



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL
INVENTARIO DE PRODUCTO TERMINADO
EN EL ALMACÉN DE DESPACHO DE LA
EMPRESA RIALCA, C.A**

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 DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL INVENTARIO DE PRODUCTO
TERMINADO EN EL ALMACÉN DE DESPACHO DE LA EMPRESA
RIALCA, C.A**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Milagros Pérez

Tutor(a): Martha Zapata

San Diego, Noviembre 2018



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


ACTA N° 00017-2-2018
San Diego, 02 de Noviembre del 2018

Ciudadana
Milagros Carolina Pérez Quintero
C.I. 18.180.902

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 Interno en el Inventario de producto terminado en el almacén de despacho de la empresa RIALCA C.A; como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.**

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,


Prof. Yandira Páez
Decana (E) de la Facultad de Ciencias Sociales



“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodologica”.



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quien suscribe, esta Acta Martha Carolina Zapata, de Cédula de Identidad No. V- 13.548.578 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana **Milagros Carolina Pérez Quintero**, portadora de la Cédula de Identidad N°. **V-18.180.902** respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“Sistema de Control Interno en el Inventario de Producto Terminado en el Almacén de Despacho de la empresa RIALCA, C.A.”** presentado como requisito parcial para optar al 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.

En San Diego, a los 26 días del mes de noviembre del año 2018.

Lcda. Martha Carolina Zapata.

C.I. V-13.548.578

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias y sobre todo salud, para continuar luchando día tras día ante las adversidades que se me han presentado y seguir rompiendo barreras.

A todos aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que no lo lograría, a todos ellos les dedico esta tesis.

A mis padres, por ser los pilares fundamentales de lo que soy hoy en día y guiarme por el sendero adecuado con sus sabios consejos y que han tenido la paciencia y la sabiduría para entenderme en los momentos más difíciles de mi vida. Tantas cosas que agradecerle que las palabras se quedan corta. Los Amo inmensamente no sé qué haría si algún día me llegaran a faltar.

A mis hermanas y hermano, por creer en mí y estar siempre presente acompañándome en los momentos fáciles y difíciles y darme fortaleza para seguir adelante, los quiero muchísimo aunque no se encuentren en el país por la situación, siempre los llevo presente y sé que pronto nos volveremos a reunir y seremos inseparables.

A mis compañeros de clase y amigos (L. Moreno, A. Sosa y a todos los que compartieron conmigo) por su desinteresada colaboración que aportaron y esa amistad que nos mantuvo unidos durante todo este proceso de aprendizaje.

A las amistades que encontré en este trayecto que a pesar de todos los tropiezos, de tantos momentos de risas y tristezas se convirtieron en una gran familia para mí, espero que sigamos siendo tan amigos como siempre así estemos en la distancia (Rey, Janke, Mari, Eu, Angi, Xioly, Rafin, Manolix, Jose).

A todos los profesores que siempre han estado allí dispuestos a ayudarnos y enseñarnos sus conocimientos para hacer de nosotros profesionales con éxito.

Milagros Pérez

AGRADECIMIENTOS

Antes todo quiero agradecer a Dios, por darme la oportunidad de vivir y aprender más cada día, por darme las fuerzas necesarias en los momentos más difíciles y guiarme por el camino de la sabiduría y perseverancia.

A mis compañeros de pre-grado, que juntos compartimos momentos gratos, maravillosos y duros.

A mi tutora. Lcda. Martha Zapata gracias por su tiempo, apoyo y así como la sabiduría que nos transmitió en el desarrollo del proyecto.

A la UJAP y a todo el prestigioso equipo que forman parte de tan importante institución, por habernos guiado en el desarrollo académico y profesional.

Quiero darle las gracias a todos los profesores que me apoyaron e hicieron posible que obtuviese nuevos conocimientos.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Milagros Pérez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE TABLA.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN INFORMATIVO.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.3. Definición De Términos.....	29
III MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	32
3.2. Fases de la Investigación.....	33
IV RESULTADOS.....	38
4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	38
4.2. Cumplimiento de la Fase I.....	39

	4.3. Cumplimiento de la Fase II.....	40
V	LA PROPUESTA.....	56
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	56
	5.2. Justificación de la Propuesta.....	57
	5.3. Objetivos de la Propuesta.....	58
	5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	59
	5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	60
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
	REFERENCIAS.....	80
	ANEXOS.....	83

LISTA DE TABLAS

N°	CONTENIDO	pp.
1	Conocimiento del procedimiento interno del proceso.....	41
2	Comunicación entre departamentos de la empresa.....	42
3	Control en la recepción de la mercancía.....	43
4	Clasificación de la Mercancía dentro del almacén.....	44
5	Control de la documentación.....	45
6	Actualización de los registros contables relacionado con la existencia.....	46
7	Realización de inventarios periódicos de la mercancía.....	47
8	Diferencias entre el inventario físico y lo contable.....	48
9	Información Contable.....	49
10	Satisfacción del cliente.....	50
11	Formatos para el control de inventarios.....	51
12	Influencia del manejo del inventario en la venta de mercancías.....	52
13	Existencia de una tarjeta kardex.....	53

14	Desorganización de la empresa respecto al manejo del inventario.....	54
15	Implementación de un sistema de control interno.....	55

LISTA DE GRÁFICOS

N°	CONTENIDO	pp.
1	Conocimiento del procedimiento interno del proceso.....	41
2	Comunicación entre departamentos de la empresa.....	42
3	Control en la recepción de la mercancía.....	43
4	Clasificación de la Mercancía dentro del almacén.....	44
5	Control de la documentación.....	45
6	Actualización de los registros contables relacionado con la existencia.....	46
7	Realización de inventarios periódicos de la mercancía.....	47
8	Diferencias entre el inventario físico y lo contable.....	48
9	Información Contable.....	49
10	Satisfacción del cliente.....	50
11	Formatos para el control de inventarios.....	51
12	Influencia del manejo del inventario en la venta de mercancías.....	52
13	Existencia de una tarjeta kardex.....	53
14	Desorganización de la empresa respecto al manejo del inventario.....	54
15	Implementación de un sistema de control interno.....	55

LISTA DE CUADROS

N°	CONTENIDO	pp.
1	Lista de Cotejo.....	39
2	Normas para regular el proceso eficiente del inventario.....	60
3	Procedimiento de Venta y Despacho de ruedas.....	62

4	Procedimiento de Almacén de Producto Terminado.....	63
5	Instructivo de llenado de Recepción de Producto Terminado.....	66
6	Instructivo de llenado de Nota de Entrega.....	68
7	Instructivo de llenado de Cotización.....	70
8	Instructivo de Requerimiento de Producción.....	72
9	Funciones de Coordinador de Despacho.....	74
10	Funciones del Analista de Despacho.....	75
11	Responsabilidades sobre el manejo de Inventarios.....	76

LISTA DE FIGURAS

N°	CONTENIDO	pp.
1	Flujograma de Ventas y Despachos.....	64
2	Formato de Recepción de Producto Terminado.....	65
3	Formato de Nota de Entrega.....	67
4	Formato de Cotización.....	69
5	Formato de Requerimiento de Producción.....	71
6	Formato de Tarjeta Kardex.....	73



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

SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL INVENTARIO DE PRODUCTO TERMINADO EN EL ALMACÉN DE DESPACHO DE LA EMPRESA RIALCA, C.A

Autor(a): Milagros Carolina Pérez Quintero

Tutor(a): Martha Carolina Zapata

Fecha: Noviembre 2018

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación surgió como una inquietud de la investigadora por conocer el funcionamiento y los procedimientos que se llevan a cabo en los inventarios de productos terminados en la Empresa Rialca, C.A., Metodológicamente se caracterizó, por ser un diseño de investigación de campo no experimental, la cual es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Esta investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada o proyecto factible, por cuanto a través del desarrollo se propondrá alternativas o propuestas en torno a la problemática de control interno para los inventarios de Productos Terminados para en la Empresa Rialca, C.A. Ubicada en el municipio Valencia Edo Carabobo; con la finalidad de evitar un stock cero y con ello un paro en la producción. se empleó como técnica de recolección de información la observación directa, a través de una lista de cotejo, elaborada a partir del alcance del primer objetivo específico, se identificaron los elementos asociados al control interno de los inventarios para una adecuada gestión en la empresa, para ello, se utilizó la encuesta, mediante un cuestionario estructurado con preguntas de tipo cerrados, dando así cumplimiento al objetivo número dos de la investigación. En este sentido, se presenta la propuesta a través del diseño de estrategias de control interno para el manejo eficiente del inventario de producto terminado, la cual surge como una respuesta a la problemática actual de la organización objeto de estudio, con la finalidad de lograr el buen funcionamiento, control y resguardo del inventario, la confiabilidad en los registros contables.

Descriptor: Control Interno, inventarios, almacén, producto terminado.

INTRODUCCIÓN

Los inventarios existen para permitirle a las empresas cumplir con los requerimientos de los clientes, así como también existen usualmente para suavizar el flujo de bienes en el proceso de producción, especialmente hacia los centros de trabajo dependientes. De esta manera, la razón fundamental para la existencia de los inventarios, es la protección contra la incertidumbre de los proveedores, a la vez que permite la utilización realista y máxima de equipos y el personal.

En consecuencia, toda empresa que posea un inventario, debe procurar mantener un control sobre las entradas, existencias y salidas de los bienes que se encuentran en los mismos; para así asegurar que la organización siempre cuente con los insumos o productos requeridos para que su producción o comercialización de productos, se lleven a cabo de una forma eficiente. Dentro de este contexto, se cita en la presente investigación a la empresa Rialca, C.A., la cual no posee un control sobre la existencias de sus productos, por lo que siempre existen demoras en la entrega de la mercancía vendida; debido a que las personas que labora en el almacén en muchas ocasiones se dan cuenta que la mercancía solicitada no se encuentra en el lugar destinado para la misma o no hay las cantidades que indicas por lo tanto el control interno no es confiable; por lo que en este Trabajo Especial de Grado se tiene como propósito, elaborar un sistema de control interno en el inventario de producto terminado en el almacén de despacho de la empresa. Para dar cumplimiento al mismo, el estudio se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I, se habla de cuál es la problemática, los objetivos propuestos para resolver la problemática y la justificación sobre la cual se resumen las razones por las cuales esta investigación es relevante.

Capítulo II: se expone cuál es el marco teórico de la investigación, donde se desarrollan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III: se presenta el marco metodológico de la investigación, señalando cual es el tipo y diseño de la misma.

Capítulo IV: aquí se contemplan los análisis correspondientes a los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, representados con gráficos circulares para cada ítem.

Capítulo V: corresponde a la presentación de la propuesta y se incluyen las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente Se presentan las fuentes bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial existen empresas manufactureras, que deben enfrentar a la competencia en un mercado globalizado, sin importar la posición geográfica en la que nos encontremos, junto a ello viene dada la expansión comercial, considerando que la distancia no es un obstáculo para generar el proceso de comercialización. Esta comercialización ha generado que las empresas tomen mayores riesgos de inversiones, para así poder entrar a ese mercado competitivo, aumentando su capital de trabajo, su producción, las compras de materia prima o los productos generados para realizar el proceso de compra y venta; actividades que se resumen en una palabra inventario, que conforma el motor principal de toda empresa comercializadora de mercancía.

Las empresas venezolanas han sufrido diferentes cambios económicos producto de la inestabilidad social, política y financiera que atraviesa el país. Dichos cambios afectan de una u otra manera su permanencia en el mercado, donde el más relevante es el proceso inflacionario; haciéndose típico e incontrolable, causando elevados costos en la economía.

Por otro lado, el crecimiento de las empresas las ha obligado a utilizar más controles sobre las operaciones y a ser más eficientes cada día, tomando en cuenta el incremento de actividades, la descentralización, competencia, economías globalizadas y cambios tecnológicos les han puesto nuevos retos a este tipo de organización, por lo que es necesario implementar y desarrollar nuevos métodos para evaluar sus controles internos existentes, así como también los riesgos que son administrados, tomando en

cuenta que es de mucha importancia tener los controles internos adecuados, ya que de esto depende, que las operaciones se efectúen de manera razonable.

Ahora bien, toda empresa comercial se basa en la compra venta de mercancía. Esta compraventa está constituida por una serie de productos a grandes o pequeñas cantidades, que forma lo que se llama un inventario; pieza fundamental para el manejo comercial de la organización, considerando que es la clave para el destino productivo de la organización es necesario tener ciertas precauciones para su manejo. Debido a esto nace la importancia de controlar dicha partida a través de los llamados controles internos, que representan normas y procedimientos que se emplean con el fin de la consecución de objetivos.

La función de inventarios en almacenes está relacionada con un amplio campo de actividades operativas; es necesario dividir el proceso en los pasos específicos que comprende entre otros aspectos su control. Así el control del inventario comprende llevar registros de la determinación del tipo y cantidad de materiales que se van a mover dentro de los almacenes. De igual forma contempla, establecer registros de la recepción de materiales y el almacenamiento seguro y ordenado de los mismos, a manera tal que sean disponibles cuando sean requeridos. Es por ello que, una adecuada gestión de los inventarios debe velar porque en una empresa se preocupe por mantener un apropiado stock y control de los tiempos de reposición de materiales, para así asegurar que la elaboración de las compras y entrega de producción que se hagan de manera tal que permitan mantener las existencias necesarias para el cumplimiento de la planificación del proceso productivo. La combinación de estos factores permite elaborar un juicio sobre el mínimo y necesario nivel de inventarios y el punto de orden, que desde la perspectiva financiera convenga más a la organización.

La empresa Rialca, C.A, ha venido presentando deficiencia en el área de almacén de producto terminado, donde se evidencia la falta de normas y procedimientos para

el control de dicho departamento y de una coordinación para el desarrollo laboral. En el que se puede determinar que existe diferencia entre el inventario físico y el teórico llevado en el sistema contable, es decir, el sistema arroja una información que comparado con el físico no es correcta, esto se debe principalmente a que no existe un buen control de los inventarios.

