisión directiva para todas las situaciones similares.
- d. Ayuda a las personas de nivel operativo, a tomar decisiones firmes y congruentes con la Dirección.
- e. Tiende a darle consistencia a la operación.
- f. Es un medio para que a todos se les trate equitativamente.
- g. Orienta las decisiones operativas en la misma dirección.

- h. Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo, tomen la misma dirección.
- i. Les quita a los ejecutivos la molestia de estar tomando decisiones sobre asuntos rutinarios. pág. 35.

De lo descrito anteriormente, las políticas son definidas por la máxima autoridad, requieren de otros elementos para hacer precisa su implementación como los procesos y procedimientos.

2.2.2 Función de las políticas en la Organización

De conformidad con el manual de políticas, normas y procedimientos, para el personal administrativo establece que,

Las políticas se derivan de los objetivos generales de la institución y son preceptos que sirven de guía para establecer el curso de las acciones operacionales en la organización y para garantizar que los procesos y procedimientos laborales estén, consecuentemente, alineados con los objetivos de la institución. En otras palabras, son fronteras amplias, inclusivas, elásticas y dinámicas, que se ven reforzadas por las normas reguladoras de acciones y situaciones más específicas. (s/a, 2007, pág. 24)

La función de las políticas es indicar aquello que hay que hacer siempre, asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones, brindar orientación para la toma de decisiones y simplificar los procesos internos dentro de una organización.

2.2.3 Objetivo de las Políticas

Según Fincowsky, E. (2008), el objetivo de las políticas consiste en,

Que los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual, se pueden mencionar los siguientes objetivos:

- Definir, describir, ubicar los objetivos y funciones asignadas a cada unidad administrativa, con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad y detectar omisiones.
- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc. Para contribuir a la correcta realización de las labores encomendadas a cada uno de ellos y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices. pág. 147.

Es una práctica que ayuda a proporcionar soluciones rápidas a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos de la entidad.

2.2.4 Clasificación de políticas

Entre lo que son las políticas de una entidad se encuentran tres tipos:

Políticas Públicas o Generales: Son las que aplican en todos los niveles de la empresa, se tratan de políticas críticas que están relacionadas con asuntos como presupuesto, seguridad integral, política interna, etc. Específicas: Son todas las que aplican a los procesos determinantes en sectores de la gestión y organización como políticas de ventas, políticas de pagos, etc. Políticas Departamentales: Están fijadas para cada sección, área o departamento, suelen ser una ejecución de políticas generales. (s/a, 2021, párr. 7).

Lo que se busca de una política es que cumpla con el propósito para la cual fue diseñada, así como involucrar al personal en su difusión formal, dependiendo el tipo de política.

2.2.5 Aspectos legales en la políticas de Gobierno

La Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas en su artículo 3. Objetivos, inciso g) establece “Contribuir al fortalecimiento de la capacidad gerencial del Estado para ejecutar con eficacia y eficiencia las decisiones y políticas del Gobierno”. En el artículo 4. Atribuciones, indica que,

Ser el órgano rector de control gubernamental. Las disposiciones, políticas y procedimientos que dicte en el ámbito de su competencia, son de observancia y cumplimiento obligatorio para los organismos, instituciones, entidades y demás personas a que se refiere el artículo 2 de la presente Ley. (s/a, 2002, págs. 5,6)

Las entidades del sector público antes de diseñar políticas deben tomar en cuenta las disposiciones que la Entidad Fiscalizadora Superior emita, para fortalecer los controles internos.

2.3 Definición de procedimientos en el inventario de *souvenirs*

Se citan definiciones básicas, se presentan a continuación:

El autor Koontz, H. (2008) define que los procedimientos son “planes que constituyen un método para actividades futuras. Son sucesiones cronológicas de las tareas solicitadas;

son guías de acción, que detallan la manera más eficiente de cómo se debe de realizar una actividad en específico”. pág. 41.

Procedimiento, de acuerdo con Porto, J. (2022) “es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo”. párr. 1.

Procedimientos operativos son “documentos donde se explica cómo se desarrolla una actividad o proceso. Suelen ser los documentos más comunes, son de obligado cumplimiento por los trabajadores y son necesarios para desarrollar cualquier Sistema de Gestión” (s/a, 2022, párr. 7).

Quiquire, A. (2013) menciona que “*suvenir* proviene del francés “un *souvenir*, suvenir o recuerdo”. Es decir busca crear una imagen moderna de la empresa que entrega el obsequio a sus clientes potenciales, posicionándose en primer lugar en su memoria al momento de realizar una compra”. pág. 6.

Al respecto, Chávez, Y. (2018) indica que inventario “Es un estado detallado y estimativo, de carácter periódico, de los bienes y derechos que posee en un momento determinado una empresa y las cantidades que adeuda”. pág. 18.

Gestión de Almacén, según Chávez, Y. es,

Aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series. pág. 18.

Contar con procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para lo que se diseña, y en especial para el personal relacionado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así

contribuir a los objetivos institucionales.

2.3.1 Objetivos de los procedimientos

Gutierrez, J. (2014), describe que,

Los objetivos de los procedimientos se dirigen hacia la mejora en todo sentido de la parte correspondiente al que hacer institucional, ya que pretenden ser un elemento básico para la coordinación, dirección y control administrativo, que facilite la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas. págs. 5,6

Cuando se cuenta con procedimientos el objetivo es formalizar los procesos de la entidad y que estas se desarrollen de una manera eficiente.

2.3.2 Aplicaciones

Dentro de las aplicaciones que se les pueden dar a los procedimientos, están:

Obtener mayor eficacia: esto es porque al establecer procedimientos lógicos y ordenados, se logra una mayor eficacia al tener claros los objetivos y metas de los procesos.

Obtener mayor eficiencia: un mejor aprovechamiento de los recursos al evitar retrabajos y disminuir los errores.

Ahorro de tiempo: al establecer un orden de procesos e indicar quiénes son los responsables de los mismos.

Estandarización: al uniformar los procedimientos e indicar un constante dictado de instrucciones. (Cardona, M., 2005, pág. 18).

La finalidad específica de los procedimientos es lograr que los diferentes procesos o trámites que deben llevarse a cabo en una institución se realicen adecuadamente y en forma estandarizada.

2.3.3 Importancia de la elaboración de procedimientos para el control de inventario

Como toda actividad al elaborar procedimientos trae consigo una planeación, de una forma sencilla, Enríquez, E. (2005) lo describe de la siguiente manera:

El control de las actividades de inventario puede llevarse a cabo fácilmente aplicando manuales de procedimientos que detallen la forma en que se realizan las actividades, dónde y quién las ejecuta, qué registros se llevan a cabo y demás información importante relacionada con los procedimientos.

La implementación de manuales de procedimientos dentro de las organizaciones

proporciona al nuevo trabajador la inducción para que conozca el proceso y la forma en que debe realizar sus tareas designadas. La información brindada por los manuales de procedimientos permite a la empresa tener una herramienta escrita que describa el flujo de un proceso o de operaciones. pág. 42.

Según lo expuesto anteriormente, la elaboración de procedimientos, es vital para revisar, cuestionar y supervisar la forma en que se hace el trabajo en una entidad y reducir al mínimo los riesgos de equivocaciones que afecten la continuidad.

2.3.4 Modelos de procedimientos

La guía para la elaboración de procedimientos describe los diversos modelos utilizados, entre estos están,

El descriptivo: se establece a través de un relato secuencial de las actividades y tareas que se deben realizar. De pasos: suele aplicarse a procesos cortos, con resultados previsibles y concretos. Básicamente, se trata de un listado numerado de actividades que, dependiendo del nivel de complejidad, puede subdividirse en las tareas que las componen. Los diagramas de flujo, presentados en forma sencilla y accesible, dan una descripción clara de las operaciones, facilitando visualmente su comprensión. (Szaifsztein, F., 2015, pág. 8).

No existe forma correcta o incorrecta de elaborar un procedimiento; sin embargo, depende de la cultura organizacional y el nivel de competencia de los recursos humanos, de elegir entre los distintos modelos o formatos que mejor se adecúen a cada entidad.

2.3.5 Documento legal que regula obligación de uso de procedimientos

Según el numeral 4.1 de las Normas relativas al Entorno de Control y Gobernanza, del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, establece lo siguiente:

La máxima autoridad de la entidad deberá impulsar la buena gobernanza y prácticas íntegras de control interno, incorporándose en las declaraciones de misión y visión institucionales, así como en planes estratégicos institucionales, diseño de manuales de políticas y procedimientos y otras guías que regulen el comportamiento de los servidores públicos. (s/a, 2021, págs. 9,10).

De no cumplir con el contexto normativo, podría ser causal de sanción, por falta de manuales de funciones y responsabilidades, de clases de puestos y de normas y procedimientos.

2.3.6 Estructura de los procedimientos

Existen diferentes elementos que componen los procedimientos y varían de una entidad a otra, Saldarriaga, L. (2014) señala los elementos básicos que debe contener:

1. Título: Es lo primero que aparece en el documento.
2. Marco normativo: En este espacio es importante mencionar cuáles son las normas de tu organización a través de sus valores, la misión y visión.
3. Objetivo del documento: Este apartado representa el motivo por el cual estás redactando este documento y debe proporcionar una visión integral de los procesos que lo componen.
4. Revisiones y responsables: El manual de procedimientos es un documento que se actualiza constantemente, por lo que es importante mencionar cuándo fue redactado y cuáles han sido sus últimas revisiones.
5. Descripción de procesos: Esta es la sección más importante del manual, ya que contiene la descripción de lo que se hace y cómo es que hay que hacerlo, también dónde y con qué frecuencia.
6. Diagrama de flujo: El manual de procedimientos debe contener un diagrama de flujo que ilustre el procedimiento en general y los responsables que intervienen en cada operación.
7. Glosario de términos: Muchas veces hay términos que no son comprensibles para todas las personas que van a leer el manual de procedimientos. Por eso es recomendable agregar una sección al final con un glosario de términos que permita ampliar el conocimiento sobre los conceptos en los procesos y definir palabras complicadas, como abreviaturas, acrónimos, etc. párr. 16.

Es esencial que la estructura de los procedimientos de las entidades contenga los elementos básicos, asimismo, están actualizados conforme a la normativa vigente, para evitar sanción por incumplimiento a las normas de control interno y disposiciones legales, en el caso del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala -IRTRA-, tiene procesos establecidos pero no se encuentran aprobados por la máxima autoridad, también que la estructura de los procedimientos escritos constan de portada, base legal, descripción de actividades, flujograma y anexos si corresponde.

