



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA
OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE INVENTARIOS DE PRODUCTOS
TERMINADOS EN PROCESADORA DE
ALIMENTOS DÍAZ C.A.**

AUTORES:

Leandro Gómez

Carlos, Jiménez

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



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

**ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA OPTIMIZAR
EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS
EN PROCESADORA DE ALIMENTOS DÍAZ C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública

AUTORES:

Leandro, Gómez

Carlos, Jiménez

TUTOR(A):

Irene Riera

San Diego, Febrero 2020



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA
CARRERA CONTADURIA PUBLICA**

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscribe, Irene Riera, de Cédula de Identidad No 21.485.026 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos: Leandro, Gómez, titular de la cédula de identidad N° V-25.971.145 y Carlos, Jiménez, titular de la cédula de identidad N°24.643.856 , respectivamente, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS EN PROCESADORA DE ALIMENTOS DÍAZ C.A.** presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados 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 17 días del mes de febrero del año dos mil veinte

Licda. Irene Riera
C.I. 21.485.026

DEDICATORIA

A Dios, por sobre todas las cosas, por darme el entendimiento y la paciencia para culminar el trabajo que nos propusimos al iniciar este trabajo de grado.

A mis padres Raíza Hernández y Carlos Gómez que siempre me han apoyado en todo momento de manera incondicional, imparcial, y siempre con la mejor actitud. Tengo suerte de tenerlos.

A mi queridísima tía Wendy Gómez y el mejor hermano Andrew Ojeda por siempre creer en mí y ayudarme a tomar las mejores decisiones y aconsejarme cada vez que los necesite.

A mis tíos Orlando Hernández y Magally Hernández por siempre estar pendiente de mi y desearme lo mejor

A mi gran Amiga Astrid González por su apoyo, por creer en mí, por siempre estar pendiente y demostrarme una amistad pura en los buenos y malos momentos.

A mis amigos María Luciano, Emmanuel Ojeda, Andrés Romero, Ricardo González, Víctor Cabrera, Álvaro Arjona, George Khoury, Freddy Manzour, Ibrahim Vides, Carlos Tam, Antonio Gonzalo, y Juan Dugarte por siempre estar ahí y con el pasar de los años mantener la amistad.

A mi compañero de Trabajo de grado, Carlos Jiménez por ser amigo, compañero de clase y tesis y tener una paciencia muy alta conmigo en todo este camino que decidimos emprender.

A mi bella y única abuela Margarita Rivas por estar conmigo siempre, darme apoyo, cuidarme como solo una buena abuela lo sabe hacer.

A mis abuelos, Filomena de Gómez y Américo Gómez que ya no están, pero siempre estuvieron y siempre estarán.

A la tutora Irene Riera por ayudarnos en este camino tanto como tutora y como profesora.

Leandro Gómez

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida y seguir dándome la motivación para cumplir con todas mis metas.

A mis padres Carlos Jiménez y Rosa Studeman por ser los que siempre me han apoyado en todo momento.

A mi tía María Luisa y mi tío Jorge por ser esa familia que siempre está pendiente de mí y me apoya en los buenos y malos momentos, sinceramente, muy agradecido y feliz de que sean mi familia.

A mi novia Martha Marco por creer siempre en mí, ayudarme a tomar las mejores decisiones, aconsejarme cada vez que la necesite y acompañarme en gran parte del tiempo que requería para la elaboración de este trabajo. Por levantarme el ánimo cuando estaba agotado y ser mi motor para continuar.

A mi amigo Gustavo Hernández por acompañarme a la universidad cada vez que se lo pedía, así el no tuviese algo que hacer allí. Y por seguir siendo mi amigo con el pasar de los años.

A la familia Marco Canelón, por recibirme constantemente en su casa y tratarme con un amor que solo la familia podría darte.

A Dixon Sandoval, Rafael Saer, Jesús Bermúdez y Albert García por ser amigos incondicionales con el pasar de los años y darme su apoyo durante todo el tiempo que lleva esta amistad.

A mi compañero Leandro Gómez, por ser un gran amigo desde antes de empezar este trabajo de grado y por que juntos logramos llegar a esta meta de vida.

Carlos Jiménez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas aquellas personas que contribuyeron al logro de este trabajo de grado.

A Dios por Iluminar mi vida e indicarme el camino a seguir

A mis padres por el apoyo y amor que me han brindado

A mi familia en general por su comprensión y apoyo incondicional

A la Universidad José Antonio Páez y sus profesores por la formación que me han brindado.

A mis amigos y compañeros de la carrera por siempre estar allí.

Leandro Gómez

AGRADECIMIENTO

Primero que todo agradezco a Dios por darme la paciencia y sabiduría para culminar mi carrera.

A mis padres por todo su apoyo durante la carrera, que constantemente nos dieron sus fuerzas para seguir adelante.

A la tutora, la profesora Irene Riera, por su colaboración y comprensión que contribuyo en la elaboración de este prospecto.

A mis compañeros de clase que durante la carrera siempre nos apoyamos mutuamente.

Carlos Jiménez

INDICE

	pp.
ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
LISTA DE CUADROS.....	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN INFORMATIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. OBJETIVOS.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
II MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.2. BASES TEÓRICAS.....	9
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	14
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	16
3.2. FASES METODOLÓGICAS.....	17
IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.....	20
4.1.1. Resultados del cuestionario.....	21
4.1.2. Análisis general de los resultados por dimensión.....	35
4.2. Fase II. Análisis de las debilidades que se presentan en el	

	control interno del área de inventarios de productos terminados en	
	Procesadora de Alimentos Díaz C.A.....	36
	4.2.1. Análisis según las categorías establecida.....	37
V	PROPUESTA	
	5.1 Presentación y justificación de la propuesta.....	38
	5.2. Objetivos de la Propuesta.....	39
	5.3. Diseño de las estrategias.....	39
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
	REFERENCIAS.....	48
	ANEXOS.....	51

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp
1	Definición de los objetivos en cuanto a control interno	21
2	Procedimientos definidos para el control interno	22
3	Políticas para el control interno	23
4	Plan de organización para el control interno	24
5	Estrategias de mejora continua en el control interno	25
6	Desarrollo de acciones para el control interno	26
7	Personal capacitado para el control interno	27
8	Sistema de información para el control interno	28
9	Métodos para el control interno	29
10	Técnicas para el control interno	30
11	Proceso de verificación de la data del área de inventarios	31
12	Exactitud en la data del área de inventarios	32
13	Registros en el área de inventarios	33
14	Existencia de software para el registro en el área de inventarios	34
15	Programa de formación en técnicas para el control interno de inventarios.....	45

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp
1	Definición de los objetivos en cuanto a control interno	21
2	Procedimientos definidos para el control interno	22
3	Políticas para el control interno	23
4	Plan de organización para el control interno	24
5	Estrategias de mejora continua en el control interno	25
6	Desarrollo de acciones para el control interno	26
7	Personal capacitado para el control interno	27
8	Sistema de información para el control interno	28
9	Métodos para el control interno	29
10	Técnicas para el control interno	30
11	Proceso de verificación de la data del área de inventarios	31
12	Exactitud en la data del área de inventarios	32
13	Registros en el área de inventarios	33
14	Existencia de software para el registro en el área de inventarios	34

LISTA DE FIGURAS

FIGURA		pp
1	Estructura del Diagrama de Ishikawa.....	19
	Diagrama de Ishikawa.....	36
	Modelo de Sistema de Información Administrativo.....	42



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

**ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA OPTIMIZAR
EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS
EN PROCESADORA DE ALIMENTOS DÍAZ C.A.**

Autor(es): Leandro Gómez

Carlos Jiménez

Tutor(a): Lic. Irene Riera

Fecha: Febrero, 2020

RESUMEN INFORMATIVO

La investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A. La investigación se ubicó en la modalidad proyecto factible, con un diseño de campo y un nivel descriptivo. La población, estuvo conformada por 10 trabajadores del área de almacén, por ser una población finita, se trabajará con el 100% de población, razón por la cual no se escogió una muestra. Las técnicas de recolección de los datos que se utilizaron fueron: la encuesta en su modalidad de cuestionario, conformado por preguntas dicotómicas: SI/NO y la técnica del diagrama de Ishikawa para el análisis de las debilidades encontradas en el diagnóstico. Las técnicas para el procesamiento de los datos cuantitativos aplicadas estuvieron centradas en las herramientas de la estadística descriptiva: cuadros y el diagrama circular. El desarrollo de la investigación estuvo guiado por tres fases metodológicas: Diagnóstico la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de alimentos Díaz C.A., análisis de las debilidades que se presentan en el control interno del área de inventarios de productos terminados y el diseño estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A. En conclusión, se propusieron estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A. centradas en políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados, medidas de control interno, propuesta de un Sistema de Información Administrativo y tipos de software y un programa de formación para el personal.

Descriptor(es): Estrategia, mejora, control interno, inventarios, productos terminados

INTRODUCCIÓN

El reto de las organizaciones en la actualidad radica en adaptarlas al cambio, enfocando las acciones que se ejecuten hacia la implementación de estrategias innovadoras que dinamicen los procesos administrativos que se desarrollan en sus espacios. Es necesario buscar mecanismos que permitan que su labor se desarrolle en forma eficiente, efectiva y con calidad, para ello se debería desarrollar el mejoramiento continuo, con la finalidad de tener una mayor ventaja competitiva ante el reto de los nuevos mercados. Uno de esos mecanismos es el control interno como medio que facilita el seguimiento y reajuste de todos los sistemas, procesos y procedimientos que se aplican en una empresa.

En este contexto, se estudia a la Procesadora de Alimentos Díaz C.A., ubicada en Valencia, estado Carabobo, empresa que enfrenta ciertas problemáticas en el área de inventarios de productos terminados, debido a que existen diferencias entre el inventario en físico de un producto determinado y el inventario teórico, no se sigue un registro formal de las entradas y salidas de los productos en formatos establecidos. Esta situación genera retrasos y re-procesos que propician la paralización del proceso productivo y pérdida de tiempo (horas-hombre), propician el descontrol en las operaciones y en consecuencia pérdidas económicas.