Partiendo de esta dificultad, surge el interés de crear un sistema de control interno de inventario donde se mejore el despacho en almacén de producto terminado. En este sentido, se pretende evaluar desde este punto de vista el manejo, control de los despachos realizados utilizando los distintos métodos del sistema de gestión; y de esa forma generar beneficios para la empresa haciendo más efectiva y eficaz este proceso.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Qué beneficios traería un sistema de control interno en el inventario de producto terminado en el almacén de despacho de la empresa Rialca, C.A?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un sistema de control interno en el inventario de producto terminado en el almacén de despacho de la empresa Rialca, C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de Control de Inventarios de Rialca C.A Valencia - Estado Carabobo.
- Identificar el sistema del control de entradas y Salidas de Producto Terminado en el área de despacho de Rialca C.A Valencia - Estado Carabobo.

- Diseñar un sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización Rialca, C.A, Valencia - Estado Carabobo.

1.3. Justificación de la Investigación

Toda organización bien sea pública o privada tiene como objetivo fundamental manejar las existencias de manera exitosa los diferentes niveles de inventario, esto implica establecer mecanismos de control interno que estén en capacidad de hacer que se lleven a cabo de manera efectiva las operaciones en los diferentes departamentos de compra, almacén, despacho y venta.

En este sentido, la investigación cobra importancia, ya que permitirá mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios de la organización, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales, salvaguarda física, requisición de materiales, asegurar registros contables completos y exactos, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas; por esta razón, la presente propuesta tiene como propósito beneficiar primordialmente a la empresa Rialca, C.A, en cuanto puede apoyarse al momento de aplicar los procedimientos de Control Interno en el área de almacén de producto terminado.

Así mismo, desde el punto de vista contable; se pretende que con esta investigación se minimice la cantidad de ajustes que se deben realizar mensualmente al finalizar del cierre de mes, además al conocer con certeza cuáles son las cantidades de materiales que existen en el almacén de producto terminado.

De igual forma, busca promover la eficiencia y eficacia en los procesos de recepción, almacenaje, despacho y devolución, reducir errores y proporcionar información confiable en relación a la toma de inventario, siendo más competentes y cumpliendo oportunamente con las necesidades de sus clientes. Por otra parte, las estrategias de control interno se convertirán en un elemento de apoyo a la empresa para lograr una ventaja competitiva con respecto a otras empresas del mismo ramo.

Para finalizar, cabe destacar que la presente investigación puede ser utilizada como referencia bibliográfica para futuros trabajos de grado que se relacionen con planes estratégicos, controles internos y mejoras en los procesos, constituyendo un valor agregado al conocimiento que se imparte en la Universidad José Antonio Páez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Es esencial que en todo estudio se conozcan los fundamentos teóricos que permitan ampliar el conocimiento tanto de las variables que intervienen, como de los objetivos de la investigación, además se deben sustentar y tener relación con la misma. Para ello es beneficioso detallar, el significado de marco teórico.

Según Arias (2006:106), “El Marco Teórico o Referencial, es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base de la investigación por realizar”.

Para llevar a cabo la presente investigación se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica, con el propósito de conocer los aspectos que fundamentaron el estudio, en la búsqueda de información se encontraron algunos trabajos que tienen relación directa o indirecta con el tema, los cuales se mencionan a continuación los antecedentes de la investigación:

Hidalgo y Betancourt (2013), realizaron un trabajo titulado: “**Control Interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A. (PC Actual), Ubicada En Valencia, Estado Carabobo**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública.

La Organización planteada en la investigación, presenta como problemática deficiencias en el manejo y control de los inventarios, lo cual conlleva a que no se promueva una verdadera programación para la realización de los mismos. Su objetivo general fue proponer controles internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A. La investigación se enmarcó en la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo, apoyada en una revisión documental.

Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa y la encuesta, la población objeto de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores que laboran en el área de Almacén y Compras, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. Una vez analizado los resultados se concluye que la empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que no poseen documentos que reflejen la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce en un descontrol en el manejo de las mercancías, ya que no se sabe con exactitud la existencia de los productos almacenados, por lo cual se diseñan controles internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la en la empresa Ciudad Digital, C.A., los controles adecuados optimizarán el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo, en vista que toca el tópico de los inventarios y su gestión efectiva. Los inventarios son considerados como un valioso activo para las empresas y si éstos son utilizados adecuadamente se garantizaría la consecución de los objetivos y metas de la organización. El objetivo de ambos estudios es optimizar el uso de los inventarios como recurso empresarial y lograr la eficiencia.

Matos (2013), realizó un trabajo titulado: **“Desarrollo de Controles de Análisis Financiero para los Inventarios de Productos Terminados en una**

empresa de Consumo Masivo. Caso: Alimentos Heinz De Venezuela”, presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas.

El presente trabajo tuvo como objetivo general desarrollar controles de análisis financiero para los inventarios de producto terminado en una empresa de consumo masivo, con el fin de gestionar cada categoría de productos con la política y objetivos más adecuado a las necesidades del servicio. El tipo de investigación se consideró descriptiva. La población está constituida por los representantes de las áreas involucradas, pertenecientes a la empresa como escenario donde se desarrolla la investigación, que son los responsables directos, y el tipo de muestra a seleccionar, es no probabilística; específicamente muestra de experto.

Para recabar los datos se utilizaron técnicas de fuentes primarias como observación directa, entrevistas no estructuradas y de fuentes secundarias como revisión documental. Las conclusiones obtenidas permitieron formular estrategias de mejoras a la gestión de inventario mediante la herramienta conocida como análisis DOFA, estas tomaron en cuenta las fortalezas y oportunidades que la compañía puede afrontar y disminuir el efecto de las amenazas y debilidades Considerando lo antes expuesto se relaciona a la investigación, ya que establece estrategias de controles de análisis financieros para los inventarios con el propósito de determinar el tiempo que tarda en realizarse el inventario, es decir en venderse, de acuerdo a criterios de cantidades de salida y variabilidad de la demanda, con el propósito de alcanzar una mayor liquidez, menores costos y un mejor retorno sobre la inversión, lo cual sirve de base para la propuesta que se plantea en la empresa.

Cárdenas (2011) desarrolló un trabajo titulado: **“Control Interno asociado a la Gestión Administrativa Contable de los Inventarios de Materiales y Suministros para la optimización de las operaciones en la Empresa Construcciones y Servicios C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de

Licenciados en Contaduría Pública. El siguiente trabajo especial de grado consistió en desarrollar una investigación que tuvo como objetivo general evaluar el control interno asociado a la gestión administrativa – contable de los inventarios de materiales y suministros, para la optimización de las operaciones en la empresa COYSERCA, ubicada en San Diego Estado Carabobo. La investigación estuvo orientada por la teoría del control interno y de inventarios en general y la NIIF para PYMES, sección 13.

Metodológicamente se considera una investigación de nivel descriptivo, con diseño documental y de campo, para la cual se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la encuesta y la observación directa. Se aplicaron dos cuestionarios: el primero a las personas que laboran en el Departamento de Contabilidad y el segundo a los trabajadores del Almacén Principal. Una vez obtenido los resultados, se concluye que las políticas de control relacionado con el manejo de los inventarios, se encuentran establecidas dentro de los manuales de normas y procedimientos de la empresa, sin embargo, su cumplimiento no es evaluado constantemente, lo que puede generar errores u omisiones en los registros contables. Además se evaluó la eficiencia y eficacia del control interno en las operaciones y se conoció que manejan sistemas actualizados para los registros de entradas y salidas de los materiales, pero no poseen espacio físico suficiente para el resguardo de la totalidad de estos.

La similitud de lo descrito anterior mente, con el presente estudio, se orienta hacia la eficacia en el manejo de los inventarios a través del control interno, de manera tal que se reduzcan los costos, el reproceso, los desperdicios y que se utilicen adecuadamente los recursos relacionados con este rubro. Por lo cual aporta lineamientos para aplicar las estrategias a que permitan mejorar la gestión de los inventarios en la empresa.

Acosta y Zapiain (2010), desarrollaron un trabajo titulado: **“Estudio de las medidas de control interno de los inventarios de productos terminados en la empresa Amcor Pet Packaging De Venezuela, S.A., para minimizar las diferencias de inventario”**, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública.

La presente investigación surge al observar que la empresa presenta diferencias de inventario en productos terminados y no logra mejorar en cada cierre de mes, lo que genera una variación en costos importante. El objetivo principal es el estudio de las medidas de control interno de los inventarios de productos terminado y para el logro del mismo fue observada la estructura organizacional del departamento de almacén, para ver si las relaciones funcionales son las correctas, así como describir los procedimientos, con la finalidad de determinar si estos ayudan a comprobar las existencias del inventario a una fecha determinada, verificar los controles de los inventarios para identificar las debilidades y fortalezas.

La investigación está enmarcada dentro de los lineamientos de un estudio de caso, el tipo de investigación que se ajustó al tipo descriptivo y la modalidad general de estudio como investigación de campo no experimental. Como instrumento de recolección de información, se utilizó el cuestionario, tras su aplicación la investigación arrojó como resultado que la mercancía no tiene un control de supervisión absoluto desde el momento que se finiquita el producto terminado hasta que está listo para la venta.

Por lo que se concluye que la empresa tiene que implementar controles que la ayuden a corregir las fallas existentes con la finalidad de mantenerse en el margen de rentabilidad establecido, cumplir con su misión y mantener a sus clientes internos y externos satisfechos, logrando también la eficiencia y confiabilidad en los procesos. Lo mencionado previamente, guarda relación con el objeto del presente estudio, ya que permite conocer los procedimientos a seguir para lograr que no existan fallas en

el control interno del inventario y que el cumplimiento efectivo de dichos procedimientos, lo que permitirá alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

Padrón, (2010). cuyo título fue: **“Sistemas de Control Interno para el Área de Inventarios de la empresa Perfiles del Centro, C.A”** presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, a través del estudio se conoció que la importancia en el control de inventarios reside en el objetivo principal de toda empresa y destaca lo siguiente: la mejor manera de llevar un inventario es utilizando un sistema que debe constar de normas o reglas que se deben cumplir de acuerdo a los procedimientos previamente establecidos, los cuales luego de una serie de pasos permita obtener reportes o informaciones para la toma de decisiones.

La investigación concluyó que las irregularidades presentadas en la empresa Laminas Perfiles del Centro, C.A. reside a la falla de comunicación entre los departamentos relacionados con el almacén y las discrepancias entre las existencias físicas y en el sistema mejorarían con las normas y procedimientos propuestos con el fin de obtener la confianza entre las entradas y salidas de material, a su vez propuso una nueva distribución de productos galvanizados en los almacenes de la empresa para facilitar el control interno del inventario para la toma física o cualquier otra medida de control.

Su aporte a la investigación, es que destaca la importancia que tiene la comunicación entre los departamentos que tienen relación con el inventario, esto quiere decir que el tener un sistema de control no garantiza el éxito en los procesos que se llevan a cabo, es un conjunto de elementos lo que garantiza la eficiencia en las actividades que realizan a diario las organizaciones de hoy en día.

2.2. Bases Teóricas

El objetivo de las bases teóricas es enriquecer el problema planteado mediante un conjunto de conocimientos sólidos y actualizados, que permita orientar la búsqueda de información, a través de una conceptualización adecuada de los términos. En las empresas pertenecientes al sector comercial los inventarios se han convertido en una actividad obligatoria, ya que poseen y manejan los recursos necesarios para poder satisfacer la demanda de los clientes y con ello cumplir con los objetivos.

Para el desarrollo de las bases Teóricas de la investigación se consultaron algunos autores que han publicado textos de interés en cuanto a estructura organizacional y lo relacionado con este tema, en este sentido se acota lo siguiente:

Tamayo, (2004:121), afirma: “las bases teóricas constituyen la descripción del problema que integra la teoría del mismo y tiene como fin ayudarnos en su descripción, de tal manera que puede ser manejada y convertida en reacciones concretas”.

2.2.1. Los Sistemas en la Empresas

Dice Chiavenato (1993), que:

Los sistemas existen para lograr uno o más objetivos. Un objetivo es una situación deseada un resultado a alcanzar. Un sistema es eficaz cuando alcanza adecuadamente los objetivos para los cuales fue creado. La eficiencia está ligada a los fines, a los resultados, a los objetivos logrados. (p.50).

2.2.1.1. Control

Según Koontz (1994:661) expresa que “el control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa y los planes deseados para alcanzarlos”.

Igualmente, Stoner (1996:657), establece 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 trabajo de acuerdo a lo planeado”.

El control representa la última etapa donde los directivos de la organización juegan un papel muy importante, siendo esto tema de gran interés en esta investigación.

El control es de vital importancia, ya que éste establece medidas para corregir las actividades, de tal modo que se alcancen los planes exitosamente; el control se emplea para crear mejor calidad, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

De acuerdo a esto, se puede decir que el control se basa en la consecución de las siguientes actividades:

- Planear y organizar. Toda organización plantea sus objetivos de acuerdo a las metas que desee alcanzar, lo que hace necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo.
- Hacer. Es poner en práctica el cómo se planificó y organizó la consecución de los objetivos.
- Evaluar. No es más que la interpretación y comparación de la información.
- Mejora. Es la puesta en práctica de las medidas que resolverán las desviaciones que hacen perder el equilibrio al sistema.

El control es importante porque es el vínculo final en las funciones de la gerencia, es la única forma que tienen los gerentes para saber si los objetivos organizacionales se están cumpliendo, y si no, las razones por las que no se están logrando.

De acuerdo a Chiavenato (2005), las características de la función de control son:

- Recogen información que mide el desempeño reciente dentro de la organización.
- Comparan el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos.
- De esa comparación, se determina si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares preestablecidos.

