



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIOPÁEZ

**SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y
CONTABLE PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
DE MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA
FULLSONRISAS GH C.A.**

Autora: María Parra

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA
OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO
EN LA EMPRESA FULLSONRISAS GH C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autores: María Parra
C.I.: V-24.301.553

Tutora: Lcda. Angie Jammoul

San Diego, Marzo del 2021



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA
Y TRABAJO DE GRADO**



ACTA N° 0016-3-2020
San Diego, 15 de Marzo de 2021

Ciudadano
PARRA MARIA
C.I. 24.301.553

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA FULLSONRISAS G.H.C.A.”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

Dra. Patricia Díaz
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”

“Plan Universidad En Casa”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Angie Jammoul de Cedula de Identidad No. V-14.515.650, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana María Parra, titular de la cedula de identidad N° V-24.301.553, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado “**SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA FULLSONRISAS GH C.A.**”, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Marzo del año dos mil veintiuno (2021).

Tutor Académico

Lcda. Angie Jammoul

C.I. V-14.515.650

Cel: 0412-041.00.70

E-mail: E-mail: angiejammoul26@gmail.com

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
LISTA DE CUADROS Y FIGURAS	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN INFORMATIVO	xx
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	6
1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
 II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Definición de Términos Básicos.....	29
 III MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	31
3.2. Fases Metodológicas.....	32
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	32
3.2.2 Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas	34
3.2.3 Fase III: Diseño de un sistema de control.....	34
 IV RESULTADOS	36
4.1. Análisis de los Resultados	36
4.1.1. Fase I. Diagnóstico.	36
4.1.2 Fase II. Identificación	46
4.1.3. Fase III. Diseño.....	47

	pp.
V PROPUESTA	48
5.1. Presentación de la Propuesta	48
5.2. Beneficios de la Propuesta.....	49
5.3. Objetivos de la Propuesta	50
5.4. Desarrollo de la Propuesta.....	50
5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	58
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	66

LISTA DE CUADROS Y FIGURAS

CONTENIDO

	pp.
CUADRO	
1. Cuadro de Observación Directa	44
2.-Análisis de la Matriz DOFA	46
FIGURA	
1. Auxiliar de inventarios	54
2.-Formato de Nota de Recepción de Materiales y suministros	56
3.-Formato de Nota de Asignación de Materiales.....	57

DEDICATORIA

En primer lugar le dedico este trabajo de grado a **Dios**, porque me ha puesto en el camino las situaciones perfectas para alcanzar este logro tan anhelado. Me lleno de mucha fe y esperanza siempre mentalizarme de manera positiva y salir adelante a pesar de las adversidades.

A mis **padres**, por su amor, trabajo y entrega todos estos años, por acompañarme y guiarme en cada paso, por orientarme y hacer de mí una mejor persona, por ser parte de éste camino lleno de sacrificios, mucho esfuerzo y por su apoyo incondicional.

Gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

María Parra

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a **Dios**, por darme las herramientas que necesite para superar cada obstáculo, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad y por permitirme vivir este momento tan anhelado.

Mi total agradecimiento es a mis **padres**, que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, por siempre transmitirme paz, confianza, apoyo y fortaleza y por ser los principales promotores de este sueño. Gracias a ustedes he llegado hasta este punto tan importante de mi vida. Los amo.

A **compañeros** de estudio, quienes me acompañaron en cada paso e hicieron este trayecto más bonito y a todas aquellas personas que estuvieron apoyándome durante todo este tiempo y lograron que éste sueño se haga realidad.

En especial a **Marlyn Marín y Yulieska Peña**, por haber sido unas excelentes compañeras y amigas, por su desinteresada ayuda y por echarme la mano cuando lo necesité, les agradezco no solo por la ayuda brindada, sino por los buenos momentos en los que convivimos.

María Parra



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

**SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA
OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO
EN LA EMPRESA FULLSONRISAS GH C.A.**

Autora: María Parra

Tutora: Lcda. Angie Jammoul

Fecha: San Diego, Marzo 2021

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objeto proponer un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A., que tiene como propósito de salvaguardar estos activos, garantizar el registro continuo de los movimientos de inventarios, emitir reportes confiables para poder apoyar el proceso de planificación de las compras y toma de decisiones, así como elaborar los estados financieros y determinar la rentabilidad que generan sus operaciones. En cuanto a la metodología desarrollada la investigación fue de tipo proyecto factible, con diseño de un estudio de campo. La población objeto de estudio estuvo comprendida por dos (02) personas del área administrativa. Las técnicas que fueron aplicadas para la recolección de información fueron la entrevista estructurada, mediante el instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por nueve (9) preguntas abiertas, el cual fue aplicado a la población y la observación directa que estuvo apoyada del instrumento la lista de cotejo. Los resultados obtenidos, analizados e interpretado, mediante el uso de la técnica del análisis de contenido. Con los resultados obtenidos se identificarán las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios, que serán expuestos en una matriz DOFA, para obtener las estrategias que le darán estructura al plan de acción propuesto y lograr dar solución a la problemática que presenta la empresa en cuanto al registro y manejo de sus inventarios. Para finalizar, se concluye que un sistema de control interno es el proceso o mecanismo a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información necesaria para poder elaborar los estados financieros y apoyarse para tomar decisiones.

Descriptor: Control, Control Interno, Sistema de Control Interno Inventarios.

INTRODUCCIÓN

Las empresas para ser competitivas deben ser efectivas en sus procesos, para ello deben garantizar que se cumplan con los procedimientos, normativa y políticas establecidas en la empresa para lograr los objetivos y planes planteados, de esta manera poder mantenerse en el mercado en el cual se encuentra inmersa. Al respecto, una de las herramientas gerenciales que ha sido implementada en las empresas que implementan mejoras en sus procesos es el control interno. Cabe destacar que una de las áreas que requiere de controles internos es la de inventarios, debido a que es el rubro que conforma la principal fuente de ingresos de las empresas, bien sea manufactureras, comercializadoras o de servicios. Es por ello, que la gerencia de la organización está en la obligación de establecer pautas que guíen a sus colaboradores en la ejecución de sus funciones, de forma tal que se pueda garantizar la protección de sus activos.

En este orden de ideas, un sistema de control interno constituye un conjunto de elementos integrado por el personal, sistemas de información, la supervisión y los procedimientos aplicados con el fin de brindar apoyo en el desarrollo de las actividades de la empresa. Una de las claves para que el control interno cumpla su cometido de manera efectiva, es que exista una segregación de funciones interdepartamentales al mismo tiempo entre los individuos de una misma área, para evitar el solapamiento de autorización y ejecución de las operaciones.

Tras este contexto, la presente investigación estuvo fundamentada en el estudio de la empresa Fullsonrisas GH C.A., la cual está dedicada a prestar servicios odontológicos, y presenta debilidades en sus procesos de manejo de inventarios, debido a la falta de controles que garanticen el registro continuo de las cantidades que son consumidas y utilizados en los servicios prestados a sus pacientes, de tal manera que no se conoce con exactitud el costo de cada servicio prestado, no se logra

determinar de acuerdo a los ingresos y la rentabilidad que esta actividad genera., además de suministrar información sobre las cantidades reales de sus existencias.

Es por ello, que la investigación se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo y estará estructurada en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV: presenta los resultados obtenidos, a través de la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos y su interpretación.

El Capítulo V: consiste en la propuesta de diseñar un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

Finalmente, las **Conclusiones y Recomendaciones**, a las cuales llegaron los autores en la presente investigación.

Referencias: bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo del presente trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Hoy día, las empresas se ven enfrentadas a mejorar sus procesos para poder mantenerse en el mercado en que se encuentran desarrollándose, ya que requieren mejorar sus procesos para enfrentar la alta competencia, las nuevas tecnologías, la globalización y las condiciones socio-económicas del ambiente que les rodea, de manera que puedan alcanzar sus objetivos, de manera efectiva.

Es por ello, que la gerencia debe evaluar sus procesos a todos los niveles organizacionales e implementar herramientas y técnicas que le permitan hacer cumplir, por parte de los trabajadores, los procedimientos, normativas y políticas establecidas en la organización para dirigidos al logro de los planes y metas establecidos.

En Venezuela, las organizaciones de cualquier tipo, pequeñas o grandes, comercializadoras, de manufactura o servicios, bien sean públicas o privadas, necesitan de controles en todos sus procesos que le permitan garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para lograr efectividad en sus procesos.

Cabe señalar que el control interno, es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. Uno de los departamentos que evidencian la necesidad del establecimiento de un sistema de control interno efectivo es el renglón de inventarios, el cual generalmente, es el de mayor significado dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; lo que generaría como ventaja el reducir altos costos financieros por mantener cantidades excesivas de inventarios;

reducir –el riesgo de fraudes, robos o daños físicos; evitar que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías; evitar o reducir pérdidas resultantes de la baja de precios y reducir el costo de la toma de inventario físico anual.

En este mismo orden de ideas, las funciones de control de inventarios pueden apreciarse desde dos puntos de vista: control operativo y control contable. El control operativo aconseja mantener las existencias a un nivel apropiado, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, de donde es lógico pensar que el control empieza a ejercerse con antelación a las operaciones mismas, debido a que, si se compra sin ningún criterio, nunca se podrá controlar el nivel de los inventarios, a este control preoperativo es que se conoce como control preventivo. El control preventivo se refiere, a que se compra realmente lo que se necesita, evitando acumulación excesiva de inventarios. La auditoría, el análisis de inventario y control contable, permiten conocer la eficiencia del control preventivo y señala puntos débiles que merecen una acción correctiva. No hay que olvidar que los registros y la técnica del control contable se utilizan como herramientas valiosas en el control preventivo.

Bajo este contexto, tras lo antes expuesto, el presente estudio está orientado en la empresa Fullsonrisas GH C.A., la cual está dedicada a prestar servicios odontológicos presentando debilidades en sus procesos de manejo de inventarios, debido a la falta de controles que garanticen el registro continuo de los inventarios que son consumidos y utilizados en los servicios prestados a sus pacientes, de tal manera que no se conoce con exactitud el costo de cada servicio prestado, para poder determinar de acuerdo a los ingresos, la rentabilidad que esta actividad genera.

Además, no se lleva un registro continuo de los ingresos de las reposiciones de inventarios _desconociendo las cantidades reales existentes en sus inventarios, por lo tanto, los reportes no son confiables. Por otro lado, no se lleva un proceso de tomas físicas para poder controlar sus existencias y planificar sus compras, por lo tanto, se corre el riesgo de desabastecimiento por la falta de control. Asimismo, carece de formatos para el registro de los movimientos de inventarios que permitan dejar constancia de los mismos, no tienen procedimientos definidos, ni establecen niveles

de inventarios para evitar el desabastecimiento o los inventarios ociosos o en exceso, que comprometen innecesariamente la liquidez financiera de la empresa.