El documento está estructurado en cuatro capítulos: Capítulo I denominado el problema, se describe el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos de la investigación. Seguidamente en el Capítulo II, se detalla el marco teórico, integrado por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos. El Capítulo III, constituye el marco metodológico, define el tipo de investigación, el diseño y el nivel del estudio, las fases metodológicas. En el Capítulo IV, se plantean los resultados de la investigación, en el Capítulo V la propuesta con sus elementos. Para finalizar se reseñan las referencias bibliográficas consultadas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Una de las gestiones de gran importancia para el proceso productivo y económico de aquellas organizaciones cuya fuente de ingresos es la compra y venta de mercancías, es el manejo de inventarios, debido a que se especifican los movimientos de recepción y entrega de las mismas en el almacén, para lograr que este proceso sea eficiente, se requiere de la aplicación del control de interno, razón por la cual se deben ejecutar estrategias que faciliten cumplir con esta función sin dificultades, evitando el descontrol y retraso en las operaciones además mantener actualizados los procedimientos y normas que se siguen.

Al respecto, la Empresa Bistsusr (2016:1), explica que “el manejo de inventarios es un proceso clave en la gestión estratégica de la organización en su conjunto, tanto desde el punto de vista de servicio al cliente como en la producción y por ende en los resultados financieros”. Este aspecto del proceso productivo en una empresa requiere de atención y aplicación de estrategias que permitan el funcionamiento de las áreas o unidades que se encargan de llevar el registro de los inventarios y controlar que se cumplan con las normas y procedimientos establecidos además de obtener resultados beneficiosos a la organización.

De igual forma, Torres (2017:10), expone que las “empresas deben poseer un adecuado control interno como una herramienta de gestión que puede favorecer la mejora de los procesos y las operaciones internas de la entidad”, A partir del establecimiento de controles puntuales en los aspectos más críticos de la gestión se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. En Venezuela, sostiene Velasco (2015):

Viene acentuándose mucho en las micros y pequeñas empresas, que el manejo de inventarios es un asunto en el que se presta muy poca atención ya que no se llevan registros precisos sobre los movimientos de inventarios y además no se cuenta con el conocimiento y la tecnología necesaria para tener control sobre los mismos (p.15).

En este ámbito, se contextualiza a la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A., ubicada en Valencia, estado Carabobo, organización dedicada a todo lo relacionado a la producción, elaboración, compra, venta, importación, exportación, mercadeo, procesamiento y distribución de todo tipo de alimentos, lácteos, charcutería, víveres al mayor y detal. Es una organización reconocida en su área en el mercado donde ejerce sus funciones y experimenta un proceso de adaptación a las exigencias de medio en el cual se desenvuelve.

Actualmente, la empresa enfrenta ciertas problemáticas en el área de inventarios de productos terminados, donde según información expresada por el personal a cargo, en conversación informal durante la visita realizada, en algunos momentos existen diferencias entre el inventario en físico de un producto determinado y el inventario teórico, esto se puede constatar al efectuar una revisión de la existencia en el almacén, además no se sigue un registro formal de las entradas y salidas de los productos en formatos establecidos.

Esta situación, genera en el almacén de la empresa lo que genera retrasos y re-procesos que propician la paralización del proceso productivo, paradas y pérdida de tiempo (horas-hombre), propician el descontrol en las operaciones, manejo de información desactualizada, aumento de los costos de operación, afectando el manejo del inventario real de lo que se dispone y en consecuencia pérdidas económicas.

Tales razones, conllevan a plantear estrategias de mejora continua que permitan optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados mediante la aplicación de mecanismos de control, manejo de las existencias de inventario de forma exitosa, superación de debilidades, potenciar las fortalezas, motivar al personal

y mantenerse continuamente actualizándose y en proceso de adaptación a las exigencias del mercado actual y los avances tecnológicos.

1.1.1. Formulación del Problema:

¿Cuáles serían las estrategias de mejora que permitirían optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Proponer estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

1.2. 2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.
2. Analizar las debilidades que se presentan en el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.
3. Diseñar estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

1.3. Justificación de la Investigación

El trabajo de investigación que se desarrollará se justifica en función de los aportes que ofrece a la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A. en cuanto a la optimización del control interno del área de inventarios de productos terminados mediante la propuesta de mejora continua que faciliten la ejecución de las actividades que conforman el proceso productivo del almacén.

En cuanto a los aportes, se consideran una diversidad, destacan los concernientes a los aspectos de tipo social, empresarial y teórico-práctico. Sobre lo social, destaca que la propuesta brinda estrategias de mejora continua que facilitaran el trabajo administrativo y las operaciones que se desarrollan en el almacén, liberando a los trabajadores de exceso de trabajo debido a la falta de organización y control en algunos aspectos del mismo.

Asimismo, en el ámbito empresarial, le ofrecerá a la empresa vías para mejorar los procesos en cuanto al manejo de inventarios de productos terminados a través del control interno organizado que propiciará el manejo de la información en cuanto a las condiciones de los productos, sobre la existencia y los resultados de los métodos que se siguen en el almacén.

La investigación generará conocimientos nuevos que ampliarán el contenido teórico sobre el tema, enriquecerán las líneas de investigación de la UJAP vinculadas a las temáticas en estudio. Además de las experiencias prácticas que se les brindan a los estudiantes de la carrera Contaduría Pública, permitiéndoles llevar a la práctica lo aprendido en las aulas universitarias.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Sobre el marco teórico Hernández, Fernández y Baptista (2007:64) explican que “es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente.”. Este está conformador por los antecedentes, las bases teóricas, variables y la definición de términos básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de un trabajo de investigación es fundamental consultar trabajos ya desarrollados que tengas similitud con el objetivo de estudio, para observar los lineamientos seguidos e información útil, entre ellos están:

La investigación de Laguna (2019), la cual fue titulada **“Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de plásticos”**, presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Perú para optar por el título de Ingeniero Industrial. El objetivo general fue proponer un sistema de gestión de inventarios para la empresa mencionada. Para su desarrollo se utilizó metodología cuantitativa, modalidad proyecto factible, diseño de campo y nivel descriptivo. Se aplicó una encuesta a los trabajadores del área de almacén, un total de seis (6) personas.

Se concluyó que al aplicar un modelo de gestión de inventarios diseñado específicamente para la empresa que en este caso es un modelo de programación lineal. Se pudo lograr reducir las pérdidas de ventas que tenía la empresa por no contar con la cantidad de productos necesarios en el almacén. La relación de este antecedente con la investigación en curso radica en la problemática, y el aporte en cuanto al aspecto teórico relacionado al concepto de inventario y los tipos.

Seguidamente, se presenta el trabajo de Torres (2017), titulado “**El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el cercado de Lima**”, presentado en la Universidad San Martín de Porres en Perú, para optar al Título de Especialista en Ciencias Financieras y Contables. El objetivo general fue determinar los efectos del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima.

La metodología empleada fue cuantitativa, con un diseño correlacional y prueba de hipótesis. La población constituida por 141 personas del sector comercial que operan en el distrito del Cercado de Lima, la muestra conformada por 54 personas seleccionadas de la población. Se utilizó la encuesta para recoger la información y la estadística inferencial para el procesamiento de los datos.

En conclusión, se plantea que el control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. La relación de este antecedente con la investigación en curso consiste en la demostración de las ventajas al aplicar control interno a los procesos administrativos. El aporte de este trabajo de investigación radica principalmente en la delimitación de los beneficios del control interno en la optimización del proceso administrativo.

Asimismo, se tomó como referencia la investigación de Franco y Rosario (2015), titulado “**Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados, en la empresa Graftime, C.A**”, presentado en la Universidad de Carabobo, Venezuela para optar al título Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo general fue proponer estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados, en la empresa Graftime, CA. La investigación estuvo basada en el enfoque cuantitativo, en la

modalidad proyecto factible y diseño de campo. Se utilizó como técnicas de recolección de datos, la encuesta y la observación, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la lista de cotejo.

En conclusión, se plantea que la propuesta a través del diseño de estrategias de control interno para el manejo eficiente del inventario de producto terminado constituye 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. Este antecedente, se vincula con la investigación que se desarrolla debido a que se centra en la propuesta de estrategias de control interno para el manejo de los inventarios de productos terminados. En cuanto al aporte se centra en el aspecto práctico, muestra como diseñar estrategias de este tipo.

Seguidamente, se indagó en la investigación de Velasco (2015), titulada **“Diseño de un manual de control interno para el manejo de los inventarios en las empresas comercializadoras de repuestos de vehículos en el Municipio San Cristóbal, estado Táchira”**, presentada en la Universidad de Los Andes en Venezuela para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo general fue diseñar un manual de control interno del manejo de los inventarios. Metodológicamente, se desarrolló un estudio en la modalidad proyecto factible, de nivel descriptivo con un diseño de investigación de campo. Para la recolección de la información se diseñó un cuestionario constituido por dieciocho (18) preguntas cerradas.

Se concluyó que aún cuando en las empresas se atiende con esmero los procedimientos en el área objeto del estudio y se hace uso de un sistema de información automatizado para ello, se detectan deficiencias u omisiones en el uso de manuales o guías y en la formación de los trabajadores, en pro del mejoramiento de su desempeño; aspectos que sentaron las bases para la propuesta estratégica que se presenta. El antecedente se vincula con la investigación en cuanto a que plantea

procedimientos a seguir para el control interno en las empresas, aporta elementos prácticos sobre el manejo de inventarios.

También se reseña la investigación de Argotte (2015), titulada **“Modelo de Gestión para Optimizar el Control de Inventario de Compras y Suministros en la Universidad Bicentennial de Aragua”**, presentado en la Universidad Católica Andrés Bello. El objetivo general fue proponer un modelo de gestión para optimizar el control de inventarios de compras y suministros de la UBA. El estudio se enmarcó bajo la modalidad proyecto factible, con un diseño de campo, de carácter descriptivo.

En conclusión, se plantea que existe la carencia de un sistema automatizado, falta de adecuados controles de inventario y ausencia de una apropiada planificación de compras, según ventas y mercancías en existencia, razón por la cual se planteó un modelo de gestión para atender las necesidades detectadas. Este antecedente tiene vinculación con el estudio en curso debido a que presenta una alternativa de solución ante las debilidades en el manejo de inventarios, aporta aspectos teóricos sobre la gestión de inventarios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrategias

Koontz y Weihrich (2008:123), definen la estrategia como la “determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos”. Asimismo, Porter (2006:123), “las estrategias son principios y las rutas fundamentales que orientan el proceso administrativo para alcanzar objetivos a los que se debe llegar”.