2.2.1.2. Importancia del Control

Según Koontz y O'Donnell (1991:109) explican que: “el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores”.

Asimismo es la herramienta más efectiva para que los administradores ejecuten un seguimiento de los cambios ambientales que se den dentro de la organización y analizar las repercusiones que estos producen en el clima y avance organizacional.

2.2.1.3. Control Interno

El control interno está comprendido por el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

Es por esta razón que Mantilla (2005:74), define el control Interno como “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”

De igual forma Millan, (2008), ha definido el control interno bajo los siguientes términos:

Consiste en una división e integración de los procedimientos en tal grado que las actividades de los distintos miembros de una organización estén tan relacionadas entre sí que sea de presumir que los errores de contabilidad y las omisiones sean descubiertos automáticamente y que para cometer y ocultar un fraude sea necesario la colisión de dos o más personas.(p.214).

La responsabilidad de crear y mantener el sistema de control interno recae sobre la administración de la empresa. Pero a pesar de que se tome todo el cuidado para desarrollarlo y mantenerlo en forma adecuada, no podrá considerarse como totalmente eficaz ya que siempre estarán presentes las limitaciones inherentes; es decir aun cuando se desarrolle un sistema ideal de control, su eficacia depende de la competencia y confiabilidad del personal que los implemente.

Para dar una definición más concreta y amplia de control interno es importante mencionar la establecida en el Tomo II de los Principios de Contabilidad y las Normas y procedimientos de Auditoria de Aceptación General en Venezuela y otras Publicaciones técnicas (cuarta edición 1999):

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. (p.310).

2.2.1.4. Objetivos del Control Interno

Cepeda, G. (1997) sugiere que el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno, se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Resguardar los activos de la compañía, en la búsqueda de una eficiente administración ante posibles riesgos que los puedan afectar (control interno contable).
- Proporcionar eficacia y eficiencia en la ejecución de funciones y actividades previstas (control interno administrativo).
- Vigilar que todas las actividades y recursos estén orientados a la correcta ejecución de los objetivos previamente establecidos en la planificación (control interno administrativo).
- Promover la evaluación oportuna en el seguimiento y supervisión de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Ofrecer información financiera-contable, oportuna, útil y confiable, que respalden la gestión de la entidad (control interno contable).
- Detectar y corregir las desviaciones que se puedan presentar en la entidad, y que puedan complicar la consecución de los objetivos planteados, identificando y aplicando las medidas necesarias para corregir y prevenir riesgos (control interno administrativo).

2.2.1.5. Principios del Control Interno

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo. Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independientes. En cuanto a la aplicación racional del control interno, según Rodríguez (2000), debe fundamentarse en los siguientes principios:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.

- Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.

Para Holmes (2004), los principios básicos del control interno, son los siguientes:

- Debe fijarse la responsabilidad.
- El registro y las operaciones deben estar separados.
- Deben utilizarse pruebas para comprobar la exactitud, para asegurarla tanto en los registros como en las operaciones.
- Ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial.
- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados.
- Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento.
- Debe asignarse por escrito, las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito.

Los principios del control interno señalan la mejor manera de llevarlo a cabo y así al final observar que se está logrando adecuadamente. Con relación a lo expresado anteriormente los principios de control interno están orientados a la optimización de los recursos, al establecimiento de parámetros iguales para todas las personas que laboran dentro de la organización al igual que al cumplimiento de los valores morales inmersos en la sociedad.

2.2.1.7. Componentes del Control Interno

El control interno es un proceso, su eficacia es el estado o la situación del proceso en un momento dado. De acuerdo Hernández (2007), incluye el plan de

organización y todos los métodos y medidas de coordinaciones adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. El Control interno está conformado por componentes que se encuentran relacionados entre sí y definen la forma como la administración maneja sus operaciones.

Entre estos componentes se tiene el ambiente de control, la valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Ambiente de Control: el ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Valoración de Riesgos: la valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

Actividades de Control: las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Información y Comunicaciones: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Monitoreo: los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Después de lo planteado, el control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de

lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales en la empresa.

El Control Interno lleva consigo propósitos que buscan inducir el desarrollo organizacional, permitiendo alcanzar niveles de confianza y validez en el manejo de las operaciones. Por lo tanto, aplicar el control interno en todas las actividades de la empresa, y especialmente en el manejo de los inventarios, conducirá a conocer la situación real de la misma, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

2.2.2. Control Interno Administrativo

Es el plan que elabora una empresa, basado en sus propios procedimientos, métodos operacionales y contables para el logro de los objetivos administrativos.

Tal y como lo define el AICPA (Ob.Cit):

Los controles administrativos comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de actuación, programas de adiestramiento del personal y controles de calidad.

2.2.2.1. Control Interno Contable

Surge como un instrumento del control interno administrativo, con el objetivo de que las actividades se efectúen con las debidas aprobaciones y se registren oportunamente.

Y según el AICPA (Ob.Cit)

Los controles contables comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que tiene que ver principalmente y que están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a las operaciones o custodia de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoria interna.

2.2.3 Inventario

Según Catacora (2011), define que los Inventarios:

Representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras, se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materias primas y suministros que se vayan a incorporar en la producción. Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea, posee y maneja algún tipo de inventario, el cual en algunos casos será la fuente generadora de ingresos operacionales y en otros, por ser necesarios para la prestación de los servicios. (p.148).

El inventario de mercancías representa bienes manejados por empresas comercializadoras, las mismas fueron compradas a terceros para ser revendidas sin aplicarles ningún tipo de proceso adicional. Por otra parte, los suministros de

producción o materiales indirectos son aquellos necesarios para lograr el producto final pero no forman parte del mismo. Además existen inventarios empleados generalmente en empresas manufactureras, como la materia prima, la cual está conformada por los materiales utilizados para elaborar los productos que vende; al mismo tiempo los productos en proceso son aquellos que están en vías de transformación y se consideran semiterminados; finalmente se encuentran los productos terminados, estos son los destinados a venderse después de haberse transformado.

Los inventarios constituyen uno de los activos más grandes en cualquier empresa y generalmente representa la principal fuente de ingresos; los mismos poseen características particulares de acuerdo a su naturaleza y clasificación. Las compañías deben tener un inventario accesible para que su uso sea eficiente, además por la diversidad de partidas que existen dentro de este rubro se dificulta su observación y valuación de manera uniforme, por lo tanto, una organización puede preferir aplicar diferentes métodos de valuación.

Según Catacora (1997:281) expresa que los inventarios representan un conjunto de bienes que son propiedad de una empresa y cuyo objetivo de adquisición o fabricación es el de volver a venderlos a fin de obtener un margen de utilidad razonable.

Con relación a esto Nasarimhan, Mc Leavery y Billington (1996:91) expresan que un inventario consiste en las existencias de productos físicos que se conservan en un lugar y momento determinado.

2.2.3.1 Objetivos de los Inventarios

Los inventarios frecuentemente representan la partida más importante del activo circulante de una organización comercial, a través de los inventarios muchas empresas buscan regular las entradas y salidas de las mercancías, de manera que se

logren un buen control de las mercancías recibidas o despachadas a través de las operaciones de ingreso y salida. Por esto se hace necesario nombrar algunos objetivos:

- Determinar la inversión óptima de inventario de acuerdo a las posibilidades financieras de la organización.
- Rotar adecuadamente las existencias para evitar deterioro, obsolescencia o desperdicios.
- Evitar en lo posible los costos de oportunidad, es decir realizar ventas por falta de mercancía.
- Permite a la gerencia reducir el número de preparación de inventario y de costo.

2.2.3.2 Clasificación de Inventario

Según lo establece Catacora (1999), Los inventarios pueden clasificarse en atención a dos principales empresas:

- Empresas Comerciales.
- Empresas Manufactureras.

Las empresas comerciales se caracterizan por tener una actividad de compra y venta de bienes y no tienen un proceso de transformación del activo adquirido. Por esta razón, los costos de los bienes estarán determinados por su precio de factura más cualquier otro costo relacionado con su adquisición. Para este tipo de empresas se habla de inventarios de mercancías. El segundo tipo de empresas, las manufactureras, manejan una mayor variedad o diversidad de inventarios, los cuales responden al tipo de actividad que tienen.

2.2.3.3. Tipos de Inventarios

Existen varios tipos de inventarios lo cuales se mencionan a continuación:

Inventarios de Mercancía: Son aquellos que están formados por los bienes que adquiere una empresa comercializadora y en los cuales se puede incorporar todos los costos relacionados con la compra o adquisición de dichos bienes. En este tipo de inventarios ocurren dos tipos de transacciones básicas:

- Compras de Inventarios.
- Ventas de Inventarios.

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 la mano de obra directa y costos indirectos de producción. Este tipo de inventarios se originan en empresas con procesos de manufactura o transformación. Las principales operaciones que se dan en estos activos son:

- Terminación de Productos.
- Ventas de productos.

Inventarios de Productos en Proceso: Corresponden a costos incorporados en empresas de manufactura y están formados por los siguientes componentes:

- Materia Prima.
- Mano de Obra Directa.
- Costos Indirectos de Producción

Inventario de Materia Prima: La materia prima está constituido por los insumos que han sido adquiridos con el objeto de fabricar o producir bienes y forman de manera importante el producto terminado.

Inventarios de Suministros de Fabrica: Está compuesto por aquellos inventarios que son necesarios para poder llevar a cabo el proceso productivo y que tiene la característica de no ser fácilmente visibles en el producto terminado.

Inventarios de Material de Empaque: La principal característica de este inventario es su relación con el producto final, ya que sirve para su embalaje y es importante porque el costo mismo influye significativamente al formar parte del precio final.

Inventarios de Mercancía en Tránsito: Son aquellos bienes que han sido comprados y sobre los cuales se tiene propiedad, pero que a la fecha del balance general, no han arribado al almacén.

2.2.3.4. Control Interno de los Inventarios

Según Catacora (2001), dice que:

El control de los inventarios implica un seguimiento estricto sobre las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventario. Para el proceso administrativo de las cantidades ingresadas y despachadas, se implantan controles que son instrumentados a través de formularios que controlan las cantidades que son recibidas o despachadas a través de las operaciones de ingreso y de salida (p.280)

Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios según Guajardo (1995:37), incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual sistema se utilice.
- Mantenimiento eficiente compras, recepción procedimientos de despacho.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño ó descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios continuos.

- Comprar el inventario en cantidades moderadas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

El concepto de control interno, tal como se aplica a los inventarios, requiere la separación de las responsabilidades de custodia y contabilidad, la aplicación de buenos métodos de dirección de empresas y de almacenamiento para impedir acumulaciones de existencias, deterioros, caída en desuso de artículos y pérdidas fraudulentas por hurto o malversación.

Los controles empleados para prevenir el fraude en los inventarios de una empresa se basan en una distribución global de las funciones de compra, recepción, almacenamiento, tesorería y contabilidad. Consisten en ejercer unas medidas de protección física y en mantener una contabilización eficaz. Puede que estos controles no sirvan para impedir todos los fraudes posibles pero, por lo general, deberían detectarlos antes de que se ocasionen unas pérdidas demasiado grandes.

2.2.3.5. Almacén – Inventario

Existe una estrecha relación entre almacén e inventario debido a que el almacén representa la unidad de servicio que sirve de resguardo al inventario siendo este el conjunto de bienes propiedad de la empresa destinados a la venta en el curso normal de las operaciones.

En la actualidad el almacén se maneja como un medio para potencializar las economías e incrementar las utilidades de la empresa. La administración de hoy integra sus funciones a las ventas, compras, control de inventarios, producción y distribución, es por ello que el responsable del almacén recibe de la alta gerencia la información concerniente a los objetivos de la empresa, de allí nace la importancia que la alta gerencia establezca las instrucciones para el cumplimiento del control

interno a fin que la persona responsable y su personal oriente sus esfuerzos hacia los aspectos financieros y organizativos de los mismos.

Existen diversos criterios acerca de la función de almacenaje debido a que la manera de organizar y administrar el almacén es particular para cada organización; muchos opinan que este debe formar parte de la función de control de inventario mientras otras organizaciones lo ven como funciones complementarias. Considerando que el almacén es una unidad de servicio al proceso productivo, se listan a continuación las siguientes funciones que son comunes en todos los almacenes:

- Recepción de materiales.
- Registro de entradas y salidas de almacén
- Inventario de materiales
- Mantenimiento de materiales y del almacén
- Despacho de materiales.
- Coordinación entre el almacén, los departamentos de compras, control de inventario (si es independiente) y de contabilidad.

Los almacenes sirven para conservar mercancías durante el tiempo necesario y suficiente para reponerlas; estos son importantes porque cumplen con la misión de regularizar la distribución de la mercancía dentro de la empresa y su respectiva conservación.

Catacora (1996); dice: “Los inventarios representan el conjunto de bienes que son propiedad de una empresa y cuyo objetivo de adquisición o fabricación es el de volver a venderlos, a fin de obtener un margen de utilidad razonable”.

Según Catacora (1996); los inventarios deben poseer las dos condiciones esenciales siguientes:

1) Que sean propiedad de la empresa: sin importar el sitio donde se encuentren, bien sea que estén en tránsito o estén guardados en almacenes generales o depositados en aduanas o se hayan entregados a un comisionista para su venta.

2) Que sean destinados a la venta: para tratar de obtener beneficios a través del cambio de la propiedad o de su transformación en productos terminados. Cabe destacar que las llamadas empresas comerciales las cuales se dedican a la compra y venta de mercancía; el valor de las existencias se denomina inventarios de mercancías.

Por otra parte en las empresas manufactureras o transformadoras se pueden distinguir cuatro clases de inventarios (inventario de materia prima, inventario de productos en proceso, inventario de productos terminados e inventarios de suministros).

3.1 Definición de Términos Básicos

Almacén: son instalaciones que mantiene productos en existencia y es considerado punto de distribución de la empresa.