En este sentido, se propone diseñar un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa, de manera tal que se logre salvaguardar estos activos, garantizar el registro continuo de los movimientos de inventarios, emitir reportes confiables para poder apoyar el proceso de planificación de las compras y toma de decisiones, así como elaborar los estados financieros y determinar la rentabilidad que generan sus operaciones.

1.1.1 Formulación del Problema

De acuerdo a las implicaciones anteriores, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas existentes que influyen en el control interno para el manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A.
- Diseñar un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Según Acevedo (2010:125), quien expresa que: “toda empresa debe diseñar estrategias para lograr los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo,

construyendo un plan de acción y evaluando la posición actual de la empresa”, esto en cuanto al mantenimiento de un flujo continuo de los inventarios que cubran las ventas, satisfaga la demanda del mercado, genere reposiciones a tiempo y proporciones productos de calidad, controlando sus costos y precios de ventas para obtener la rentabilidad esperada.

En este sentido, el presente estudio se justificó debido a que la empresa Fullsonrisas GH C.A., requiere optimizar los procesos de manejo de inventarios para tal fin se propone un sistema de control que permita dirigir un conjunto de herramientas, recursos y procedimientos, para lograr minimizar las debilidades existentes en sus procesos y potenciar sus fortalezas internas, de manera que se logre cumplir con un manejo eficiente de sus inventarios, realizar registros continuos de sus movimientos, emitir reportes confiables, planificar sus reposiciones, mantener niveles óptimos, realizar toma física y salvaguardar los mismos. De esta manera la empresa puede cuidar las inversiones que tiene dirigidas en este activo y poder garantizar cubrir las ventas para generar los ingresos necesarios para cubrir sus costos, gastos operativos y brindar la rentabilidad esperada.

El estudio, sirve socialmente a otras investigaciones que requieran solventar problemas similares en cuanto al manejo de inventarios, además sirve como antecedente a otros investigadores cuyo estudio esté orientado en las líneas de investigación costos empresariales establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió a la autora a ampliar sus conocimientos académicos y profesionales, para su desarrollo en el campo laboral en la solución de problemas en materia de inventarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene como finalidad exponer el marco teórico para sustentar el desarrollo del estudio, que según Arias (2016:125), plantea que: “los antecedentes de la investigación se refieren a estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente, y que guardan vinculación con el objetivo de estudio”, estableciendo los aspectos necesarios, mediante los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos, que permitan un basamento adecuado de la temática planteada y que brinden un soporte para darle solución al problema planteado mediante el logro de los objetivos propuestos, en este estudio.

2.1. Antecedentes de la Investigación:

Para llevar a cabo esta investigación fue necesario analizar trabajos realizados anteriormente por otros autores; en este sentido, Méndez (2011:109), expresa con respecto a los antecedentes de una investigación, que éstos: “constituyen el marco de referencia sustentado en el conocimiento científico, y que cada investigación toma en cuenta el conocimiento previamente construido, por lo que cada investigación hace parte de la estructura teórica ya existente”, por lo tanto, y tomando en cuenta lo anteriormente descrito, se destacan a continuación las investigaciones que se vinculan con el objeto de estudio.

En primer lugar, el presentado por Kristen y Ríos (2019), en su investigación titulada **“Lineamientos administrativos y contables para optimizar el control interno del manejo de inventarios de la empresa Constructora INVCOR, C.A.”**, para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas, en la Universidad José Antonio Páez, con la finalidad de lograr garantizar que se cumplan los

procedimientos necesarios para la adecuada administración de los inventarios, y el registro oportuno y control de los movimientos de los materiales y suministros requeridos para la construcción, y determinar los costos reales consumidos en la fabricación de cada obra.

La investigación se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, donde se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, a través de un cuestionario. Con los resultados obtenidos los autores concluyeron en su investigación que mediante los lineamientos propuestos se puede optimizar el control interno, ya que permiten salvaguardar los activos, y de implementar correctivos en el caso que surjan desviaciones para lograr los objetivos propuestos. Su aporte al presente estudio, es lograr una efectiva recepción de la mercancía, un conteo y verificación de la información, y el uso de formatos de entrada, de manera que se puedan proponer soluciones al problema planteado.

Asimismo, Martínez y Rocha (2019), para optar al título de Contador Público, en la Universidad Cooperativa de Colombia, en Córdoba, Colombia, titulada **“Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba”**, que tuvo como objeto mejorar el registro de información de los inventarios, aumentar la rentabilidad de la empresa y la satisfacción de sus clientes. Utilizando la metodología de un proyecto factible, con diseño de campo, en el cual se aplicó como técnica de recolección información la entrevista con apoyo de un cuestionario.

Se concluye, que resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo para que se den los llamados robos hormiga, sino también a mermas y desperdicios generando un fuerte impacto sobre las utilidades. Es por ello que se planteó la implementación de un sistema informático para el control de inventarios con el fin de tener a la mano la información veraz, eficiente y útil para minimizar gastos, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y por ende brindar una excelente atención al cliente. Su aporte al presente estudio, se extiende a tener que implementar mejoras en el proceso de inventario, que permitirá

contar con una información confiable y oportuna para la toma de decisiones, así como poder conocer los stocks existentes al momento de la venta de mercancías y la planificación de compras.

Paralelamente, Barroso y Restrepo (2017), quienes presentaron un estudio titulado **“Estrategias para optimizar los procesos de compras y control de niveles de inventarios de la empresa Panadería Baguette’s C.A.”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con el fin de establecer de una manera práctica una herramienta gerencial que permita el mejor desenvolvimiento del personal administrativo y contable, y que sirva como adiestramiento para ejecutar las labores realizadas en el departamento en estudio. Metodológicamente, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo a nivel descriptivo, utilizando como técnicas de recolección de datos; la observación directa y la encuesta.

Con los resultados obtenidos, los autores concluyen que, procesos compras e inventario, requieren de supervisión y control debido a que son áreas susceptibles, y que además el no llevarse adecuadamente los procesos podría traer grandes implicaciones tales como desabastecimiento, si no se realiza una adecuada planificación de compras de acuerdo a los niveles máximos y mínimos de existencias, recalcando que los principales inventarios son productos perecederos, por lo que no pueden ser tan altos ya que dependen del tiempo en que son consumidos, ni tan bajos para evitar detener el proceso productivo. Su aporte a presente estudio, es que ambas empresas presentan debilidades en el manejo de los inventarios y se podrán evaluar las estrategias propuestas por los investigadores para asimilar a la problemática existente en la empresa en estudio y diseñar la propuesta.

Por otro lado, Colina (2016), presentó un estudio que lleva como título **“Gestión de inventario en las empresas del sector automotriz del Municipio Cabimas del Estado Zulia”**, en la Universidad del Zulia para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia de Empresas Mención Gerencia de Operaciones. La investigación tuvo como finalidad de determinar la cantidad suficiente y tipo de

los insumos, productos en proceso, terminados o acabados para satisfacer la demanda del producto, facilitando las operaciones de producción y venta y minimizando los costos al mantenerlos en un nivel óptimo. La metodología utilizada fue un estudio tipo descriptivo con un diseño de campo no experimental, transaccional. Se utilizó como técnicas de recolección de información encuesta apoyada de un cuestionario.

Con los datos obtenidos, el autor concluye que, las empresas tienen alta presencia de procedimientos para recibir los materiales, almacenaje, despacho y preservación. En cuanto a la planificación de la gestión de inventarios, de forma moderada aplican técnicas cuantitativas y cualitativas de pronósticos, no existe un uso eficiente del programa maestro de producción y existe debilidades con respecto a la planificación de requerimientos de material. El aporte que brinda este antecedente a la investigación, es relacionado que se puede evidenciar el enlace que existe el presente trabajo de grado y está investigación es que dentro de la organización existen discrepancia y falta de comunicación entre los departamentos involucrados en el proceso de inventario y a su vez nos permite visualizar desde otra perspectiva las posibles soluciones a esta problemática que existen en Fullsonrisas GH C.A.

Finalmente, Nail (2016), presentó su investigación para optar al título de Ingeniero Civil Industrial, en la Universidad Austral de Chile, en Chile, que llevó por título **“Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada”**. El propósito fue establecer control interno en el área de inventarios que permita optimizar la gestión y reducir los costos a través del sistema ABC. La metodología aplicada fue un proyecto factible a través de un diseño de campo, apoyada en las técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa.

A través del análisis de los resultados obtenidos el autor concluye que, la implementación de la propuesta mejoraría el rendimiento de los inventarios, además de minimizar los costos y mantener constantemente capacitado al personal para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas de los inventarios, para garantizar su adecuada implementación.

2.2 Bases Teóricas

Según Arias (2016:125), afirma que: “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”, es decir, cada problema posee algún referente teórico, que sustentan el tema en estudio para poder dar solución al problema planteado y que aporten un basamento teórico, donde se consideran los puntos de vistas de otros autores y que sustentan a la investigación.

2.2.1 Control

Según Stoner (2016:657) expresa que el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario. El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el manejo adecuado de lo planteado. Su relación al presente estudio es que se busca diseñar una propuesta que resuelva la problemática existente en la empresa en estudio, por lo que es necesario mantener un control adecuado en el manejo de los inventarios.

2.2.2. Control Interno

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de la operatividad, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. En este sentido, y de acuerdo a, Catacora (2015), define que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración. (p. 238)

Asimismo, Catacora (2015:240), señala que el control interno administrativo: “no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente”. A su vez, Catacora (2015:240) indica que, el control interno contable: “comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables”. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- c) Se salvaguardan los activos solo acezándolos con autorización.
- d) Los activos registrados son comparados con las existencias.

Por lo tanto, se considera al control interno, como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de esta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización. Su relación al estudio, es lograr la eficiencia en sus procesos de manejo de inventarios.

Según Chapman (2005:125), señala que: “el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”. Por lo tanto, dichos objetivos se evidencian en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Su aporte al presente estudio, es la necesidad de implementar el control interno para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y normativas, que salvaguarden los activos, mediante un registro oportuno, tomas físicas frecuentes, uso de formatos pre-enumerados, así como capacitación adecuada del personal para su recepción, almacenamiento y despacho, en la empresa Fullssonrisas GH C.A.

Importancia del Control Interno

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Coopers (2005:80), afirma, en cuanto a la importancia del control interno, que: “ayuda a la entidad a que consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable”. Por lo tanto, el control interno es importante ya que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, información y reportes de los estados financieros.