Figura 1

Simbología del diseño de flujogramas

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o Término	Indica el principio o el fin del flujo, se refiere a una acción o lugar, además es utilizado para indicar a una persona o unidad administrativa que recibe o da información.
	Actividad	Detalla las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Decisión o Alternativa	Señala un punto dentro del flujo en donde corresponde tomar una decisión entre dos o más alternativas
	Documento	Simboliza un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Archivo o Almacenamiento	Indica el resguardo o depósito de un documento o producto ya sea en forma temporal o permanente
	Conector de Página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo

Nota: Datos extraídos de la simbología del Instituto Nacional Americano de Normalización ANSI 2005.

3. METODOLOGÍA

Este apartado comprende la explicación y formas generales utilizados en el desarrollo de la investigación relacionado con los procedimientos del inventario de *souvenirs* como política del control interno del Parque Recreativo Amatlán.

3.1 Definición del problema

La definición incluye la especificación y delimitación con la mayor precisión posible del problema, relacionado con los procedimientos al inventario de *souvenirs* como política del control interno en una entidad que se dedica a la recreación de los trabajadores de las empresas privadas.

La investigación permite demostrar que, a través de procedimientos, se puede mejorar y simplificar los métodos de trabajo, para que se ejecute un proceso administrativo adecuado, y un mejor control e información de los resultados de las operaciones del área de bodega de *souvenirs*, además de evaluar cómo contribuirá al logro de los objetivos institucionales, misma que al establecer controles internos en las operaciones operativas que se deben implementar y determinar si sea incurrido en incumplimientos con el ente fiscalizador.

3.1.1 Especificación del problema

El problema radica entonces, en la falta de procedimientos para el área de bodega de *souvenirs* que permita al personal contar con una guía confiable y formal de cómo se deben realizar, influye de tal manera que puede tener efectos negativos como mala planificación de existencias, pérdida en la rentabilidad y posibles sanciones por parte del ente fiscalizador, así como que no se llegue a cumplir con los objetivos trazados.

3.1.2 Temas y subtemas en forma interrogativa

a. ¿Por qué es importante los procedimientos en el inventario de *souvenirs* como política del control interno en el Parque Recreativo Amatlán?

Subtemas

- a. ¿Cómo es la situación actual de los procedimientos en el inventario de *souvenirs*?
- b. ¿Cómo es el control interno en el área de bodega de *souvenirs*?
- c. ¿Cómo se beneficia la elaboración de procedimientos?

3.1.3 Punto de vista

El tema se enfoca desde el punto de vista en Gestión.

3.2 Delimitación del problema

La delimitación del problema, fija la unidad de análisis, el período de investigación y ámbito geográfico que comprende la investigación.

3.2.1 Unidad de análisis

Parque Recreativo Amatitlán se delimita a la bodega de inventario de *souvenirs* en donde se encuentra el sujeto de investigación que fue el Jefe de Bodega.

3.2.2 Período histórico

Del 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2021.

3.2.3 Ámbito geográfico

El trabajo de investigación efectuado en el municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

3.3 Objetivo General y Específicos

En el siguiente apartado se presentan los objetivos que pretenden evaluar, identificar, establecer y definir, relacionados con el problema objeto evaluado.

3.3.1 Objetivo General

Evaluar por qué es importante establecer procedimientos para el inventario de *souvenirs* como política de control interno en el Parque Recreativo Amatitlán del departamento de Guatemala, para el manejo y control del inventario.

Objetivos Específicos

- a. Identificar cómo es la situación actual de los procedimientos en el inventario de *souvenirs*, para la mejora de la gestión del inventario.
- b. Establecer cómo es el control interno en el área de bodega de *souvenirs*, para el efectivo control del inventario de *souvenirs*.
- c. Evaluar cómo se beneficia la elaboración de procedimientos, para el fortalecimiento de las operaciones de la gestión de la bodega.

3.4 Diseño utilizado

Se refiere al plan estratégico para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.

3.4.1 Investigación

A continuación, se describe el tipo y diseño de la investigación.

a. Tipo de investigación

En este trabajo fue utilizado el tipo de investigación aplicada que tiene como propósito resolver un determinado o un planteamiento específico, enfocado en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación.

b. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue mixto (documental y de campo), la investigación documental es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc., y de campo es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal como se presentan, sin manipular las variables.

3.4.2 Métodos

El método se refiere a criterios y procedimientos generales que guían al trabajo profesional de graduación, los utilizados en la investigación fueron los siguientes:

a. Método descriptivo

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentar una interpretación correcta.

b. Método explicativo

Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos más variables están relacionadas.

c. Método exploratorio

Esté se ejecuta con la finalidad de destacar los aspectos esenciales de una problemática establecida y hallar los procedimientos idóneos para realizar una investigación con alcance exploratorio.

d. Enfoque de la investigación

La presente investigación se realizó con un enfoque de investigación mixto, el cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos o información, mientras lo cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información.

3.4.3 Técnicas de Investigación

Son el conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener mucha información y conocimiento para resolver las preguntas. Para cumplir con los métodos destinados para la investigación se utilizaron:

a. Entrevista

Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos.

b. Encuesta

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas.

c. Análisis documental

Esta técnica capta y selecciona las ideas relevantes de la información con la finalidad de presentar su contexto sin imprecisiones y de esta manera encontrar la información necesaria o más resaltante.

3.4.4 Instrumentos de Medición

Los instrumentos utilizados se describen a continuación:

a. Instrumentos de recolección de datos

Para reunir la información de la investigación se utilizará el uso de los siguientes instrumentos:

1. Cuestionario de entrevista: Es un formulario de 10 preguntas abiertas (ver anexo 1) que se le trasladará al Jefe de Bodega, para identificar cómo es la situación actual de los procedimientos en el inventario de *souvenirs*.
2. Cuestionario de encuesta: Es un formulario de 10 preguntas cerradas (ver anexo 2) que se le trasladará al Jefe de Bodega, para establecer cómo es el control interno en el área de bodega de *souvenirs*.
3. Guía de observación: Es una guía con 10 lineamientos a observar la normativa entidad (ver anexo 3), entre ellas la existencia de artículos obsoletos o de lento movimiento, el método de valuación de inventarios, etc., para definir cómo se beneficia

la elaboración de procedimientos.

b. Instrumentos de procesamientos de datos

Los instrumentos de procesamientos de datos e interpretación de los resultados que se utilizaron son los siguientes:

1. Flujograma
2. Tabla
3. Figuras

3.5 Resumen de procedimientos usado en el desarrollo de la investigación

Para la realización del trabajo profesional de graduación, se utilizó el método en sus tres fases para comprobar los objetivos establecidos, así como las técnicas de investigación para obtener la información como la entrevista y el análisis documental, además se llevó a cabo por medio del enfoque de investigación mixto.

Se recopilaron los datos de la fuente primaria, realizado por entrevista a un trabajador considerado clave en la entidad con el objeto de recolectar información sobre el control interno y de los riesgos que esta propenso la entidad, también se obtuvo información de fuentes secundarias mediante investigación en libros, legislación aplicable y páginas de internet relacionadas con el tema objeto de estudio. Se comprobó mediante análisis de la información obtenida con las diferentes técnicas, que la entidad no cuenta con procedimientos en el inventario de *souvenirs* y por ende con una estructura de control interno débil y que está propensa a incurrir en sanciones por parte de la Contraloría General de Cuentas.

Los resultados obtenidos de lo anterior quedaron divulgados y expuestas mediante la presentación y la entrega del Trabajo Profesional de Graduación con la propuesta sugerida, las conclusiones y recomendaciones.

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El apartado constituye el núcleo del informe del trabajo profesional de graduación, el cual, en el marco de la investigación, a través de los diferentes procesos metodológicos, se realizó el análisis y discusión de resultados, relacionados con los procedimientos del inventario de *souvenirs* como política del control interno del Parque Recreativo Amatitlán, departamento de Guatemala.

4.1 Ámbito general del estudio realizado

Las entidades Autónomas no Empresariales son instituciones a las cuales la Constitución Política de la República de Guatemala les da la categoría de entidades autónomas y que por este hecho tienen la libertad de gobernarse por sus propias disposiciones. Para que puedan clasificarse deben observarse al menos los siguientes criterios: Personalidad jurídica, patrimonio propio y goza de gestión independiente de la administración central, dentro su propósito no debe comercializar sus bienes y los servicios que produce.

El Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala, es una entidad autónoma, fué constituida el 2 julio de 1963, con derecho público, personalidad jurídica y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuyos recursos financieros tendrán el carácter de privativos y serán destinados específicamente a los fines de esa entidad. Las oficinas centrales están ubicadas en la 9ª avenida 9-25, zona 9 de la ciudad de Guatemala, lugar donde se consolida la información administrativa, contable y financiera.

En la página web de la entidad, indica que el Parque Recreativo Amatitlán fue el primer parque en ser puesto en funcionamiento, fue inaugurado el 27 de noviembre de 1964 y tiene capacidad para 2,000 visitantes concurrentes. En cuanto a los servicios que presta a nivel general ofrecen paseos en lancha de remo y de motor, juegos electromecánicos, servicio de *lockers*, parqueo, venta de *souvenirs* e ingreso a invitados de afiliados.

La bodega de *souvenirs* del Parque Recreativo Amatitlán, se encuentra ubicada dentro de la bodega de materiales y suministros, se rige por las normas y regulaciones de la entidad.

4.1.1 Situación Actual

Actualmente en la bodega *souvenirs* del Parque Recreativo, existe un sistema de control interno débil, no se han realizado auditorías, solo confirmaciones de saldos anuales, no cuenta con procedimientos en el inventario de *souvenirs*, de guía para el personal, que contemple como los procesos de disponibilidad de espacio, ubicación, inspección y control de calidad, recepción y distribución de los artículos a las tiendas de ventas, además cuenta con un sistema auxiliar informático deficiente debido a que no está enlazado con las demás bodegas para consultar disponibilidad de artículos, lo que causa una baja rotación de los artículos.

Un sistema de control interno comprende todas las políticas y procedimientos que adopta la administración, al no contar con procedimientos no ayuda a lograr los objetivos o una adecuada conducción ordenada y eficiente del parque, por otro lado, se está incumplimiento las disposiciones de observancia general y obligatoria contenido en el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, que señalan que la máxima autoridad debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos para cada cargo o proceso de las distintas actividades de la entidad. Lamentablemente, lo expuesto anteriormente no ha sido de interés por parte máxima autoridad.