Aporta Franco y Rosario (2015:51), que “una estrategia son los caminos que se van a tomar y que coadyuvan a conseguir los objetivos planteados en la organización, pero para lograr esto es importante tener las estrategias correctas”. Estas van a ir convirtiéndose en parte fundamental del motor para que pueda funcionar la organización. En esta investigación se propondrán estrategias de mejora para

optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

2.2.2. Mejora continua

El mejoramiento continuo, plantea Casanova y Serna (2017:9), “se ha venido realizando en las organizaciones mediante la integración de sus áreas, que al implementar sistemas de gestión, estos funcionan de manera integrada buscando la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos”. Arveson (2010:2), explica que “la mejora continua es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio”.

Herramientas de mejora continua

Ciclo PHVA o Ciclo de Deming

El ciclo PHVA, sostiene Sánchez (2014:5), “fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. Las siglas PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar”. Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

5s y su componente técnico.

La estrategia de este método, explica Torres (2017:45), “se inició en 1960 con la empresa Toyota ha sido de gran utilidad para muchas empresas debido a la simplicidad que enmarcan sus principios, en donde a través de la mejora de las condiciones de trabajo”. Su aplicación generaba la reducción de gastos en tiempo, reducción de riesgos en accidentes, la mejora y la seguridad en la calidad de la producción aseguran una gestión de forma estandarizada a los elementos que integran un área de trabajo Menciona Torres (2017:46), que sus pasos se definen como:

- a. Seiri Clasificar: Eliminar lo que no es necesario.
- b. Seiton Ordenar: Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- c. Seiso Limpiar: Elimina los desperdicios, basado en las fuentes de suciedad del proceso.

- d. Seiketsu Mantener: Estandarizar el proceso.
- e. Shitsuke Disciplina: Forjar el hábito del compromiso.

Kaizen como principio teórico de metodologías y técnicas de mejora.

Destaca, Torres (2017:46), que “tiene como pilar eliminar los desperdicios o mudas presentadas, a partir de esto, se puede trabajar en la mejora de los procesos, optimizar tiempos y gastos”. Esta visión permite que los resultados también sean rápidos, los desperdicios se van eliminando a medida que se da el proceso, y da para la creación de comités para su monitoreo.

Just in time (JIT)

El JIT, según Torres (2017:17), “se fundamenta en que la empresa no fabrica ningún producto hasta que el cliente no realiza un pedido en firme.” La demanda inicia el proceso productivo, al revés que hasta entonces en que la empresa lanzaba su producto al mercado sin haber recibido ningún pedido. Se produce para la satisfacción del cliente y disponer una existencia basada en la situación real de la demanda.

2.2.3. Control interno

El Control interno, a criterio de Mantilla (2008:6), “constituye un proceso mediante el cual se vigilan las operaciones efectuadas en un negocio ya sea en su conjunto o en un área para cerciorarse que se realicen de acuerdo a lo planeado corrigiendo las desviaciones presentadas”. Hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.

Es diseñado por todo el personal de la administración para mitigar los riesgos de negocio identificados como amenaza para el cumplimiento de objetivos y lograr la confiabilidad de la información financiera. Según Estupiñán (2006:1) menciona que “El control interno es un proceso, ejecutado por consejo de administración de una entidad, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para así conseguir en la entidad las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de las operaciones
- Cumplimiento de la normativa legal vigente

Mantilla (2008:6), expresa que los objetivos se ubican en las siguientes categorías:

- a.- Objetivos de operaciones: Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad, así como recursos de salvaguardia contra las pérdidas.
- b.- Objetivos de información financiera: Hacen referencia a la preparación de los estados financieros publicados que sean confiables, incluyendo la prevención de información financiera pública fraudulenta.
- c.- Objetivos de Cumplimiento: Estos objetivos hacen referencia a la adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta. Dependen de factores externos.

Según Martínez (2001:49), los elementos del control internos son los siguientes:

- a.-Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cual es el sistema que se utilice.
- b.- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque. Almacenamiento del inventario para protegerlo contra robo, daño o descomposición.
- c.- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- d.- Mantener registros de inventarios perpetuos para la mercancía de alto costo unitario.
- e.-Comprar el inventario en cantidades económicas.
- f.-Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit lo cual conduce a perdidas en ventas. No mantener un inventario demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

Los beneficios del control interno, según Cepeda (1997) establece que “todas las organizaciones deben tener una cultura de control interno para que permita el cumplimiento de la filosofía institucional de la organización”. Asimismo, destaca que los beneficios de tener un control interno en la organización son:

- Involucra al personal de toda la organización
- Ayudar al personal a medir su desempeño y, por ende, a mejorarlo
- Contribuir a evitar el fraude
- Facilitar a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos. Mediante el cual ayuda a evitar desperdicios; reduce costos, propicia orden y disciplina, simplifica trámites, puede generar ahorros; contribuye a evitar fraudes; genera buena imagen.

2.2.4. Inventario

El inventario, especifica Torres (2017:25), “es una parte primordial de muchas empresas. Esencialmente, el inventario es el almacenamiento de los productos que se venden a los consumidores con el fin de obtener una utilidad”. Según Catacora (2011:181), “el Control Interno de Inventarios debe estar enfocado a cubrir varios aspectos, sin embargo, el más importante es el de salvaguardar su valor como activo”. En este sentido, Catacora (2011:182), algunos controles que se pueden aplicar son los siguientes:

- .- Solo deben entregarse o recibirse inventarios con base en autorizaciones emanadas por funcionarios autorizados que garantice sus resguardo.
- .- Las entregas de inventario se deben efectuar con base en documentos pre- numerados.
- .- Debe existir en este proceso, registro de inventarios continuos en aquellos casos que sea de costo/beneficio.
- .- Todas las transacciones de inventarios deben ser hechas tomando y midiendo las cantidades entregadas o recibidas.

Catacora (2011:182), expone que “los inventarios se presentan en los siguientes tipos:

a.- Inventario de Mercancías: Son aquellos llevados en las empresas comerciales, y que contienen información pertinente a la compra y venta de bienes.

b.- Inventarios de Productos Terminados: Está formado por los bienes que se originan de la transformación de materias primas a producto terminado y por la inclusión de otros costos como la mano de obra directa y costos indirectos de fabricación. En este inventario se originan las operaciones de productos terminados y ventas.

c.- Inventarios de Productos en Proceso: Está representado por el trabajo que se ha iniciado la producción en una empresa de fabricación, pero que aún no se ha completado. Es un concepto importante para los departamentos de contabilidad, ya que tienen que tener en cuenta el valor del inventario en proceso de la misma manera que lo hacen con las materias primas y productos terminados.

d.- Inventario de Materia Prima: Está conformado por los insumos que han sido adquiridos con el propósito de fabricar bienes y que constituyen sustancialmente el producto terminado.

.- Inventario de Suministro de Fábrica: Son aquellos necesarios para llevar a cabo la producción y que no se pueden identificar fácilmente en el producto final o terminado.

.- Inventario de Material de Empaque: Es un inventario utilizado para empaquetar, embalar o almacenar el producto terminado.

2.3. Definición de términos

Abastecimiento: Productos y materiales que ayudan en la producción, pero aún no son aportes contribuyentes del producto.

Almacén: Espacio físico donde se depositan materiales y suministros necesarios.

Ambiente de control: Es el espacio, actividad, proceso, función u otro aspecto que abarca el control interno.

Existencias. En economía, son los bienes poseídos por una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

Método ABC: Clasifica por importancia relativa las diversas existencias de una empresa cuando hay mucha variedad de productos.

Rentabilidad: En general, la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

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.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico del proyecto incluye todas aquellas actividades que conlleven a determinar la forma de llevar dicha investigación, tal y como lo define Arias (2006:110), “el que aporta cómo se realizara el estudio para responder al problema planteado”. Integrado por el tipo y diseño de la investigación además de las fases metodológicas.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación que se desarrolló fue del tipo Proyecto factible. Delgado (2008:253) define proyecto factible como: “la creación de modelos, programas, planes, estrategias, lineamientos, políticas, que estén destinados a servir de base operativa para solucionar problemas detectados en una organización productora de bienes o servicios o de cualquier grupo social”. La investigación se ubicó como un proyecto factible porque pretende proponer estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

El diseño de la investigación, explica Arias (2012:27), “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. En atención al diseño, la investigación se definió como de campo. Aporta, Arias (2012), que 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. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

Esta recolección de datos se realizó directamente en el campo y en contacto con las personas que experimentan la problemática, el investigador recogió los datos en ese contexto, sin manipular o controlar las opiniones de los encuestados, reflejando la posición que expresa mediante los instrumentos que se aplicarán para recolectar los datos que se requerirán.

3.2. Fases metodológicas

Fase I. Diagnóstico de la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

El diagnóstico se realizó mediante la aplicación de una encuesta tipo cuestionario a los trabajadores que laboran en el almacén de productos terminados de la Procesadora de Alimentos Díaz C.A., los que se encuentra en el área operativa y en la administrativa. Sobre la definición de la población, Hernández, Fernández y Baptista (2010:174), expresan que “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. De allí que para la investigación se contó con un universo de 10 trabajadores, de los cuales 5 están en la parte operativa y 5 en la parte administrativa.

En este estudio se escogió el 100% de la población por la condición de la misma, es finita. Tal como lo expone Ramírez (2007:78), “en la población de este tipo el investigador cuenta con el registro de todos los elementos que conforman la población en estudio”. Agrega Arias (2006:82), explica que si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra”.