Auditoria: proceso que recurre al examen de libros, cuentas y registros de una empresa para precisar si es correcto al estado financiero de la misma, y si los comprobantes están debidamente presentados.

Conteo Físico de Inventarios: Revisión que ayuda a verificar la existencia y valuación del inventario para los estados financieros.

Control de Calidad: participación en el control sobre una actividad económica acortada por medio de un contrato.

Control: Acción de monitorear los resultados de una operación y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas.

Costos de Venta: valor de los materiales y mano de obra directa que intervienen en la manufactura o adquisición de un producto o prestación de servicios vendidos.

Despacho: salida de los productos del almacén y da por concluido la función de almacenaje y conservación.

Eficiencia: logro de metas y objetivos en términos de cantidad y calidad. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado.

Eficacia: virtud, fuerza y poder para obrar. La eficacia es una cualidad que debe tener tanto el sistema de control interno como la auditoria interna.

Existencias: son las mercancías que se tienen para su venta en el transcurso normal de una actividad mercantil de una empresa.

Evaluación: Valorización del sistema de control interno para conocer su grado de desarrollo, operatividad y eficacia.

Kardex: Instrumento manual, mediante el cual se registra las operaciones de retiro o entrada del material al almacén.

Procedimientos: Son el conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática en la que se realiza las operaciones la entidad en este caso para sistematizar el control interno que se establezca en la entidad.

Recepción: Sinónimo de recibimiento. Acción y efecto de recibir.

Sistemas: Conjunto de actividades relacionadas o interdependientes que se afectan mutuamente para formar una unidad compleja, con el propósito de alcanzar un fin específico.

Stocks: Es la cantidad de un bien cualquiera, almacenado y conservado, con el fin de venta o utilización posterior, o con otra finalidad, según sea el caso.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología que permitió desarrollar el presente Trabajo Especial de Grado. Se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo dicha investigación.

Según Arias (2006:110), la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizara el estudio para responder al problema planteado.

3.1 Diseño y Tipo de la Investigación

Esta investigación está basada en la mejora del sistema de control interno de inventario de producto terminado de la empresa Rialca, C.A; se debe tener presente una estrategia metodológica que permita afianzar el camino hacia la resolución del problema planteado utilizando técnicas de documentación y análisis de datos con el fin de alcanzar mayor exactitud y confiabilidad.

El desarrollo de esta investigación, se enmarca dentro del esquema denominado proyecto factible, el cual se apoyara en una investigación de campo y documental con un nivel descriptivo ya que se está tomando la información directamente de la empresa. Es conveniente señalar que de acuerdo al manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006):

El proyecto factible 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. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de tipo documental y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos. (p.7).

Esta investigación es de campo, porque los datos recopilados fueron extraídos directamente del área de comercialización de la empresa Rialca, C.A, mediante los cuales se entendieron las causas y los efectos del problema planteado en dicha área.

Según Arias (2006), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.(p.31). La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio y descriptivo.

Según Fideas, Arias (2006:27), la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los datos obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

3.2 Fases de la Investigación.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos de Control de Inventarios de Rialca C.A Valencia - Estado Carabobo.

Con la finalidad de realizar el estudio diagnóstico en esta fase de la investigación es necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio, en este caso se puede señalar que la población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Balestrini (2006:137), plantea desde el punto de vista estadístico que: “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de persona, casos o elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”.

Por otro lado Tamayo (1998:38), expresa que la muestra es “cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a muestra, la cual descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que define la población”.

Para este Trabajo Especial de Grado; la población está constituida por el personal que labora para el departamento de comercialización, administración y almacén de producto terminado de la empresa Rialca, C.A., es decir, diez (10) empleados, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada.

Por otro lado, se entiende como muestra estadística, según Balestrini (2006:141) “Una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. Por consiguiente, se puede establecer que representa a un subgrupo de la población objeto

de estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población, por tanto debe ser representativa.

En consecuencia, la técnica de recolección que se utilizó para esta fase es la observación directa; utilizando una lista de cotejo para así captar todo lo relacionado a las actividades que se realizan en el Departamento de comercialización específicamente al área de almacén de producto terminado y en todas aquellas unidades de trabajo, relacionados con este proceso para así, determinar los factores que intervienen en la entrada, registro, almacenamiento y salida de la mercancía con el fin de establecer las causas y efectos por medio de un estudio descriptivo, que se originan por la ausencia de un buen control interno. Arias (2006:70), señala que: “La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. Para el presente estudio, este instrumento se estructurará ocho (8) ítems, donde se indicará presencia o ausencia del aspecto observado.

Por otro lado Arias, (2006:69), dice que: “la observación directa es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. La observación directa permitió organizar la información obtenida con la finalidad de conocer cómo están distribuidas las responsabilidades, acciones y procedimientos para poder detectar las debilidades existentes.

Fase II. Identificación en el sistema del control de entradas y Salidas de Producto Terminado en el área de despacho de Rialca C.A Valencia - Estado Carabobo.

Para llevar a cabo esta fase, se utilizará como técnica de recolección de información la encuesta. Donde Méndez, (2008:124), señala que “este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. El instrumento utilizado para recopilar los datos será un cuestionario, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006:310), en los siguientes términos: “Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

Así que para la presente investigación, se aplicara a la población en estudio un único cuestionario, de quince (15) preguntas dicotómicas (cerradas), con dos opciones de respuestas (Si o No), para facilitar el manejo estadístico de los datos, con el propósito de obtener información general de las funciones y el proceso de control interno del Departamento de comercialización en el área de inventario de producto terminado. Este cuestionario estará dirigido a los diez (10) empleados que forman parte de este proceso de inventario, los cuales están conformados por: 3 directores, 2 asistentes administrativos, 1 analista de ventas, 1 coordinador de ventas, 1 coordinador de tráfico y 2 analistas de despacho, quienes representan la población y a su vez la muestra de la investigación

Fase III. Diseño un sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A, Valencia - Estado Carabobo.

Después de haber aplicado los instrumentos de recolección de la información y haber obtenido los resultados necesarios para determinar la problemática del control interno se procederá a la elaboración de la propuesta, a través del diseño de controles

internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en el área de almacén de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca, C.A, esta propuesta, le proporcionará eficiencia y eficacia en el manejo de las operaciones llevadas a cabo en el inventario de producto terminado, inspeccionando cada uno de los procesos de recepción, empaque, almacenaje, venta, despacho y toma física del inventario; considerando la importancia que estos representan para la organización.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

Este capítulo consiste en desarrollar cada una de las fases metodológicas requeridas para alcanzar el propósito general de este trabajo de investigación. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que se obtendrá será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, en cuanto a la gestión actual del control interno del inventario de producto terminado del área de comercialización de Rialca, C.A. De esta manera para el cumplimiento de la Fase I, se elaboró una lista de cotejo con todos los factores observables que inciden en el proceso de inventario en el almacén de producto terminado de la organización.

Posteriormente, para dar cumplimiento a la Fase II del trabajo, se muestran los resultados de la encuesta aplicada a la población seleccionada, a través de un cuestionario constituido por quince (15) preguntas de respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO). De esta manera, el análisis implica el establecimiento de categorías, la organización y manipulación de los datos para resumirlos y poder obtener algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación.

Para esto se procede en primer lugar a tabular los datos y presentarlos en tablas, posteriormente serán representados en gráficas circulares para lograr así una mejor interpretación de los mismos, al respecto Palella y Martins (2006:176) expresan que “la representación gráfica tiene por objetivo, además de resumir la información,

producir un impacto visual”, y en último lugar, como metodología para cumplir con la Fase III; se realiza un sistema para el control interno de inventario a través del cual se realizaran con más facilidad las actividades y así solventar los problemas inherentes a la gestión actual.

Fase I. Diagnostico la situación actual de los procesos de Control de Inventarios de Rialca C.A Valencia - Estado Carabobo.

En este aspecto del trabajo se ven a identificar, a través de la observación directa cuáles son los aspectos visibles que reflejan la gestión de inventarios en el almacén de producto terminado de Rialca, C.A. Al respecto se elaboró una lista de cotejo (Ver Cuadro N° 1) que permite valorar los aspectos observados en a través de esta técnica.

Cuadro N° 1: Lista de Cotejo

ITEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	Conoce la cantidad exacta del inventario que existe en el almacén de producto terminado		X
2	Llevar un registro de las salidas de mercancía que se despacha a diario en la empresa.	X	
3	Se maneja una tarjeta kardex para el control de las salidas y entradas de la mercancía.	X	
4	Esta Actualizado el Registro Contable relacionado con la mercancía existente de la Empresa		X
5	Hacen Inventarios Periódicos de la Mercancía existente en la Empresa	X	
6	Coinciden las Salidas de Mercancía con la Facturación de la Empresa		X
7	Existe un Método de Valoración de Inventarios en la Empresa		X
8	Deberían Implementar un Control para el Manejo de Inventarios en la Empresa	X	

Fuente: Pérez (2018)

De acuerdo a la información suministrada por el Cuadro N°1, los procesos básicos de los inventarios que se realizan a diario no se encuentran dentro de las la normativa que ha planteado la empresa para el conteo físico de la mercancía existente en el área de almacén de producto terminado, además durante este proceso los trabajadores llenan erróneamente el listado donde se reflejan los códigos y modelos de cada producto, dentro de los reportes de conteo de inventario físico.

Así mismo se pudo evidenciar que son pocos los trabajadores que llevan a cabo los registros de las entradas y salidas en el almacén, debido a que consideran que estos formatos son complicados de llenar ya que son muchos modelos y medidas, por lo tanto tienden a confundirse a la hora de llenar el listado del inventario durante el proceso del conteo. Por otra parte, en cuanto a la recepción de mercancía se pudo evidenciar que no contienen ningún tipo de identificación, por lo tanto no se puede cotejar la información con la hoja de transferencia que se recibe, la cual trae como consecuencia la falta de manejo en el proceso de chequeo de la mercancía.

Fase II. Identificar el sistema del control de entradas y Salidas de Producto Terminado en el área de despacho de Rialca C.A Valencia - Estado Carabobo.

Esta fase se realizó a través de la técnica de la encuesta, que utilizó como instrumento un cuestionario de quince (15) preguntas dicotómicas. Los resultados del cuestionario se analizaron a través de gráficos y cuadros de frecuencias porcentuales, con sus respectivos análisis. A continuación se detallan los resultados obtenidos del cuestionario y la interpretación correspondiente a cada ítems:

Ítems N.º 1 ¿Conoce usted cómo es el procedimiento que se usa actualmente para el manejo del inventario?

Tabla N.º 1 Conocimiento del procedimiento.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

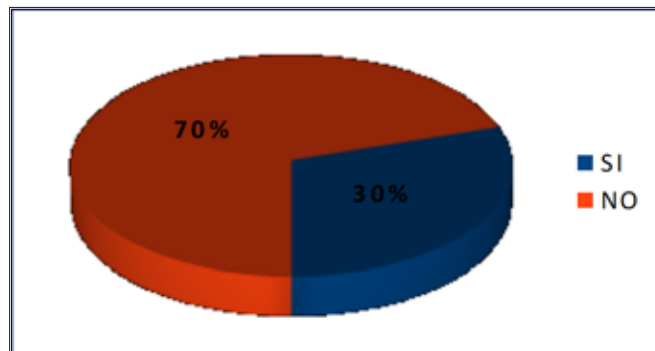


Gráfico N.º 1: Conocimiento del procedimiento.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

De las personas encuestadas el 30% señaló que tiene conocimiento del proceso que se lleva a cabo para el manejo del inventario, mientras que el 70% restante señaló que no conocían los procedimientos. A través de este resultado se puede evidenciar que es menor la proporción de personas que conocen los procedimientos que posee la empresa para tener un mejor en el inventario de producto terminado.

Ítems N.º2 ¿Se presentan en la empresa problemas de comunicación entre los diferentes departamentos involucrados con el Inventario?

Tabla N° 2: Comunicación entre departamentos de la empresa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

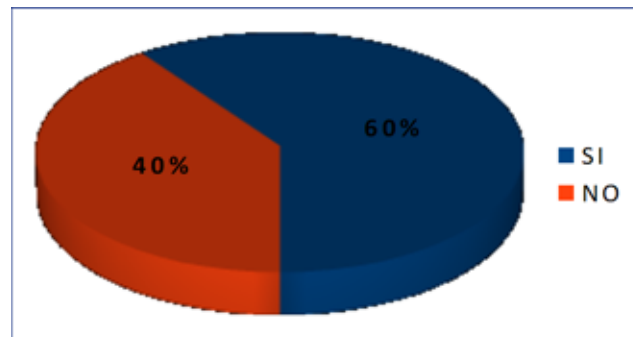


Gráfico N° 2: Comunicación entre departamentos de la empresa.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

Se obtuvo como resultado que un 60% de los encuestados opinan que si existe problemas de comunicación entre los diferentes departamentos involucrados con el Inventario, mientras que un 40% expresa que no. Es importante resaltar que la comunicación constituye un elemento fundamental en el funcionamiento de los procesos que se llevan a cabo en una empresa y más en la empresa Rialca, C.A. ya que este aspecto ha generado diversos problemas entre el personal por no transmitir la información correcta, afectando negativamente el manejo del inventario.

Ítems N° 3. ¿Cree Ud., que la empresa realiza un eficiente control en el proceso de recepción de la mercancía?