4.1.2 Marco formal marco legal, marco del giro de negocio o servicio

Fue constituida por medio del Decreto No. 1528 del Congreso de la República de Guatemala, “Ley de Creación del Instituto de Recreación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala”, que entró en vigencia a partir del 1 de julio de 1962. La visión de la entidad es ser rectora, a nivel nacional e internacional, en materia de recreación. Creando parques y jardines de atracciones y diversiones con la mejor tecnología disponible, la cual genere las mejores instalaciones para servicio y disfrute de

nuestros usuarios. Su misión es brindar un servicio de excelencia a la comunidad, así como contribuir con el turismo local y extranjero que así lo requiera, siendo fieles a nuestras bases de proyectar sana diversión y esparcimiento a las personas. Y, que su credo es servir a Guatemala en su desarrollo, cumpliendo la misión para la que fue creada.

4.1.3 Proceso y Operatividad

La bodega de *souvenirs* es la encargada de dar ingreso a los artículos para la venta dentro del parque recreativo, adquiridos por la entidad para su resguardo y posterior despacho a las diferentes tiendas que lo solicitan, contempla una serie de factores como disponibilidad del espacio, ubicación, inspección y control de calidad, recepción y distribución, dentro sus funciones básicas, están la función de ejecución incluye llevar a cabo la recepción de los artículos y despacho; función de registro consiste en llevar el control de los artículos en los formatos autorizados; función de custodia debe proteger los artículos adquiridos y además guardar adecuadamente los registros de recepción, movimiento de salida, solicitudes de despacho, envíos internos, constancias de ingreso a bodega, a inventario y solicitudes de compras.

Funciones del personal de bodega están coordinar y dirigir y supervisar la ejecución las operaciones que tienen lugar en la bodega, con el propósito de lograr el abastecimiento oportuno, supervisar el proceso de ingreso de los artículos verificando que el número, especificaciones y calidad de los mismos correspondan en las órdenes de compra, elaborar y gestionar solicitudes de compras de los artículos cuando las existencias de los mismos a niveles mínimos, participar en reuniones de trabajo, revisar y firmar los razonamientos de las facturas y los documentos que se generan en la bodega, diseñar técnicas y procesos que permitan la rápida localización de los artículos, velando porque los mismos estén adecuadamente empacados y ordenados.

4.1.4 Actores principales

Los principales actores son el Gerente del Parque quien autoriza todo lo relacionado a las operaciones que se realizan, el Jefe de Bodega de *Souvenirs* quien es responsable

de llevar el registro y el control del inventario, los asistentes que se encargan de asistir al Jefe de Bodega según las instrucciones que les asigne, y el Encargado de Compras, quien recibe las solicitudes de pedidos de la bodega.

4.1.5 Atributos o Fortalezas

- a) Cuenta con personal con experiencia.
- b) Opera bajo políticas.
- c) Registros de operaciones oportunos.
- d) Cuenta con una amplia bodega.
- e) La entidad cuenta con unidad de Normas y Procedimientos

4.1.6 Debilidades

- a) Falta un control adecuado para la Bodega de *Souvenirs*.
- b) No posee un sistema computarizado eficiente.
- c) No cuenta con un manual de procedimientos para el inventario.
- d) Cuenta con documentos llenados manualmente.
- e) Mala programación para solicitar pedidos de compra.
- f) No cuenta con presupuesto para mejoras en realizar mejoras en manuales.

4.1.7 Propuesta de mejora

A partir de los datos obtenidos en el problema se propuso un manual de procedimientos para el inventario, el cual permitirá contribuir con una exitosa gestión de inventario de *souvenirs*, ya que el manejo de inventarios es uno de los motores de la entidad que genera rentabilidad con la rotación de los artículos, que empieza en la compra de los artículos por escasear, su posterior almacenaje y la eficiente labor y logro de las ventas, el cual ayudará al marco normativo de la entidad, para minimizar los riesgos operativos para lograr la eficiencia en los procesos.

4.1.8 Supuestos básicos

Para realizar los procedimientos del inventario de *souvenirs*, se requiere que el Parque Recreativo lo requiera al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos para que gire

instrucciones a la unidad Normas y Procedimientos para que lo incluya en su plan de trabajo, quien al momento de concluirlo, en conjunto con el área que lo solicitó definan detalles de los procedimientos a implementar, si todo se encuentra bien, se traslada a las Gerencias Financiero y General para su revisión y autorización, para que luego se transmita a todo el personal relacionado, para que posteriormente la unidad de capacitación de Recursos Humanos agende la capacitación, para que esto se lleve a cabo se requiere un presupuesto aproximadamente de Q40,000.00 para la ejecución, un tiempo invertido de 6 meses para la realización, revisión, autorización, capacitación y aplicación.

4.2 Presentación de resultados

La interpretación respecto a los principales y relevantes hallazgos de esta investigación. Así mismo, las calificaciones de las implicaciones de los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Situación actual de los procedimientos en el inventario de *souvenirs*

Se entrevistó al Jefe de Bodega de *Souvenirs* del Parque Recreativo Amatitlán con la finalidad de conocer los procedimientos que se llevan a cabo en el inventario, para lo cual indicó que no cuentan con un procedimiento establecido, debido a que la entidad no se ha interesado en establecer procesos escritos, por lo tanto, lo realizan conforme la experiencia y en cuando el personal de reciente ingreso son instruidos por el que cuenta con personal mayor tiempo dentro la misma. Las actividades que se realizan en el inventario de *souvenirs*, que constan de 3 fases fundamentales, el cual se realizó en una representación gráfica que se presenta a continuación:

Figura 2

Ciclo del inventario de *souvenirs* en la bodega

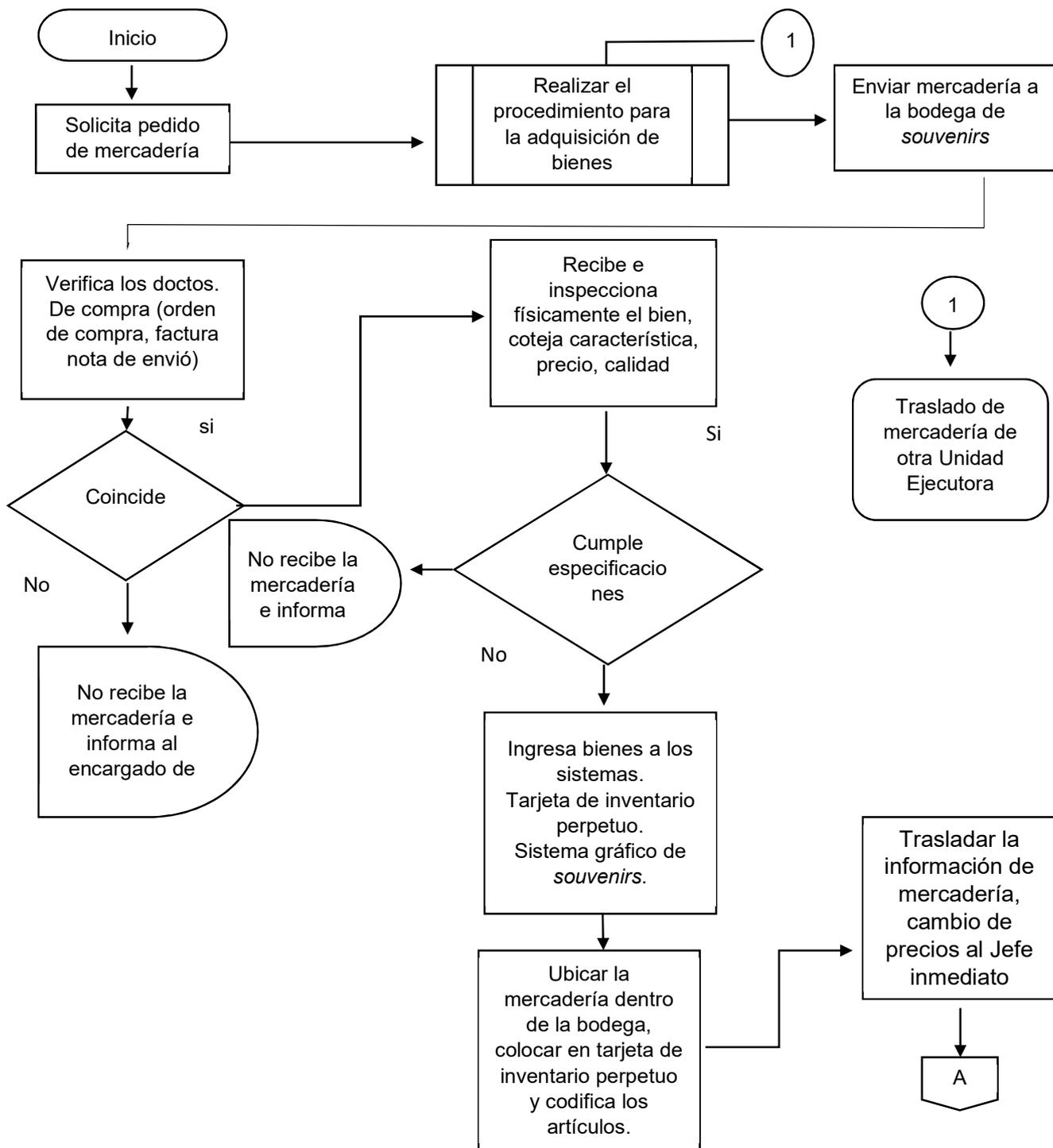


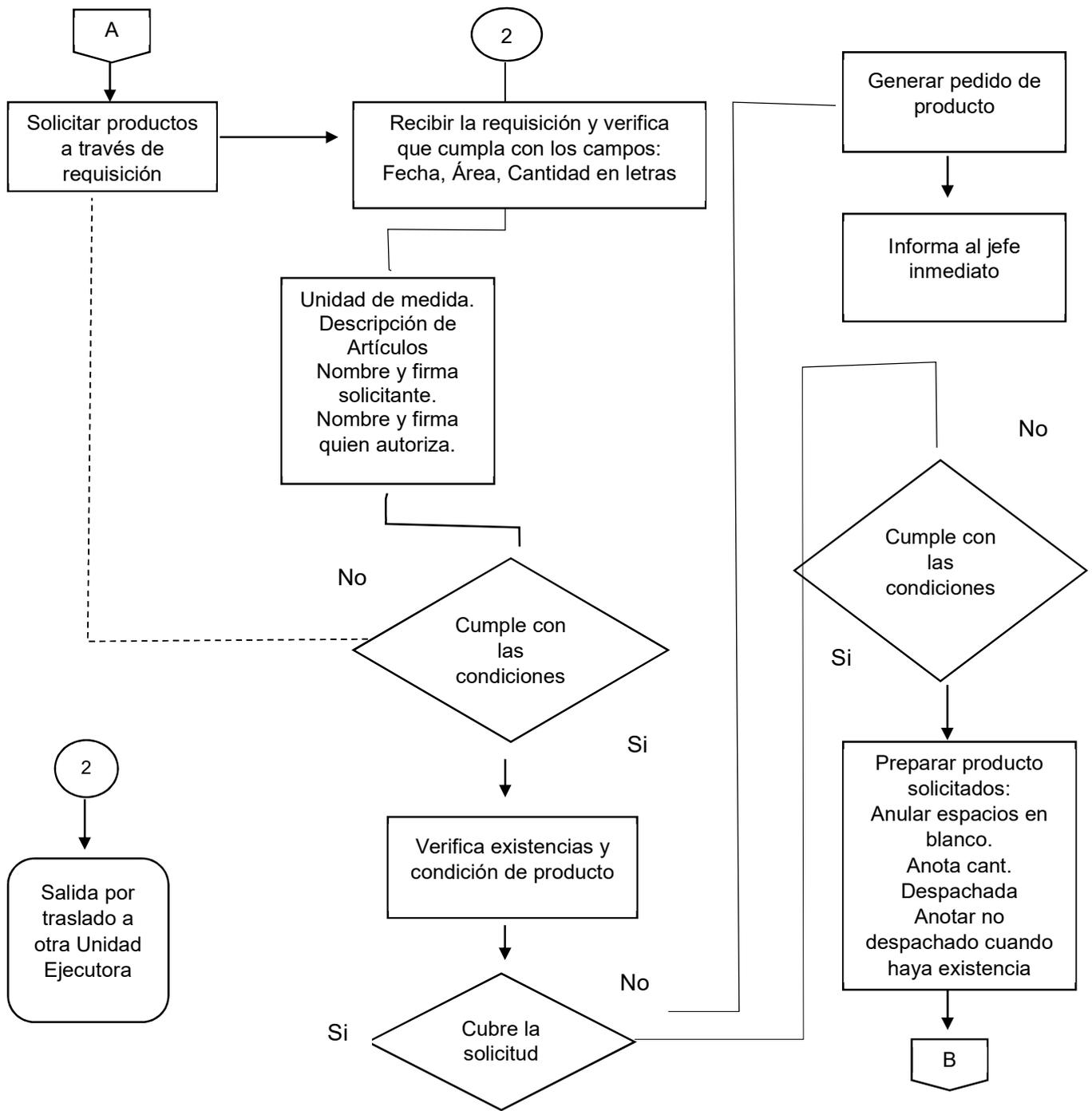
Nota: Datos extraídos de la entrevista realizada al Jefe de Bodega 2022.

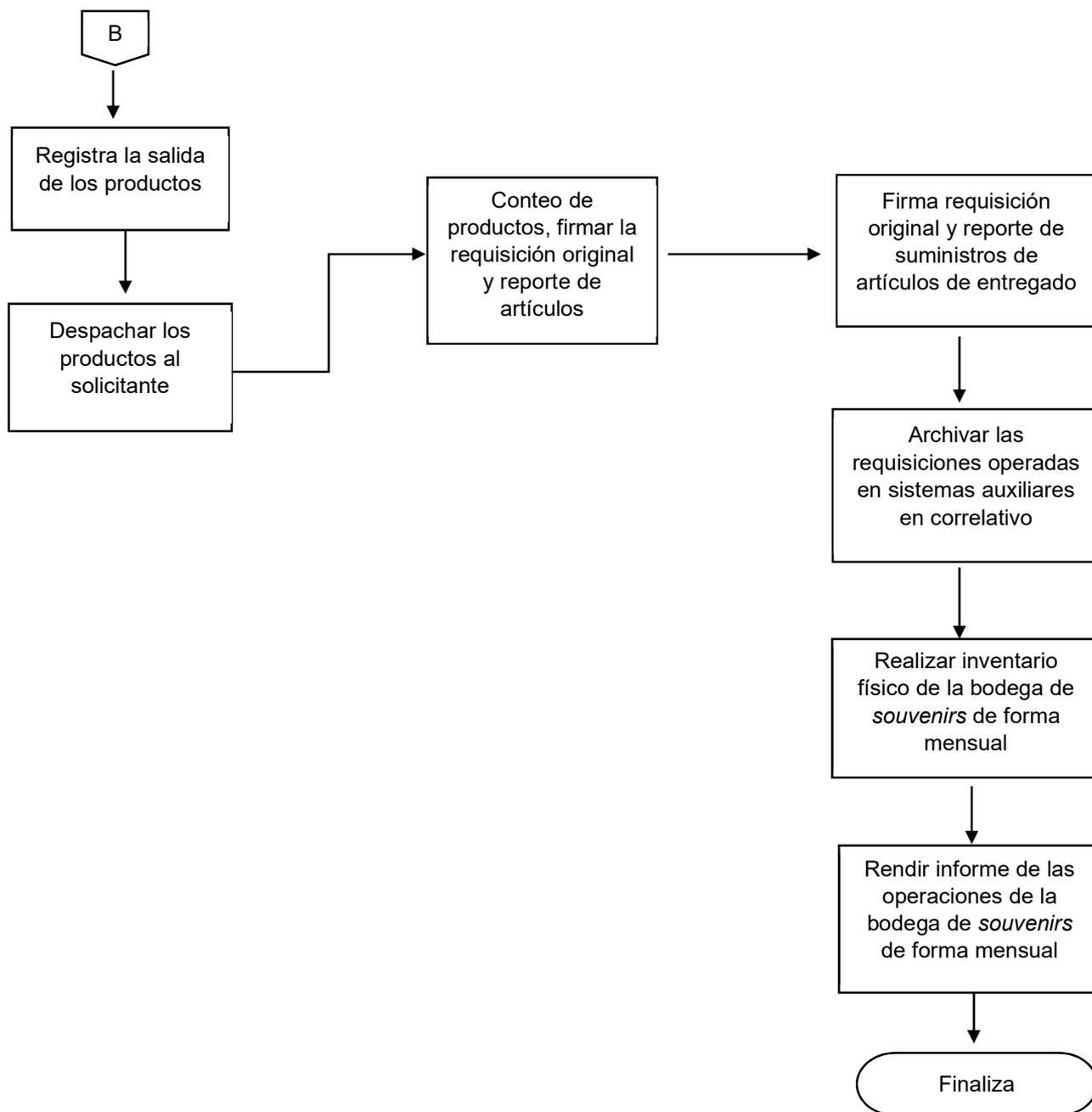
El ciclo del inventario de *souvenirs* de la bodega comprende el ingreso, almacenamiento y salida, procesos realizados por el personal relacionado, la cual no está normada, de manera que desconocen si las actividades que desempeñan cumplen con las directrices, para una correcta gestión del flujo de los artículos.

Figura 3

Flujograma del procedimiento de ingreso, almacenamiento y salida de artículos de *souvenirs*







Nota: Datos extraídos de la entrevista realizada al Jefe de Bodega 2022.

Procedimientos no cuentan con una metodología de trabajo definida, porque el proceso no está documentado, donde establezca cuales son las directrices que deben cumplir, lo que provoca obviar pasos, al no tener presente un proceso por escrito, otra situación es

el personal de nuevo ingreso que depende de la inducción del personal encargado del área, cometa errores en su etapa de aprendizaje.

El Jefe de Bodega comentó que contar con procedimientos sería una herramienta útil de orientación, que facilita el manejo de información y que permitiría al personal tomar decisiones adecuadas, para obtener buenos resultados en beneficio a la entidad.

4.2.2 El control interno en el área de bodega de *souvenirs*

Se realizó cuestionario de control interno que proporcionó evidencia de la existencia de los controles implementados por la administración, en el área de bodega de *souvenirs*, identificando los controles relevantes para obtener una comprensión de estos y su funcionalidad, se presenta el siguiente resultado de riesgos, representado en la siguiente tabla.

Tabla 1

Resultados de la tabulación de las respuestas del cuestionario de control interno de la bodega de *souvenirs*

Indicadores	Riesgo de Control	Riesgo Inherente
Bajo	(X)	
Moderado		(X)
Alto		

Nota: Datos extraídos del cuestionario de control interno a la bodega de *souvenirs* 2022.

Después de la aplicación del cuestionario de control interno se determinó que la seguridad control en el área de bodega de *souvenirs* es alta, esto porque existen controles compensatorios. En cuanto el riesgo inherente medio, este ocurre por errores ocasionales por incumplimientos al control interno y disposiciones legales, tal es el caso, la falta de procedimientos para el manejo del inventario, sin embargo, cuenta con una estructura efectiva de control interno.

Según el resultado del cuestionario de control interno empleado, el parque no cuenta con procedimientos definidos para el control de inventarios en el área de bodega *souvenirs*, los artículos recibidos son almacenados por orden de llegada más no se clasifican por su poca rotación, corriendo con el riesgo que el stock de los artículos sufran daños por el tiempo de almacenaje, tampoco actualizan los registro en los sistemas auxiliares el mismo día, no existe una buena comunicación con las áreas comprometidas ya que los faltantes de los artículos o las de pocas rotaciones no son informadas a diario, sino que son informadas cuando hacen tomas de inventarios físicas, además no han implementado normas de seguridad que permitan la conservación de los inventarios.

La no implementación por parte de la máxima autoridad de procedimientos para el manejo del inventario de *souvenirs*, ocasiona poseer una buena estructura de control interno en el área de bodega, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales.

4.2.3 Evaluación de cómo se beneficia la elaboración de procedimientos

En la aplicación del análisis documental de las políticas y procedimientos que proporcionó el área de bodega de *souvenirs*, para presentar la información se efectuó una tabla, se tomó en cuenta el ciclo del inventario de *souvenirs* de la figura 2. Se presenta a continuación lo siguiente:

Tabla 2

Políticas y procedimientos que aplica el personal de bodega de *souvenirs*

Nombre de la política o proceso	Cumplimiento	Ciclo del inventario	Status	Grado calificación
Existencia de artículos obsoletos o de lento movimiento.	Manejo de la rotación del inventario de lento movimiento.	Almacenamiento	Procedimiento no autorizado por la máxima autoridad.	Deficiente
Realización y autorización de pedidos para	Procedimiento para manejo de pedidos para	Entrada	Vigente.	Buena

adquisición de adquirir artículos.
bienes,
suministros, obras
y servicios.