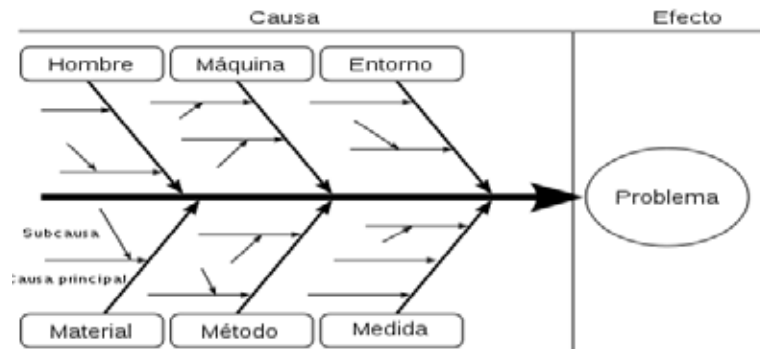
La técnica de recolección de los datos que se utilizó fue la encuesta en su modalidad de cuestionario, la cual se aplicó al grupo conformado por los 10 trabajadores del almacén. En relación a la técnica de la encuesta, está es descrita por Arias (2012:72) como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular “.

En relación al instrumento, explica Arias (2006:72), que “el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. Se utilizó un cuestionario con preguntas con dos opciones de respuestas, relacionadas a la variable descriptiva en estudio para su construcción se realizó una tabla de especificaciones de la misma.

Luego de aplicar el cuestionario al grupo seleccionado, se obtuvieron los datos, respectivos, los cuales se procesaron mediante las técnicas de análisis de los datos. Este proceso es posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Al respecto, Balestrini (2006:149), expresa “al culminar la fase de relación de la información, los datos han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos”. Las técnicas utilizadas se centraron en las estrategias de la estadística descriptiva, cuadros estadísticos y el gráfico denominado diagrama circular.

Fase II. Analizar las debilidades que se presentan en el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz CA

Finalizado el diagnóstico, se analizaron las debilidades encontradas mediante el uso de la técnica conocida como diagrama de Ishikawa, la cual facilitó organizar las causas que genera el problema según las áreas involucradas en el problema. Ascencios (2018:19), explica que “el diagrama de Ishikawa, es un método de trabajo, el cual se evidencia en un caso identificado, que está limitado y se necesita realizar análisis de causas. Se realiza de manera gráfica, se demuestran las causas potenciales y sus correspondientes efectos”.



Fuente: SERVICONSULTING (2017).

Figura 1. Estructura del Diagrama de Ishikawa.

Fase III. Diseñar estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

A fin de atender las debilidades detectadas en el control interno área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A., se procedió al diseño de estrategias de mejora para su optimización. En esta fase se elaboró la propuesta que se plantea como medio de solución a la problemática estudiada. Para su desarrollo, se procedió a estructurarla, con los siguientes elementos:

- Presentación y justificación
- Objetivos de la propuesta
- Diseño de las estrategias

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, se exponen los resultados obtenidos en cada una de las fases metodológicas que se planificaron para el desarrollo de la investigación. Aporta Monterola, Pineda, Vial y Grande (2007:1), “el análisis de los resultados trata sobre los procesos que permiten analizar la información recopilada; verificar su confiabilidad mediante la triangulación; interpretar y comprender los resultados; y presentar y usar los resultados”. En la fase I, se realizó el diagnóstico de la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A. la Fase II, plantea el análisis de las debilidades que se presentan en el control interno del área de inventarios de productos terminados de la empresa mencionada y en la Fase III, se diseñaron estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

4.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

En esta fase, se aplicó la encuesta bajo la modalidad de cuestionario para recopilar la información relacionada a la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A. El cuestionario se le administró a la muestra censal conformada por las diez (10) trabajadores que laboran en la empresa, de los cuales 5 están en la parte operativa y 5 en la parte administrativa. Se presenta cada ítem del cuestionario, con su respectivo cuadro de frecuencias y porcentajes, el gráfico y análisis.

4.1.1. Resultados del cuestionario

Variable: Control interno **Dimensión:** Administrativa

1. ¿Se tienen definidos los objetivos en cuanto al control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 1. Definición de los objetivos en cuanto a control interno

Opciones de respuestas	F	%
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

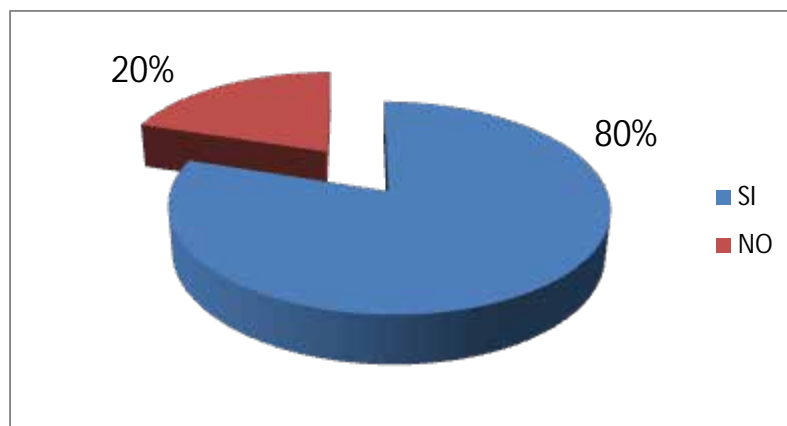


Gráfico 1. Definición de los objetivos en cuanto a control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 1, el 80 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. se tienen definidos los objetivos en cuanto al control interno del área de inventarios de productos terminados mientras que el 20% restante considera que no. Este resultado muestra que un alto porcentaje de la muestra considera que la empresa tiene definido hacia donde debe apuntar el control interno

2. ¿Existen procedimientos definidos para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 2. Procedimientos definidos para el control interno

Opciones de respuestas	F	%
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

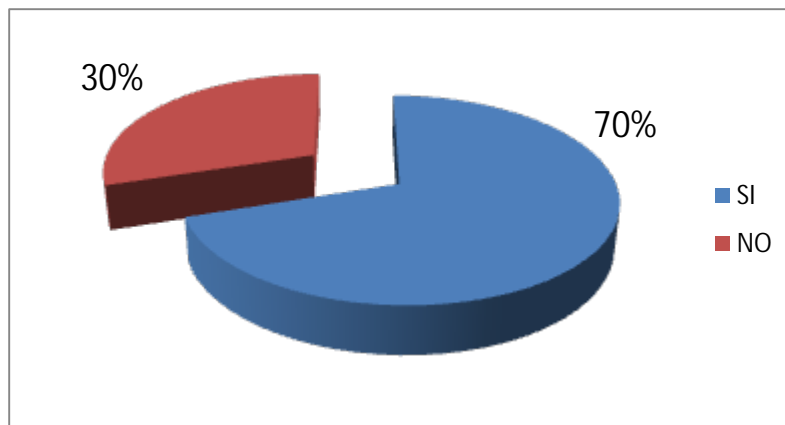


Gráfico 2. Procedimientos definidos para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 2, el 70 % de los encuestados respondió en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. existen procedimientos definidos para el control interno del área de inventarios de productos terminados, mientras que el 30% sostiene que no. Este resultado muestra que un considerable porcentaje de la muestra considera que la empresa tiene delimitado los procedimientos que se debe aplicar o seguir, se debe hacer seguimiento a la forma como se desarrollan.

3. ¿Se cuenta con políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 3. Políticas para el control interno

Opciones de respuestas	F	%
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

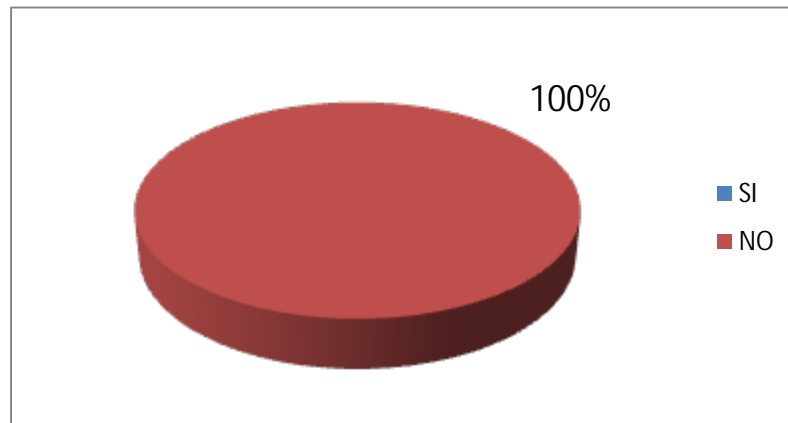


Gráfico 3. Políticas para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 3, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. no se cuenta con políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados. Este resultado muestra que la empresa no posee políticas que orienten el proceso de control interno en el área mencionada, lo que indica que los objetivos y procedimientos no se ubican dentro de un contexto institucional.

4. ¿Existe un plan de organización para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 4. Plan de organización para el control interno

Opciones de Respuestas	Frecuencia	
	f	%
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

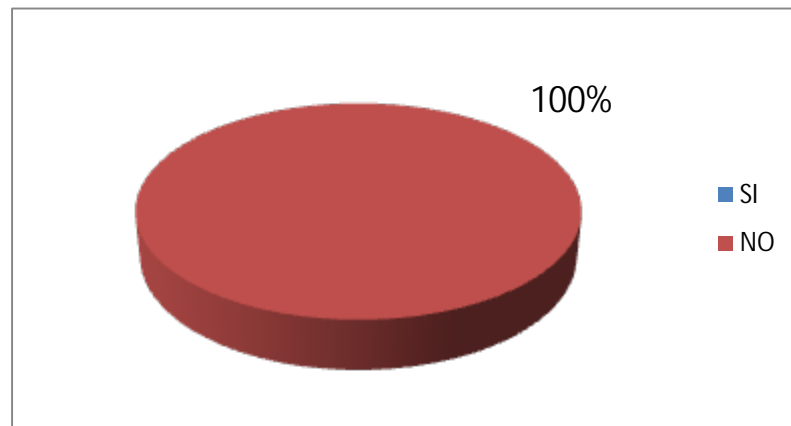


Gráfico 4. Plan de organización para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 4, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. no existe un plan de organización para el control interno del área de inventarios de productos terminados. Este resultado demuestra que la empresa no cumple con la fase de planificación para organizar como se desarrollará el proceso de control interno.