Tabla N° 3: Control en la recepción de la mercancía.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

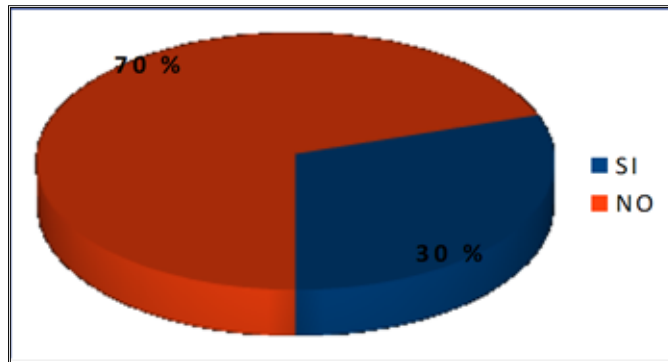


Gráfico N° 3: Control en la recepción de la mercancía.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

El resultado obtenido expresa que el 70% de los encuestados opinan que no se realiza un eficiente control en el proceso de la recepción de la mercancía, solo un 30% sabe cómo es este proceso y es por la cantidad de tiempo que tienen laborando en la empresa. En esta etapa de recepción el control es muy importante para garantizar la conformidad de la mercancía ante su integración en la existencias de la organización, pero en esta empresa el control no se lleva adecuadamente, lo que ratifica que hace falta contar con un control interno que regule el manejo que se le da al inventario.

Ítems N° 4: ¿Considera Ud., que se encuentra clasificada la mercancía dentro del almacén de producto terminado?

Tabla N° 4: Clasificación de la Mercancía dentro del almacén

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

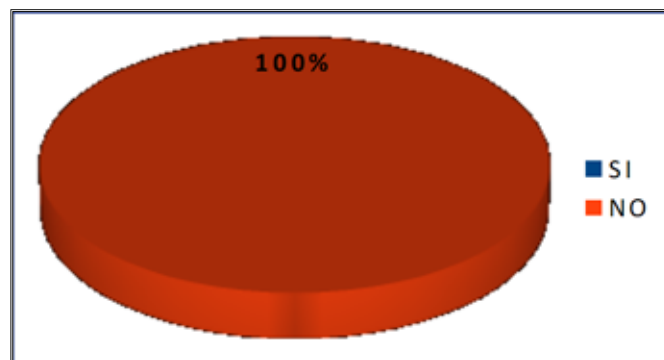


Gráfico N° 4: Clasificación de la Mercancía dentro del almacén

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas señalaron que no existe una clasificación de la mercancía dentro del almacén. En este resultado se puede destacar que no existe un orden de la mercancía dentro del almacén, por lo que es frecuente encontrar dentro del mismo productos sin identificar en un mismo lugar, esta situación ha traído como consecuencia retraso en el despacho de la mercancías.

Ítems N° 5. ¿Considera Ud., que existe un control de la documentación que se maneja en el almacén de producto terminado?

Tabla N° 5: Control de la documentación.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

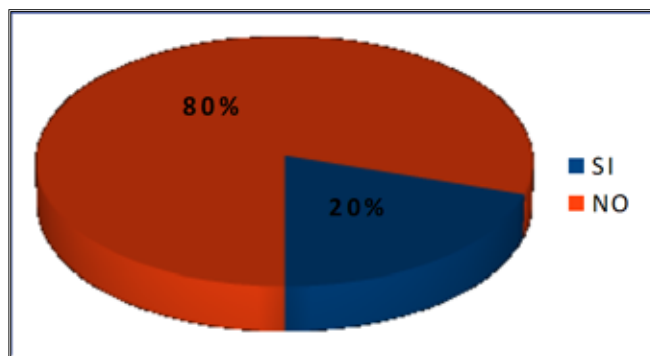


Gráfico N° 5: Control de la documentación.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

Del 100% de los empleados encuestados el 80% señaló que no existe un control de la documentación que se maneja en el almacén de producto terminado. Mientras un 20% opina lo contrario. A través de este resultado se evidencia que existe una deficiencia en la gestión de documentos relacionados con la recepción, entrega de mercancía y control de la existencia, por lo que se justifica el hecho que el personal del almacén en su mayoría desconozca cuales sean las cantidades exactas que se maneja en el inventario.

Ítems N°6. ¿Cree Ud., que el registro contable relacionado con la existencia en la empresa, se encuentran actualizado?

Tabla N° 6: Actualización de los registros contables relacionado con la existencia.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

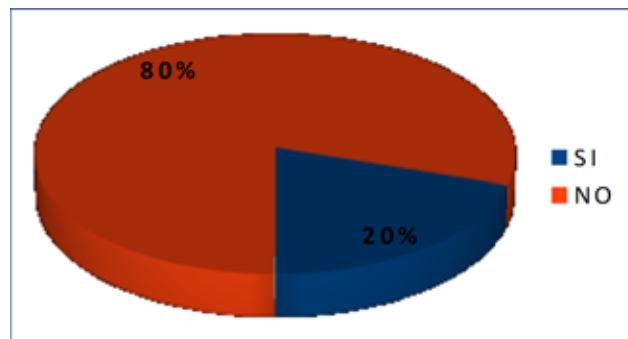


Gráfico N°6: Actualización de los registros contables relacionado con la existencia.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

De las personas encuestadas solo el 20% señaló que el registro contable está relacionado con la existencia de mercancía en la empresa, además de que se encuentra actualizado, mientras el 80% dijo que desconocían el proceso. Este resultado demuestra que para la mayoría de las personas hace falta colocar en el sistema contable solido que lleve un control confiable, esto básicamente es porque se ha evidenciado que muchas veces se han creado códigos en el sistema de ventas y facturación, lo que ha ocasionado retraso en la actualización del sistema contable.

Ítems N° 7. ¿Considera Ud., que se realizan inventarios periódicos de la mercancía existente en la empresa?

Tabla N° 7: Realización de inventarios periódicos de la mercancía.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

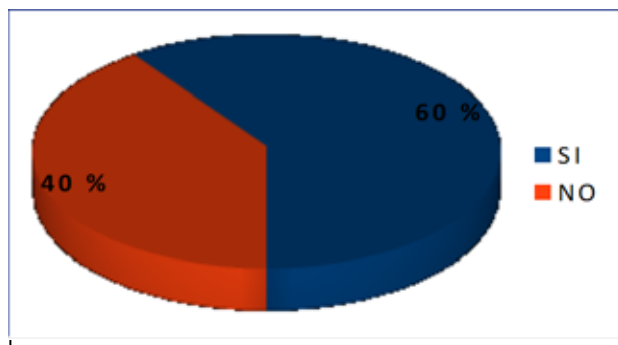


Gráfico N° 7: Realización de inventarios periódicos de la mercancía.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

De las personas encuestadas el 60% señalo que si se realizan inventarios periódicos de la mercancía existente en la empresa, mientras el 40% restante señalo lo contrario. A través de este resultado se puede evidenciar que aunque los inventarios son realizados, existe nuevos ingresos de personal dentro del área de comercialización no tienen conocimiento de cómo llevar el control de la mercancía, esto implica que este nuevo personal tiene que ser capacitado en todo lo que tiene que ver con el control de inventarios.

Ítems N°8. ¿Considera Ud., que existe constantemente diferencias entre el inventario físico y lo registrado contablemente?

Tabla N° 8: Diferencias entre el inventario físico y lo contable.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

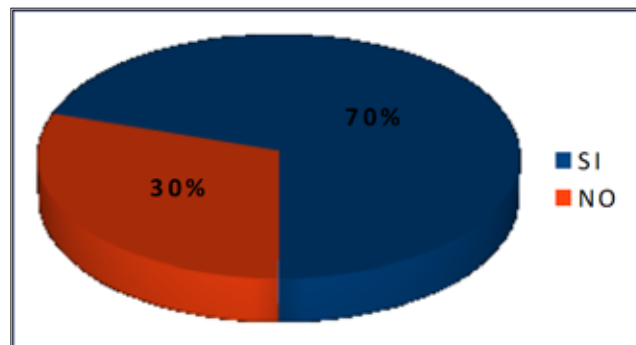


Gráfico N° 8: Diferencias entre el inventario físico y lo contable.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

En este ítems se tiene que un 70% de los encuestados, opinan que si existe diferencias contantes entre el inventario físico y el registro contable, mientras 30% expresa lo contrario, esto se debe a que los registros no se realizan correctamente en el sistema contable administrativo de los productos, tanto en los despachos como en la recepción al almacén de producto terminado, tornándose deficientes en algunos casos por errores los datos suministrados en el sistema contable. Por ende es necesario destacar que el control de inventario permite el resguardo del producto y sirve para verificar que los registros se hayan realizados correctamente.

Ítems N° 9 ¿Considera Ud., que la información que suministra el sistema del inventario es confiable para la toma de decisiones?

Tabla N° 9: Información Contable.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

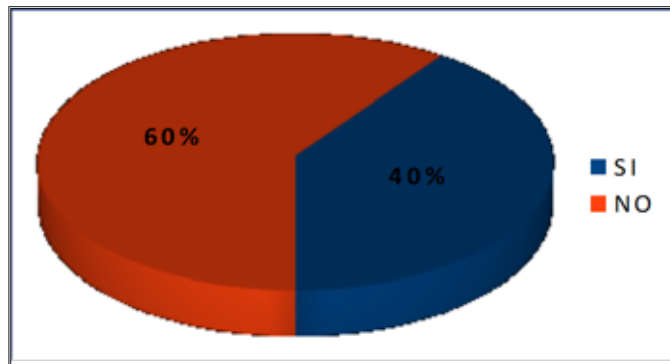


Gráfico N° 9: Información Contable.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

Tomando en cuenta el resultado obtenido en el gráfico N.º 10, se tiene que un 60% de las personas encuestadas responde de forma negativa, es decir, señalan que el sistema del inventario no suministra la información confiable para la toma de decisiones, esto puede ser debido a que los valores de los inventarios que arrojan no son los correctos; pero un 40% opina que sí. Cabe señalar, que la eficiencia del proceso de un sistema de inventarios es el resultado de la buena coordinación entre las diferentes áreas de la empresa, teniendo como premisas sus objetivos organizacionales.

Ítems N°10. ¿Considera Ud. Que los clientes se sienten satisfechos con la atención y repuesta oportuna de sus pedidos?

Tabla N° 10: Satisfacción del cliente.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

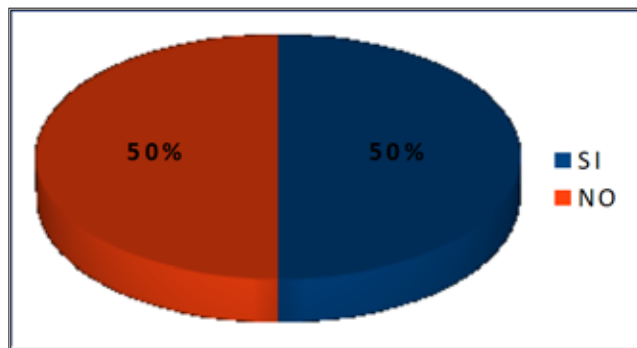


Gráfico N° 10: Satisfacción del cliente.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos establece que el 50% de los encuestados considera que los clientes se sienten satisfechos con la atención y repuesta oportuna de sus pedidos. Sin embargo, otro 50% opina lo contrario. Esto es debido a las debilidades que presenta el sistema por el retraso de las facturación y verificación de los pagos, además de que se les informa que si hay el producto solicitado y luego de un tiempo de espera les dicen que ya no se encuentra disponible, esto ha ocasionado que se presenten en algunos casos quejas por parte de los clientes, lo que afecta negativamente la atención al usuario.

Ítems N.º 11 ¿Cree Ud., que se emplean formatos para el manejo y control de los inventarios en el almacén de producto terminado?

Tabla N.º 11: Formatos para el control de inventarios.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

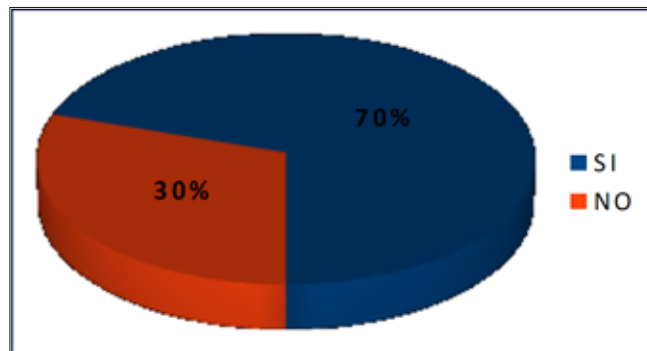


Gráfico N.º 11: Formatos para el control de inventarios.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

Según el 70% del personal encuestado, considera que existen formatos para un adecuado control de los inventarios, tales como formatos de entrada y salida del almacén, se llevan hojas de registros entre otros. Por otro lado, un 30% opina lo contrario; señalan que no existe control en la mercancía que se recibe del área de producción, es decir, que la mercancía entregada no coincide con lo requerido por comercialización. Al respecto, se propone la actualización del formato de registro de mercancía.

Ítems N° 12. ¿La venta de mercancías se ha visto afectada por el manejo actual del inventario?

Tabla N° 12: Influencia del manejo del inventario en la venta de mercancías.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

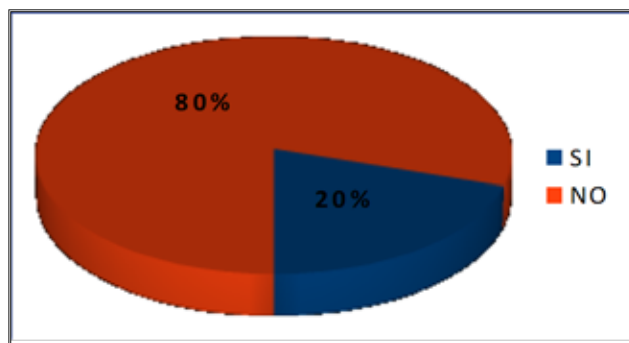


Gráfico N.º12: Influencia del manejo del inventario en la venta de mercancías.
Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

Del 100% de las personas encuestadas solo un 80% señaló que la venta de mercancías se ha visto afectada por el manejo actual del inventario. Mientras que un 20% dice que se está llevando un buen control. A través de este resultado se puede evidenciar que muchos clientes han quedado insatisfechos con la tardanza en la entrega del producto que han adquirido y por lo tanto no regresan a la empresa.