Es por ello, que en la presente investigación, es necesario que se dé a conocer al personal su implementación y la importancia que conlleva para el cumplimiento de

los procedimientos y detección de posibles desviaciones para establecer los correctivos necesarios, de esta manera garantizar la salvaguarda de los inventarios, a través de la implementación de procedimientos, normativas y políticas, dirigidas al control de los mismos.

Objetivos del Control Interno

Es necesario tener conocimiento de los objetivos del control interno con la finalidad, establecer cuál es su utilidad dentro del sistema de manejo de inventarios, que de acuerdo a Catacora (2015), define:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p. 238).

Los objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el control interno administrativo.
- Velar porque todas las actividades y recursos permanentes a la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos en la entidad.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y destacar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que la entidad disponga de procesos, planes y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Propósito del Control Interno

Según Meigs (2004), el propósito del control interno es:

Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización, de esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.
(p: 125)

Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos, involucrados tanto en los registros y emisión de reportes, así como los procedimientos, normativas y políticas establecidas por la organización para alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, el control interno se divide en, control interno contable y control interno administrativo, uno enfocado más hacia los registros y emisión de información financiera, el otro dirigido a procesos para lograr objetivos y metas, en este sentido se pueden definir de la siguiente manera:

- **Control Interno Contable:** tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.
- **Control Interno Administrativo:** se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la

eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

Elementos del Control Interno

Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar las aplicaciones del control interno, con la finalidad de orientar todos los aspectos de la organización, integrados de manera coordinada, y lógica para lograr tanto los objetivos y metas, detectar posibles desviaciones y aplicar los correctivos necesarios de manera oportuna, es por ello que se debe cumplir con lo siguiente:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de la evaluación de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

Componentes de la Estructura del Control Interno

Los componentes de la estructura, constituyen una serie de elementos, que deben estar presentes en toda estructura de control interno, para que se pueda

desarrollar de forma efectiva en toda organización y abarque todas las funciones tanto operativas como administrativas logrando una mejor comunicación y fluidez de todas las políticas que se establecen de acuerdo a los objetivos de productividad y avance. Pérez (2007:65), opina que: “el nuevo enfoque de control interno aporta elementos que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales”. Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos del control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad, es un proceso efectuado por el personal de una empresa, diseñado para conseguir unos objetivos específicos, a fin de proporcionar:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Para Mantilla (2009:18), expresa que: “el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos”. Los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

1. Ambiente de control:

Según Mantilla (2009:49), expresa que: “el ambiente de control expresa el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los otros componentes del control interno, proveyendo disciplina y estructura”. Este componente marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la conciencia de sus empleados respecto al control. Es una consecuencia de la actitud asumida por la dirección, la gerencia, y por los demás

agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

2. Valoración de Riesgos:

Según Mantilla, (2009:67), expresa que: “es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos, constituyendo ello una base para determinar qué riesgos se pueden administrar”. Toda organización enfrenta diversos riesgos que deben ser identificados y valorados en cuanto a su impacto, ya que las condiciones económicas y reguladoras son muy variables. A través, de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema, para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización como de la actividad.

3. Actividades de control

Para Whittington, y Pany (2010:178), definen: “las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo” Las actividades de control existen a través de toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen acciones tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles, hasta el punto que estas actividades les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control. Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios que verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma.

Tipos de Actividades de Control

Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control específicos, tales como para asegurar que el procesamiento de datos sea completo y exacto. Mantilla (2009:20), clasifica las actividades de control en los siguientes tipos:

- Revisiones de alto nivel
- Funciones directas o actividades administrativas
- Procesamiento de información
- Controles Físicos
- Indicadores de desempeño
- Segregación de responsabilidades.

4. Información y comunicación

Tomando en cuenta lo necesario que es que todos las que conforman la organización, tengan claro cuál es su papel dentro de la misma, de igual forma según Mantilla, (2009:100), señala que: “se debe identificar, capturar y comunicar la información pertinente en la forma y el tiempo que permita a la gente cumplir con sus responsabilidades”. La comunicación es inherente a los sistemas de información, las personas deben conocer oportunamente las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control, al mismo tiempo que cada función debe especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

5. Monitoreo

El monitoreo, según Whittington y Pany (2010:180), lo definen como: “un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones”. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

Estas se dan en el transcurso de las operaciones, incluyendo tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continua para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, algunos controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados.

2.2.3 Sistema de Control Interno

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Éste es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Características de un sistema de control interno confiable

1.- Un plan de organización que facilite la división adecuada de las responsabilidades y funciones. La estructura de una organización varía dependiendo de la naturaleza de la empresa, su método de funcionamiento, tamaño, entre otros, lo que tienen en común las organizaciones que aspiran contar con un plan de organización satisfactorio puede definirse en dos objetivos:

- Interdependencia de la organización, lo cual consiste en un plan de organización que permita una separación adecuada de las funciones operacionales, de custodia, de contabilidad y auditoría interna, además debe existir una separación entre la custodia de los activos y la contabilización

tales activos o el registro relacionado con ellos.

- Líneas de responsabilidad: se refiere a que dentro de los departamentos deben estar bien definidas las responsabilidades de cada miembro, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos. Además deben existir una correcta delegación de autoridad a personas específicas con el fin de que éstas cumplan con sus responsabilidades de forma eficiente y eficaz.

Un plan de organización eficaz comprende varias fases, pero la más importante es la creación de normas, objetivos y procedimientos generales de la empresa, siendo esto preparado con mucho cuidado y de manera que resulte aceptable.

Como una segunda fase se encuentra la confección de un organigrama en donde se representen las líneas de responsabilidad y se enumeren las competencias funcionales relacionadas.

- La preparación de un organigrama constituye un dispositivo eficaz para: Establecer las relaciones de ejecución y definen las áreas de responsabilidad. Fijar las responsabilidades departamentales, de división o individuales. Minimizar el solapamiento de responsabilidades y obligaciones, duplicación de trabajo y las incoherencias existentes en funciones o actividades.

2.- Un sistema de procedimientos de autorización y registro que sea suficiente para proporcionar un control contable razonable sobre el activo, pasivo y sobre los ingresos y gastos. Es importante que los formatos y los procedimientos establecidos permitan la revisión y autorización de todas las transacciones antes de que éstas queden registradas en los libros de contabilidad de la empresa.

3.- Unas prácticas coherentes que se han de seguir en la realización de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización. Las prácticas de sondeo incluyen la división de obligaciones o competencias y el sistema de autorización y registro, además también se

involucran los diversos procedimientos de comprobación de errores que deberían realizarse en relación con el mantenimiento de los registros de la empresa.

- 4.- Un personal de una calidad proporcional a las responsabilidades que les corresponde. La calidad debe incluir la ética, inteligencia, dedicación y responsabilidad de un individuo. No es conveniente contar con empleados incompetentes que dañan el buen funcionamiento del sistema.

Elementos del Sistema de Control Interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad.

1. Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
2. Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
3. Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
5. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
6. Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
7. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
8. Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
9. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
10. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.

11. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
12. Simplificación y actualización de normas y procedimientos. En resumen el ambiente de control, el sistema contable, los controles internos contables y administrativos.

Procedimientos para mantener un buen control interno

Existen muchos procedimientos de control interno que se pueden aplicar en una empresa, ya que cada una implementa los que mejor se adapten a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio,

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible.
4. Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Pólizas.
9. Instrucciones por escrito.
10. Cuentas de control.
11. Evaluación de sistemas computarizados.
12. Documentos pre numerados.
13. Evitar uso de efectivo.
14. Uso mínimo de cuentas bancarias.
15. Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
16. Orden y aseo.
17. Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
18. Gráficas de control.

19. Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
20. Actualización de medidas de seguridad.
21. Registro adecuado de toda la información.
22. Conservación de documentos.
23. Uso de indicadores.
24. Prácticas de autocontrol.
25. Definición de metas y objetivos claros.
26. Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.

Existen muchos más y variados procedimientos de control interno que se le pueden aplicar a la empresa, ya que cada una implementa los que mejor se adapten a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio.

Al terminar la implementación del sistema de control interno debe realizarse un análisis con una retroalimentación continua para encontrar posibles fallas y controlarlas lo más rápido posible y así evitar problemas de mayor magnitud. Las áreas o departamentos a considerar para establecer control interno tienen que ser aquellas donde se lleva a cabo gran parte de las operaciones de la empresa, por ejemplo: en el departamento de recursos humanos, de contabilidad, departamento de ventas y el departamento de inventarios, área en la cual se pondrá especial atención en la investigación.

El inventario en una empresa es vital, ya que generalmente constituyen el activo circulante más importante; y es una de las áreas que está más susceptible a errores, en cuanto se puede hacer manipulaciones inadecuadas de la mercancía y su costo por lo que se hace necesario medidas de control interno para poder evitar circunstancias que pudiesen afectar a la empresa en forma negativa.

Toda organización debe contar con un manual de principios y procedimientos contables, de esta manera se puede asegurar la protección de sus activos. A continuación se presenta el procedimiento de control interno de los inventarios:

- 1.- La persona del almacén debe contar, medir y pesar todos los productos recibidos, sin tener acceso al documento del suministrador (Recepción a

- ciega).
- 2.- Las Tarjetas de Estiba tienen que estar actualizadas y colocadas junto a los productos almacenados o en lugar próximo a los que se encuentren a la intemperie o destilen sustancias que deterioren las mismas.
 - 3- Los almacenes tienen que ofrecer seguridad y encontrarse limpios y ordenados.
 - 4- Los Submayores de Inventario del área contable deben estar al día.
 - 5- El almacén tiene que informar las existencias de cada producto en todos los modelos de entradas y salidas, después de anotados estos movimientos y dichas existencias tienen que cotejarse diariamente con las de los Submayores de Inventario, localizándose inmediatamente las diferencias detectadas.
 - 6- Cuando el programa automatizado contable y el del control de Inventarios no estén integrados, se ejecutará el cuadro diario en valores por el área de Contabilidad.
 - 7- El almacén debe contar con listados de los cargos y nombres del personal con acceso al mismo y de los nombres, cargos y firmas del personal autorizado a solicitar u ordenar la entrega de productos.
 - 8- Es obligatorio elaborar un Plan anual y efectuar conteos periódicos del 10% de los productos almacenados, sistemática y mensualmente y cuando estos chequeos arrojen diferencias sistemáticas, realizarse un inventario general anual.
 - 9- El personal de los almacenes tiene que tener firmadas actas de responsabilidad material por la custodia de los bienes materiales y en caso de faltantes o pérdidas, aplicárseles dicha responsabilidad.
 - 10- Cuando se detecten faltantes o sobrantes de bienes materiales se elaborarán los expedientes correspondientes y se contabilizarán inmediatamente, tramitándose y aprobándose dentro de los términos establecidos.
 - 11- Las producciones terminadas y las producidas para insumo remitidas a los

- almacenes tienen que estar amparadas por el documento justificativo de la entrega de éstas.
- 12- Es preciso controlar a través de las Tarjetas de Estiba y de los Submayores de Inventario, los materiales y los equipos por instalar destinados al proceso inversionista, así como los productos recibidos o remitidos en consignación y en depósito.
 - 13- En el caso de detectarse diferencias físicas entre lo facturado por ventas de productos y lo recibido como pagos por los clientes, deben elaborarse los expedientes de faltantes correspondientes.
 - 14- Debe existir un control eficaz de los útiles y herramientas en uso y éstos verificarse sistemáticamente; elaborándose en caso de detectarse faltantes o sobrantes de estos bienes los expedientes correspondientes, contabilizándose correctamente y aplicándose la responsabilidad material.
 - 15- El personal del almacén no puede tener acceso a los registros contables, ni a los Submayores de Control de Inventarios.
 - 16- El Área Contable tiene que revisar los precios y cálculos de los productos recibidos.
 - 17- Los inventarios ociosos por exceso o por desuso deben controlarse separadamente y activarse las gestiones para su eliminación.