5. ¿Se aplican estrategias de mejora continua en el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 5. Estrategias de mejora continua en el control interno

Opciones de respuestas	F	%
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

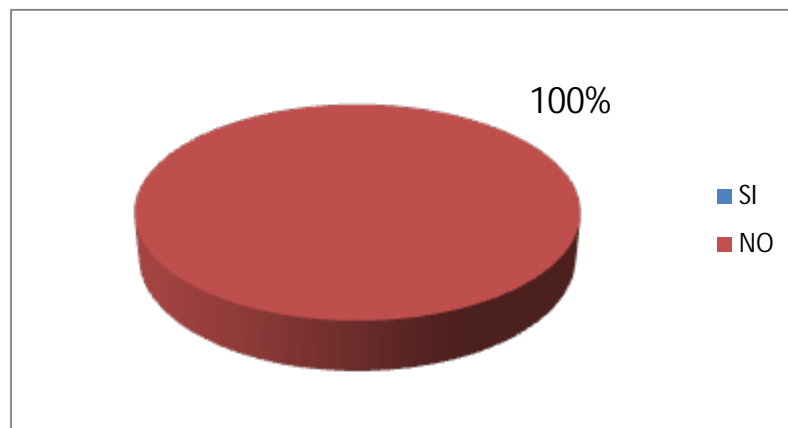


Gráfico 3. Estrategias de mejora continua en el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 5, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. no se aplican estrategias de mejora continua en el control interno del área de inventarios de productos terminados. Este resultado muestra que la empresa no aplica estrategias de mejora continua en el control interno del área de inventario de productos terminados, lo que puede generar deficiencias en el proceso mencionado.

6. ¿Se desarrollan acciones para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 6. Desarrollo de acciones para el control interno

Opciones de respuestas	F	%
SI	6	60%
NO	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

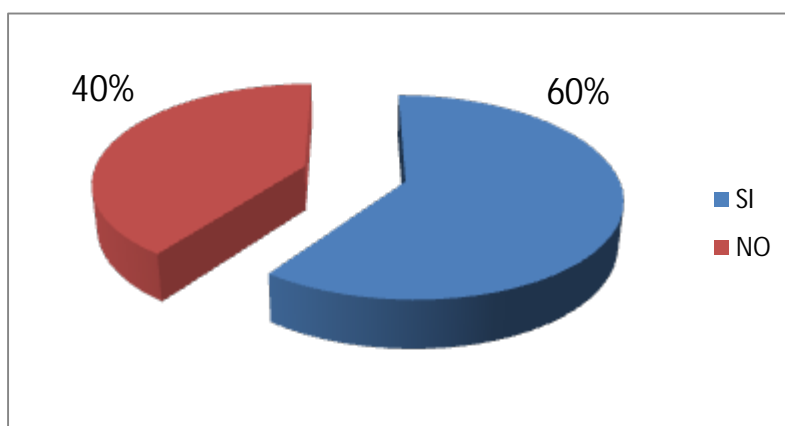


Gráfico 6. Desarrollo de acciones para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 6, el 60 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. se desarrollan acciones para el control interno del área de inventarios de productos terminados, mientras que el 40% sostiene que no. Este resultado muestra que un grupo considerable sostiene que se están desarrollando acciones para el control interno.

7. ¿Se cuenta con personal capacitado para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 7. Personal capacitado para el control interno

Opciones de respuestas	f	%
SI	4	40%
NO	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

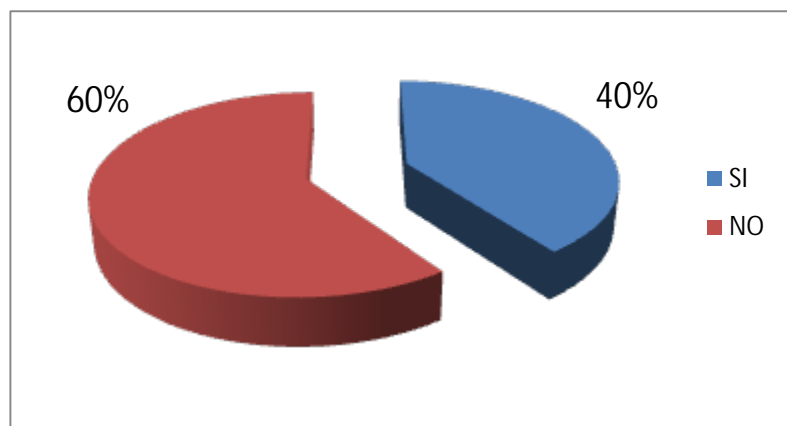


Gráfico 7. Personal capacitado para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 7, el 60 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. no se cuenta con personal capacitado para el control interno del área de inventarios de productos terminados mientras que el 40% sostiene que si. Este resultado muestra que la empresa requiere aplicar un proceso formativo para el personal que no cuenta de las habilidades ni los conocimientos para el control interno y actualizar al grupo que los que posee.

8. ¿Existe un sistema de información para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 8. Sistema de información para el control interno

Opciones de respuestas	f	%
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

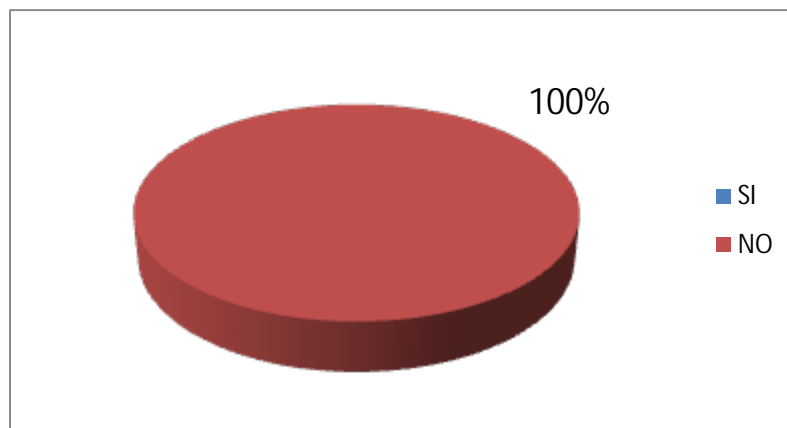


Gráfico 8. Sistema de información para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 8, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. no existe un sistema de información (SI) para el control interno del área de inventarios de productos terminados. Este resultado muestra que la empresa no maneja un SI para intercambiar información que facilite el control interno, lo que amerita establecer esta estrategia comunicativa entre las unidades de su estructura.

Variable: Control interno

Dimensión: Control

9. ¿Se aplican métodos para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 9. Métodos para el control interno

Opciones de respuestas	F	%
SI	10	0%
NO	0	100%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

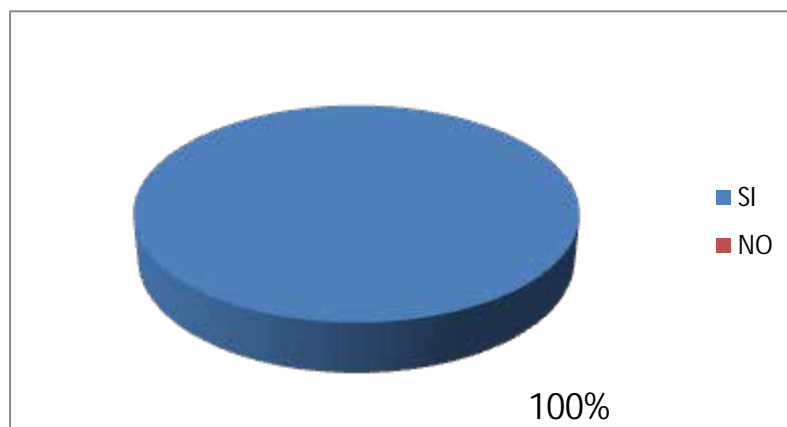


Gráfico 9. Métodos para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 9, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. se aplican métodos para el control interno del área de inventarios de productos terminados. Este resultado muestra que la empresa aplica métodos para el control interno en esta área solo que no tiene una organización de este proceso, el cual requiere estructurar.

10. ¿Se aplican técnicas para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 10. Técnicas para el control interno

Opciones de Respuestas	Frecuencia	
	F	%
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	4	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

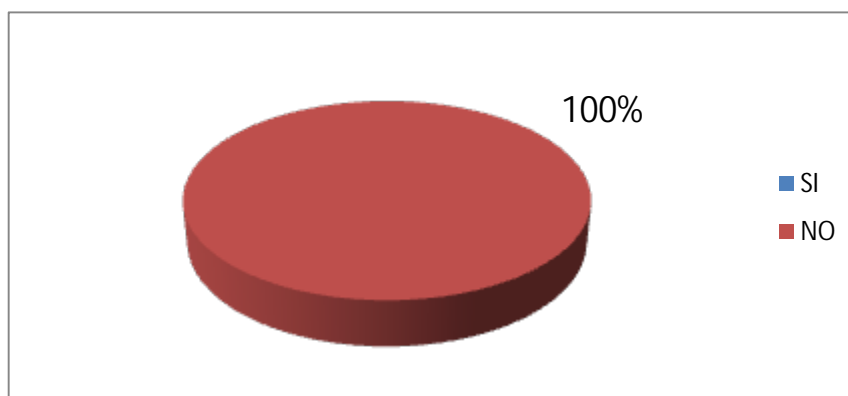


Gráfico 10. Técnicas para el control interno

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 10, el 100 % de los encuestados respondió que no se aplican técnicas para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. Este resultado demuestra que la empresa no sigue técnicas adecuadas para el control interno, lo que limita la información relacionada a los inventarios que se poseen.

11. ¿Se realiza un proceso de verificación de la data del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 11. Proceso de verificación de la data del área de inventarios

Opciones de respuestas	F	%
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	0%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

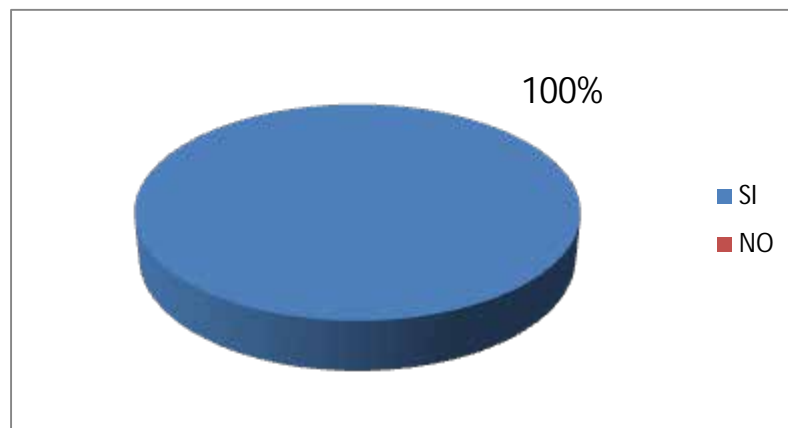


Gráfico 3. Proceso de verificación de la data del área de inventarios

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 11, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. si se realiza un proceso de verificación de la data del área de inventarios de productos terminados. Este resultado muestra que la empresa se verifica los datos obtenidos en el área de inventario, pero requiere de instrumentos que le garanticen exactitud en la misma.