Ítems N° 13 ¿Existe una tarjeta kardex para cada tipo de mercancías?

Tabla N° 13: Existencia de una tarjeta kardex

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

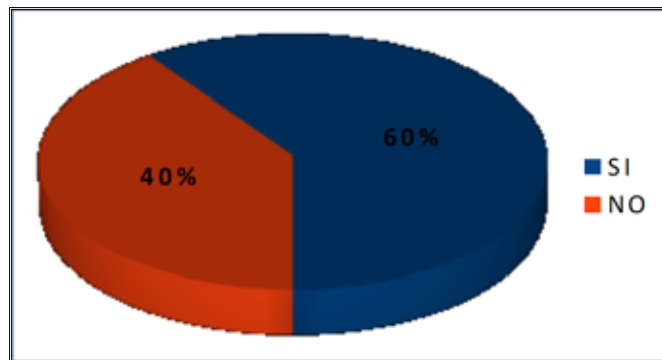


Gráfico N.º13: Existencia de una tarjeta kardex

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

De las personas encuestadas el 60% señaló que existe una tarjeta kardex con los códigos y modelos de los productos, mientras que el 40% restante señaló lo contrario. A través de este resultado se puede indicar que no todas las personas han observado la existencia de la tarjeta kardex, por lo que se puede inferir que no es manejada como es debido, lo que dificulta su llenado y control de las cantidades que se encuentran en el almacén.

Ítems N° 14 ¿Considera Ud., que existe desorganización en la empresa respecto al manejo del inventario?

Tabla N° 14: Desorganización de la empresa respecto al manejo del inventario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

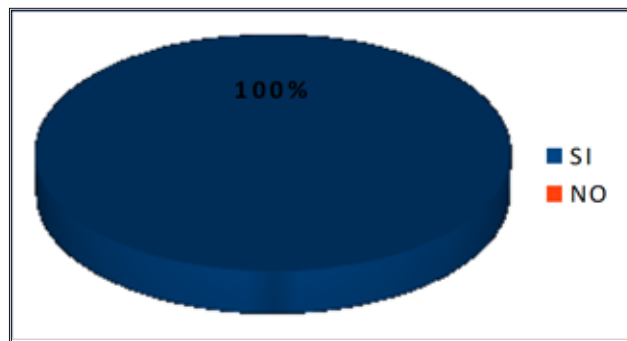


Gráfico N.º14: Desorganización de la empresa respecto al manejo del inventario.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas señalaron que existe desorganización en la empresa respecto al manejo del inventario. Este resultado ratifica el diagnóstico realizado a través de preguntas anteriores donde se ha evidenciado el hecho de no realizar los registros correspondientes en las entradas y salidas de mercancías, deficiente manejo de la documentación y mala ubicación de la mercancía.

Ítems N.º 15 ¿Considera Ud., que se debe implementar un sistema de control interno para el manejo de inventario en la empresa?

Tabla N.º 15: Implementación de un sistema de control interno.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2018)

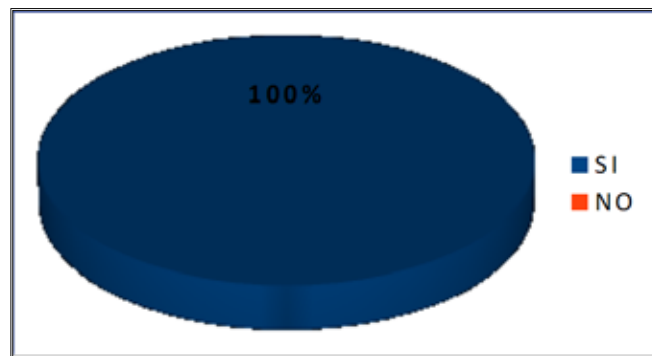


Gráfico N.º 15: Implementación de un sistema de control interno.

Fuente: Pérez (2018)

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas señalaron que se debe implementar un control para el manejo de inventario en la empresa. Este resultado constituye una fortaleza para el presente estudio, debido a que el personal que labora en el área de Almacén de producto terminado ha reconocido las debilidades presentes en la gestión de inventarios podría colaborar con la implementación de las actividades de control que se propondrán en este trabajo de grado. Además el sistema de control interno contribuirá a la superación de las debilidades encontradas en el diagnóstico, entre los cuales se destaca el correcto manejo de la documentación inherente al almacén.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El proceso para el control de inventario es vital para toda organización, ya que a través de estos controles se logra ejecutar efectivamente el proceso normal de las operaciones diarias de dicha organización; lo cual permite atender oportunamente las necesidades de los clientes logrando la consecución de los objetivos planteados en el presente estudio y que de manera indirecta favorezca la creación de vínculos comerciales exitosos. De allí la importancia que los inventarios sean llevados en toda organización de una manera eficiente y asertiva, a través de un sistema de control interno que permita generar a la empresa información confiable y oportuna a corto plazo, y que esta información se asemeje con la información tomada físicamente a través de los conteos físicos del inventario, y así de esta manera obtener resultados reales y que estén relacionados con los productos que se comercializan.

En este sentido la Empresa Rialca C.A; ha presentado debilidades que tiene gran relación con el proceso de controles internos de inventarios, cuya información manejada actualmente es incongruente tanto en el aspecto físico como en el aspecto teórico, debido a que la información registrada no coincide con la física.

La propuesta que se presenta a continuación está basada en el estudio de los controles internos de los inventarios presentes en la Empresa Rialca, C.A; dicha propuesta estará formulada bajo los principios de Control Interno; orientado hacia el

mejoramiento de todas las actividades y procesos relacionados con el inventario que realiza la empresa, ya sea desde el primer momento en que entra la mercancía a la empresa hasta el momento de su venta; fundamentado en las bases teóricas anteriormente planteadas acerca de la sistematización, de la teoría de control interno, de los inventarios, y como mantener un control interno de inventario de acuerdo a sus elementos y componentes que lo conforman; con el propósito de corregir las fallas y debilidades existentes en el área de inventarios y de diseñar una serie de actividades y procesos que contribuyan con el mejoramiento significativo de los controles de inventario.

5.3. Justificación de la Propuesta

Con el desarrollo de la Propuesta de mejora en el sistema de control interno de inventario de la Empresa Rialca, C.A; fundamentada en bases teóricas y en las exigencias misma de toda organización en cuanto a llevar y mantener controles internos; se pretende dar solución y mejoramientos de las diversas situaciones que han venido afectando el desenvolvimiento de empresa, en las cuales se ha suscitado una serie de variaciones inconsistentes de acuerdo a que la mayoría de los productos no tienen un lugar específico de almacenamiento, tampoco existen registros de entradas y salidas de mercancía, lo que ocasiona pérdida de tiempo al momento de ubicar el producto que se va a despachar.

Por lo general, los inventarios representan una parte importante en toda organización ya que forman parte de los activos totales de una empresa y las cuales son necesarios para su funcionamiento, así como también logran satisfacer a los clientes con un buen servicio. Cualquier organización o compañía, independientemente del área donde labore o las actividades que realiza, debe cumplir y trabajar de manera coordinada para lograr un mejor desempeño en las funciones y obtener buenos resultados; es por ello que toda organización debe mantener un buen

equilibrio en los controles de inventarios, y aplicar dicho control para alcanzar una seguridad en la empresa contra pérdidas, malos inventarios, mercancía obsoleta o dañada, o robos, etc...

De acuerdo a todos estos elementos; esta propuesta planteada se justifica debido a la necesidad que tiene la organización de corregir sus errores y proponer una mejora en el Sistema de Control Internos de los inventarios; respaldados por los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos. Esta mejora en el sistema de control de inventario estará orientada a satisfacer las necesidades de la organización, a mantener el control sobre las existencias y detectar variables en los procesos, para así corregirlas a tiempo, siendo este un activo de gran valor, el de primer orden y el centro principal de operación de las empresas; además ayudara a la optimización del proceso actual de toma del inventario, la mejor utilización de sus recursos, sean técnicos, humanos, materiales o financieros.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A., Valencia - Estado Carabobo.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer normas y procedimientos de control interno que regulen los procesos de inventarios en el almacén de producto terminado.
- Elaborar formatos de control de inventarios (Entradas, Salidas y Existencias de productos.
- Determinar funciones propias del cargo y niveles de responsabilidad sobre el manejo y control interno del inventario.

5.3 Factibilidad de la propuesta

La factibilidad se utiliza para recopilar datos sustanciales y en base a ellos, tomar la mejor decisión en cuanto a si procede su estudio, diseño y ejecución. Este análisis soporta la posibilidad de que la propuesta sea utilizada por la empresa en cuanto a los aspectos institucionales, operativos y técnicos.


Factibilidad Institucional: la gerencia de Rialca, C.A., tiene la disponibilidad de tomar en cuenta la propuesta planteada para mejorar el sistema de control interno en el inventario, así como también los empleados llevaran a cabo las normas y procedimientos establecidas, por lo cual desde el punto de vista institucional la propuesta es factible para llevarla a cabo.

Factibilidad Operativa: la factibilidad operativa permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Desde este punto de vista, la organización posee el personal necesario, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para desarrollarla.

Factibilidad Técnica: desde el punto de vista técnico, se considera que la propuesta es factible, ya que existe la disponibilidad de los empleados a cumplir con los procedimientos que se establezcan, debido a que la organización cuenta con la tecnología y equipos necesarios para la aplicación de los controles internos relacionados con el inventario.

5.4. Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Establecer normas y procedimientos de control interno que regulen los procesos de inventarios en el almacén de producto terminado.

	<p style="text-align: center;">Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.</p>
<p style="text-align: center;">Normas para regular el proceso eficiente del inventario de producto terminado</p>	
<ul style="list-style-type: none">· Elaborar una codificación para la clasificación de los productos terminados que se encuentran en el almacén de la empresa Rialca, C.A.· Al recibir la mercancía, el analista de despacho debe ingresarla al sistema de inventarios con la finalidad de mantener actualizada la información.· Se realizarán inventario físico mensualmente y se cotejará la información encontrada con la existencia reflejada en el sistema de inventarios, en la cual se realizaran los ajustes correspondientes.· La mercancía debe ser ubicada y ordenada de acuerdo a su nivel de rotación para facilitar su búsqueda al momento del despacho.· La organización y colocación de las mercancías deberá ser por grupos de productos con características similares para su fácil ubicación en el almacén.· Mantener un control de los máximos y mínimos de los inventarios de productos terminados para asegurar su operatividad.· Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.· El analista de despacho debe comprobar que la mercancía que se reciba	

Cuadro N°2: Normas para regular el proceso eficiente del inventario

Fuente: Pérez (2018)

Normas para regular el proceso eficiente del inventario de producto terminado.

coincida con el físico y la documentación. Cuando exista una indiferencia entre ambos documentos se debe informar al departamento responsable para hacer el reclamo y devolver el producto.

- Almacenar de manera segura, técnica y físicamente los productos, proteger los productos de robos, usos no autorizados, daños y deterioros.
- La recepción de la mercancía debe ser supervisada por el Coordinador del departamento.
- Para la recepción de mercancía el coordinador de producción debe presentar la transferencia con los modelos y cantidades que se están entregando.
- La transferencia debe estar firmada y sellada por el jefe del departamento dando conformidad con la recepción.
- En caso de una devolución de ventas, esta debe estar confirmada por el responsable del departamento de ventas y autorizada por el gerente del departamento.
- La mercancía devuelta por el cliente debe recibirse en el almacén general. El jefe de almacén es quien dará la aprobación de la recepción una vez revisada la mercancía verificando su condición y cantidad.
- No se permite que personas ajenas al almacén realicen tareas de almacenaje, al menos que esté previamente autorizado por escrito por el gerente del departamento. Solo el personal autorizado al almacén son los únicos empleados que pueden tener acceso al manejo mercancía.
- Para el ingreso de la mercancía se debe llenar un formulario destinado para esta actividad. (Ver figura N.º 2)

..../....**Cuadro N°2:** Normas para regular el proceso eficiente del inventario

Fuente: Pérez (2018)



Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.

Procedimiento de Venta y Despacho de ruedas para público general y distribuidores

#	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se envía a producción los modelos y cantidades de ruedas que se requieren para atender al mercado de reposición (Distribuidores/ Público General/ Entes Tutelares).	Coordinador de Ventas
2	Se recibe solicitud de orden de compra por parte del cliente.	Analista de ventas
3	Se verifica existencia del producto.	
4	Realiza cotización.	
5	El cliente realiza pago de la cotización, el mismo puede ser por transferencia o punto de venta.	
6	Si el pago es por transferencia, se debe llevar el recibo a Tesorería para su verificación.	
7	Tesorería confirma el pago en cuenta a través de la devolución del pago firmado y sellado.	Coordinador de ventas
8	Elaboración de factura.	
9	El coordinador de ventas realiza la revisión de la factura y firma en señal de aprobación.	
10	Se entrega factura original a despacho.	Analista de ventas.
11	Se realiza la entrega del producto al cliente con su factura original, se firma y sella como confirmación del despacho, con tres copias para las siguientes áreas, ventas, Guardia y Custodia, y archivo de despacho.	Coordinador de despacho/ analista de despacho.
12	Se recibe por parte de despacho, copia de factura original firmada y sellada como soporte de la entrega del producto al cliente.	
13	Archivar expediente de ventas, contentivo de la documentación originada en el proceso, el archivo se realiza de acuerdo al número correlativo de factura.	Asistente Administrativo.
14	Envío de soportes a la dirección de Administración y Finanzas de los soportes de ventas y las copias que le corresponden de facturas (administración/aduana).	

Cuadro N°3: Procedimiento de Venta y Despacho de ruedas

Fuente: Pérez (2018).



Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.

Procedimiento de Almacén de Producto Terminado

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Se recibe el producto terminado mediante una transferencia del área de pintura hasta el almacén de producto terminado.	Coordinador de Tráfico y Despacho, Analista de Despacho
	Se verifica que en el documento que se está recibiendo este coincida con las cantidades y especificaciones que se está recibiendo.	Analista de Despacho
	Una vez recibido el producto terminado se ubicara la mercancía de acuerdo a sus especificaciones, para luego ingresarla a una tarjeta kardex digital para el control de las entradas y salidas del producto.	Analista de Despacho
	Se procede a la ubicación del producto terminado por modelo utilizando el método FIFO que es lo primero que entra es lo primero que sale.	Analista de Comercialización

Cuadro N°4: Procedimiento de Almacén de Producto Terminado
Fuente: Pérez (2018)



Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.

Flujograma de Ventas y Despacho de ruedas para público general y distribuidores.

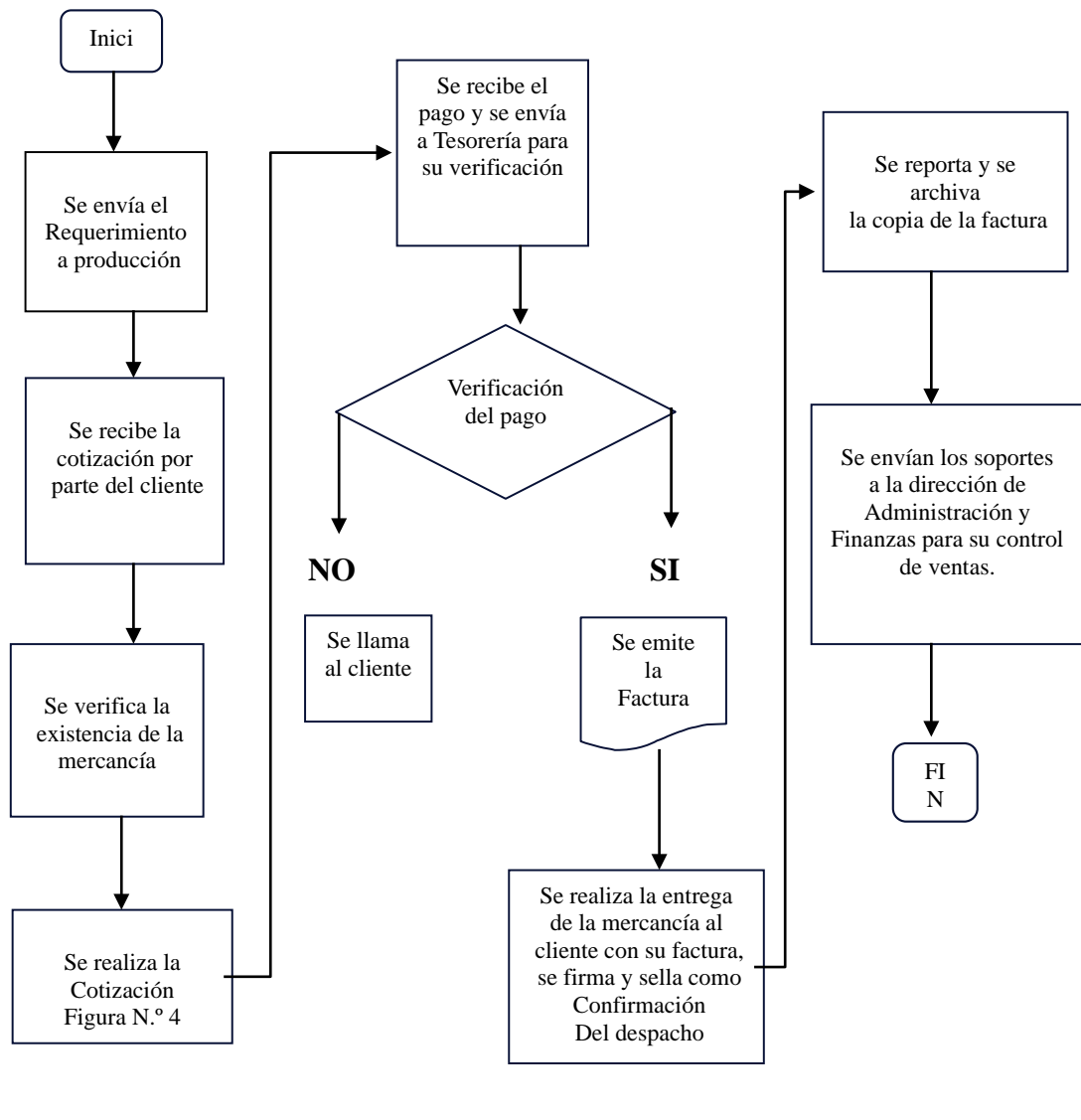


Figura N.º 1: Flujograma de Ventas y Despachos
Fuente: Pérez (2018)

Objetivo 2: Elaborar formatos de control de inventarios (Entradas, Salidas y Existencias de productos).







 Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A. <small>IMP. (L.200118032)</small>	Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.																																																																				
Formato de Recepción de Producto Terminado																																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center; vertical-align: middle;">  Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A. <small>IMP. (L.200118032)</small> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> Recepción de Producto Terminado </td> <td style="text-align: right; vertical-align: middle;"> Fecha: ___ / ___ / ___ N°: _____ </td> </tr> <tr> <td colspan="3">Departamento quien entrega:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Departamento quien Recibe:</td> </tr> <tr> <td colspan="3">N.º de Requerimiento:</td> </tr> <tr> <th style="width: 5%;">ITEMS</th> <th style="width: 20%;">CÓDIGO</th> <th style="width: 50%;">PRODUCTO</th> <th style="width: 25%;">CANTIDAD</th> </tr> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">6</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">7</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">8</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="4">Observaciones:</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Coordinación de Producción</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Coordinación de Despacho</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Nombre y Apellido</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Nombre y Apellido</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Firma</td> <td colspan="2">Firma</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fecha</td> <td colspan="2">Fecha</td> </tr> </table>		 Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A. <small>IMP. (L.200118032)</small>	Recepción de Producto Terminado	Fecha: ___ / ___ / ___ N°: _____	Departamento quien entrega:			Departamento quien Recibe:			N.º de Requerimiento:			ITEMS	CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	1				2				3				4				5				6				7				8				Observaciones:				Coordinación de Producción		Coordinación de Despacho		Nombre y Apellido		Nombre y Apellido		Firma		Firma		Fecha		Fecha	
 Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A. <small>IMP. (L.200118032)</small>	Recepción de Producto Terminado	Fecha: ___ / ___ / ___ N°: _____																																																																			
Departamento quien entrega:																																																																					
Departamento quien Recibe:																																																																					
N.º de Requerimiento:																																																																					
ITEMS	CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD																																																																		
1																																																																					
2																																																																					
3																																																																					
4																																																																					
5																																																																					
6																																																																					
7																																																																					
8																																																																					
Observaciones:																																																																					
Coordinación de Producción		Coordinación de Despacho																																																																			
Nombre y Apellido		Nombre y Apellido																																																																			
Firma		Firma																																																																			
Fecha		Fecha																																																																			

Figura N.º2: Formato de Recepción de Producto Terminado
Fuente: Pérez (2018)

	Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.	
Instructivo de llenado de Recepción de Producto Terminado		
N°	Items	Descripción
1	Fecha	Colocar la fecha en que se recibe el producto
2	N.º de Control	Colocar el número de correlativo de documento
3	Departamento que recibe	Se coloca el nombre del Departamento que está recibiendo el producto
4	Departamento que entrega	Se coloca el nombre del Departamento que está entregando el producto
5	N.º de Requerimiento	Se coloca el número de requerimiento del pedido
6	Código	Se coloca el código del producto de acuerdo al modelo que se está recibiendo
7	Producto	Se describe el modelo del producto que se está recibiendo
8	Observaciones	Se anexa alguna observación adicional referente a la producción, tiempos de entrega, presentaciones y especificaciones.
9	Coordinación de Producción	Se colocara el nombre y apellido, firma y fecha del departamento de quien entrega.
10	Coordinación de Despacho	Se colocara el nombre y apellido, firma y fecha del departamento de quien recibe.

Cuadro N.º5: Instructivo de llenado de Recepción de Producto Terminado

Fuente: Pérez (2018)

 <p>Rialca Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A. <small>RIF: G-200118032</small></p>	<p>Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.</p>
<p>Formato de Nota de Entrega</p>	


 <p>Rialca Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A. <small>RIF: G-200118032</small></p>	<p>NOTA DE ENTREGA</p>	<p>N.º XXXX</p> <p>Fecha xx/xx/20</p>																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;">Cliente:</td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>Dirección Fiscal:</td><td></td></tr> <tr><td>RIF:</td><td></td></tr> <tr><td>Orden de Compra:</td><td></td></tr> </table>	Cliente:		Dirección Fiscal:		RIF:		Orden de Compra:		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;">Destinatario:</td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>Dirección Fiscal:</td><td></td></tr> <tr><td>RIF:</td><td></td></tr> </table>	Destinatario:		Dirección Fiscal:		RIF:								
Cliente:																						
Dirección Fiscal:																						
RIF:																						
Orden de Compra:																						
Destinatario:																						
Dirección Fiscal:																						
RIF:																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Ítem</th> <th style="width: 10%;">Código</th> <th style="width: 45%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">UM</th> <th style="width: 20%;">Almacén</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">Pz</td> <td style="text-align: center;">P/Terminado</td> </tr> </tbody> </table>			Ítem	Código	Descripción	Cant.	UM	Almacén	1				Pz	P/Terminado								
Ítem	Código	Descripción	Cant.	UM	Almacén																	
1				Pz	P/Terminado																	
<p>Observaciones:</p>																						
<p>Guarda y Custodia:</p>		<p>Sello:</p>																				
<p>Recibe Conforme:</p>		<p>Sello:</p>																				
<p>_____ Firma Autorizada Departamento</p>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Transportista</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Nombre</th> <th style="text-align: center;">C. I.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Marca</th> <th style="text-align: center;">Color</th> <th style="text-align: center;">Placa</th> <th style="text-align: center;">Firma</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Transportista				Nombre			C. I.					Marca	Color	Placa	Firma				
Transportista																						
Nombre			C. I.																			
Marca	Color	Placa	Firma																			

Figura N.º 3: Formato de Nota de Entrega
Fuente: Pérez (2018)



**Sistema de control interno de inventario de producto
terminado en el departamento de comercialización de
Rialca C.A.**

Instructivo de llenado de Nota de Entrega

N°	Items	Descripción
1	Correlativo	Número de correlativo correspondiente al despacho
2	Fecha	Fecha en que se realizó el Despacho
3	Cliente	Cliente al cual le pertenece la mercancía
4	Destinatario	Lugar de entrega de la mercancía
5	Código	Código correspondiente del Producto
6	Descripción	Descripción detallada del Producto
7	Cantidad	Cantidad despachada
8	UM	Unidad de medida de la mercancía
9	Almacén	Almacén de donde se realiza el despacho de la mercancía
10	Observaciones	Cualquier dato que pueda ser usado adicional a la información ya descrita
11	Guardia y Custodia	Firma y sello de guardia y custodia de la empresa que realiza el despacho
12	Recibe Conforme	Firma y sello de la empresa que recepciona la mercancía
13	Firma Autorizada	Firma, Nombre, Apellido y Departamento autorizado para realizar el despacho
14	Transportista	Datos correspondientes al chofer y el vehículo que realiza el traslado de la mercancía

Cuadro N.º6: Instructivo de llenado de Nota de Entrega


Fuente: Pérez (2018)



Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A.
RIF: G-20011803-2

Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.

Formato de Cotización



"Hacia la diversificación de productos de mayor valor agregado que satisfagan necesidades básicas del Estado Venezolano"



COTIZACIÓN

jueves, 4 de octubre de 2018

COTIZACIÓN N° XXXX

FORMA DE PAGO

CONTADO DEBITO

TRANSFERENCIA CREDITO

PARA TRANSFERENCIAS REALIZAR EL PAGO A:

Banco Bicentenario Cuenta Corriente
0173-98854708-7828-1737 A nombre de RIALCA C.A. RIF: G-20011803-2

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE Y APELLIDOS

RIF: C. TELÉFONO:

DIRECCIÓN

ITEMS	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANT.	UNID.	PRECIO UNID. (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
1						0,00
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

SUB-TOTAL

0,00

12% IVA

0,00

TOTAL A PAGAR

0,00

OBSERVACIONES:

Dpto. De Comercialización
XXXX

 **Gobierno Bolivariano de Venezuela**

Ministerio del Poder Popular para el Poder Judicial, Estrategias y Políticas

CENTRO DE PRODUCCIÓN DE RINES DE ALUMINIO, RIALCA, C.A. Av. Henry Ford c/ Av. Ernesto Bunge, Zona Industrial Sur II, Valencia, Edo. Carabobo, 2003
VEN: 21131-3. TELÉFONOS: Móvil +58 31 838 8369 RIB 8361

 **Ministerio del Poder Popular para el Poder Judicial**

Figura N.º4: Formato de Cotización
Fuente: Pérez (2018)



**Sistema de control interno de inventario de producto
terminado en el departamento de comercialización de
Rialca C.A.**

Instructivo de llenado de Cotización

N°	Ítems	Descripción
1	Datos del cliente	Se colocaran los datos personales del cliente: 1. Nombre y Apellido: colocar el nombre y Apellido del cliente. 2. Rif / Cedula: Indicar el número de identificación fiscal o Cedula de Identidad. 3. Teléfono: Indicar números de contacto del cliente. 4. Forma de Pago: Indicar la forma de pago. 5. Dirección: indicar la dirección de habitación del cliente. 6. Cotización N.º : indicar el número de cotización siguiendo el correlativo. 7. Fecha: Indicar la fecha en la que se está realizando la Cotización. 8. Tiempo de Entrega: indicar el tiempo que tardara la facturación.
	Forma de pago	Indicar como pagara el cliente, si es por punto de venta (débito ó crédito) y/o transferencia.
2	Código	Indicar el código del producto correspondiente a lo solicitado
3	Descripción	Indicar la descripción detallada del producto solicitado.
4	Cantidad	Indicar la cantidad de piezas solicitadas
5	UM	Indicar las unidades de medidas del producto.
6	PRECIO/ UND. (Bs)	Indicar el costo unitario del producto.
7	Precio Total (Bs.)	Indicar el costo total (multiplicación de las piezas solicitadas por el costo unitario)
8	Sub-Total	Corresponde al Sub-Total a pagar. Debe ser la suma de la columna del Precio Total.
9	Iva 12%	Corresponde al valor agregado al monto unitario del producto adquirido.
10	Total	Corresponder al monto a cancelar. (la suma del Sub-Total y el Iva 12%)
11	Terminos y Condiciones	Se indicaran los términos, condiciones y datos correspondientes al proceso de facturación del producto solicitado.
12	Firma	Colocar la firma del Dpto. responsable de la cotización.

Cuadro N.º7: Instructivo de llenado de Cotización

Fuente: Pérez (2018)

 <p>Rialca Centro de Producción de Rines de Aluminio, RIALCA, C.A. <small>REF: G-200118032</small></p>	<p>Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.</p>																								
Formato de Requerimiento de Producción																									
 <p>REQUERIMIENTO DE PRODUCCIÓN</p>																									
<p>Fecha: xx/xx/20 N.º xxxx</p>																									
Productos	Rines <input type="checkbox"/> Aleación Pailas <input type="checkbox"/> Aleación Lingotes <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>																								
Cliente																									
Presentación	6063 <input type="checkbox"/> 1050 <input type="checkbox"/> 356,2 <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/> Full <input type="checkbox"/> Panm <input type="checkbox"/> Diamantada <input type="checkbox"/> Observaciones:																								
Tiempo de Entrega	0 Días Observaciones:																								
Cantidad (Solo Aleación)	0 TM Observaciones:																								
Modelo (Solo para Rines)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Manzana</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Apariencia</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Cantidad</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Manzana		Apariencia		Cantidad																		
	Manzana		Apariencia		Cantidad																				
Total Requerimiento																									
0																									
Observaciones:																									
_____ Realizado por: Dirección de Comercialización	_____ Recibido por: Coordinación de PCP																								

Figura N.º5: Formato de Requerimiento de Producción
Fuente: Pérez (2018)



Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.


Instructivo de Requerimiento de Producción

N°	Items	Descripción
1	Productos	Se selecciona con una (X) el producto que se necesita producir
2	Cliente	Identifica cliente final a quien se debe entregar la producción
3	Presentación	Se selecciona con una (X) la presentación final del producto requerido.
4	Tiempo de entrega	Indica el tiempo en que se debe entregar a producto terminado la producción solicitada
5	Cantidad	Cantidad de rines solicitados para su producción
6	Modelo	Se especifica modelo de la rueda, manzana, apariencia y cantidad a ser requerida.
7	Observaciones	Se anexa alguna observación adicional referente a la producción, tiempos de entrega, presentaciones y especificaciones
8	Firma	Firma autorizada de la Dirección de Comercialización y firma receptora de la unidad de Producción.

Cuadro N.º8: Instructivo de Requerimiento de Producción


Fuente: Pérez (2018)

Objetivo N° 3: Determinar funciones propias del cargo y niveles de responsabilidad sobre el manejo y control interno del inventario.

	<p align="center">Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.</p>
<p align="center">Funciones del Coordinador de Despacho</p>	
<ul style="list-style-type: none"> · Supervisar y distribuir las actividades del personal a su cargo. · Verificar la codificación y registro de mercancías que ingresa al almacén. · Supervisar la clasificación y organización de la mercancía en el almacén. · Supervisar el despacho de mercancía a las dependencias que realizan las requisiciones. · Coordinar inventarios en el almacén. · Realizar gestión de seguimiento y evalúo del mercado que permitan establecer estrategias de ventas para el impulso de Rines en el mercado de reposición. · Realizar supervisión de los despachos de los productos que asegure la satisfacción del cliente. · Verificar la codificación y registro de mercancías que ingresa al almacén. · Presentar informe de gestión a su superior inmediato. · Nacionalizar mercancías correspondientes a las compras internacionales realizadas por la organización. · Coordinar el transporte terrestre de mercancías nacionalizadas y despachadas. · Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. · Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. · Realizar informes técnicos y presentaciones. 	

Cuadro N.º 9: Funciones de Coordinador de Despacho

Fuente: Pérez (2018)

	<p align="center">Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.</p>
<p align="center">Funciones del Analista de Despacho</p>	
<ul style="list-style-type: none"> · Realizar los Despachos a los clientes de producto correspondiente a la factura o nota de entrega. · Coordinar junto al departamento de Ing. de Producto los montajes de Rines de aluminio a vehículos que avalen el poder ampliar el alcance del producto. · Presentar informe mensual de gestión a su superior inmediato. · Supervisa la entrada y salida de materiales del almacén. · Verifica la codificación y registro de mercancías que ingresa al almacén. · Revisa, firma y consigna inventarios en el almacén. · Lleva el control de mercancía despachada contra mercancía en existencia. · Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. · Llevar el control de las salidas de mercancía en el almacén registrándolo en el archivo manual (Excel) y/o computarizado. · Elabora guías de despacho y órdenes de entrega y despacha la mercancía solicitada. · Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. · Realizar informes técnicos y presentaciones. · Realizar procesos de Nacionalización de mercancías e insumos. · Realizar procesos de Exportación de nuestros productos. · Realizar clasificación arancelaria de materiales, insumos y productos 	

Cuadro N.º 10: Funciones del Analista de Despacho
Fuente: Pérez (2018)



Sistema de control interno de inventario de producto terminado en el departamento de comercialización de Rialca C.A.

Responsabilidad sobre el manejo y control interno del inventario.

Responsable	Responsabilidades
Analista de Comercialización y Analista de Despacho	1. Realizar los procesos de despacho de acuerdo a procedimientos establecidos. 2. Llevar el control de las entradas y salidas del almacén de producto terminado. 3. Verificación de los productos terminados que están ingresando en el almacén. 4. Verificar que la documentación coincida con el producto que se está recibiendo en el almacén de producto terminado.
Coordinador y Analista de Despacho	5. verificar las facturas para proceder al despacho (en este caso Publico General, Trabajadores, Ensambladoras) 6. Realización de los inventarios del almacén de producto terminado. 7. Verificación de los despachos (salidas de materiales)
Analista de Despacho	8. Mantener actualizados los inventarios de producto terminado 9. Realización de los reportes diarios del producto despachado 10. Archivar las facturas que han sido despachadas. 11. Actualizar las entradas y salidas de los productos en el inventario digital.

Cuadro N.º 11: Responsabilidades sobre el manejo de Inventarios
Fuente: Pérez (2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los argumentos que a continuación se presentan, se establecen de acuerdo al alcance de los objetivos específicos de la investigación. De acuerdo al diagnóstico de la situación que presenta la empresa Rialca, C.A., con respecto al manejo de los inventarios de productos terminados, se concluyó que los procedimientos para el funcionamiento efectivo de los inventarios están definidos, sin embargo, no están actualizados, por lo que no se cumplen de manera efectiva las entradas y salidas de mercancías. Esto se debe entre otras causas, que no se emplean métodos de planificación, registro y control de la documentación y verificación de la recepción de mercancía, así como las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén.

Por otro lado, se identificaron los elementos asociados al control interno de los inventarios, concluyéndose que no existen normas y procedimientos para el manejo efectivo de las mercancías y si están establecidas no son comunicadas al personal. De igual forma, se cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía, lo cual genera retrasos en las operaciones contables por cuanto no existen los registros de inventarios actualizados. Asimismo, no se llevan a cabo periódicamente tomas físicas del inventario para conocer las cantidades exactas del almacén y compararlas con lo que refleja el sistema.

Finalmente se culmina, que es necesario diseñar un sistema de control interno para el manejo eficiente del inventario de producto terminado que contribuya a decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuando colocar los pedidos, recibir, almacenar y llevar el registro de dicho inventario. En tal sentido, se elaboraron normas para el manejo eficiente de los inventarios. Se establecieron procedimientos

de control de entradas y salidas de la mercancía y controles para una gestión eficiente de los inventarios de productos terminados.

Recomendaciones

Después de realizar esta investigación sobre controles internos para adaptar un sistema que mejore la gestión de los inventarios en la en la empresa Rialca, C.A., se hace necesario presentar una serie de recomendaciones:

1. Tomar en consideración los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control interno y evaluación continua de las actividades del almacén permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los inventarios
2. Realizar inventarios mensuales en la empresa y cotejar el conteo físico con lo que se encuentra en el reporte encontrado en el sistema de inventarios existente, debe existir además luego de ese contaje físico, un control semanal de las existencias, cotejando las facturas emitidas con las notas de entregas.
3. Mostrar a todos los trabajadores del almacén el modelo de la tarjeta kardex existente en sus almacenes, y proporcionarles la capacitación que se requiere para llenarlas apropiadamente, destacando la importancia que esta acción tiene para el control de la mercancía.
4. Elaborar e implementar un manual de normas y procedimientos que permita un adecuado manejo y control de los inventarios, así como instaurar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de la organización para alcanzar mayores niveles de eficiencia y efectividad, en pro del logro de los objetivos estratégicos planeados.
5. Involucrar a la gerencia en los asuntos relacionados con las actividades de control interno, específicamente en el área de almacén, para así encontrar soluciones a las

fallas que se generan en el proceso y poder mejorar el manejo y control de los inventarios.

6. Entrenar al personal que labora en la empresa a través de charlas, seminarios y cursos para actualizar 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 la recepción, almacenaje y despacho de la mercancía.

7. Mantener una comunicación directa, constante y efectiva con el personal que labora en el departamento de contabilidad, con la finalidad de mantener al día los registros contables.

8. Involucrar a todo el personal de comercialización y contabilidad en el contaje físico de la mercancía que se encuentra en el almacén.

9. Crear la cultura que toda la salida del almacén sea registrada en los formatos destinados para tal fin, formatos que debe tener la firma, sello y la fecha de salida del coordinador y área de seguridad en cada despacho que se realice.

10. Monitorear que las funciones de requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho cumplan con lo establecido en las normas y procedimientos para el manejo de los inventarios.

REFERENCIAS

Bibliográficas

Arias, Fidas G. **Proyecto de Investigación: “Introducción a la metodología científica”**. (2006) (5a ed.) Caracas: Espíteme.

Belestrini, **“Como se elabora el proyecto de investigación”**. (2001). Caracas: Editorial Consultores Asociados.

Catacora, Fernando. **“Sistemas y Procedimientos Contables”**.(2001), Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

Formación Básica FIAEP Control y Manejo de Inventario y Almacén (2014)

Hidalgo, G y Betancourt, N (2013), realizaron un trabajo titulado: **“Control Interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A. (PC Actual), Ubicada En Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.

Acosta, M y Zapiain, J (2010), desarrollaron un trabajo titulado: **“Estudio de las medidas de control interno de los inventarios de productos terminados en la empresa AmcorPetPackaging De Venezuela, S.A., para minimizar las diferencias de inventario”**, presentado en la Universidad de Carabobo.

Morillo, M. y Orozco, F. (2009) elaboraron una investigación titulada **“Diseño de una propuesta para el mejoramiento del manejo de los inventarios enfocados en la adopción de la (IC 2) en empresas comerciales. Caso de**

estudio Cerámicas para el Hogar, C.A. (Ceramihogar C.A.)” (Universidad de Carabobo).

Ferreira, Jiménez y Zapata (2001), elaboraron un trabajo titulado; **“Propuesta de un modelo de control interno para el eficiente manejo del inventario de la**

Electrónicas:

Gómez, G. “Control Interno”. Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial. (2001)(Documento en Línea).Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.htm>.(Consulta: 2008, Julio 10)

Morante, P (2005). Introducción a Recibo y Despacho de Objetos. [Documento en línea] Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/11564726/Guia-1-Introduccion-Recibo>[Consulta]Julio,2012

ANEXOS

Anexo N.º 1

Cuestionario

Items	Criterio	SI	NO
1	¿Conoce usted cómo es el procedimiento que se usa actualmente para el manejo del inventario?		
2	¿Se presentan en la empresa problemas de comunicación entre los diferentes departamentos involucrados con el Inventario?		
3	¿Cree Ud., que la empresa realiza un eficiente control en el proceso de recepción de la mercancía?		
4	¿Considera Ud., que se encuentra clasificada la mercancía dentro del almacén de producto terminado?		
5	¿Considera Ud., que existe un control de la documentación que se maneja en el almacén de producto terminado?		
6	¿Cree Ud., que el registro contable relacionado con la existencia en la empresa, se encuentran actualizado?		
7	¿Considera Ud., que se realizan inventarios periódicos de la mercancía existente en la empresa?		
8	¿Considera Ud., que existe constantemente diferencias entre el inventario físico y lo registrado contablemente?		
9	¿Considera Ud., que la información que suministra el sistema del inventario es confiable para la toma de decisiones?		
10	¿Considera Ud. Que los clientes se siente satisfechos con la atención y repuesta oportuna de sus pedidos?		
11	¿Cree Ud., que se emplean formatos para el manejo y control de los inventarios en el almacén de producto terminado?		
12	¿La venta de mercancías se ha visto afectada por el manejo actual del inventario?		
13	¿Existe una tarjeta kardex para cada tipo de mercancías?		
14	¿Considera Ud., que existe desorganización en la empresa respecto al manejo del inventario?		
15	¿Considera Ud., que se debe implementar un sistema de control interno para el manejo de inventario en la empresa?		

Fuente: Pérez (2018)

Anexo N.º 2

Mapa de Proceso de Despacho