Descuentos por faltantes artículos deteriorados.	por y	Proceso de cobranza por falta y deterioro de los artículos.	Salida	Vigente.	Buena
--	-------	---	--------	----------	-------

Criterios para el análisis de clasificación del inventario ABC.	el o del	Establece clasificación del inventario artículo más importante menor.	la del más al	Almacenamiento	Vigente no se realiza.	Regular
---	----------	---	---------------	----------------	------------------------	---------

Instrucciones para el registro y control de movimientos del inventario de <i>souvenirs</i> .		Establece políticas contables que deben cumplir los registros.	las que	Entrada	Vigente.	Buena
--	--	--	---------	---------	----------	-------

Autorización de precios para la venta de bienes y servicios.	de la y	Establece el costo y el margen de ganancia.		Almacenamiento	Vigente.	Buena
--	---------	---	--	----------------	----------	-------

Métodos para la evaluación de inventarios.	la de	Método establecido primeras en entrar y primeras en salir.	Salida	Vigente.	Buena
--	-------	--	--------	----------	-------

Nota: Datos extraídos de las políticas y procedimientos de la entidad al 2022.

De acuerdo con la información, la entidad cuenta con limitada normativa para el área de bodega de *souvenirs*, esto da a entender una débil gestión, se relaciona el ciclo del

inventario porque facilita la comprensión de la secuencia de los procesos, de lo contrario no hay un orden de los procedimientos que permita al personal identificar rápidamente el tipo de acción que debe seguir en cada caso, por lo que es necesario la elaboración de procedimientos, que garanticen el fortalecimiento de las operaciones. Si no implica que el personal relacionado realice las actividades a consideración, ocasionado efectos desfavorables.

Los beneficios de contar con procedimientos para el parque, serían una evolución en la estructura de control interno, esto ocasiona una demanda mayor de compromiso por parte del personal relacionado, contribuirá a evitar duplicaciones de funciones y omisiones, estandarización y optimización de los procesos, en cuanto al manejo del inventario menos obsolescencia, espacios optimizados, stock disponible para las tiendas, rotación de artículos, liquidación de productos por estacionalidad.

4.3 Discusión de los Resultados

A partir de los resultados obtenidos, se presentan los hallazgos más relevantes con argumentos teóricos-prácticos que permitieron el cumplimiento de los objetivos planteados.

a. La entidad necesita mecanismos que permitan un mejor control en los procesos operativos del área de bodega de *souvenirs*, debido que los procedimientos no cuentan con una metodología de trabajo definida, porque el proceso no está documentado, donde establezca cuales son las directrices que deben cumplir.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, en el punto 4.3.1 Selección de Desarrollo de Actividades de Control, en la literal a) Establecer políticas y procedimientos, indica que la máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad, debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargos y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Así mismo señala que se debe considerar la eficiencia operativa, contribución al alcance de objetivos y capacidad de mitigación de riesgos residuales. La ley Orgánica de la

Contraloría General de Cuentas, en el Capítulo IV Régimen sancionatorio, Artículo 39. Sanciones, numeral 3. Señala que la falta de manuales de funciones y responsabilidades, de clases de puestos y de normas y procedimientos, aplicará un 25% a 100% del salario mensual.

b. En la aplicación del cuestionario de control interno en el área de bodega de *souvenirs*, dio como resultado que existen riesgos en algunos puntos sobre el manejo del inventario, por ello se deben diseñar políticas y procedimientos de control, ya que como consecuencia arrojó un riesgo inherente medio, dentro lo que se puede destacar que la entidad no cuenta con procesos definidos, para el control de inventarios.

El Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, en el punto 4.3.2 Establecimientos de Directrices Generales para las Actividades de Control, en la literal b) Definición de los responsables de la Ejecución de las Políticas y Procedimientos, señala que la máxima autoridad deberá definir en las políticas a los responsables de su ejecución. Los procedimientos deben expresar con claridad las responsabilidades de los servidores públicos que realicen las actividades de control, considerando las competencias de los mismos para asegurar el eficiente funcionamiento. Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Capítulo IV Régimen sancionatorio, Artículo 39. Sanciones, numeral 20. Describe la falta de control interno equivalente a un 25% al 100% del salario mensual.

c. Como resultado final se enfatizó en las políticas y procedimientos del área de bodega de *souvenirs* de la entidad, se tomó el ciclo del inventario, para una fácil comprensión de la secuencia de los procesos, por tal razón es necesario contar con procedimientos, que permita incrementar la eficacia y eficiencia en la forma de operar, para obtener mayor productividad, el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, en el punto 4.1.4 Administración de personal, literal a) Establecer políticas y procedimientos de administración personal, en el párrafo tercero señala que las políticas y procedimientos deben revisarse y/o actualizarse periódicamente cuando corresponda.

La importancia de este trabajo de investigación es la realización de procedimientos, para mejorar las diferentes etapas de gestión del inventario de *souvenirs*, el mismo contribuirá con las unidades ejecutoras que cuentan con una bodega con las mismas actividades, además el inicio de unificar criterios y se elaboró un Manual de Procedimientos a nivel institucional. Con esta propuesta permitirá contribuir con los objetivos planteados para una exitosa gestión en el inventario, bodega y procesos.

4.4 Propuesta de Mejora

Esta propuesta de procedimientos permitirá contribuir con el objetivo de una exitosa gestión de inventarios, bodega y control, así como de documentar los procesos que se ejecutan en el área de bodega de *souvenirs* y difundir entre el personal la forma óptima de ejecutar determinadas tareas.

Título de Procedimiento: Procedimientos de entrada, almacenamiento y salida de la bodega de *souvenirs*.

Portada: La portada interna de los procedimientos posee un diseño creativo en cuya parte superior se indica el nombre de la entidad y la fecha de aprobación o última actualización, en la parte central de la portada se muestra el título del procedimiento.

Índice: Pretende facilitar su uso, para que el usuario identifique rápidamente la ubicación de los diferentes temas existentes dentro del procedimiento.

Introducción: Exposición de lo que es, estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.

Objeto y alcance: Se describe un resumen del propósito y del contenido del procedimiento. El alcance explica los puntos que incluye el mismo.

Normativa aplicable: Como consecuencia de la implementación de los procedimientos se aplican ciertas normas internas o externas.

Políticas Generales

1. El Jefe de Bodega *Souvenirs*, tendrá como jefe inmediato al Jefe Administrativo, a quién deberá reportar las novedades que registre en relación a los artículos almacenados en la bodega y tiendas.
2. Su labor será registrar el ingreso y egreso de los artículos de bodega y tiendas con la finalidad de contar con datos precisos y fidedignos que permitan contar con información 100% actualizada en todo momento.
3. Deberá además proporcionar información a los demás departamentos de la entidad que requieran datos específicos del stock de los artículos existentes, sobre todo al encargado de compras para optimizar la gestión de abastecimiento en momentos claves.
4. Las tomas físicas de inventario no solo deben realizarse una vez al año, es necesario que se realicen por lo menos trimestralmente, así como su inmediata confrontación con los registros contables.
5. Todos los documentos que soporten las transacciones del manejo del inventario deben contar con la firma del responsable y la autorización del jefe inmediato.
6. Es necesario establecer en el Sistema Informático niveles de acceso a la información.
7. El inventario deberá contar con pólizas de seguro contra robo, daño o situaciones por incendios o desastres naturales.
8. Establecer niveles máximos y mínimos de inventarios para no caer en déficit especialmente en cambios de épocas.

Políticas de recepción y entrada de artículos a bodega

1. Antes de la recepción se dispondrá de los documentos necesarios, los originados por las áreas relacionadas a la bodega, en las que consten los pedidos confirmados con el detalle de los productos solicitados a los proveedores.
2. Al momento de la recepción se debe verificar el pedido a proveedores, es decir comprobar si las mercaderías recibidas coinciden con las que constan en los documentos, mercadería que no cumple con las condiciones se devuelve.

3. La recepción de los artículos se realizará en horario lunes a miércoles, con el fin de disponer del tiempo suficiente para almacenar de forma adecuada y de tal forma mantener las características y propiedades de las mismas en perfecto estado.
4. El ingreso de los artículos al almacén procederá siempre y cuando dichos recursos hayan pasado el control de calidad que asegure que la cantidad, precio y características sean las que se pidieron al proveedor.
5. Se prohíbe recibir artículos a proveedores que se encuentren en estado de deterioro y/o de dudosas procedencias.
6. Los proveedores deberán entregar junto con el pedido el documento que respalda la transacción de compra, ya sea la factura o boleta.
7. Después de la llegada, se procederá al control e inspección de los mismos, en lo que se refiere a la cantidad y se ajusta a las condiciones estipuladas en la compra, posteriormente se aceptará la mercancía si procede y se le asigna su ubicación definitiva.
8. El Jefe de Bodega deberá registrar en el formulario forma 1-H y en el sistema todo ingreso de mercancía al área de bodega, así como deberá registrar toda salida de mercancía con la finalidad de mantener la base de datos actualizada.
9. El jefe de bodega finalizado la recepción tiene la obligación de informar que toda la mercancía recibió conforme y realizar el aviso de ingreso y contraseña de pago.

Políticas de almacenamiento de artículos a bodega de *souvenirs*

1. El Supervisor de Tiendas deberá establecer el stock mínimo y máximo de los artículos, y será el jefe de bodega quién se asegure de cumplir con esas cantidades establecidas.
2. A partir del momento en que el jefe de bodega realiza la recepción de los productos para el almacenamiento de los mismos, éste se convierte en responsable y deberá velar por la protección y seguridad de los artículos.
3. Se debe llevar una revisión semanal de todos los artículos almacenados y asegurarse que estén en buen estado.
4. Los productos serán almacenados de acuerdo a sus características (marca) y propiedades (tipo de producto), que serán ubicados en estanterías.

5. El personal de bodega de *souvenirs* solo podrá dejar ingresar al personal autorizado y con la justificación correspondiente por escrito autorizado por el gerente del parque y el jefe administrativo con la presencia del mismo de ser necesario.
6. El jefe de bodega deberá solicitarle al jefe administrativo que le provea de los recursos necesarios para el almacenaje y protección de los artículos contra los posibles riesgos naturales como lluvias, o de otra índole forzosa, así como riesgos existentes tales como insectos o roedores, etc.
7. El jefe de bodega deberá cumplir con normas de seguridad e higiene en su área de trabajo.
8. Cada quincena el jefe de bodega deberá presentar al jefe administrativo y al Gerente del parque un reporte de la cuenta inventarios, detallando las entradas y salidas de los productos de la bodega y su respectiva justificación de faltantes si los hubiera.