12. ¿Se demuestra exactitud en la data del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 12. Exactitud en la data del área de inventarios

Opciones de respuestas	F	%
SI	0	0%
NO	100	100%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

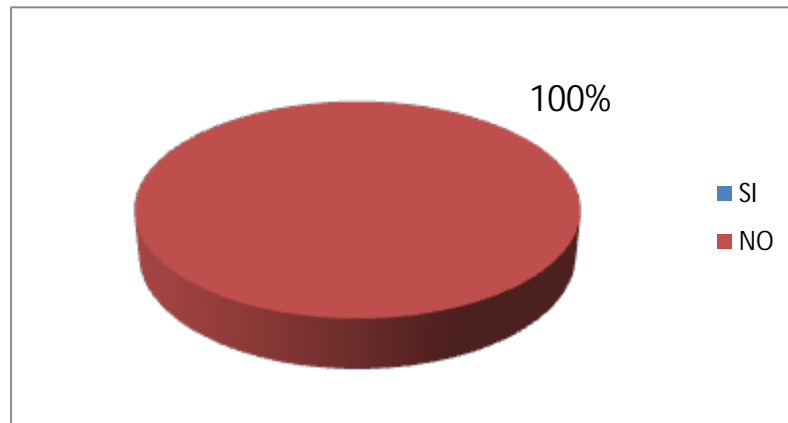


Gráfico 12.

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 12, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. no se demuestra exactitud en la data del área de inventarios de productos terminados. Este resultado muestra que los datos que se recopilan, aunque se verifican no demuestran exactitud.

13. ¿Se llevan registros en el área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 13. Registros en el área de inventarios

Opciones de respuestas	f	%
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

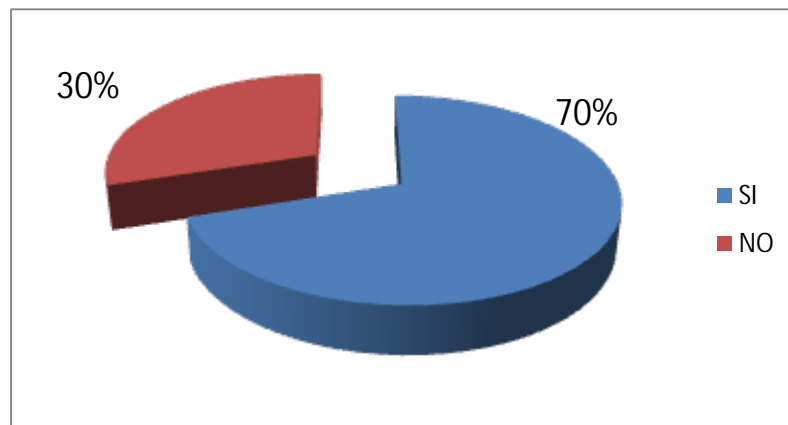


Gráfico 13. Registros en el área de inventarios

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 13, el 70 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. se llevan registros en el área de inventarios de productos terminados, mientras que el 30% sostiene que no. Este resultado muestra que un porcentaje considerable asegura que en la empresa se llevan registros de la data de los inventarios.

14. ¿Existe un software para el registro en el área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A.?

Cuadro 14. Existencia de software para el registro en el área de inventarios

Opciones de respuestas	f	%
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

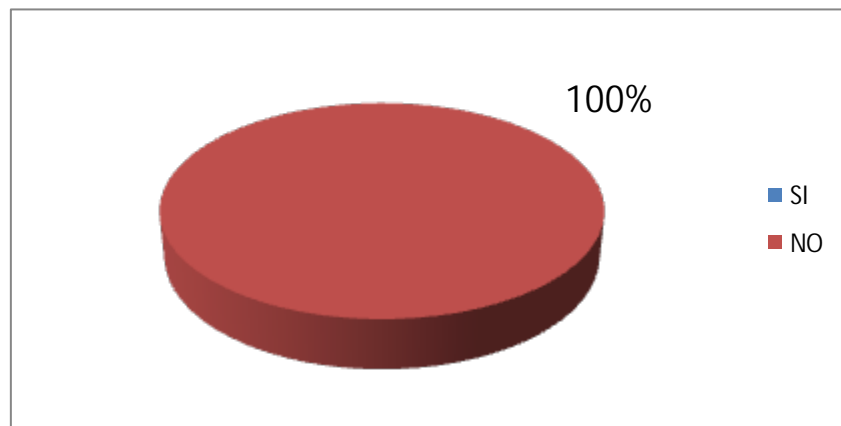


Gráfico.14 Existencia de software para el registro en el área de inventarios

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Análisis

Con respecto al ítem 14, el 100 % de los encuestados respondió que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. no existe un software para el registro en el área de inventarios. Este resultado muestra que la empresa no cuenta con la aplicación de las nuevas tecnologías para el proceso de control interno.

4.1.2. Análisis general de los resultados por dimensión

Los resultados obtenidos en la Variable control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. la cual fue desglosada en las dimensiones: Administrativa y Control permitieron establecer el diagnóstico de la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

Al revisar los datos obtenidos, destaca en la dimensión administrativa que la empresa tiene definido hacia donde debe apuntar el control interno, tiene delimitado los procedimientos que se debe aplicar o seguir. Sin embargo, se observa que carece de políticas que orienten el proceso de control interno en el área mencionada lo que indica que los objetivos y procedimientos no se ubican dentro de un contexto institucional, ni existe un plan de organización, además de la inexistencia de estrategias para la mejora continua. Tampoco se cuenta con suficiente personal capacitado para el área de inventarios ni existe un sistema de información (SI).

Asimismo, se encontró que en la dimensión control se aplican métodos para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A., no se aplican técnicas para dicho control interno, se realiza un proceso de verificación de la data del área de inventarios de productos terminados. A pesar de esto, se demuestra que no existe exactitud en la data, se llevan registros manuales, no existe un software para el registro en el área de inventarios.

4.2. Fase II. Analizar las debilidades que se presentan en el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

Al revisar y analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, se revelaron algunos aspectos a considerar para plantear un análisis más profundo de los mismos, determinar las causas del problema y representarlos mediante un diagrama de Ishikawa.