2.2.4. Inventarios

Según, Finney (2008:225), se definen los inventarios de una empresa como: “la compra de artículos en condiciones para la venta. Los inventarios de mercancía se encuentran en los negocios que tienen ventas al por mayor y al detal”. Estos negocios no alteran la forma de los artículos que adquieren para venderlos. En este sentido, de acuerdo con Alonso (2005:27), expresa que: “los inventarios son acumulaciones de materia prima, componentes, trabajos en proceso, productos terminados, entre otros, que pueden eventualmente, aparecer en diferentes puntos del sistema de suministro”, en este sentido, los inventarios pueden estar en diferentes departamentos estando en

su forma original, siendo procesados, o ya transformado en un producto terminado, donde se debe clasificar claramente para poder conocer las cantidades reales que se encuentran en cada etapa del proceso productivo, y poder elaborar los estados financieros.

En el caso en estudio, nos referimos a inventarios de materiales e insumos, los cuales forman parte de la prestación de servicios odontológicos a la que se dedica la empresa Fullsonrisas GH C.A., esta base teórica aporta a esta investigación, ya que manifiesta tener debilidades en sus procesos de manejo de inventarios, que generan desconocimiento de las existencias reales para poder planificar sus reposiciones, así como identificar los costos reales de cada servicio que se presta e identificar la rentabilidad real generada.

Existen dos métodos mediante los cuales las empresas pueden controlar y registrar los valores que se incorporan o desincorporan de los inventarios, ellos son:

- **Inventario Periódico**, el cual consiste en la toma física o costeo de las unidades de inventario que se tengan, por lo general, se realiza al final del ejercicio económico, debido al alto costo que representa su realización, aunque las compañías pueden decidir hacerlo con mayor periodicidad si así lo desea. Este método se emplea generalmente cuando existen muchas unidades de bajo costo unitario. El conteo se lleva a cabo para determinar el saldo final de los inventarios que se reflejan en el Balance General y en el Estado de Resultados a través del costo de ventas.
- **Inventario continuo**, se define como un sistema que valora permanentemente dos cuentas; inventarios y costo de venta. Este método requiere que se efectúe permanentemente los registros relativos al costo de los inventarios vendidos, por lo que exige que los sistemas de inventario que soportan las operaciones sean lo suficientemente confiables para efectuar los registros contables.

Los rubros de inventarios pueden clasificarse de acuerdo a dos principales tipos de empresas:

- **Empresas comerciales:** caracterizada por tener una actividad de compra y venta de bienes y no realiza ningún proceso de transformación del activo adquirido, por lo que su costo de los bienes se determinara solo por el precio de la factura. Entre estas empresas se encuentra las tiendas por departamento y los supermercados.
- **Empresas manufactureras:** manejan una mayor diversidad de rubros de inventarios, los cuales responden al tipo de actividad que tienen, entre ellos se encuentran, los inventarios de productos terminados, los de productos en proceso, los de materia prima y suministros de fábrica, entre otros.

A continuación se describen cada uno de los inventarios utilizados en los diferentes tipos de empresa:

- **Los inventarios de mercancía:** están formados por los bienes que adquiere una empresa comercializadora y en los cuales se debe incorporar todos los costos relacionados con la compra o adquisición de dichos bienes.
- **Los inventarios de productos terminados:** están formados por los bienes que se originan de la transformación de materias primas y la incorporación de otros costos como mano de obra directa y costos indirectos de producción. Como se acoto anteriormente este tipo de inventario se origina en empresas con procesos de manufactura o transformación.
- **Los inventarios de productos en proceso:** se refiere a los costos de materia prima, mano de obra y costos indirectos de fabricación o producción, incorporados en empresas de manufactura.
- **Los inventarios de materia prima:** están constituidos por los insumos que han sido adquiridos con el objeto de fabricar o producir bienes y que forman parte del producto terminado.
- **Los inventarios de suministro de fábrica:** están conformados por aquellos inventarios que son necesarios para poder llevar a cabo el proceso productivo y que tienen la característica de no ser fácilmente identificables en el producto terminado.

- **Los inventarios de mercancía en tránsito:** se trata de un rubro de inventario que pueden utilizar tanto las empresas comercializadoras como las manufactureras y, el cual lo conforma aquellos bienes que han sido comprados y sobre los cuales se tiene propiedad, pero que a la fecha de balance general, no habían llegado al almacén. Es importante destacar que se debe haber realizado el traspaso de propiedad de dichos bienes a la empresa, para que estos puedan ser incluidos como inventario en tránsito.

Cada empresa en particular decide según su conveniencia, cual es el método de valuación que utilizara en sus inventarios. Entre los métodos que se pueden seleccionar están:

- **El método promedio:** se subdivide en promedio simple, en el cual los bolívares totales se dividen entre la sumatoria del inventario inicial y las compras. El promedio ponderado en el que se aplica el costo total del inventario inicial más las compras entre el total de unidades, y por último el promedio móvil que se utiliza cuando la empresa posee un sistema contable continuo, es decir, se realizan cálculos cada vez que el inventario se modifica.
- **El método PEPS** (primero que entra, primero que sale) también conocido como FIFO: asume que el costo de los productos vendidos o consumidos está determinado por el costo más antiguo, ya que fueron los primeros costos ingresados en el inventario.
- **El método UEPS** (último en entrar, primeras en salir) o bien sus siglas en ingles LIFO: establece que los últimos costos de inventarios que ingresaron a los registros contables, son los primeros que salen, por los que los inventarios están valorados a los primeros costos que se contabilizan.

Procedimientos de recepción

El departamento de recepción debe ser independiente de los relacionados con las compras, almacenamiento y desembolsos. Debe encargarse del recuento, pesado u

otro tipo de medición de todos los artículos recibidos. Para facilitar este proceso es recomendable enviar a este departamento una copia del pedido de compra. La copia de recepción presenta por lo general todas las áreas de recuento bien separadas para fomentar los recuentos independientes. El impreso de parte de recepción debe ser pre numerado y tener copias para el departamento de compras, para poder efectuar el seguimiento de recepciones parciales en el caso de pedidos de compra según un precio acordado.

El correcto funcionamiento de recepción a veces está rodeado de problemas, cuando los agentes de ventas entregan artículos de considerable valor directamente o cuando los expedidores pretenden inspeccionar rápidamente y obtener la compensación del pago. Un buen procedimiento consistiría en exigir al personal de los departamentos de compras y de inspección que devuelvan tales entregas al departamento de recepción para que éste efectúe un registro y procese las mismas.

Procedimientos de Entrega

La base de contabilización de las salidas de materiales y suministros lo constituye la solicitud de materiales. La fiabilidad de los registros de cantidades se verá incrementada si existen controles estrictos, de que los materiales o suministros no puedan abandonar los almacenes sino es mediante solicitudes debidamente autorizadas. El impreso para solicitud de materiales constituye la fuente para el abono a los almacenes. Dicho impreso debe estar pre numerado y contabilizarse de acuerdo a su secuencia numérica a medida que se procesen las entregas. Esto presenta a veces algún problema cuando se cuenta con impresos para toda la fábrica. Un buen procedimiento consiste en hacer que el número de talonarios en uso sea limitado y que se mantenga un registro de su ubicación concreto en cada momento.

2.3 Definición de Términos Básicos

Almacenamiento de Inventarios: es ubicar la mercancía en la zona más idónea del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizar fácilmente

Eficaz: es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado.

Eficiente: es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

Nivel de inventario: el nivel de inventario o stock es el control de la cantidad óptima de mercancías, para evitar la venta pérdida o costo de oportunidad, así como el exceso de productos.

Registros Contables: también denominados como libros del comercio o libro de contabilidad, son los documentos físicos de todas las operaciones dentro de una empresa. En estos registros se refleja todo movimiento contable del ente económico (empresa) con el objetivo de proporcionar información financiera del mismo.

Reposiciones: se refiere a que cuando un producto se agota, cuando los consumidores han comprado todo el stock disponible, el repositor debe ir a comprar más unidades para mantener las existencias necesarias para cubrir la demanda.

Stock: es determinado nivel de inventario de insumos y/o materia prima existente en una empresa.

Toma Física de Inventarios: la toma física de inventario consiste en llevar a cabo un proceso ordenado de verificación física de los bienes, materia prima o producto terminado a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se hizo referencia al conjunto de métodos y técnicas para la elaboración del marco metodológico que va a seguirse en la investigación para lograr los objetivos propuestos o para probar las hipótesis señaladas. Muñoz (2012:69), señala que: "...la función de la metodología ha sido indicar cómo y por cuales medios se va a obtener la información, cómo se van a procesar los datos y cómo se van a derivar las conclusiones". A continuación, se presenta el tipo y diseño de la investigación, así como las fases metodológicas que se desarrollaron.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El análisis es la parte esencial de la investigación, ya que permite establecer los medios mediante el cual se podrá solucionar el problema. En tal sentido, el diseño adoptado en este estudio se fundamentó en la modalidad de proyecto factible, sustentado en el estudio de campo, de tipo descriptiva y documental. El proyecto factible, según Tamayo (2017:42): "consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social". En el caso específico aportó una solución al problema planteado existente en la empresa Fullsonrisas GH C.A., mediante diseño un sistema de control para mejorar el proceso de manejo de inventarios de la empresa.

El estudio estuvo sustentado en la investigación de campo, que según la Universidad Nacional Abierta (2014:14), expresa que: "es un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos basados en una estrategia de recolección directa de la modalidad de las informaciones para el estudio". Por lo tanto, los datos obtenidos fueron de fuente primaria porque el

contacto con el problema fueron directamente dentro del área de administración de la empresa en estudio, no obstante, se obtuvo como datos la falta de controles, el retraso para procesar la información referida al aspecto administrativo y contable.

También adoptó la forma de investigación descriptiva, que según Tamayo (2017:44), señala que: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de fenómenos”. El enfoque se hizo sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona se conduce o funciona en el presente, por lo tanto, se pudo detectar donde se origina la problemática.

3.2 Fases Metodológicas

Es importante resaltar que en la elaboración de la presente investigación se tomó en cuenta tres (03) fases metodológicas, de acuerdo a los objetivos específicos establecidos, las cuales se desarrollarán seguidamente:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

A fin de analizar, cuál era la situación actual de los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A. para determinar las causas que generan debilidades en su manejo, para ello, se requirió de establecer la población y muestra que será objeto de estudio, la cual brindó la información primaria para el desarrollo de esta fase. A tales efectos, Tamayo (2017:52), expresa que: “es la totalidad del fenómeno estudiado donde la unidad de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Es por ello, que la población a la cual fue dirigida esta investigación estuvo conformada dos (02) personas del área administrativa que estuvieron relacionadas con el manejo de inventarios.

En relación a las técnicas que fueron aplicadas en el estudio están la entrevista, que según la Universidad Nacional Abierta (2014:72), la define como: “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una

indagación”, de modo que se aplicó una entrevista estructurada a través de un cuestionario, Arias (2016:74), expresa que: “es la modalidad de encuesta que realiza de forma escrita mediante un instrumento en papel contentivo de una serie de preguntas”, el mismo estuvo compuesto de nueve (9) preguntas de respuestas abiertas. Posteriormente, se utilizó la observación directa, la cual Tamayo (2017:22), define la observación directa como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”.

Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2017:70), expresa que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, donde se evaluó ciertas variables que inciden en los procesos de inventarios. Los resultados obtenidos, fueron analizados a través de la técnica de la estadística descriptiva, que según Tamayo (2017:89), la considera como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”, donde serán tabulados, graficados, analizados e interpretados para realizar el diagnóstico, que reflejará la ausencia o presencia de variables que intervienen en sus procesos que han generado la problemática planteada.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes que influyen en el control interno para el manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

Cabe señalar, que para el desarrollo de esta segunda fase fue necesaria la extracción del análisis de los resultados que se obtuvieron de las herramientas de la entrevista y de la observación directa, donde se evidenciaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios de la empresa Fullsonrisas GH C.A. Dentro de este ámbito de análisis, se utilizará como técnica la Matriz DOFA, que de acuerdo a Serna (2007:158), permite obtener: “una clara visión de los datos obtenidos a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que

favorezcan en la formulación de las estrategias”. Donde se efectuó un cruce entre los factores internos y externos para extraer las estrategias que dieron estructura al sistema de control propuesto.

3.2.3. Fase III: Diseño de un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

En base a los resultados que se obtuvieron en las técnicas de recolección de datos, sobre los procesos de manejo de inventarios, y la determinación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno, se elaboró una propuesta que consistirá en el diseño de un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos y poder valorar cada uno de sus inventarios, obtener las cifras reales del costo de los servicios prestados, y mejorar las capacidades de planificación de compra y tiempo de reposición, de acuerdo a una planificación de actividades a ser realizadas por la entidad, permitiendo que las áreas involucradas en el proceso sean más eficientes en su desempeño.

Para el desarrollo de la propuesta se estructuró de la siguiente manera:

- Presentación de la propuesta.
- Beneficios de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo se presentaron los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, la entrevista y la observación directa, que permitieron desarrollar las fases metodológicas para lograr los objetivos propuestos, y poder brindar una solución viable al problema planteado, los cuales se exponen a continuación.

4.1. Diagnóstico de la situación actual de los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A., se utilizó las técnicas de recolección de información la entrevista y la observación directa, apoyadas por los instrumentos el cuestionario y el cuadro de observación, aplicados a la población comprendida por dos (02) personas que labora en el departamento de administración, de la empresa en estudio, los cuales analizados e interpretados, y se exponen a continuación:

a) Análisis e interpretación de la entrevista.

1.- ¿Explique, cómo considera usted que es la efectividad del proceso de manejo de inventarios en la empresa?

R1.: Se considera que no es eficiente, debido a que no se cuentan con herramientas que permiten el registro continuo de los inventarios, ni se soporta con documentación alguna las entradas y salidas, lo que conlleva a que no se conozcan las cifras reales, y se requiera realizar conteos para conocer las unidades existentes en el almacén, y este conteo no puede compararse con reportes teórico por la falta de registros.

R2: No se considera eficiente, debido a que no está adecuadamente almacenado, identificado u organizado, y no se conoce las cantidades exactas, ya que en ocasiones se terminan unidades de cierto producto y no se logra prestar el servicio esperado, o se tiene que realizar compras urgentes que pueden encarecer el costo del producto y disminuir la rentabilidad, o tener que reprogramar las consultas.

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que las entrevistas califican poco eficiente el proceso de manejo de inventarios de la empresa, resaltando el desconocimiento de las existencias reales en el área de almacén, por la falta de registros. De acuerdo a la Corporación Interamericana de Inversiones –CII (2017), expresa que:

La obtención de utilidades reside en gran parte en la generación de ventas, ya que son el motor de cualquier empresa. Sin embargo, si la gestión de inventarios no opera con efectividad, es posible que no pueda cumplir con la demanda del producto. Esta situación puede provocar la disconformidad de un cliente, que optará por un competidor, lo que resultará en la pérdida de utilidades. (p.1)

En este sentido las reposiciones deben ser constantes, para evitar compras urgentes por desabastecimiento, y no excesivas que generen inventarios ociosos. Pero

para planificar las compras se debe mantener un registro de los movimientos de inventarios para conocer las existencias reales y poder solicitar las cantidades necesarias.

2. ¿Comente, de qué manera se han ido imputando los costos de los materiales y suministros sobre los servicios prestados a los pacientes de la empresa y si brindan información confiable para determinar el costo del servicio y la rentabilidad que genera el mismo?

R1: no se lleva un registro del material consumido, los costos se han venido imputando en base a estimaciones pero no real, por lo tanto no se brinda información confiable y clara.

R2: Es rentable los costos que se manejan, porque se busca generar renta, sin embargo, no se conocen los costos reales, ya que no se lleva un registro de los mismos.

Análisis

De acuerdo a la Corporación Interamericana de Inversiones –CII (2017), expresa que: “la importancia de mantener un registro detallado de los procedimientos de obtención y recibimiento de las partidas de bienes, para asegurar que se mantienen niveles adecuados de inventarios”, es decir que se imputen a los servicios las cantidades realmente consumidas. En este sentido, las salidas de inventarios deben estar reflejadas detalladamente y asignados a los servicios con costos reales de manera que el servicio esté valorado adecuadamente, y se pueda medir la rentabilidad que este debe brindar.

3.- ¿Explique, de qué forma se llevan los registros de entrada y salida de los inventarios?

R1: se realizan manualmente en un libro.

R2: en documento de hoja de Excel

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar, que no existe unificación de criterios para llevar el control de los registros de entradas y salidas de los inventarios. Cabe señalar que, los registros deben llevarse de forma unificada, de manera que todas las operaciones queden registradas adecuadamente. Siempre hay que recordar que el objetivo de la contabilidad de inventario es determinar la cantidad los materiales/productos necesarios y de esta manera abaratar costos. De acuerdo a Meigs (2004:85), expresa que: “si el inventario no se maneja con efectividad, no se tendrán los materiales suficientes para obtener los productos finales, no se producirán las ventas suficientes y se pueden perder clientes muy importantes inconformes con el servicio de la empresa”. Para ello, se debe mantener un registro constante para conocer sus existencias y programar sus reposiciones.

4.- ¿Señale, con qué regularidad se lleva a cabo la toma física de inventarios y si se han generado diferencias entre las existencias físicas y los reportes teóricos?

R1: la toma física de los inventarios se realiza cada 15 días y se reponen el faltante.

R2: si se han generado diferencias, por lo general es que las cantidades que se llevan registradas en el cuaderno no se llevan a tiempo a los registros de la hoja de Excel y no se actualiza la información.

Análisis

La toma física de inventarios arroja información importante sobre la eficiencia con que se están administrando los inventarios. De acuerdo a Catacora (2015:85), expresa que: “el conteo físico del inventario permite tener stocks actualizados,

mejorar la organización de productos, comprobar costos, entre otros aspectos”. Todo ello, permite prestar un mejor servicio al cliente, además verificar que los productos existan físicamente.

5.- ¿Indique de qué manera se lleva a cabo el proceso de reposición de inventarios?

R1: se contabilizan los materiales en uso y se tienen en existencia.

R2: se realiza cada tres días un conteo de los insumos que salen con más frecuencia y así llevar el control para ir reponiendo el faltante de los mismos.

Análisis

De acuerdo a Catacora (2015:125), expresa que: “reponer el inventario significa, administrar el stock en bodega y obtener nuevamente mercadería que se ha agotado o que es muy demandada por el cliente objetivo”. Siempre hay que recordar que el objetivo de la contabilidad de inventario es determinar la cantidad los materiales/productos necesarios y de esta manera abaratar costos. Por tanto, si el inventario no se maneja con efectividad, no se tendrán los materiales suficientes para obtener los productos finales, no se producirán las ventas suficientes y se pueden perder clientes muy importantes inconformes con el servicio de la empresa. Por otro lado, las reposiciones deben ser oportunas para garantizar el flujo continuo de los materiales para poder prestar los servicios, evitando el desabastecimiento así como inventario excesivo.

6.- ¿Comente, la forma en que la empresa lleva los registros contables, señalando si es a través de un sistema administrativo indicando el modelo o si es a través de hojas de Excel u otro medio?

R1: se llevan registrados todos los insumos que están en existencia en hojas de Excel.

R2: en ocasiones se registra solo en el libro, no en la hoja de Excel.

Análisis

Los registros contables deben ser llevados en un solo libro de auxiliares de inventarios para garantizar la fiabilidad de la información contable, y poder planificar sus reposiciones con reportes que fleje cifras reales, de esta manera se pueden efectuar toma de decisiones acertadas. De acuerdo a Pérez (2007:56), expresa que: “los libros auxiliares son los libros donde se registran en forma analítica y detallada los valores y la información registrada en libros principales. Existe la obligación de llevarlos, ya que estos deben servir de soporte para conocer las transacciones individuales”.

7.- ¿Señale, si la empresa cuenta con formatos pre-numerados y pre-diseñados para el registro de movimientos de inventarios emitidos por impresas o por un sistema administrativo? Razone su respuesta y de ser afirmativa su respuesta, señale los tipos de formatos que utiliza.

R1: no cuenta con formatos de imprenta; se llevan manualmente con el método alfabético en libro de registro.

R2: no se llevan con tal registro emitido por impresas, porque se llevan en hojas de Excel aplicando el método numérico por los diferentes tipos de insumos que se encuentran en el inventario.

Análisis

Los formatos en materia de inventarios, son documentos que registran las entradas y salida de las existencias. De acuerdo a Catacora (2015:127), expresa que: “el uso de formatos de control interno sobre los factores que intervienen en el proceso de producción de una empresa son de capital importancia, ya que ellos facilitan la información que dará soporte a la selección de un sistema de contabilidad de costos”. En este sentido, la importancia de un formato es que deja constancia de los costos de los productos que salen del almacén para ser imputados al costo de ventas, costo de producción o de un servicio, como es en el caso de la empresa en estudio.

8.- ¿Indique, si la empresa tiene definido niveles de inventarios y si se controlan los mismos para poder planificar las reposiciones, así como evitar stocks excesivos y ociosos?

R1: si se lleva los niveles inventarios, para así evitar cualquier inconveniente en los mismos.

R2: si se lleva un control del inventario porque así se evita de cometer cualquier error y realizar reposiciones en materiales que no las ameriten.

Análisis

La CII (2017:2), recomienda que: “las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) evalúen como mínimo las operaciones de entrada y salida de los productos utilizando algunas técnicas básicas de control”. Existen varias razones para ejercer un control efectivo de inventarios ya que el costo de mantenerlos puede ser elevado. La importancias de mantener niveles es que indican que se está acercando el momento de realizar las reposiciones para evitar el desabastecimiento ya que esto podría afectar la operatividad de la organización, cabe señalar que los niveles de inventarios no comprar en exceso para evitar compras innecesarias que comprometen la liquidez financiera de la empresa.

9.- ¿De qué manera considera usted que mediante la implementación de un sistema de control administrativo y contable se podría lograr la optimización de los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.?

R1: llevando un registro completo en hojas de Excel para así llevar un control y búsqueda más rápida y efectiva.


R2: realizar un sistema completo en Excel y, a su vez, llevarlo manual en un libro bien sea numéricamente o alfabéticamente, para resolver cualquier situación presentada y así obtener una búsqueda óptima y eficaz.

Análisis

Se puede observar, que ante esta interrogante, las entrevistadas hacen referencia en la importancia de mantener un registro efectivo de las existencias, para conocer las cantidades reales de los mismos. Esto refleja una factibilidad operativa de la propuesta ya que mediante ella se busca implementar mejoras.

a) Análisis e interpretación de la entrevista.

Cuadro 1.- Lista de Cotejo.

		SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA FULLSONRISAS GH C.A.	
		Fecha: Feb. 2021	
Empresa: FULLSONRISAS GH C.A. Departamento: Almacén de Materiales y Suministros			
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Estantes suficientes para el almacenamiento de los materiales y suministros.	X	
2	Identificación de los materiales y suministros en estanterías.	X	
3	Detalle en etiquetas del vencimiento de los materiales perecederos.	X	
4	Clasificación de los materiales y suministros por modelos y marcas.	X	
5	Definición de funciones y responsabilidades.	X	
6	Periodo de toma de inventarios: Diario:___ Semanal:___ Quincenal : <u>X</u> Mensual:___ Trimestral:___ Semestral:___ Anual:___ Más de 1 año:___	X	
7	Existencia de sistema administrativo: Modelo:___ Capacitación del uso:___ Descuento de mercancía al facturar:___		X
8	Capacitación del personal al ingresar el cargo en el área: Almacén:___ Administración: <u>X</u> Uso del sistema:___	X	
9	Existencia de manuales de normas y procedimientos en las áreas de almacén y administración. Última actualización: __/__/__		X

Fuente: Parra (2021)

Análisis

Una vez aplicada la lista de cotejo en el área de materiales y suministros de la empresa FULLSONRISAS GH C.A., se pudo extraer los resultados de las variables siguientes:

- Cuentan con estantes suficientes para el almacenamiento de los materiales y suministros. El almacenamiento es de gran importancia, ya que esto

garantiza la salvaguarda de los activos evitando su deterioro.


- Si se hace la identificación de los materiales y suministros en estanterías. La identificación, permite poder tener fácil acceso para poder ubicar los productos de manera rápida al ingresar al almacén para su almacenamiento, así como para su despacho.
- Si tienen detalle en etiquetas del vencimiento de los materiales perecederos. El control de las fechas de vencimiento requiere de especial cuidado para evitar el uso en los pacientes de material vencido.
- Si se hace una clasificación de los materiales y suministros por modelos y marcas. La clasificación permiten poder tener mayor control con los inventarios.
- Si tienen establecidas definición de funciones y responsabilidades. La definición de funciones permite que cada integrante realice sus actividades minimizando el riesgo de omisión o duplicación de las mismas.
- Si se realiza la toma de inventarios en periodos quincenales. La toma continua de inventarios permite mantener mayor control sobre las existencias y poder detectar posibles diferencias a tiempo.
- No cuentan con la existencia de sistema administrativo. Los sistemas administrativo permiten mantener un procesamiento de la información, integrando diferentes módulos como lo son facturación e inventarios, por lo tanto, a medida que la empresa va aumentando el volumen de las operaciones le es conveniente un sistema operativo para aumentar la
- En la empresa si se brinda capacitación del personal al ingresar el cargo en el área de administración. Sin embargo, no señalan que suceda lo mismo con el área de almacén. La capacitación para el manejo de inventarios es muy importante ya que requiere de procedimientos efectivos para su recepción, registro, almacenamiento, despacho y programación de sus reposiciones.
- No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos en

ninguna área. Los manuales son guías de acción que unifican criterios para garantizar que se lleve de forma homogénea la ejecución de los procesos.

4.1.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes que influyen en el control interno para el manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

Cabe señalar, que para el desarrollo de esta segunda fase fue necesaria la extracción del análisis de los resultados que se obtuvieron de las herramientas de la entrevista y de la observación directa, donde se evidenciaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan el proceso de manejo de inventarios de la empresa Fullsonrisas GH C.A., donde se efectuó un cruce entre los factores internos y externos para extraer las estrategias que dieron estructura al sistema de control propuesto.

Cuadro 2.- Análisis de la Matriz DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	F1 Suficientes estanterías. F2 Clasificación, organización, e identificación de los inventarios. F3 Toma física quincenal. F4 Cuentan con equipo de computación y horas de Excel. F5 Personal con disposición de mejoras. F6 Compras programadas.	D1 No llevan un registro único de las existencias. D2 Los reportes no son confiables. D3 No se hace uso de formatos para el registro de las entradas y salidas de almacén. D4 No se registra el material consumido al servicio prestado correctamente.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O1 Teorías de inventarios. O2 Servicios de imprentas. O3 Empresa calificada para competir en el mercado. O4 Uso de redes sociales para capacitación on-line. O4 Hojas de Excel para auxiliares de inventarios.	F1O1 Diseño de un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.	D1O1O4 Proponer el uso de un auxiliar de inventarios con el método de valoración promedio y establecer el registro diario de operaciones. D3O2 Diseñar formatos.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
O1 Economía inflacionaria. O2 Pandemia a nivel mundial. O3 Recorte de actividades. O4 Riesgo de contagio. O5 Bloqueo económico. O6 Materiales importados. O7 Control cambiario.	F5O6 Segregar funciones entre el personal que realiza los registros y quien maneja los inventarios.	D4 Definir controles de inventarios.

Fuente: Parra (2021)

4.1.3 Fase III: Diseño de un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

En base a los resultados que se obtuvieron en las técnicas de recolección de datos, sobre los procesos de manejo de inventarios, y la determinación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno, se elaboró una propuesta que consistirá en el diseño de un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos y poder valorar cada uno de sus inventarios, obtener las cifras reales del costo de los servicios prestados, y mejorar las capacidades de planificación de compra y tiempo de reposición, de acuerdo a una planificación de actividades a ser realizadas por la entidad, permitiendo que las áreas involucradas en el proceso sean más eficientes en su desempeño el desarrollo y revisión digital de proyecto.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Las empresas, sin importar su actividad económica requieren de herramientas que le permitan mantener un control de sus inventarios debido a que son el principal generador de renta, producto de sus ventas. Los inventarios son el conjunto de mercancía o artículo que tiene una empresa para comercializar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, o utilizarlos para prestar un servicio en un periodo económico determinado.

Por lo tanto, es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el balance general, el inventario a menudo es el activo corriente más grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado.

En este sentido, la gestión de un inventario implica decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuándo colocar los pedidos, recibir, almacenar y llevar el registro de dicho inventario, ya que el objetivo de éste es mantener los costos bajos y mantener suficientes productos terminados para las ventas. El administrar bien el inventario de una empresa resulta en la buena calidad de los productos y operaciones más eficientes. Sin embargo, la mala administración puede repercutir en clientes descontentos, y en problemas financieros que pueden afectar el capital de la empresa y ponerla en riesgo de quiebra. Es por ello, que se requieren controles para su adecuado manejo y salvaguarda.

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los

procedimientos. Éste es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Tras lo antes expuesto, el presente estudio estuvo orientado a brindarle una solución viable a la empresa Fullsonrisas GH C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de registro de inventarios, para ello, se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación actual de los procesos de manejo de inventarios en la para lo cual, se utilizó las técnicas de recolección de información cuyos resultados permitieron extraer las debilidades y fortalezas presentes en sus procesos. Entre las debilidades encontrada, se observó que no se lleva un registro en un auxiliar de inventarios y que no se utilizan formatos para dejar registro de las entradas y salidas los mismos, por lo tanto, se propone el diseño de un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

5.2 Beneficios de la Propuesta

A través del sistema de control administrativo y contable propuesto, la empresa Fullsonrisas GH C.A., podrá mejorar sus procesos en cuanto al registro de sus inventarios, de forma tal que todo movimiento que de soportado con el respectivo formato y además, los consumos de materiales que se generen producto de la prestación del servicio de odontología, sea imputado al servicio, para poder determinar el costo del mismo, y así poder establecer el precio del servicio correctamente, y determinar la renta que este general.

Asimismo, se le brindará un conjunto de herramientas a través de la cuales el personal podrá optimizar su desempeño, y lograr los objetivos organizacionales eficientemente, manteniendo los registros de los inventarios actualizados, emitir reportes confiables, programar las requisiciones y brindar un servicio de calidad, y a

tiempo para brindar la satisfacción a sus clientes, y mantener su fidelidad evitando que emigren a otros proveedores.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.

5.3.1. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Segregar funciones entre el personal que realiza los registros y quien maneja los inventarios.
- Definir controles de inventarios.
- Proponer el uso de un auxiliar de inventarios con el método de valoración promedio y establecer el registro diario de operaciones.
- Diseñar formatos de control de movimientos de inventarios.

5.4. Desarrollo de la Propuesta

5.4.1 Objetivo 1.- Segregación de funciones entre el personal que realiza los registros y quien maneja los inventarios.

Este objetivo consiste en realizar la segregación de funciones entre el personal que realiza los registros en el auxiliar de inventarios y quien maneja los inventarios, de manera que no se corra el riesgo de que se puedan manipular los registros para tapar posibles deficiencias en la administración de los inventarios. Bajo este contexto, se establecen las siguientes funciones en relación a los inventarios.

1.1. Funciones del Almacenista:

Entre otras funciones, que ha adquirido dentro del cargo que ocupa en la empresa, en relación a los inventarios, para llevar a cabo un eficiente sistema de control se establece lo siguiente:

- Tendrá la responsabilidad del movimiento de las existencias físicas.

- Será quien realice la recepción, clasificación, organización, identificación, almacenamiento y despacho de los inventarios.
- Emitirá nota de recepción para soportar las entradas de mercancía.
- Emitirá nota de asignación de materiales a los servicios para registrar las salidas de las unidades del inventario.
- Llevará un control del vencimiento de los productos perecederos.
- Mantendrá un archivo por orden correlativo de los inventarios.
- Realizará conteos semanales de las existencias y emitirá reporte a la encargada del consultorio dental para realizar la planificación de las reposiciones.

1.2. Funciones Del Asistente Administrativo:

Además, de fungir como encargada y prestar los servicios de odontología, realizará las siguientes funciones en relación a los inventarios:

- Llevará un registro diario de los ingresos y egresos de los inventarios.
- Mantendrá actualizado el auxiliar de inventarios.
- Asignará los costos de los productos a la nota de asignación de los materiales a los servicios prestados.
- Revisará los niveles de inventarios y planificará las compras.

5.4.2. Objetivo 2.- Definición de controles de inventarios.

Este objetivo consiste en la definición de controles de inventarios para la salvaguarda de los mismos, ya que de su correcta administración depende la prestación del servicio de odontología del consultorio dental, en este sentido se definen los siguientes controles:

2.1. Controles de Existencia:

- Se llevará un control existencial del inventario continuo.
- Modelo, características y especificaciones de las cuales informará el almacenista

- Toda compra de mercancía se recibirá por el almacén, donde se verificará en cuanto a cantidades y se debe comparar contra factura y orden de compra.
- El Almacenista debe informar posteriormente a los encargados de llevar los registros de inventarios acerca de haber recibido y almacenado las mercancías.
- Se registrarán las salidas del inventario realizando su correspondiente Nota de asignación de materiales.

2.2. Controles de Precisión:

- La mercancía será debidamente codificada y serializada al momento de ingresar al almacén, para su posterior clasificación y almacenaje.
- Se clasificará la mercancía por modelo y si son materiales o suministros.
- Se le dará salida a la mercancía de acuerdo a los pedidos autorizados.
- Se revisará periódicamente los registros de inventario y otros datos, para determinar los stocks de inventarios y notificar al encargado de compras, para que consideren si es necesario de acuerdo a sus planificaciones hacer requisiciones.

2.3 Controles de Autorización:

- El Almacenista será el responsable de velar por la seguridad de las existencias.
- Los registros de inventarios serán llevados por personas ajenas al almacén.
- La mercancía sólo será despachada por el almacenista cuando éste tenga en su poder el formato de asignación de materiales
- La factura será preparada por el almacenista una vez prestado el servicio.
- La recepción de la mercancía debe ser verificado por el Almacenista.
- La compra de mercancía solo la realizará el encargado de compras.

2.4 Controles de Custodia:

- Las existencias deben estar protegidas de modo adecuado para evitar su deterioro físico.
- Se almacenará la mercancía de una forma sistemática dándole rotación para evitar que material perecedero se venza.
- Se prohíbe el acceso de personas no autorizadas al almacén.
- Se realizarán tomas físicas de inventarios, la cuales serán planificadas previamente incluyéndose debidamente al personal que lo va a tomar; este personal no debe tener vinculaciones con quienes llevan los registros de existencia.

5.4.3 Objetivo 3.- Proposición del uso de un auxiliar de inventarios con el método de valoración promedio y establecimiento del registro diario de operaciones.

Este objetivo consiste en proponer a la empresa en estudio, el uso de un auxiliar de inventarios con el método de valoración promedio y establecer la ejecución de los registros diarios de las operaciones de entrada y salida de inventarios, para mantener los registros actualizados, conocer las existencias reales y valorar los materiales y suministros consumidos durante el servicio al costo promedio de los inventarios, de manera que no se siga trabando en base a estimaciones sino a los costos reales que arroja el proceso de contabilizar las compras de los mismos. Para ello, se propone el auxiliar de inventarios, que será llevada en Excel, clasificada por producto y donde se llevará estrictamente y de forma diaria la entrada y salida de los inventaros. (ver figura 1).

- El auxiliar de inventarios será registrado por el asistente administrativo, quien deberá:
- Al ingresar las compras del producto, indicar la factura del proveedor, número de factura y el costo total de la factura, sin reflejar los impuestos

Especificaciones para el llenado: coloque en la casilla correspondiente las especificaciones señaladas en cada casilla.

- (1) Artículo registrado.
- (2) Periodo de control (del inicio hasta final) mensual.
- (3) Fecha de la entrada o salida.
- (4) Documento origen Número de factura del proveedor o número de la nota de asignación de materiales.
- (5) Nombre del proveedor o cliente.
- (6) Descripción de la operación.
- (7) Cantidad de unidades entrantes.
- (8) Costo unitario de las cantidades entrantes (costo total (sin IVA) /cantidad de unidades).
- (9) Costo total de factura (sin IVA).
- (10) Cantidad de unidades salientes.
- (11) Costo unitario promedio del saldo de la fila anterior.
- (12) Costo total de las unidades salientes (cantidad de unidades salientes x (por) costo unitario promedio anterior).
- (13) Cantidad de unidades en existencia (cantidad del saldo anterior (+) cantidad entrante (-) cantidad saliente).
- (14) Costo unitario promedio (costo total de la columna de saldos / (entre) el cantidad de unidades de la columna de saldos).
- (15) Costo total de saldos (costo total de la columna de saldos de la línea anterior (+) costo total de la columna de entradas (-) costo total de la columna de salidas).
- (16) Nivel máximo de existencias a mantenerse en el inventario.
- (17) Nivel mínimo de existencias (al llegar a cantidades cerca de ese nivel se deben realizar las compras).
- (18) Cantidades a reponer (nivel máximo – nivel mínimo).


5.4.4 Objetivo 4.- Diseño de un formato de control de movimientos de inventarios.

Este objetivo tiene consiste en realizar el diseño de un formato de control de movimientos de inventarios para soportar las operaciones de entradas y salidas, además de servir para aclarar las posibles diferencias de inventarios.

4.1 Formato de Nota de Recepción de Materiales y Suministros

Este formato será elaborado por el almacenista, y será elaborado al recibir la mercancía (materiales o suministros) que van a ingresar al inventario, además de servir de porte para su contabilización, permite aclarar posibles diferencias al momento del a toma de inventarios. El mismo, será entregado al analista de administración para que realice su registro.

Figura 1.- Formato de Nota de Recepción de Materiales y Suministros

NOTA DE RECEPCIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS			
		Proveedor: (1)	Fecha: / / (3)
		Nro. Factura: (2)	Control N° 00-00001 Nro. Requisición: (4)
CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO / UNITARIO
(5)	(6)	(7)	(8)
Elaborado Por: (9)		Registrado Por: (10)	

Fuente: Parra (2021)

Especificaciones para el llenado: coloque en la casilla correspondiente las especificaciones señaladas en cada casilla.

- (1) Nombre del proveedor del producto.
- (2) Número de factura del proveedor.
- (3) Fecha de la recepción de la mercancía.
- (4) Número de requisición de mercancía.
- (5) Código del producto.
- (6) Descripción del material o suministro.
- (7) Cantidad recibida.
- (8) Costo unitario del producto.
- (9) Nombre de la persona que elaboró el formato (almacenista).
- (10) Nombre de la persona que realiza el registro en el auxiliar de inventario (analista de administración).

Figura 2.- Formato de Nota de Asignación de Materiales

NOTA DE ASIGNACIÓN DE MATERIALES			
		Cliente: (1)	Fecha: / / (3)
		Nro. Factura: (2)	Control N° 00-00001 Nro. Historia: (4)
CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO / UNITARIO
(5)	(6)	(7)	(8)
		Costo Total Materiales	(9)
		Costo Servicio	(10)
		Costo Total	(11)
Elaborado Por: (12)		Registrado Por: (13)	

Fuente: Parra (2021)

Especificaciones para el llenado: coloque en la casilla correspondiente las especificaciones señaladas en cada casilla.

- (1) Nombre del cliente a quien se le asignó el producto.
- (2) Número de factura del cliente
- (3) Fecha de la salida de la mercancía.
- (4) Número de historia del cliente.
- (5) Código del producto.
- (6) Descripción del material o suministro.
- (7) Cantidad recibida.
- (8) Costo unitario del producto.
- (9) Costo total de los materiales consumidos.
- (10) Costo del servicio prestado.
- (11) Costo total a facturar.
- (12) Nombre de la personal que elabora el formato (almacenista)
- (13) Nombre de la personal que realiza los registros en el auxiliar de inventarios.

5.5 Factibilidad de la Propuesta

El análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa Fullsonrisas G.H. C.A., para así ofrecer una solución al problema presentado en el área de almacén. Antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, de forma tal que pueda garantizar su aplicación.

5.5.1 Factibilidad Operativa

Este tipo de factibilidad, permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Por lo tanto, desde este punto de vista la empresa en

estudio posee el personal necesario, ya que no requiere de cambios en su estructura organizativa, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo el mismo, por lo que se considera operativamente factible.

5.5.2 Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico la propuesta es viable, debido a que la organización cuenta con la tecnología y los equipos necesarios para la aplicación de controles internos relacionados con el inventario, de mercancía y suministros. Solo se requerirá del diseño de formatos en forma continua, elaborados por una imprenta.

5.5.3 Factibilidad Económica

Con respecto, a la factibilidad económica, se puede decir, que es factible debido a que la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para implantar el sistema de control propuesto, ya que se debe considerar, que todo proceso de mejora implica la inclusión de actividades orientadas a optimizar las tareas actuales de una organización, donde en algunos casos son requeridos recursos económicos para su costeo. En el caso de la propuesta para la empresa en estudio, se generan costos adicionales, poco significativos resaltando que esta empresa cuenta con recursos humanos, tecnológicos y materiales para implementar las estrategias sugeridas en este trabajo de grado, solo requerirá de la elaboración e impresión de diez (10) formatos de forma continua de cada formato propuesto a un valor de 15\$ cada talonario de cincuenta (50) formas, para un total de \$ 150,00.

CONCLUSIONES

Los inventarios son los protagonistas de las empresas comercializadoras, manufactureras y de servicios, ya que son la principal fuente generadora de ingresos, por lo tanto es necesario mantener un manejo adecuado de los mismos desde su recepción, registro, almacenamiento y despacho, considerando además, las reposiciones de acuerdo a los niveles óptimos que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes, pero no tener excesos ociosos.

Para ello, es conveniente implementar un sistema de control de inventario, el cual es el mecanismo (proceso) a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto. Al contar con un sistema para gestionar tu inventario se debe considerar dos agentes importantes de decisión que son: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros, es decir, es tan importante saber qué cantidad se tiene en existencia como el tener bien identificados cada uno de los productos que manejan en tu empresa.

Tras este contexto, la presente investigación tuvo como finalidad, optimizar los procesos de manejo de inventario de la empresa Fullsonrisas GH C.A., ya que el área de almacén requiere de mejoras que le permitan mantener un registro continuo de los inventarios y determinar los costos del servicio prestados. Por lo tanto, el proceso de manejo de inventario requiere de actividades idóneas para optimizar realizar los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de los inventarios, para ello, se realizó un diagnóstico de la situación actual de los procesos desarrollados en esta área, a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos, de las técnicas e instrumentos de recolección de información, por medio de los cuales se identificaron las debilidades que dan origen a la problemática planteada, entre las cuales se detallan las siguientes:

- Ausencia de manuales de normas y procedimientos, formalmente establecidos, que describan los cargos, por lo que además no se tiene las funciones y responsabilidades definidas.
- No existe segregación de funciones
- Carencia de formatos de control de entradas y salidas de mercancía.
- No se lleva el registro de los inventarios de manera continua, no existe unificación de criterios para realizar las operaciones.
- Existe un alto riesgo, ya que el personal que maneja el inventario es el mismo que realiza la toma física.

Finalmente, se puede concluir que se lograron los objetivos específicos propuestos permitiendo establecer la propuesta de un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A., permitiendo que el personal desempeñe sus funciones de manera eficaz y efectiva para la consecución de los objetivos de la empresa. Además, podrá estimar los costos de sus servicios y el material consumido con cifras reales y no bajo estimaciones como actualmente se efectúa.

RECOMENDACIONES

Para implementar eficientemente el sistema de control administrativo y contable propuesto y se logre optimizar los procesos de manejo de inventarios en la empresa Fullsonrisas GH C.A., se hace necesario presentar una serie de consideraciones:

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control y evaluación continua de las actividades del almacén específicamente en relación a los procesos manejo de inventarios, que permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los mismos.
- Fomentar inculcar una cultura que permita el adecuado registro de los inventarios y cumplir con los controles propuestos, en especial a nivel de la administración de los inventarios como factor influyente en la eficiencia financiera de la empresa, ya que estas cifras son las que se arrojan en los estados financieros.
- Capacitar y adiestrar al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre el manejo de los inventarios, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los posibles errores al momento de registro, recepción y/o traslado de mercancía.
- Ejecutar la toma física de los inventarios, por lo menos cada dos meses para poder ajustar oportunamente las variaciones que puedan existir y garantizar la fiabilidad de las cifras de este rubro en los estados financieros.
- Sistematizar con nuevas tecnologías mediante un sistema administrativo, donde se simplifique el proceso de compras-registro de inventarios y facturación.

REFERENCIAS

- Alonso, Andrés (2005). **Sistema de Suministro**. Reporte Técnico de Investigación. Caracas Venezuela: Publicaciones de la Universidad Simón Bolívar
- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barroso, Daniela y Restrepo, Jesús (2017). **Estrategias para optimizar los procesos de compras y control de niveles de inventarios de la empresa Panadería Baguette's C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Colina, Yosbelis (2016). **Gestión de inventario en las empresas del sector automotriz del Municipio Cabimas del Estado Zulia**. Universidad del Zulia. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Coopers & Lybrand (2005). **Informe COSO. Los nuevos conceptos del control interno**. 6ª Edición. Madrid, España: Ediciones Díaz Dos Santos, S.A.
- Corporación Interamericana de Inversiones (2017). **La importancia del control en los inventarios**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://connectamericas.com/es/content/la-importancia-del-control-de-inventarios>. [Consultado: 2021, marzo 03]
- Chapman, William. (2005). **Procedimientos de Auditoría, Control Interno**. 6ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal. Editorial Abeledo Perrot.
- Eduard, Félix (2014). **Manejo eficiente de Inventarios**. 3ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Finney, Harry (2008). **Curso de contabilidad**. II Tomo. Madrid: España: Editorial Prentice-Hall.

- Kristen, César y Ríos, Moisés (2019). **Lineamientos administrativos y contables para optimizar el control interno del manejo de inventarios de la empresa Constructora INVCOR, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Mantilla, Samuel (2009). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada.** 4ª Edición. Colombia: Ediciones Bucaramanga.
- Martínez, Sandra y Rocha, Sara (2019). **Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba.** Universidad Cooperativa de Colombia. Córdoba. Colombia: Trabajo de grado no publicado.
- Meigs, Walter (2004). **Principios de Auditoria.** 5ª Edición. México: Editorial Diana.
- Méndez, Carlos (2011). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.** 3ª Edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Muñoz, Carlos (2012). **Metodología de la Investigación.** 3ª Edición. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Nail, Alex (2016). **Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada.** Universidad Austral de Chile. Puerto Montt. Chile: Trabajo de grado no publicado.
- Pérez, Alexis (2007). **Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Fondo Editorial de la UPEL.
- Stoner, James (2016). **Administración.** 4ª Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Caracas. Venezuela.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica.** 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Nacional Abierta (2014). **Manual de Trabajos de Grado, Especializaciones, Maestría y Tesis Doctorales.** Caracas. Venezuela: Editorial de la Universidad Nacional Abierta.

Whittington, Ray y Pany, Kurth (2010). **Principios de Auditoria**. 14ª Edición. México:
Editorial Mc-Graw Hill Interamericana S.A.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Cuestionario

Estimada señora
Administradora

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de diseñar un sistema de control administrativo y contable para optimizar los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.


En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,


Anexo A
Entrevista (Cuestionario)

		SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA FULLSONRISAS GH C.A.	
		PREGUNTA	
ÍTEM		ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	¿Explique, cómo considera usted que es la efectividad del proceso de manejo de inventarios en la empresa? R.:		
2	¿Comente, de qué manera se han ido imputando los costos de los materiales y suministros sobre los servicios prestados a los pacientes de la empresa y si brindan información confiable para determinar el costo del servicio y la rentabilidad que genera el mismo? R:		
3	¿Explique, de qué forma se llevan los registros de entrada y salida de los inventarios? R:		
4	¿Señale, con qué regularidad se lleva a cabo la toma física de inventarios y si se han generado diferencias entre las existencias físicas y los reportes teóricos? R:		
5	¿Indique de qué manera se lleva a cabo el proceso de reposiciones de inventarios? R:		
6	¿Comente, la forma en que la empresa lleva los registros contables, señalando si es a través de un sistema administrativo indicando el modelo o si es a través de hojas de Excel u otro medio? R:		
7	¿Señale, si la empresa cuenta con formatos pre-numerados y pre-diseñados para el registro de movimientos de inventarios emitidos por imprentas o por un sistema administrativo? Razone su respuesta y de ser afirmativa su respuesta, señale los tipos de formatos que utiliza. R:		
8	¿Indique, si la empresa tiene definidos niveles de inventarios y si se controlan los mismos para poder planificar las reposiciones, así como evitar stocks excesivos y ociosos? R:		
9	¿De qué manera considera usted que mediante la implementación de un sistema de control administrativo y contable se podría lograr la optimización de los procesos de manejo de inventario en la empresa Fullsonrisas GH C.A.? R:		

Fuente: Parra (2021)

Anexo B

Cuadro 1.- Lista de Cotejo.


	SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA FULLSONRISAS GH C.A.		
Empresa: Departamento:		Fecha:	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Estantes suficientes para el almacenamiento de los materiales y suministros.		
2	Identificación de los materiales y suministros en estanterías.		
3	Detalle en etiquetas del vencimiento de los materiales perecederos.		
4	Clasificación de los materiales y suministros por modelos y marcas.		
5	Definición de funciones y responsabilidades.		
6	Periodo de toma de inventarios: Diario:___ Semanal:___ Quincenal:___ Mensual:___ Trimestral:___ Semestral:___ Anual:___ Más de 1 año:___		
7	Existencia de sistema administrativo: Modelo:___ Capacitación del uso:___ Descuento de mercancía al facturar:___		
8	Capacitación del personal al ingresar el cargo en el área: Almacén:___ Administración:___ Uso del sistema:___		
9	Existencia de manuales de normas y procedimientos en las áreas de compras y tesorería. Última actualización: __/__/__		

Fuente: Parra (2021)

Anexo C

Figuras de la Propuesta

Figura 1.- Auxiliar de inventarios

 AUXILIAR DE INVENTARIOS DE MERCANCÍA ARTÍCULO: (1) _____ PERÍODO: (2) _____												
FECHA	Documento Factura/ nota asignación	Cliente/ Proveedor	DESCRIPCION DEL ARTÍCULO (4)	ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
				CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
MAX: (16)				MIN: (17)						CANTIDAD A REPONER: (18)		

Fuente: Parra (2015)

Figura 2.- Formato de Nota de Asignación de Materiales

		NOTA DE ASIGNACIÓN DE MATERIALES	
		Cliente: (1) Nro. Factura: (2)	Fecha: / / (3) Control N° 00-00001 Nro. Historia: (4)
CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO / UNITARIO
(5)	(6)	(7)	(8)
		Costo Total Materiales	(9)
		Costo Servicio	(10)
		Costo Total	(11)
Elaborado Por: (12)		Registrado Por: (13)	

Fuente: Parra (2021)



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE MANEJO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA FULLSONRISAS GH C.A


Realizado por el (la) Br. MARIA PARRA C.I. N° 24 301.553 cursante de la carrera de CONTADURIA PUBLICA hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: DIEZ Y NUEVE PUNTOS, (19) PUNTOS.

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: ANGIE JAMMOUL
C.I.: 14515650


Jurado PROFESOR
Nombre: KEVIN TELES
C.I.: 13381276


Jurado PROFESORA
Nombre: MAGALY GONZALEZ
C.I.: 6394992



Fecha: 21 / 4 / 21