Políticas de pedido y salida de artículos de *souvenirs*

1. Al verificar que alguno de los artículos de bodega esté deteriorado o pierda sus propiedades o características, el jefe de bodega deberá registrar como salida de producto por daños.
2. Se comunicará al jefe administrativo sobre los productos que están en riesgo de deterioro, para que sean vendidos antes de que ocurra lo no deseado.
3. Se deberá de informar al Jefe Administrativo de los productos de baja rotación para que se trasladen a otro parque para que sean vendidos o bien sean distribuidos a las tiendas para sean vendidos rápidamente.
4. Recibir los pedidos de las tiendas y acondicionar los artículos para su adecuada distribución.
5. Para la salida de los artículos de bodega, se debe presentar el respectivo comprobante firmado por el Jefe Administrativo o su caso por el Gerente del parque, especificando la cantidad de artículos solicitados, así como la descripción de los mismos.
6. En el despacho de los artículos debe ser ordenado y en los días establecidos, que los encargados de las tiendas deben de asegurarse el estado de los artículos antes de dejar la bodega.

Procedimiento para la entrada de los artículos a bodega

No.	Descripción de Actividad	Responsable
1	Verificar los niveles de stock mínimo de los artículos.	Jefe de bodega
2	Realizar una nota de pedido.	Jefe de bodega
3	Enviar la nota de pedido al Encargado de compras.	Jefe de bodega
4	Recibir la nota de pedido y dar inicio al proceso de compra.	Encargado de compras
5	Elaboración de la orden de compra.	Encargado de compras
6	Realizar el envío de una copia de la orden de compra correlativa al jefe de bodega para que tenga constancia.	Encargado de compras
7	Recepción de la copia de orden de compra.	Jefe de bodega
8	Archiva la copia de orden de compra correlativamente para ser usada al momento que llegue el pedido y verificar que el proveedor envíe lo que se ha pedido realmente.	Asistente de bodega
9	Recepción del pedido junto con los documentos de soporte facturas y nota de envío.	Asistente de bodega
10	Verificar que el detalle de la factura sea igual a la orden de compra.	Asistente de bodega
11	Verificar que las mercaderías coincidan con la factura en cantidad, marca, precio y descripción.	Asistente de bodega
12	Verificar que la mercadería recibida se encuentre en su totalidad en condiciones óptimas.	Asistente de bodega
13	De no coincidir los documentos (orden de compra y factura) se informa al Jefe Administrativo sobre las falencias halladas.	Jefe de bodega
14	Si la mercancía no cumple con las condiciones óptimas requeridas se procede a la devolución de los productos al proveedor realizando una orden de devolución.	Jefe de bodega

- | | | |
|----|---|----------------|
| 15 | Se procede al registro en el formulario forma 1-H y en el sistema de los productos recibidos, una vez que todas hayan pasado el control de condiciones óptimas. | Jefe de bodega |
| 16 | Recepción de los artículos. Se emite contraseña de pago.
Finalizado. | Jefe de bodega |

Procedimiento de almacenamiento de los artículos

No.	Descripción de Actividad	Responsable
1	Se informa al jefe de bodega la hora y fecha que llegará el pedido, para que se realice la logística de almacenamiento.	Encargado de compras
2	Se acondiciona el espacio físico para almacenar los artículos a su llegada, para disminuir tiempo y mantener la eficiencia.	Asistente de bodega
3	Se verifica el aseo e higiene de la bodega, ya que al tratarse de artículos de <i>souvenirs</i> se debe tener un cuidado especial.	Jefe de Bodega
4	Si el área requiere aseo se procede a dar el mantenimiento adecuado.	Asistente de bodega
5	Se cruza información con compras de llegada de los artículos, para que realice la recepción.	Jefe de Bodega
6	Se colocan los artículos en un lugar despejado para ser clasificados sin interrumpir el espacio donde se van a almacenar.	Asistente de bodega
7	Se clasifican los artículos que ingresan de acuerdo a su tipo.	Asistente de bodega
8	El Jefe de Administrativo deberá proveer los recursos necesarios para combatir los agentes contaminantes que sean encontrados en la	Jefe de Bodega

bodega y solucionarlos.

- | | | |
|----|---|---------------------|
| 9 | Se deben realizar inspecciones semanales periódicas y mensuales intensivas para asegurar el buen estado de la mercancía almacenada. | Jefe de Bodega |
| 10 | Tomar las debidas precauciones en la manipulación de los artículos al momento del descargue porque son susceptibles a su deterioro. | Asistente de bodega |
| 11 | Se prioriza el espacio delantero la mayor diversificación de productos de alta rotación y evitar el difícil acceso a estos para ubicarlos y promocionarlos. | Asistente de bodega |
| 12 | Se verifica el tiempo en bodega de los artículos existentes en bodega para darles el lugar adecuado en relación a los de su llegada reciente. | Jefe de Bodega |
| 13 | Se almacenan los productos de acuerdo al tiempo de caducidad, en orden cronológico según la fecha de deterioro o duración. | Asistente de bodega |
| 14 | Se verifica que todas los artículos hayan quedado almacenados correctamente. | Jefe de Bodega |
| 15 | Se verifica que los productos almacenados coincidan con el registro en el sistema de inventarios manual o computarizado. | Jefe de Bodega |
- Finalizado.

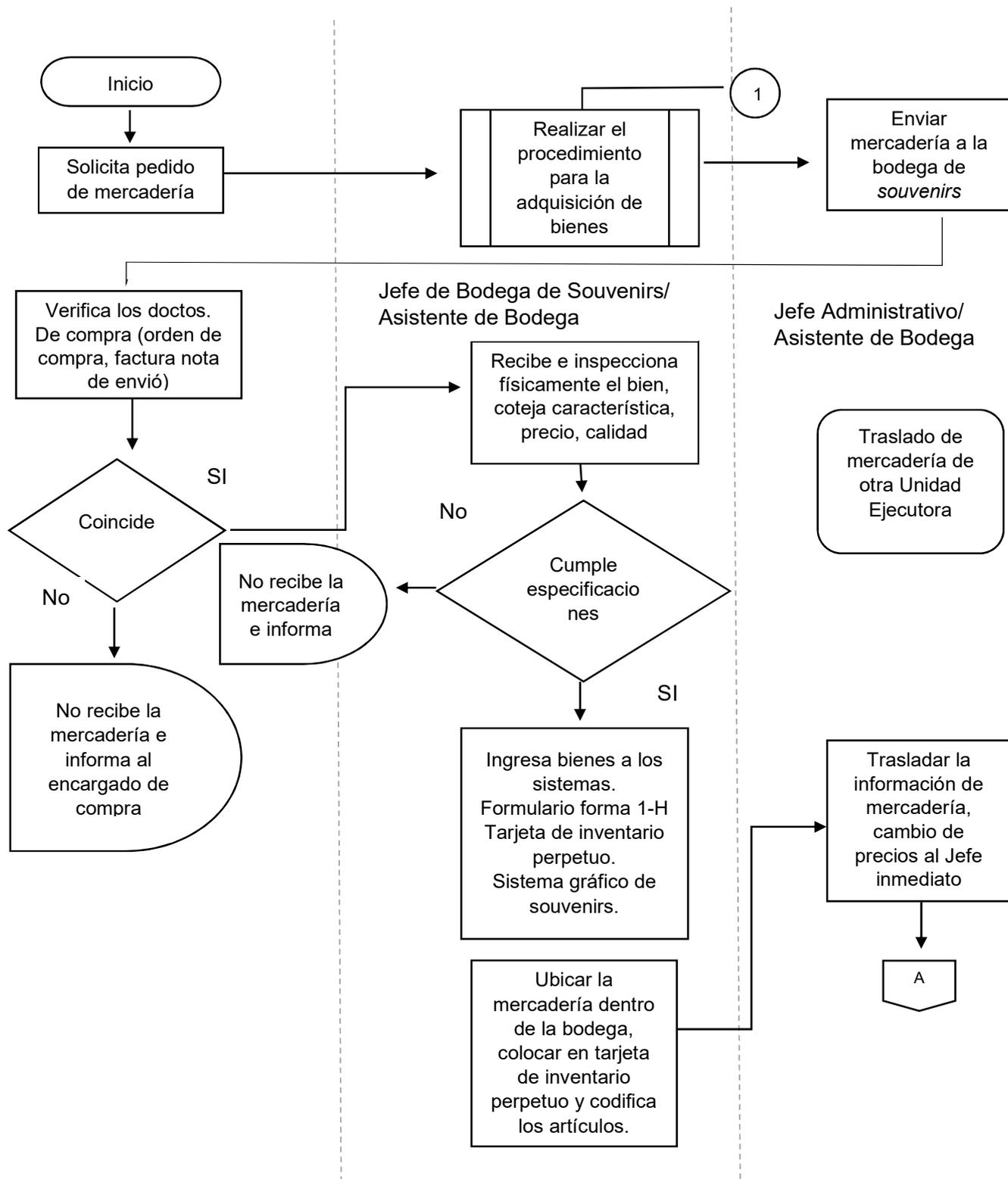
Procedimiento de pedido y salida de los artículos