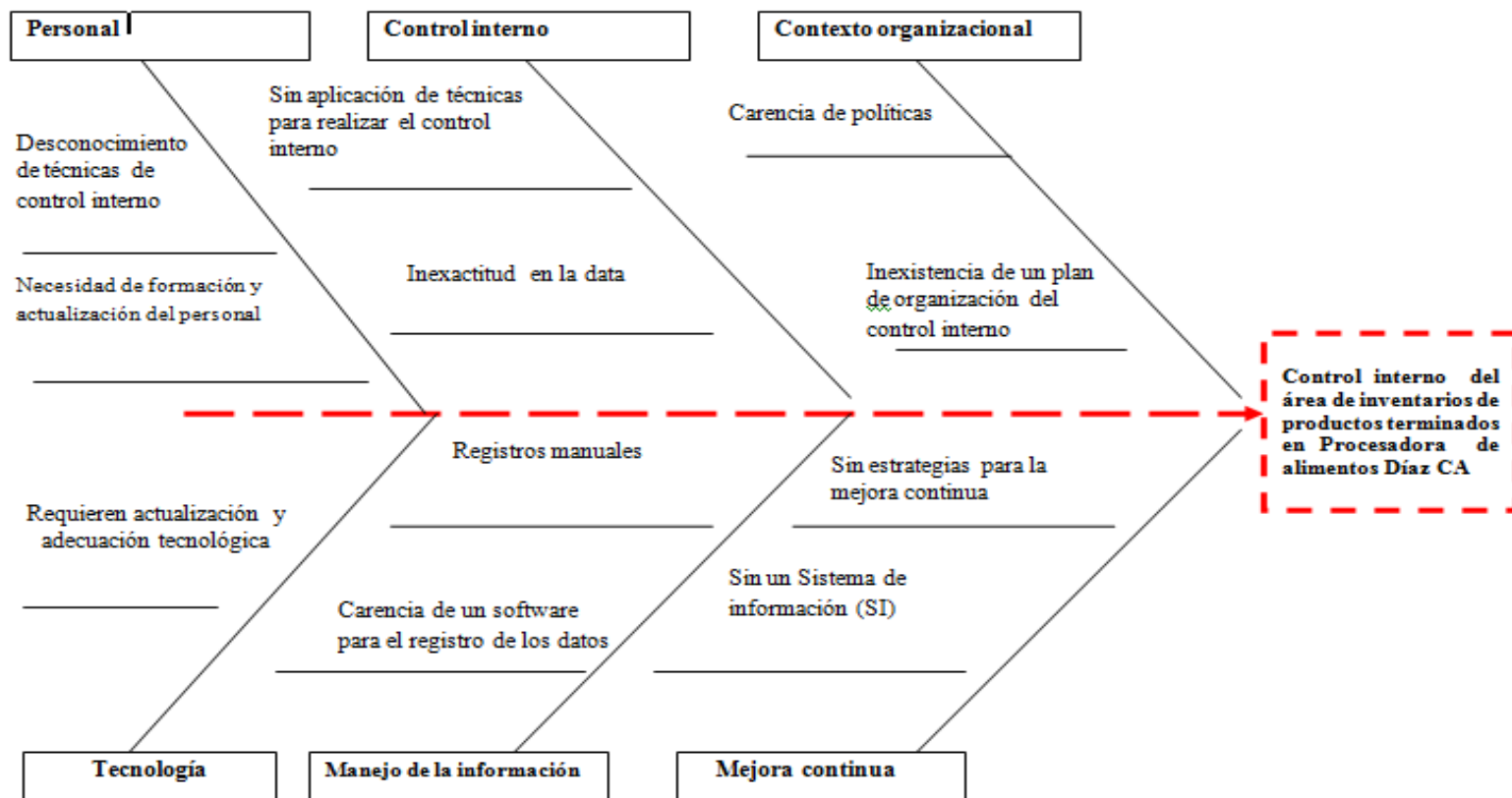


Figura 2. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

4.2.1. Análisis según las categorías establecidas:

1. **Contexto organizacional:** Se plantea que en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. hay carencia de políticas y de un plan de trabajo establecido en cuanto al control interno del área de inventarios de productos terminados. Por tales razones, se requiere organizar el proceso de control interno.
2. **Mejora continua:** En la organización no se tiene previsto estrategias para la mejora continua en los procesos que se desarrollan además no se posee un sistema de información que permita el flujo de la misma. Se amerita estrategias para el mejoramiento continuo.
3. **Control interno:** Se evidencia que no se aplican técnicas básicas para el control interno del área de inventarios de productos terminados además de presentar inexactitud en la data.
4. **Manejo de la información:** Se efectúan los registros en forma manual y no poseen un software para el registro de los datos. Esto plantea la necesidad de adquirir un software actualizado que permitan tener un control y lograr exactitud en la data.
5. **Personal:** El personal no maneja las técnicas de control interno, por lo cual requiere actualización y formación al respecto.
6. **Tecnología:** La empresa requiere actualización y adecuación tecnológica, debido a que no cuenta con un SI que permita el flujo de la información ni un software para el registro confiable de los datos.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Presentación y justificación de la propuesta

El control interno de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias. Este hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.

Por tal razón, se proponen estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A., con la finalidad de lograr que en esta empresa se cumpla con los principios del control interno y se desarrolle una gestión de inventarios acorde a las políticas y medidas de control que se establecen. Las estrategias que se proponen se concentran en: 1. Políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados, 2. Medidas de control interno, 3. Modelo de Sistema de Información y tipos de software para área de inventarios de productos terminados y 4. Programa de formación para el personal que labora en el área de inventarios de productos terminados.

La propuesta que se plantea se justifica en función de los beneficios de carácter económico debido a disminuirá las pérdidas por no contar con existencia de productos, inexactitud en los datos del inventario y a nivel empresarial que aportará el establecimiento de un ciclo de mejora continua y permanente que garantice la adaptación de la empresa a las exigencias del mercado y mantener organizado y actualizado el proceso productivo de su almacén.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

-Establecer políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

-Delimitar medidas de control interno del área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

- Proponer de modelo de Sistema de Información y tipos de software para área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz.

- Elaborar un programa de formación para el personal que labora en el área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

5.3. Diseño de las estrategias

Estrategia 1: Políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados

Políticas:

- a.** Aplicar procedimientos y técnicas de control interno que garanticen veracidad y exactitud en los datos
- b.** Realizar una codificación y clasificación de los productos terminados acorde a los métodos más utilizados y pertinentes.
- c.** Implementar indicadores de gestión para conducir el control interno tales como índices de rotación de mercancía, índices de duración de la mercancía entre otros.

- d. Realizar el control de inventarios por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven una gran variedad de artículos. El sistema debe proveer control permanente de inventarios, de manera de tener actualizadas las existencias, tanto en cantidad como en precios.
- e. Desarrollar ciclos formativos para el personal del área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A. acorde a las necesidades que presente el grupo vinculadas al cumplimiento de sus funciones.

Estrategia 2. Medidas de control interno

- a. Se debe elaborar una codificación utilizando métodos de codificación aceptado y de fácil manejo para la clasificación de los materiales y productos terminados que se encuentran en el almacén de la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A.
- b. Al recibir la mercancía, el analista de almacén debe ingresarla al sistema de inventarios tanto manual como digitalizado mediante software con la finalidad de mantener actualizada la información que allí se encuentra.
- c. Se realizarán inventario físico trimestralmente y se cotejará la información encontrada con la existencia reflejada en el sistema de inventarios, en la cual se realizarán los ajustes correspondientes.
- d. La mercancía de mayor rotación deberá colocarse en lugares accesibles. Mientras que la de menor rotación en zonas más lejanas.
- e. La mercancía deberá ser almacenada de manera adecuada, conforme a las consideraciones de protección que se requieran y a los métodos existentes para tal efecto.
- f. La custodia fiel y eficiente de los materiales debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de las personas responsables del almacenamiento.
- g. Mantener un control de los máximos y mínimos de los inventarios de productos terminados para asegurar su operatividad.
- h. Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.

- i. El jefe de almacén debe comprobar que exista correspondencia entre los datos de documento de llegada y las órdenes de pedido.

Estrategia 3. Sistema de Información Administrativo y tipos de software

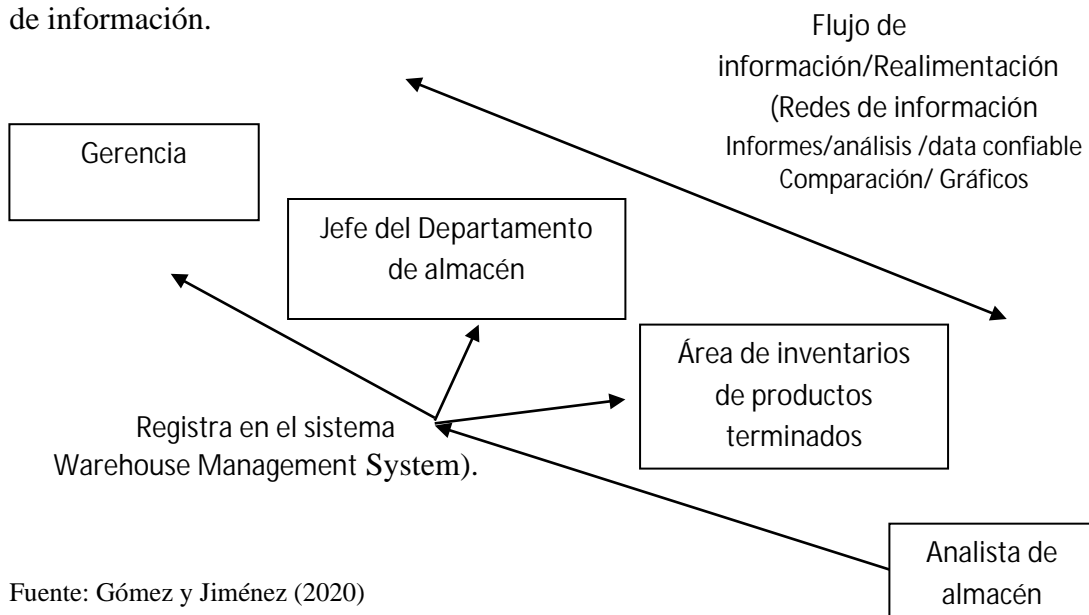
Se propone un modelo de Sistema de Información y tipos de software para área de inventarios de productos terminados en la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A. Cuando se refiere a un Sistema de Información (SI), destaca que es un conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información y para proveer un mecanismo de realimentación en pro del cumplimiento de un objetivo. Toda actuación administrativa se apoya en el uso de información, la cual sienta las bases para el proceso de toma de decisiones. Los administradores y otras personas que toman decisiones deben tener información útil sobre los resultados del desempeño para así planear, apoyar y tomar medidas adecuadas. Aquí radica la importancia que los sistemas de información tienen para los administradores.

La información es la base de la función de control administrativo, interno, contable, en este caso del control interno que se quiere optimizar en el área de inventarios de productos terminados. Cualquier sistema de control debe brindar información exacta, en el momento oportuno y para las personas adecuadas, si el objetivo de estas es la ejecución eficaz de la tarea. Según Murcki (1998), define un Sistema de Información Administrativo (SIA) como:

El sistema que examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en forma de información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información (p.20).

Estos sistemas, siguen un proceso en el manejo de la información el cual se refleja en los siguientes componentes:

- Entradas: Datos obtenidos de fuentes internas y externas; la fase de entrada es permanente porque los datos nuevos se suman continuamente al sistema cuando se realizan las transacciones.
- Procesamiento: fase durante la cual los datos obtenidos son transformados, organizados y archivados; la mejor manera de procesar datos, actualmente, es por medio de las computadoras.
- Salidas: Relatos, diagramas, cuadros, resúmenes escritos compilados y producidos durante la fase de procesamiento; una vez que las salidas son utilizadas para tomar decisiones estas deben ser producidas en un formato que permita al usuario final tener un acceso rápido.
- Realimentación: Mecanismo de verificación y ajuste, que ayuda a los administradores a determinar qué información generada es necesaria; los informes pueden ser comparados con pronósticos, patrones y otros medios para medir. Además, los resultados y las salidas son, por si solos, realimentación. En función a lo descrito, se esquematiza como es el modelo de información que se propone y el flujo de información.



Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

Figura 3. Modelo de Sistema de Información Administrativo

Tipos de software para llevar el inventario en forma computarizado

En la actualidad, se sugieren paquetes de programas informáticos denominado WMS. Proviene de la traducción del término inglés WMS (Warehouse Management System). Se denomina así a los programas informáticos destinados a gestionar informáticamente las operaciones de un almacén.

b. SAP EWM

Los prerequisites para una gestión sostenible de almacén son, el apoyo continuo de los procesos logísticos, así como la transparencia total sobre las acciones y procesos de la empresa. SAP pone al alcance de las empresas de todas las industrias el SAP EWM, una solución de software disponible para construir procesos logísticos integrados y continuos. Todos los productos, se pueden planificar, adquirir, almacenar, transportar y entregar a través de una sola plataforma central.

Características SAP EWM:

- Multifuncional
- Modelación flexible de almacenes y sus procesos
- Transparencia de inventarios y procesos
- Optimización en la planificación de almacén y seguimiento de procesos
- Soporte de servicios moderno en almacén
- Integración perfecta de la tecnología (Automatización, RF, RFID ...)
- Integración en la solución logística total de SAP

b. SAP Business One es el sistema ERP para PYMES

Creado para ayudar a las pequeñas y medianas empresas a administrar mejor sus recursos y procesos con el fin de ser más rentables y productivas. Uno de los módulos que incluye es precisamente el manejo de almacenes, contando con

múltiples funciones que te permitirán tener un control de tus mercancías más certero, mejor visibilidad de tu negocio y tener información confiable de las existencias para ofrecer un mejor servicio al cliente final.

El término ERP se refiere a *Enterprise Resource Planning*, que significa sistema de planificación de recursos empresariales. Estos programas se hacen cargo de distintas operaciones internas de una empresa, desde producción a distribución o incluso recursos humanos. Entre sus ventajas se tiene:

- Automatización de procesos de la empresa.
- Disponibilidad de la información de la empresa en una misma plataforma.
- Integración de las distintas bases de datos de una compañía en un solo programa.
- Ahorro de tiempo y costes.

El ERP SAP B1te proporciona la integración de la contabilidad al módulo de gestión de almacenes de manera que ambos se encuentran en sincronía para obtener datos consistentes y la información inmediata de los movimientos realizados. La aplicación identifica de manera automática cada uno de los movimientos de mercancías, las modificaciones en precios o descuentos eliminando el trabajo manual, de tal forma que se minimiza el riesgo de errores y por consecuencia los costos asociados a éstos.

Estrategia 4. Programa de formación para el personal

Se plantea que la empresa Procesadora de Alimentos Díaz C.A. aplique un programa formativo para el personal que labora en el área de inventarios tanto a nivel administrativo como operativo con la finalidad de familiarizarlos con todas las fases del proceso de control interno. Se programaron talleres para el desarrollo de los contenidos de interés.

Cuadro 15. Programa de formación en técnicas para el control interno de inventarios

Programa sobre técnicas de control interno						
Objetivo general: Programar actividades para la formación del personal del área de inventarios de productos terminados de la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. en cuanto a las técnicas de control interno						
Objetivos específicos	Contenido	Estrategia de desarrollo	Actividades	Responsables	Horas	Evaluación
Ofrecer información y oportunidades prácticas sobre técnicas de control interno al personal del área de inventarios de productos terminados	-Control interno -Control interno en inventarios -Técnicas, procedimientos en control interno -Técnicas básicas de control	Taller	-Exposición -Discusión grupal -Ejercicios -Presentación de casos -Ejercicios -Actividad práctica -Cierre	Departamento de Recursos Humanos Departamento del almacén	16	Resolución de ejercicios Practica
Realizar demostraciones sobre el uso software para almacenes y el área de inventarios	-Software para almacenes y el área de inventarios		-Exposición -Demostraciones -Práctica			8

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El diagnóstico aplicado para indagar sobre la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de Alimentos Díaz C.A. en cuanto a la dimensión administrativa indica se observa que la empresa carece de políticas que orienten el proceso de control interno y de un plan de organización, además de la inexistencia de estrategias para la mejora continua. Tampoco se cuenta con suficiente personal capacitado para el área de inventarios ni existe un sistema de información (SI). En cuanto a la dimensión control no se aplican técnicas para dicho control interno, la data es inexacta, se llevan registros manuales y se carece de un software para el registro en el área de inventarios.

Sobre el análisis de las debilidades que se presentan en el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A. se plantea que hay carencia de políticas y de un plan de trabajo establecido en cuanto al control interno del área de inventarios de productos terminados., no se poseer un sistema de información que permita el flujo de la misma, presenta inexactitud en la data, no poseen un software para el registro de los datos, el personal no maneja las técnicas de control interno, por lo cual requiere actualización y formación al respecto, sin un SI que permita el flujo de la información ni un software para el registro confiable de los datos.

Con la finalidad de dar respuestas a las debilidades detectadas se diseñaron estrategias de mejora para optimizar el control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A. centradas en Políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados, medidas de control interno, propuesta de Sistema de Información Administrativo y tipos de software y un programa de formación para el personal.

Recomendaciones

- 1.-Establecer revisiones continuas y periódicas al proceso de control de interno en el área de inventarios de productos terminados
2. Desarrollar un proceso de realimentación entre los actores involucrados en el control interno del área estudiada.
3. Revisar los procedimientos que se aplican para el control interno
4. Introducir adaptaciones de tipo tecnológico que permitan las actualizaciones

REFERENCIAS

- Arias, Fidas. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta edición. Caracas: Episteme
- Arias, Fidas. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 6ta edición. Caracas: Episteme
- Argotte, Sofía (2015). **Modelo de Gestión para Optimizar el Control de Inventario de Compras y Suministros en la Universidad Bicentenario de Aragua**”. Trabajo de grado publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Arvenson, Paul. (2010). **Mejora continua**. [Documento en línea]. Consultado el 20 de septiembre de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/m/-mejora-continua/>
- Asencios, Irina. (2018). **Propuesta de mejora del SGSST a través del ciclo PHVA y la seguridad basada en el comportamiento en una empresa de alimentos para reducir accidentes de trabajo**. Trabajo de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad De Ingeniería. Perú.
- Balestrini, Miriam. (2006). **Metodología: diseño y desarrollo del proceso de Investigación**. España: Spiersing.
- Casanova Jhon, Vargas William y Serna Luisa. (2017). **Estrategias para el mejoramiento continuo de las organizaciones que funcionan como operadores del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar En El Departamento De Caldas, Colombia**. Universidad de Manizales. Colombia.
- Catacora, F (2011). **Sistema y procedimiento Contables**. Venezuela:Mc Graw – Hill
- Delgado, Yamilet. (2008). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas**. Valencia: Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- Cepeda, G. (1997). Auditoría y Control Interno. Bogotá: McGraw-Hill.
- Empresa Bistsusr (2016). **Manejo de inventarios**. [Documento en línea]. Consultado el 23 de septiembre de 2019, de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/73476->

- Estupiñán, R. (2006). **Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales, Análisis del Informe Coso I y II**. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar. (2007). **Metodología de la Investigación**. México:Mc Graw Hill.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar. (2010). **Metodología de la Investigación**. México:Mc Graw Hill.
- Franco Yajaira y Rosario Raiza. (2015). **Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados, en la empresa Graftime, C.A.** Trabajo de grado publicado. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Koontz, Harol y Weihrick, Heinz (2008). **Administración Una Participación Global**. McGraw Hill Editores. México.
- Laguna Deisy (2019). **Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de plásticos**". Trabajo de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Perú
- Mantilla, B (2008). **Control Interno, Estructura Conceptual Integrada**. Ecoe Ediciones, Bogotá.
- Martínez, José. (2001). **Auditoría III**. España: Control Interno. Cultural de Ediciones S.A.
- Monterola Carlos, Pineda Viviana, Vial Manuel y Grande Luis. (2007:1).**Cómo presentar los resultados de una investigación científica**. [Documento en línea]. Consultado el 07 de febrero de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/251068802_Como_presentar_los_resultados_de_una_investigacion_cientifica
- Pérez, Ángel. (2005). **Guía metodológica para anteproyectos de investigación**. Caracas: FEDUPEL
- Ramírez, Tulio. (2007). **Cómo hacer proyecto de investigación**. Caracas: Panapo.
- Sánchez Mario., (2014). **Ciclo PHVA**. [Documento en línea]. Consultado el 23 de septiembre de 2019, de <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

- SERVICONSULTING. (2017). **Técnicas de calidad Diagrama de Ishikawa** [Documento en línea]. Consultado el 23 de septiembre de 2019, de <http://www.serviconsulting.es/ishikawa-herramienta-la-solucion-problemas>
- Torres Judith. (2017). **El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el mercado de Lima**". Trabajo de grado publicado.
- Universidad José Antonio Páez (2007). **Normativa para la Elaboración y Presentación de Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado** San Diego: UJAP.
- Velasco, Luis (2015). **Diseño de un manual de control interno para el manejo de los inventarios en las empresas comercializadoras de repuestos de vehículos en el Municipio San Cristóbal, estado Táchira**", Trabajo de grado publicado. Universidad de Los Andes. Venezuela

ANEXOS

[ANEXO A]. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Cuadro N°1. Operacionalización de la variable

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Diagnosticar la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de alimentos Díaz CA	Control interno	Constituye un proceso mediante el cual se vigilan las operaciones efectuadas en un negocio ya sea en su conjunto o en un área para cerciorarse que se realicen de acuerdo a lo planeado corrigiendo las desviaciones presentadas	Administrativa	-Definición de Objetivos	1	Cuestionario
				-Procedimientos	2	
				-Políticas	3	
				-Plan de organización	4	
				-Mejora continua	5	
				-Productividad en las operaciones	6	
				-Personal capacitado	7	
				-Sistema de información	8	
			De control	-Métodos	9	
				-Técnicas	10	
				-Verificación de la data contable	11	
				-Exactitud en el inventario	12	
				-Registros de inventarios	13	
				-Software para registro de inventarios	14	

Gómez y Jiménez (2020)

[ANEXO B]. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

Título de la Investigación:

ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO ÁREA DE INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS EN LA PROCESADORA DE ALIMENTOS DÍAZ C.A.

Objetivo del Instrumento

Recabar información sobre la situación actual del control interno del área de inventarios de productos terminados en Procesadora de Alimentos Díaz C.A.

Instrucciones

1. Lee detenidamente cada una de las preguntas.
2. Responda de manera objetiva cada pregunta
3. Marca con una X la respuesta que considere
4. En caso de dudas consulte con quien aplica el cuestionario.

Gracias por su colaboración

HOJA DE RESPUESTAS

Ítems	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Se tienen definidos los objetivos en cuanto al control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
2	¿Existen procedimientos definidos para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
3	¿Se cuenta con políticas para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
4	¿Existe un plan de organización para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
5	¿Se aplican estrategias de mejora continua en el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
6	¿Se desarrollan acciones para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
7	¿Se cuenta con personal capacitado para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
8	¿Existe un sistema de información para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
9	¿Se aplican métodos para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
10	¿Se aplican técnicas para el control interno del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
11	¿Se realiza un proceso de verificación de la data del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
12	¿Se demuestra exactitud en la data del área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
13	¿Se llevan registros en el área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		
14	¿Existe un software para el registro en el área de inventarios de productos terminados en la Procesadora de alimentos Díaz C.A.?		

Fuente: Gómez y Jiménez (2020)