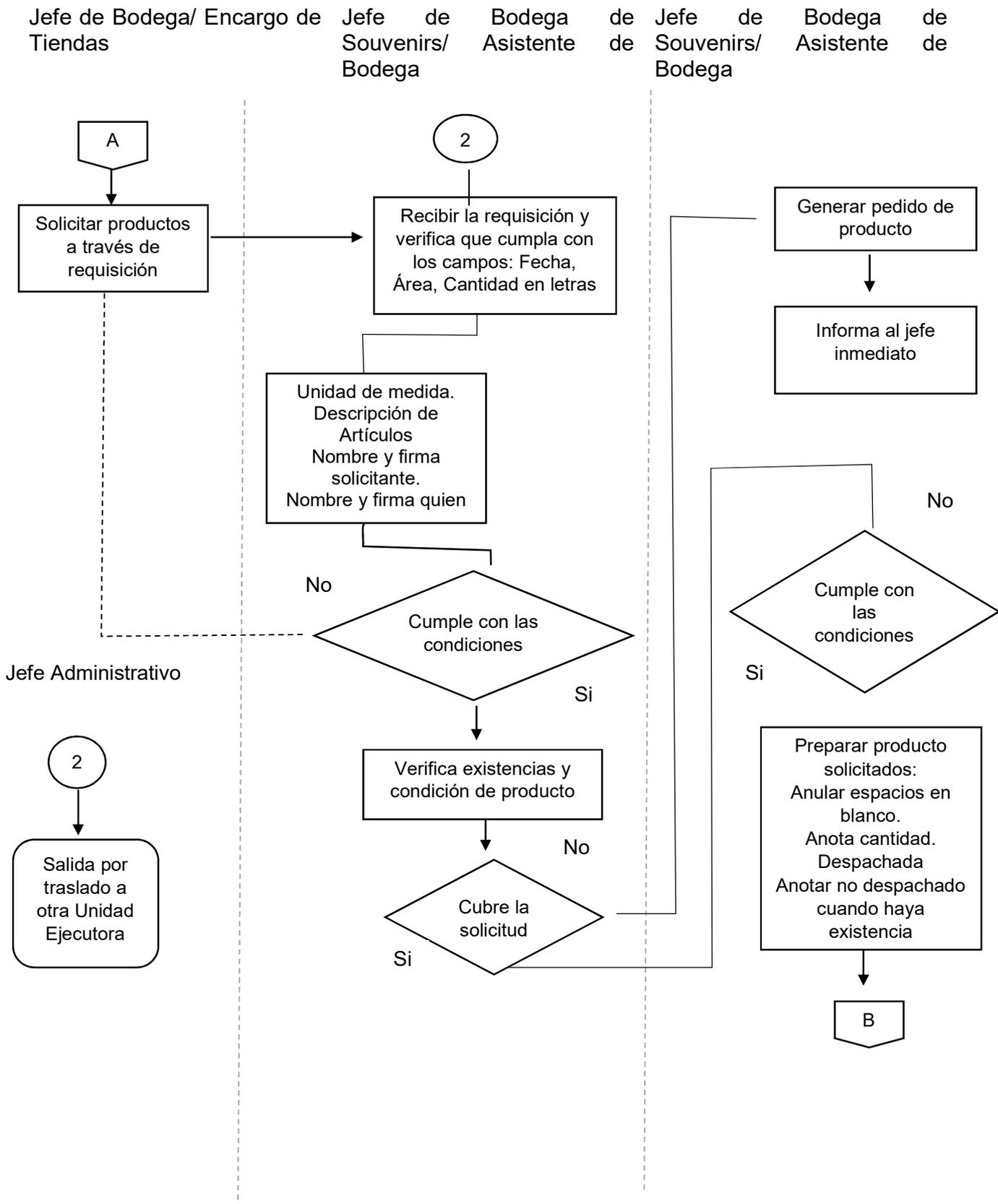
No.	Descripción de Actividad	Responsable
1	De acuerdo a las ventas diarias se elaboran requerimientos de despacho de mercaderías.	Encargados de tiendas
2	Se envía el requerimiento de despacho de mercaderías al jefe de bodega para que proceda al despacho.	Encargados de tiendas
3	Se recibe el requerimiento de mercaderías para su venta.	Jefe de Bodega
4	Se verifica la existencia de las mercaderías requeridas en el bodega.	Jefe de Bodega
5	En el caso de no existir los productos requeridos se comunica al Supervisor de Tiendas.	Jefe de Bodega
6	Si los productos existen en almacén se procede a la elaboración del registro de salida de mercaderías, de acuerdo a los despachos.	Asistente de Bodega
7	Se despachan las mercaderías respectivas.	Asistente de Bodega
8	Se registra en el sistema manual o computarizado la salida de los productos.	Asistente de Bodega
9	Se trasladan los productos hasta tienda de ventas con copia de documento de salida.	Encargados de tiendas
10	Se reciben los productos junto a la orden de salida de bodega.	Encargados de tiendas
11	Se verifica que los productos coincidan con la orden de requerimiento y copia orden de salida.	Encargados de tiendas
12	Se archivan los documentos de soporte. Finalizado.	Asistente de Bodega

Diagrama de flujo: Es la representación gráfica del procedimiento.

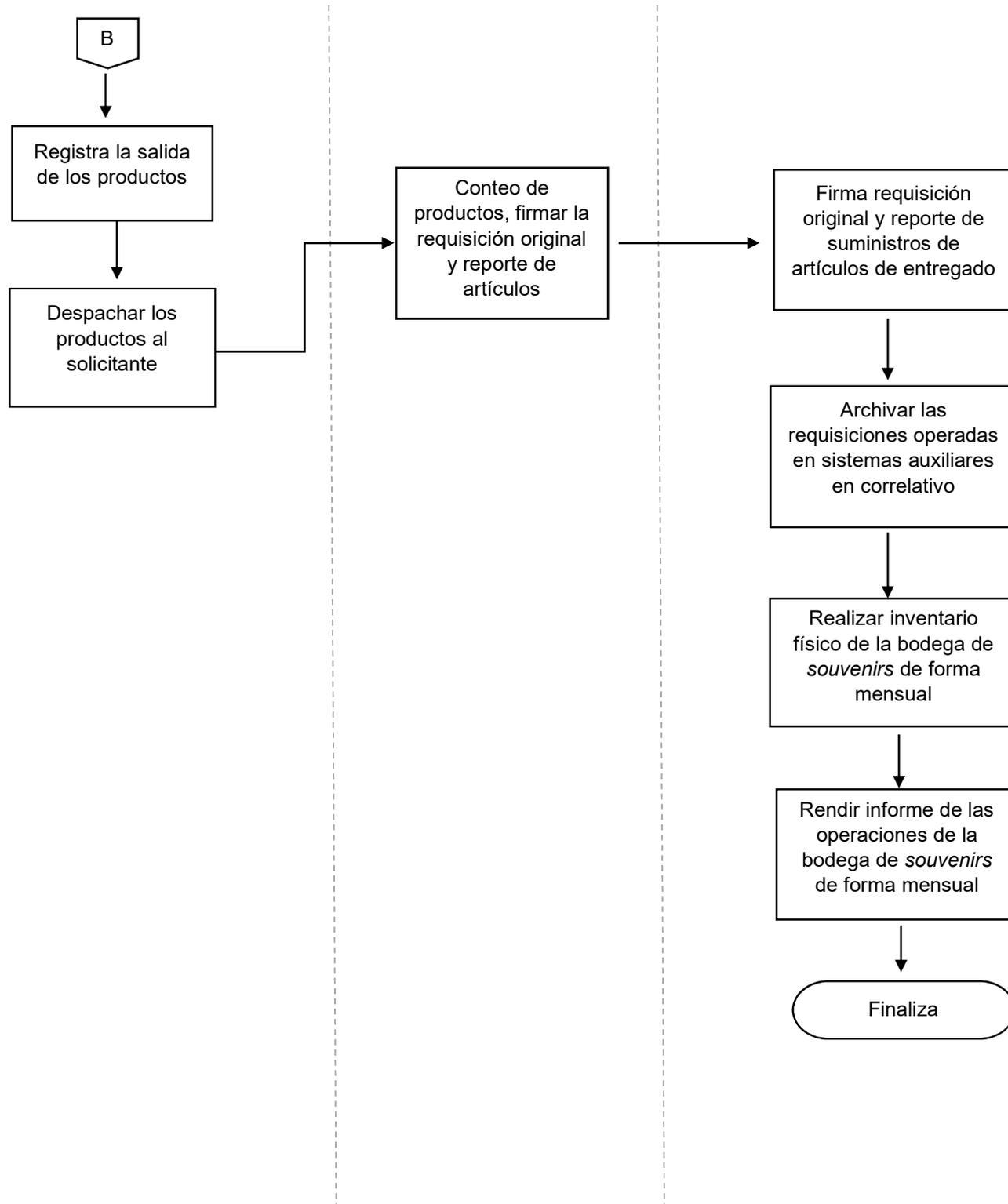
Flujograma de Procedimientos de Bodega de Souvenirs

Jefe de Bodega de Souvenirs Departamento de Compras Jefe de Bodega





Jefe de Bodega de Encargado de Tiendas de Jefe de Bodega de
Souvenirs/ Asistente de solicitar artículos a Bodega *Souvenirs*/Asistente de
Bodega



Glosario de términos: Este elemento se incluye siempre y cuando se empleen términos técnicos en el procedimiento.

4.5 Supuestos básicos para la implementación

Elaborado los procedimientos y el diseño, se procede a la autorización y aprobación del mismo por parte de las autoridades del Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala. Siguiendo con el proceso de implementación de los procedimientos, se distribuye al área y a las personas que deban tener disponible los procesos, como paso final se capacita al personal y se da seguimiento al proceso de implementación, para poder obtener los mejores resultados posibles en forma continua. Dentro del presupuesto y del plan anual de compras de la entidad, se le asigna consumo de papelería y útiles, material didáctico y servicios de capacitación al Departamento de Organización y Métodos y Capacitación, según su plan de trabajo.

CONCLUSIONES

1. Se evaluó la importancia de los procedimientos en el inventario de *souvenirs* como política del control interno, y se determinó que el personal del Parque Recreativo Amatitlán, desarrolla sus actividades siguiendo una serie de pasos que cada uno conoce o bien por su propia experiencia, dando como resultado duplicidad de funciones y en algunos casos retrasos en el cumplimiento de metas establecidas, además de ser sancionado por el ente fiscalizador.
2. Se identificó como es la situación actual de los procedimientos en el inventario de *souvenirs*, donde se verificó que los procesos no cuentan con una metodología de trabajo definido ni documentado que establezca cuales son las directrices que deben cumplir, lo que provoca desconocimiento de las actividades específicas que les corresponde desempeñar.
3. Se estableció como es el control interno en el área de bodega de *souvenirs*, determinándose que no cuenta procedimientos definidos para el personal del área de bodega y que los artículos recibidos son almacenados por orden de llegada más no se clasifican por su poca rotación, lo que representó al parque una seguridad de control deficiente, asimismo, un riesgo de control bajo.
4. Se evaluó cómo se beneficia la elaboración de procedimientos, se determinó la falta de normativa, estandarización y optimización de los procesos del personal debe cumplir de forma continua, para lo cual se concluye la importancia de los procedimientos del área bodega de *souvenirs*.

RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, autorice la utilización de los procedimientos de Entrada, Almacenamiento y Salidas, en las Unidades Ejecutoras, para mejorar los procesos del personal en las bodegas de *souvenirs*, con el objetivo que tengan a la mano una guía confiable y formal de cómo se debe de realizar, además de cumplir con la normativa legal vigente.
2. Al Jefe de Bodega que socialice y aplique los procedimientos de Entrada, Almacenamiento y Salidas, con el personal relacionado, con el objetivo que éste se constituya en una herramienta útil de control, seguimiento y soporte para las tareas que deben cumplir de forma continua en el área de bodega.
3. A la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, de considerar conveniente, sugiera a las Gerencias Financiera y General, autorizar la implementación en las bodegas de *souvenirs* los procedimientos de Entrada, Almacenamiento y Salidas, con el objetivo existen controles compensatorios y así mitigar el riesgo.
4. A el Encargado de Organización de Normas y Procedimientos, realice la revisión y actualización de los procedimientos de Entrada, Almacenamiento y Salidas, a determinado tiempo, de los cambios, se retroalimenta para el mejoramiento continuo de las bodegas, con el objetivo desarrollar un manual de procedimientos institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Villatorro, L. F. (2016). Propuesta de un manual de procedimientos administrativos de las bodegas de insumos médicos del Centro Quirúrgico Pediátrico Moore. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Págs. 125
- Cardona Ortiz, M. (2005). Diseño de Manuales Administrativos para la Dirección de Planificación y Diseño de la Municipalidad de Mixco. Universidad de San Carlos de Guatemala. Págs. 130.
- Chávez Vílchez, Y. (2018). Propuesta de un sistema de control para mejorar el almacén de la Empresa. Universidad Señor de Sipán. Págs. 80
- Congreso de la República de Guatemala. (1962). Decreto No. 1528 Ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala. Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. (1992). Reformas al Decreto No. 1528, Ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala. Guatemala: Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. (2002). Decreto 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas. Contraloría General de Cuentas.
- Congreso de la República de Guatemala. (2002). Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas. Contraloría General de Cuentas.
- Contraloría General de Cuentas. (2006). Marco Conceptual Control Interno Gubernamental. Contraloría General de Cuentas.
- Contraloría General de Cuentas. (2017). Acuerdo Gubernativo A-75-2017, Normas Internacionales de la Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-. Guatemala: Contraloría General de Cuentas.

- Contraloría General de Cuentas. (2019). Acuerdo Gubernativo Gubernativo 96-2019, Reglamento de la Ley de la Contraloría General de Cuentas. Guatemala: Contraloría General de Cuentas.
- Enríquez Serech, E. (2005). Elaboración e Implementación del Manual de Procedimientos para el Control de Inventario en una entidad. Universidad de San Carlos de Guatemala. Págs. 110.
- Esquivel González, E. M. (2017). *Auditoría de Operación al Inventario de Souvenirs en el Parque Recreativo Amatitlán*. Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala. Págs. 10.
- Fincowsky Franklin, E. B. (2008). Organización de Empresas. Interamericana Editores, S.A. de C.V. Págs. 40.
- Gutierrez Pérez, J. (2014). Manual de Procedimientos y el Control Interno: Una Necesaria Interrelación. Cuba: Sistema de Biblioteca UNI. Págs. 85.
- Hernández Sampieri, R. (s.f.). Metodología de la Investigación . México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Págs. 634.
- Koontz, H. (2008). Administración una perspectiva global y empresarial. McGraw-Hill. Págs. 345.
- Márquez Rivas, G. (2011). Modelos Contemporáneos de Control Interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, Págs. 115-136.
- Mazariegos, M. (2017). Guía de Normas APA para la División de Desarrollo Académico. Guatemala: Centro Didáctico. Págs. 36.
- Olaya Sánchez, M. A. (2013). Diseño del Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y su incidencia en el Eficiencia y Eficacia de procesos del Área de Secretaria del Colegio Técnico Fiscal Provincia del Azuay de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Págs. 150.
- Poveda Gamboa, J. (2016). Importancia del Control Interno en el sector público. *Importancia del Control Interno en el sector público*, Págs. 487-502.

- Quiquire Berrones, A. R. (2013). Estrategías Financieras de Inversión para la Introducción y Comercialización de Souvenirs Corporativos Ecológicos. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Págs. 230.
- Ríos del Toro, J. C. (2005). Programa de Preparación Económica para Cuadros. Cuba: Combinado de Periódicos Granma. Págs. 56.
- s/a. (2007). Manual de Políticas, Normas y Procedimientos. Dirección General de la Carrera Judicial. Págs. 17.
- s/a. (2012). Evaluar y mejorar el control interno en las organizaciones. *Guía Internacional de Buenas Prácticas*. International Federation of Accountants. Págs. 27.
- s/a. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. Perú: Contraloría General de la República. Págs. 15.
- s/a. (2016). *Informe de la Auditoría a la Ejecución del Presupuesto General de Ingresos y Egresos*. Contraloría General de Cuentas. Págs. 25.
- s/a. (2017). Normas para las auditorías de cumplimiento. *Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala*. Guatemala: Contraloría General de Cuentas. Págs. 19.
- s/a. (2021). Manual de Auditoría Interna Gubernamental. Contraloría General de Cuentas.
- s/a. (julio de 2021). Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-. Guatemala: Contraloría General de Cuentas. Págs. 61.
- Serrano Aguilar, M. (2015). Curso Marco Integrado de Control Interno COSO 2013. Consultoría Empresarial. Págs. 10.
- Szaifsztein, F. (2015). Guía de Elaboración de Procedimientos. Asunción: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Págs. 135.
- Torres Álvarez, M. G. (2006). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama Editorial, S.A de C.V. Págs. 254.
- Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Estudios de Postgrado. (2018). Instructivo para elaborar el trabajo profesional de

graduación para optar al grado académico de maestro en artes Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas.

Vergara Vivanco, M. E. (2017). Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de una Organización. *Revista Universidad y Sociedad*, Págs. 50-55.

Zamora Mendoza, W. M. (2018). El Control Interno y su Influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Domino de la Ciencias*, Págs. 206-240.

E-GRAFÍA

Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala. (18 de mayo de 2021). *Informe de Operaciones Parques y Hostales*. Obtenido de <https://irtra.org.gt/leyinformacion/?p=simple&id=875#foco>

Porto Pérez, J. (12 de mayo de 2022). Definición. Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento/>

s/a. (14 de marzo de 2021). *Euroinnova*. Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-las-politicas-de-una-empresa#formacioacuten-especializada-ennbspgestioacuten-empresarial>

s/a. (22 de abril de 2022). *El portal de la gestión, calidad y mejora continua*. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/6404/como-redactar-procedimientos/>

Saldarriaga, L. (5 de 05 de 2021). *Manual de Procedimientos qué es y cómo hacer uno*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

Anexo 1

Cuestionario



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN,
FISCALIZACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

FORMATO DE CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario se ha realizado para recabar información que sustente el tema de tesis denominado: Procedimientos del inventario de souvenirs como política del control interno del Parque Recreativo Amatitlán, departamento de Guatemala. La misma será utilizada estrictamente para fines académicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Identificar cómo es la situación actual de los procedimientos en el inventario de *souvenirs*, para la mejora de la gestión del inventario.

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: _____

INFORMANTE CLAVE: _____

INSTRUCCIONES:

1. ¿Cuál es el destino de los artículos de lento movimiento?

2. ¿Qué método de evaluación utiliza para registrar los productos entrantes?

3. ¿Qué formatos se emplean para controlar los procesos de entradas y salidas de los artículos?

4. ¿Cuál es el manejo del inventario excesivo, dañado u obsoleto, se responsabiliza las mercaderías deterioradas?

5. ¿Cuál es el proceso de almacenaje, así como la recepción de los productos?

6. ¿Cómo se documenta el soporte de todas las transacciones del inventario relacionadas con los artículos?

7. ¿Cuál es el procedimiento de registro, autorización y custodia de los movimientos relacionados con los artículos?

8. ¿Cuál es proceso para realizar los inventarios físicos periódicos?

9. ¿Cómo establecen las cantidades máximas y mínimas de los artículos que se deben tener en el inventario de souvenirs?

10. ¿Cuál es el proceso de los faltantes en el inventario de souvenirs, se deja documentado con la información necesaria?

11. ¿Cuál es el proceso del registro oportuno de las devoluciones de artículos a la bodega?

12. ¿Qué tipo de sistema computarizado lleva el control de los artículos?

13. ¿Existen plazos determinados para la atención de los requerimientos?

14. ¿Está prohibido atender pedidos verbales para posteriormente realizar dichas operaciones?



Anexo 2

Cuestionario encuesta

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO MAESTRÍA EN
GESTIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

CUESTIONARIO ENCUESTA

La siguiente guía se ha realizado para recabar información que sustente el tema de tesis denominado: *Procedimientos del inventario de souvenirs como política del control interno del Parque Recreativo Amatitlán, departamento de Guatemala*. La misma será utilizada estrictamente para fines académicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Establecer cómo es el control interno en el área de bodega de souvenirs, para el efectivo control del inventario de *souvenirs*.

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: _____

INFORMANTE CLAVE: _____

No.	Preguntas	SI	NO	Observaciones
1	¿Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidad en el inventario de souvenirs?			

2	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el área relacionada con el inventario de souvenirs?			
3	¿Se le ha asignado por escrito sus funciones y responsabilidades?			
4	¿Se tiene una correcta programación de las vacaciones del personal?			
5	¿Le requieren informes de su gestión?			
6	¿Existe rotación de personal para cubrir vacaciones o algún puesto si se retira de la entidad?			
7	¿Ha recibido capacitación por parte de la entidad para desarrollar sus capacidades a efecto de cumplir con sus atribuciones?			
8	¿Están delimitados los perfiles de usuarios en el Sistema Auxiliar Informático, de conformidad con las funciones asignadas?			
9	¿Supervisa las actividades de la bodega el jefe inmediato?			
10	¿Es adecuado el proceso de intercambio de información con las áreas que tiene relación con el personal de la bodega?			



Anexo 3

Guía de análisis

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL

GUÍA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

El siguiente análisis documental se ha realizado para recabar información que sustente el tema denominado: Procedimientos del Inventario de Souvenirs como Política del Control Interno del Parque Recreativo Amatitlán, Departamento de Guatemala. La misma será utilizada estrictamente para fines académicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Evaluar cómo se beneficia la elaboración de procedimientos, para el fortalecimiento de las operaciones de la gestión en la bodega.

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: _____
 _INFORMANTE CLAVE: _____

Políticas	Actividades	Observaciones

Anexo 4

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de la tabulación de las respuestas del cuestionario de control interno de la bodega de <i>souvenirs</i>	30
Tabla 2: Políticas y procedimientos que aplica el personal de bodega de <i>souvenirs</i>	31

Anexo 5

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Simbología del diseño de flujogramas	14
Figura 2: Ciclo del inventario de souvenirs en la bodega	26
Figura 3: Flujograma del procedimiento de ingreso, almacenamiento y salida de artículos de <i>souvenirs</i> .	27

Anexo 6

ACRÓNIMOS

IRTRA	Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala.
SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental.
ISAAI.GT	Normas Internacionales de la Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala.