

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
EL PROCESO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA
FERRETERÍA EPA, C.A.**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
EL PROCESO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA
FERRETERÍA EPA, C.A.**

Autora: Wendy Troya 15.653.493

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123
Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
EL PROCESO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA
FERRETERÍA EPA, C.A.**

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

Autor: Wendy Troya

Tutor: Anthony Torcates

San Diego, Noviembre de 2018



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

ACTA N° 00010-2-2018
San Diego, 26 de Octubre del 2018

Ciudadanas
Wendy Yolanny Troya Suarez
C.I.15.653.493

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: **“Lineamientos de Control Interno para mejorar el proceso de inventarios en la empresa Ferreteria EPA C.A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,

Prof. Yandira Páez

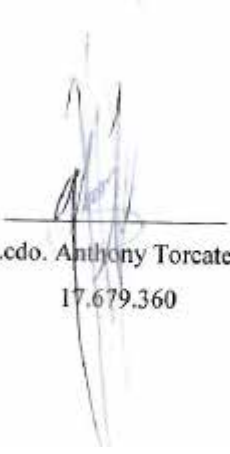
Decana (E) de la Facultad de Ciencias Sociales



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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Anthony Torcates portador de la cédula de identidad N° 17.679.360 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Wendy Troya Portadora de la cédula de identidad N° 15.653.493 titulado LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRETERÍA EPA, C.A. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.



Lcdo. Anthony Torcates
17.679.360

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

AGRADECIMIENTO

El éxito de una meta solo se logra con el apoyo de personas que estuvieron en el momento adecuado brindándome ayuda, aportándome conocimientos o simplemente motivándome a continuar.

Primeramente quiero agradecer a Dios, que fue quien me ilumino cada día y me dio la fuerza y la fortaleza para terminar esta etapa y finalmente graduarme y obtener mi título de Licenciada en Contaduría Pública.

A mi mamá quien desde el cielo guía cada uno de mis pasos y da la fortaleza para seguir adelante. A mi padre quien me brindó su apoyo y por estar pendiente en cada paso de mi carrera, por darme una buena educación y aconsejarme para cumplir cada una de mis metas.

A mi tutor académico Lic. Anthony Torcates, gracias por su dedicación, y por convertirse en mi guía en el desarrollo de este trabajo de grado

A mis profesores que de una u otra manera siempre estuvieron ahí para apoyarme en todo momento.

A todos mis compañeros de clases, en especial a mis amigas Karen y Angelica por ser compartir en cada uno de los semestres. A mis familiares y todas aquellas personas que me apoyaron de una u otra manera en cumplir esta nueva meta.

A mi Universidad José Antonio Páez, por formarme como profesional y brindarme todos los conocimientos para mi formación en su casa de estudios.

Gracias a Todos

CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS.....	Ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	..x
RESUMEN INFORMATIVO	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.1.1. Formulación del Problema	17
1.2. Objetivos	17
1.3. Justificación	17
II MARCOTEÓRICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases Teóricas	25
2.3. Definición de Términos	33
III MARCOMETODOLÓGICO	36
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	36
3.2. Fases Metodológicas.....	37
Fase I.....	37
Fase II.....	38
Fase III.	39
IV RESULTADOS	40
4.1. Análisis y presentación de los Resultados.....	40
4.2. Análisis del Cuestionario.....	41
4.3. Análisis de la lista de cotejo.....	51

V	LA PROPUESTA.....	54
	5.1. Presentación de los la Propuesta.....	54
	5.2. Justificación de la Propuesta	55
	5.3. Objetivos de la Propuesta	55
	5.4. Factibilidad de la Propuesta	56
	5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	56
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
	REFERENCIAS.....	66
	ANEXOS.....	68

LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	p.p
1	Normas y procedimientos.....	41
2	Políticas de Inventarios.....	42
3	Registros auxiliares	43
4	Informes de recepción.....	44
5	Responsabilidades para el manejo de los inventarios.....	45
6	Informes actualizados.....	46
7	Máximos y Mínimos.....	47
8	Control de los inventarios.....	48
9	Pérdidas de ventas.....	49
10	Lineamientos de control interno.....	50
11	Lista de cotejo.....	51

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	CONTENIDO	p-p
1	Normas y procedimientos.....	41
2	Políticas de Inventarios.....	42
3	Registros auxiliares	43
4	Informes de recepción.....	44
5	Responsabilidades para el manejo de los inventarios.....	45
6	Informes actualizados.....	46
7	Máximos y Mínimos.....	47
8	Control de los inventarios.....	48
9	Pérdidas de ventas.....	49
10	Lineamientos de control interno.....	50



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

LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRETERÍA EPA, C.A.

Autora: Wendy Troya

Tutor:

Fecha: Noviembre de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

El control de los inventarios es importante dentro de las organizaciones, debido a que permite conocer los materiales existentes y sus cantidades y de igual forma saber los productos requeridos y porciones necesarias para su continuo y regular desenvolvimiento. Desde este punto de vista, la presente investigación tiene como propósito fundamental proponer lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A., esto debido a que se presentan fallas en el manejo de los productos por deficiencia en los controles internos. En cuanto a la metodología a emplear, se considera un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleará la encuesta, mediante un cuestionario estructurado con preguntas dicotómicas para conocer la situación actual en cuanto al proceso de inventarios que presenta la empresa. Este instrumento será aplicado a la población objeto de estudio conformada por 40 trabajadores que laboran en el área de inventarios. También se utilizará la observación directa a través de la lista de cotejo con la finalidad de identificar los factores relacionados con el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación. Finalmente se presenta la propuesta de lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.,

Descriptor: Inventarios, Control, Control Interno, Control Interno de los Inventarios

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la globalización mundial y el gran nivel competitivo ha provocado que muchos empresarios busquen nuevas maneras de desarrollar a sus empresas para alcanzar una etapa de prosperidad económica y estabilidad de los miembros que la integran dirigiéndose principalmente en tomar decisiones orientadas a la reducción de los costos, mejoramiento de la calidad y agilidad en los procesos para alcanzar los máximos resultados económicos.

Para ello, es preciso encontrar opciones de técnicas y métodos que contribuyan a la optimización de sus recursos, incrementar los resultados financieros para poder crear estrategias y tomar decisiones correctas, las que producirán en una empresa a ser eficiente en el mundo competitivo de hoy. En este contexto, el manejo de inventarios en una empresa es importante, ya que de éste depende el abastecimiento de mercancías y la fijación de precios, por lo tanto su accionar debe estar basado en teorías científicas que avalen su funcionamiento para que se puedan concretar los propósitos, metas y objetivos de la empresa en un corto, mediano, largo plazo forjar alternativas para entrar en el mercado competitivo

A través del control permanente de mercancías la gerencia de las organizaciones podría conocer a ciencia cierta la rotación de cada uno de los productos, saber cuáles son los más solicitados y en base a qué criterios solicitar una nueva provisión de tal manera que pueda extraer estrategias específicas para aprovechar dicha situación; igualmente, indicaría los productos que menos rotación tienen de tal manera que se pueda establecer tácticas para que su demanda se incremente o sencillamente que la empresa deje de invertir en ese tipo de artículos ya que no son muy negociables

Sin embargo, en la empresa Ferretería EPA, C.A., debido a la ausencia de un adecuado sistema de control que ayude a establecer los estándares de inventarios y la fijación de precios, ha tenido problemas en su inventario cuando las existencias físicas no coinciden con las existencias en documentos, aspecto que implica una serie de factores negativos para el crecimiento de la organización, en tal sentido, se

proponen lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A. la investigación se estructura de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta

También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, la globalización mundial y el gran nivel competitivo ha provocado que muchos empresarios busquen nuevas maneras de desarrollar a sus empresas para alcanzar una etapa de prosperidad económica y estabilidad de los miembros que la integran dirigiéndose principalmente en tomar decisiones orientadas a la reducción de los costos, mejoramiento de la calidad y agilidad en los procesos para alcanzar los máximos resultados económicos.

Para ello, es preciso encontrar opciones de técnicas y métodos que contribuyan a la optimización de sus recursos, incrementar los resultados financieros para poder crear estrategias y tomar decisiones correctas, las que producirán en una empresa a ser eficiente en el mundo competitivo de hoy. Al respecto, el control es una etapa primordial en la administración; pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el gerente no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Dentro de las necesidades de control en la organización, son diversas las áreas en las cuales debe generarse esta acción, por lo que para cada empresa ha de estar diseñado en función a satisfacer requerimientos específicos de sus objetivos, operación así como de dirección. El plan de control que adopta la administración de una empresa, permite tener un control eficaz y promover la eficiencia en sus operaciones para el logro de metas y objetivos trazados; es pertinente recalcar la importancia de aplicar un sistema de control de inventarios, ya que este permite lograr una integración y coordinación de las acciones que debe cumplir la organización para el correcto control de las mercancías que poseen.

Se puede señalar, que los inventarios representan un elemento vinculante entre la disponibilidad de productos y las ventas, debido a que el mismo equilibra la forma como se logra la reposición de artículos que han sido adquiridos y por ende son necesarios en la organización para de esta forma mantener el ciclo de comercialización y efectividad de la empresa.

El inventario en vista de ser una parte considerable dentro de una organización forma los procesos operacionales de la misma, ya que incluye procesos de compras, devoluciones rebajas descuentos sobre compra y venta, así mismo las reglas de valuación es decir el costo de adquisición para comerciantes y el costo de producción para los industriales, las mercancías en tránsito, representando el eje principal de la organización. Por consiguiente, Romero,(2005: 253) expone “que los inventarios son los elementos materiales adquiridos para su venta o producción debido a su magnitud e importancia dentro del activo requieren adecuados sistemas de registro y controles internos”

En este sentido, el sistema de control de inventarios comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa, con el fin de salvaguardar sus activos y obtener datos reales de las existencias que posee la empresa y ser destinadas para la venta. Por lo tanto, es necesaria la aplicación de un control interno adecuado, ya que presenta ventajas que influyen en el crecimiento de la institución. De acuerdo a Paguay (2013):

El control interno facilita el control de los proveedores, productos y clientes, así como también es una herramienta sencilla que disminuye el tiempo de implementación de la metodología, e identifica productos de manera confiable, permitiendo brindar una mejor atención al cliente, con la certeza de optimizar tiempo y recursos. (p. 11).

Es importante señalar que, para que un control de los inventarios rinda su función, debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Por otro lado, en tiempos de crisis como los que vive actualmente en

Venezuela, el costo del capital de trabajo, cobra mayor importancia, por lo que la empresas deben mantener un estricto control de los niveles de inventarios, además de la medición de su rotación en los almacenes. La ausencia o falta del mismo, causa un sin número de irregularidades dentro de la empresa.

Tal es el caso, de la empresa Ferretería EPA, C.A. la cual no cuenta con un correcto control de todos los materiales que posee, ni dispone de una correcta organización de los productos y materiales que adquiere, lo que causa conflicto al momento de realizar un control. Además, no lleva un registro técnico de la valoración de los inventarios de los productos que ingresan y egresan de la ferretería, lo que le impide conocer con certeza el stock de dichos productos y/o a su vez detectar la escasez del inventario de mercancía y muchas de las veces se pierden de realizar ventas.

Se observa, que en la empresa se están produciendo fallas importantes en el proceso de supervisión del control interno de la principal partida de activos corrientes como lo son los inventarios, los cuales representan un porcentaje significativo del mismo y a menudo la más grande de las cuentas incluidas en el capital de trabajo, lo que conlleva a la falta de información veraz, impidiendo a la gerencia la acertada toma de decisiones.

Esta situación conlleva a disminuir los niveles de inventario, lo que involucra una reducción significativa de los márgenes de seguridad necesarios para el nivel de servicio o ventas que la empresa realiza. La necesidad por un nivel específico de inventario requiere de esfuerzos financieros y de almacenamiento apuntando a los artículos de mayor exposición al quiebre o escasez de inventario, entendiéndose esta medida como una herramienta preventiva y no correctiva ante escenarios de incertidumbre.

Por lo tanto el inventario además de formar el eje principal y parte controversial de la organización, su descontrol desvirtúa el cuerpo de funciones de la misma,

incluyendo todos sus procesos. Para ello se proponen lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el control interno del proceso de inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de inventarios que presenta la empresa Ferretería EPA, C.A.
- Identificar los factores relacionados con el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A.
- Diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Un sistema de control de inventario, le permite a las organizaciones contar con políticas y controles que supervisan los niveles de las existencias, así como conocer

cuando hay que ordenar un pedido y de qué tamaño deben hacerse. En ese sentido, cobra relevancia el desarrollo de esta investigación pues busca proponer lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A., ofreciendo a la gerencia de la organización información confiable sobre los resultados de las operaciones de los inventarios que les permita tomar las decisiones adecuadas para garantizar el éxito de la organización y brindar un servicio de excelencia a los clientes tanto internos como externos.

A través del control permanente de la mercancía el gerente de la ferretería podría conocer a ciencia cierta la rotación de cada uno de los productos, saber cuáles son los más solicitados y en base a qué criterios requerir una nueva provisión de tal manera que pueda extraer estrategias específicas para aprovechar dicha situación; igualmente indicaría los productos que menos rotación tienen de tal manera que se pueda establecer tácticas para que su demanda se incremente o sencillamente que la empresa deje de invertir en ese tipo de artículos ya que no son muy negociables.

Por otra parte, un adecuado sistema de control interno para los inventarios de mercancía para este tipo de organizaciones, donde los movimientos diarios de entradas y salidas de mercancía son voluminosos, considerando su actividad económica, cartera de clientes; adicionalmente le aporta un valor agregado a la función gerencial con el fin de evaluar sus operaciones transparentemente, mejorar la toma de decisiones en el proceso de inversiones a nivel de capital de trabajo, así mismo dar respuesta a las desviaciones observadas.

Asimismo, los lineamientos de control interno establecidos en esta investigación, son útiles para otras empresas pertenecientes al mismo ramo, cuyo control sobre su existencia permite ejecutar de manera óptima sus procesos. A su vez, podría constituirse como un patrón para organizaciones pertenecientes a este sector que desean establecer sus propios lineamientos de controles internos para inventarios que permitan o bien proponerlos o mejorar los que se encuentran ya preestablecidos

También cobra importancia teórica, ya que se realiza una amplia revisión bibliográfica para reforzar y complementar conocimientos sobre los inventarios

haciendo además hincapié que en una organización es necesario el buen manejo, control y almacenamiento de los inventarios a través de la implementación normas de control interno con el fin de dar y fortalecer con mayor cuidado los procesos contables, administrativos y financieros. Así mismo apoyando a la alta gerencia en cuanto al control y administración de los inventarios, así como para la toma de decisiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de acuerdo a Balestrini (2013. 91) “el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. De allí, que con el objetivo de sustentar teóricamente el problema, se hace referencia a los antecedentes de la investigación, se enuncian los enfoques teóricos derivados del paradigma definido y se definen los nuevos conceptos, reformulaciones de otros, clasificaciones y tipologías por usar, entre otros

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este capítulo se presentan algunos antecedentes relacionados con el objeto de indagación y que servirán de orientación para esta investigación. A continuación se señalan algunos antecedentes relacionados con el control interno de los inventarios.

Carrillo (2015), titulado: **“Diseño e implementación de un Sistema de Control de Inventarios de Mercaderías en la Ferretería Ferri Variedades de la Ciudad de Loja, durante el periodo Enero - Junio Del 2014”**, presentado en la Universidad Nacional de Loja Ecuador, para optar el Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor. El trabajo se realizó para que la empresa tuviera tener información acerca de los componentes que afectan el normal desenvolvimiento en el control y registro de mercaderías, y a su vez se presenta como una herramienta a utilizar mediante un manejo adecuado de control de mercaderías. El objetivo principal consistió diseñar e implementar un sistema de control de inventarios de

mercaderías en la Ferretería “Ferri Variedades” de la ciudad de Loja, el mismo que se clasificó en cinco procesos como son; levantamiento del inventario, aprovisionamiento, compras, almacenaje y ventas de mercaderías, desarrollados cada uno de forma individual con sus respectivos procedimientos.

La metodología utilizada para el desarrollo del presente trabajo fue la de la Valoración del Inventario de Mercadería por el método Promedio el cual se tomó como referencia al sistema permanente, porque ayuda de manera constante mantener actualizado el saldo del inventario de mercaderías. La conclusión más relevante fue la implementación de procedimientos de control como el aprovisionamiento, compras, almacenaje, ventas de mercadería, que es de vital importancia ya que el mismo representa una parte significativa del capital de trabajo.

Este antecedente se relaciona con la presente investigación, dado que establece la metodología para el diseño e implementación de un sistema de control de inventarios que mejore la administración del inventario en el almacén, lo cual contribuirá la optimización de un sistema de gestión contable para el control de los inventarios, sirviendo de marco de referencia para el estudio planteado.

Del mismo modo, Cabriles (2014), realizó un estudio denominado **“Propuesta de un Sistema de Control de Inventario de Stock de Seguridad para Mejorar la Gestión de Compras de Materia Prima, Repuestos e Insumos de la Empresa Balgres C.A.”**, el cual fue consignado como requisito de grado en el Universidad Simón Bolívar, Caracas. Es así como, el objetivo del mismo fue proponer un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la eficiencia de la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos y el registro de las entradas y salidas de los productos de los almacenes.

En tal sentido, la investigación adoptó la modalidad de proyecto factible, apoyada en un estudio de campo y descriptivo; utilizando para la recolección de los datos las técnicas de la observación directa y la entrevista no estructurada. De modo que, el análisis de los datos evidenció que la empresa no cuenta con un control

estricto de los artículos en existencias; lo que genera la compra descontrolada de los mismos y, además, no se realiza un análisis de la compra, ya que la misma se efectúa sin un estudio previo del proveedor.

Este antecedente se vincula con la presente investigación en torno a la necesidad de establecer y determinar un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de mercancías. Considerando esto como un aspecto fundamental de apoyo, respecto a un buen control del almacén, facilitando así una efectiva localización de los materiales y garantizar la continuidad del proceso.

Otro trabajo consultado fue el de Gil (2015), titulado: “**Sistema de Estructuración Integral de Control interno para el Área de Inventario del Sector Fabricante de Carrocerías Ubicado en el Estado Aragua**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de para optar al título de Magíster en Ciencias Contables. Esta investigación surgió debido a la inexistencia de controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en el área de inventario de las entidades del sector fabricante de carrocería. El objetivo general fue proponer un sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías, para lo cual fue necesario diagnosticar la situación actual del control interno, identificar las debilidades y fortalezas que existen para la implementación de un sistema adaptado al COSO 2013 para el área de inventario del sector objeto de estudio.

Metodológicamente, utilizó la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo, descriptiva y con base documental. La población estuvo integrada por los trabajadores del área contable y de almacén de las empresas estudiadas, la muestra se seleccionó mediante un muestreo censal y quedó conformada por veintidós (22) sujetos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, compuesto por preguntas cerradas. Se concluyó que para que el control interno sea efectivo, el COSO 2013 exige que cada uno de los cinco componentes y diecisiete principios estén presente y en

funcionamiento para que operen en forma integrada. Se recomienda la adopción de la propuesta.

Este antecedente, se consideró como un antecedente para el estudio actual porque incluyó un conjunto de conceptos relacionados con la aplicación de los controles internos y como estos pueden ser empleados en la mejora de las actividades desarrolladas por cualquiera de las unidades funcionales que integran a las organizaciones.

Por otra parte, Guerrero, Meléndez y Pérez (2016), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos de Control Interno para optimizar la Gestión de Inventario y Suministros del Almacén de Materiales en la Dirección de Deporte de la Universidad de Carabobo”**. La Dirección de Deportes presentaba como problemática debilidades para llevar un control interno de su inventario de material deportivo y de papelería en general, lo que le dificultaba conocer de manera rápida el stock de dicho inventario. En tal sentido, se planteó como objetivo general elaborar lineamientos de control interno para optimizar la gestión de inventario y suministros del almacén de materiales. Metodológicamente la investigación se basó en una investigación descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada para diagnosticar la situación actual que presenta el Departamento de Almacén de la Dirección de Deporte de la Universidad de Carabobo, así como identificar los elementos que afectan el Control Interno del inventario.

Con la información obtenida analizaron los elementos internos y externos que inciden en el manejo de los materiales en el almacén mediante una Matriz Dofa. Los resultados obtenidos, permitieron concluir que no se lleva una planificación adecuada para la recepción y salida de los materiales y suministros que se encuentran en el almacén. También se observó que carecen de controles eficientes para la requisición, recepción, registro, almacenaje de la mercancía. Por lo que se diseñaron controles

internos para la supervisión y monitoreo que se debe llevar a cabo en la gestión de inventarios.

El aporte de este antecedente para el presente estudio, es el conocimiento sobre que el manejo de los inventarios es considerado como una operación del sistema de producción, por lo que requiere de controles internos seguros que permitan que la información financiera sea exacta y confiable a la hora de la toma de decisiones

También se tiene el trabajo de grado de Coronel (2016), realizó un trabajo de grado titulado: **“Sistema de Control Interno para mejorar el Procesos en el manejo de los Inventarios de la empresa Corporacion Industrial De Alimentos C.A. (Corpinal)”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La empresa, no poseía un adecuado control interno en el área de inventarios de materias primas, relacionado con los procesos de requisición, recepción, registro, almacenaje y despacho. En tal sentido, el estudio tuvo como objetivo general proponer un sistema de control interno para mejorar los inventarios de la empresa. Como técnica de recolección de información se empleó la encuesta mediante un cuestionario con la finalidad de conocer la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios y fue aplicado a la población objeto de estudio conformada cinco trabajadores que laboran en el departamento de Operaciones, ya que son las personas que están involucradas directamente con la problemática. También se utilizó la Matriz Dofa para identificar los factores internos y externos que intervienen en el control interno de las mercancías.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que los procedimientos relacionados con el manejo de los inventarios de materia prima no están claramente definidos, lo cual origina descontrol en la requisición, recepción, registro, almacenaje del inventario, por lo que se establecieron acciones para la optimización de los inventarios de materias primas, tales como control de las entradas y salidas de las mercancías, y se elaboraron las fases para llevar un sistema de control interno.

La relación de este antecedente a la presente investigación se basa en aporta información teórico práctico de los análisis presentados en el procesamiento de la información relacionada con el área de inventarios y sistema de control interno, lo cual establece los elementos necesarios para la construcción de la propuesta de lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas deben originarse del conjunto de variables que se derivan de la temática y el enfoque de la investigación, del enunciado del problema, del sistema de objetivos, del sistema de preguntas expresada en la formulación del problema. Según Arias (2014:54), se conceptualizan como: “un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustiva, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”. Al respecto, se presenta un conjunto de teorías que fundamentan la propuesta de lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

2.2.1 Inventarios

Los inventarios representan el principal rubro circulante de una empresa representado en el Balance General, además se considera como liquidez dentro del ciclo de operación de una organización. Según Díaz (2011):

Los inventarios están representados por aquellos bienes físicos destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se encuentran en proceso de producción o que se utilizarán en la producción de otros que

se van a vender o no fabricados por la empresa. (p. 136).

Los inventarios comprenden además los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o prestación de servicios; empaques envases y los inventarios en tránsito. Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital, ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva. Por esta razón, el inventario de materiales e insumos constituye una de las partidas más significativa de los estados financieros y de sus movimientos depende en gran medida la imagen social y contable de una organización.

De acuerdo a Izar (2012), el inventario dentro de la empresa cumple ciertas funciones como

Evitar la escasez que puede darse por las fluctuaciones de la demanda como por tardanzas en el abastecimiento de mercancías

Beneficiarse de la disminución de costo por volumen durante la adquisición o fabricación, aprovechando los descuentos.

Equilibrar las compras con las ventas, regulando el flujo de adquisiciones y entregas dentro del almacén que nos beneficie sobre la competencia.

Tener un nivel de stock suficiente para cubrir las necesidades y exigencias de los clientes en períodos precisos para evitar pérdidas de venta, pérdidas de imagen y confianza en los clientes. (p. 156)

El objetivo de los inventarios es proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios para la empresa, colocándolos a disposición en el momento indicado para así evitar aumentos de costos de los mismos, permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa a las cuales debe permanecer

constantemente adaptado. Por lo tanto, la gestión de inventarios debe ser atentamente controlada y vigilada.

Por lo tanto, para la empresa Ferretería EPA, C.A. la finalidad de la administración de inventarios es de vital importancia, ya que representa un porcentaje representativo del capital de trabajo, lo cual implica la determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos y las cantidades de unidades a ordenar

2.2.2 Gestión de los Inventarios

La gestión de los inventarios, según Suárez (2012: 87): “se basa por medio de técnicas, métodos, controles que le permiten tener a la empresa las mercancías de los productos en los niveles deseados con el fin de optimizar costos por el nivel de mantenimiento y reposición”. La base para controlar el inventario por medio de una adecuada gestión se fundamenta en lo siguiente:

- Pronósticos adecuados
- Adecuado control físico
- Confianza con el proveedor
- Reducción de inventarios de seguridad
- Stock suficiente para cubrir la demanda
- Costos de gestionar el stock
- Rotación de cada uno de los productos

La gestión de los inventarios es un importante factor que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de empresa, ya que la mala administración de este rubro puede perjudicar gravemente el negocio. El desafío no consiste en reducir al máximo los inventarios para abatir los costos, ni tener inventario en exceso a fin de

satisfacer todas las demandas, sino en mantener la cantidad adecuada para que la empresa alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia.

2.2.3 Tipos de Inventarios

Existen varios tipos de inventarios dependiendo del objetivo de la organización o empresa:

- En empresas mercantiles, existen los Inventarios de Mercancía.
- En empresas fabriles, los inventarios se clasifican por su condición de procesamiento: Inventarios de Productos Terminados, Inventarios de Productos en Proceso, Inventario de Materia Prima, e Inventario de Suministros.

Para Catacora (2013) los inventarios se presentan en los siguientes tipos:

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

Inventarios de Productos Terminados: Están formados 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.

Inventarios de Productos en Proceso: Está representado por la materia prima, la mano de obra utilizada directamente en la transformación y aquellos costos indirectos de fabricación. Se distinguen dos operaciones en este tipo de inventario: Incorporación de costos Terminación de productos

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. Con este inventario se identifican los siguientes registros contables: Compra de materia prima. Transferencia de materia prima a la producción.

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

El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, el inventario tiene un papel vital para funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda

2.2.4 Control

El Control forma parte del proceso administrativo muy ligado con la planeación, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. Según, Catacora (2013: 240), “Expresa que el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario” El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo a lo planeado.

Según Robbins (2013) el control se define como:

Una función restrictiva y coercitiva utilizada para evitar ciertos desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. En este sentido, el control tiene carácter negativo y limitante y muchas veces se interpreta como coerción, delimitación, inhibición y manipulación. Como sistema automático de regulación, el control es utilizado para mantener cierto grado constante de flujo de modo automático en las refinerías de petróleo y las industrias químicas de procesamiento continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles desvíos o irregularidades y proporciona, automáticamente, la regulación necesaria para volver a la normalidad. Cuando algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal. Como función

administrativa, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección (p. 278).

Se puede decir, que es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. Así, la importancia del control viene dada por la oportunidad que brinda a las organizaciones de buscar métodos de mejora; el establecimiento de objetivos y la aplicación de todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar las metas propuestas, es decir, permite estandarizar la calidad de productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento de personal, inspecciones, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.

2.2.6 Control Interno

El concepto de control interno surgió en el ámbito empresarial con el objeto de detectar desviaciones en las operaciones realizadas por la entidad, está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades y brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. Por ello, es considerado el proceso a través del cual se busca garantizar que las actividades reales se ajustan a las planeadas. Según Defliese, Jaenicke, Sullivan y Gnospeluis (2012):

El control interno se define como: “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 de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. (p. 242).

Por lo tanto, el control interno comprende la organización, el conjunto de planes, principios, procedimientos, normas, métodos y mecanismos que pueden ser empleados por las organizaciones para realizar mediciones de las actividades desarrolladas en el quehacer cotidiano, para promover la operación, impulsar las labores hacia la eficaz y eficiencia de las entidades, con el fin de hacer que tanto los modos de proceder de los colaboradores como las operaciones, la administración de la información y de los recursos, se realicen de conformidad con el marco legal existente, las políticas trazadas por la dirección y los objetivos preestablecidos por empresas

El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que si implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una organización que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

2.2.7 Control Interno del Inventario

El control de inventarios es considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos organizacionales, para comprenderlo es preciso detallar el concepto a través de Catacora (2013: 280) quien lo define como: “un seguimiento escrito 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 establecidos”.

De allí pues, entre los aspectos que deben ser considerados para la implantación de controles internos sobre el inventario se encuentra el conteo físico, la custodia de un responsable autorizado, registros contables con información tanto de cantidades como de valores, control de los artículos obsoletos, la implementación de medidas de

seguridad, entre otros aspectos. Según Catacora (2013), 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 prenumerados.
- 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.

El control de inventarios es la eficiencia en el manejo adecuado del registro, de la rotación y la evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifiquen y el tipo de inventario que tenga la empresa, ya que a través de todo esto se determinará los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable pudiendo establecer la situación financiera.

2.2.8 Importancia del Control Interno del Inventario

Núñez, (2.002: 12), indica que el renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas:

- Mantener el mínimo de capital invertido
- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías

- Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios
- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

Según Catacora (2013: 281), “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, 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 prenumerados.
- 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. Controlar los inventarios es esencial para que la empresa sea eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. La correcta administración del nivel de los inventarios, puede ser un factor de éxito o fracaso de una empresa. Con tal fin debe establecer políticas y procedimientos en los procesos que tienen que ver con la administración de los inventarios.

2.3 Definición de Términos Básicos

Almacén: Establecimiento que mantiene los productos en existencia y es considerado el punto de distribución de la empresa.

Ambiente de Control: Condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control de una organización

Análisis de inventarios: Técnica para determinar el nivel óptimo de inventarios que se deben mantener en cualquier situación específica. El problema esencial es determinar el nivel óptimo de éstos.

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

Control Administrativo: Proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización.

Control Contable: Comprende el plan, métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y de la confiabilidad de los registros financieros

Control de Nivel de Inversión: es aquel que vigila los inventarios, asegurándose que los fondos de la empresa no se inviertan de manera inadecuada en artículos que no tengan rotación alguna en la empresa. Será el resultado de las diferentes políticas fijadas por áreas de ventas que deben ser cuidadosamente fijadas pues se reflejará el dinero invertido en los inventarios.

Control de Nivel de Inversión: es aquel que vigila los inventarios, asegurándose que los fondos de la empresa no se inviertan de manera inadecuada en artículos que no tengan rotación alguna en la empresa.

Control Físico: consiste el resguardo de los mismos, cubriéndoles de pérdidas, robos o deterioros de mercadería. El contar con un control físico permite asegurar en forma confiable que las existencias reales sean iguales a las de las tarjetas kárdex

Eficacia: Capacidad de logra los objetivos planteados en una organización en el menor tiempo y con la cantidad mínima de recurso.

Eficiencia: Capacidad de lograr las metas propuestas en una organización

Existencias: Son los bienes poseídos por la empresa para su venta en el curso ordinario del ejercicio económico, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Éstas a diferencia de otros activos, se renuevan luego de una venta o se consumen en la realización del proceso productivo.

Gestión: Es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Máximo-Mínimo: Estos son los niveles de cantidades de existencias que deben llevarse en los almacenes de acuerdo con los cálculos de lotes económicos y con los puntos de reorden. El mínimo es la cantidad de existencias que sirve de señal para reabastecer. El máximo esa cantidad total de cada material o de cada producto que debe almacenarse. La adquisición normalmente se calcula mediante la diferencia entre la existencia al momento de efectuar el pedido y la cantidad fijada como "máxima"

Mercancía: Según la teoría clásica del valor, es mercancía todo objeto susceptible de satisfacer necesidades humanas (valor de uso) y de ser cambiado (valor de cambio) por otro u otros, tanto directa como indirectamente (a través de su equivalente monetario). Solo la forma mercancía conecta a las unidades productoras en la sociedad mercantil.

Procedimiento del Control de Inventarios: este procedimiento nos permitirá desarrollar un control adecuado de los inventarios para un uso correcto en el manejo de las mercaderías, así permitirá obtener una información eficiente y confiable del control de inventarios de mercaderías.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

En concordancia con los objetivos propuestos, el presente trabajo se realizó bajo la modalidad de proyecto factible, al haberse planteado una propuesta como alternativa fundamental de solución a los problemas que se presentan en la empresa Ferretería EPA, C.A., cuya finalidad se centra en proponer lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa. En atención a ello, el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016: 16), define proyecto factible como: “la elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”.

Asimismo, la investigación se enmarca en un diseño de campo, porque se va directamente al sitio en estudio aplicando los instrumentos y las técnicas seleccionadas para tal fin, permitiendo describir e interpretar la realidad actual de la empresa Ferretería EPA, C.A. respecto al proceso de inventarios que presenta. La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016) señala que los estudios de campo son:

el análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 7)

Según el conocimiento es un investigación descriptiva De acuerdo a lo expresado por Tamayo y Tamayo (2014: 195), la investigación descriptiva es: “aquella que trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de los datos obtenidos”. El estudio registra, analiza e interpreta, así como evidencia relaciones de los de los factores inmersos en el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I. Diagnóstico de la situación actual en cuanto al proceso de inventarios que presenta la empresa Ferretería EPA, C.A.

Para la elaboración del proceso metodológico se hace necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información, en este sentido, Fernández, Hernández y Baptista (2013: 235), señalan que la técnica de recolección de información es: “Aquella que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”. Es así como en esta primera fase, se utilizará como técnica de información de datos la encuesta. Méndez (2012: 24), señala que “este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. Como medio principal para reunir información se empleará un cuestionario, el cual es definido por Sabino (2014) como:

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas” (p 72).

Este cuestionario, permitirá conocer la situación que presenta la empresa con

respecto al proceso de inventarios que presenta la empresa Ferretería EPA, C.A. y se aplicará a la población objeto de estudio, conformada por 40 trabajadores que laboran en el área de inventarios de la empresa. En este sentido, Balestrini (2013: 126) define la población como “...cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar o alguna de sus características” Por otra parte, Sabino (2014: 98), define la muestra cómo, “aquel conjunto de elementos que han sido tomados de una población con la finalidad de ser estudiados y mediante ésta tomar las características totales de la población”. La muestra seleccionada tiene los mismos atributos y características de la población, por lo tanto se considera una muestra censal, dado que se tomarán todos los elementos de la población. Al respecto, López, F. (2013: 123) opina que “la muestra censal es aquella que representa el total de la población.

Fase II. Identificación de los factores relacionados con el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A.

En esta fase se identificarán los factores relacionados con el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A., para lo cual se tomarán en cuenta los resultados obtenidos en la fase anterior. En tal sentido, se empleará como técnica de recolección de información la observación directa, la cual es definida por Tamayo y Tamayo (2014. 122) como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación.” Es decir, sirve para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

El instrumento a utilizar para recopilar la información será una lista de cotejo, que de acuerdo con Arias (2014: 70): “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.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, se procesará estadísticamente la data recolectada y se procederá al análisis de los resultados para compararlos con la teoría, para proceder a la elaboración de la propuesta, las conclusiones del estudio y hacer las respectivas recomendaciones y sugerencias pertinentes al caso. Por lo tanto, para el análisis de los datos se organizarán mediante la tabulación manual, lo que permitirá obtener un índice de respuestas con el cual, luego se procederá a elaborar los gráficos, con ellos se logrará un mejor análisis y comprensión de las opiniones en relación a cada uno de los ítems y así extraer la información relevante y de esta manera facilitar la obtención de la información a partir de los mismos

Fase III. Diseño de lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

En esta fase se elaborarán los lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A. Para llevar a cabo la misma, se tomarán en cuenta los resultados que se obtengan de las diferentes técnicas de recolección de datos, las cuales se espera aporten información relevante para sobre los resultados de las operaciones de los inventarios que les permita tomar las decisiones adecuadas para garantizar el éxito de la organización y brindar un servicio de excelencia a los clientes tanto internos como externos. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivo General y Específicos de la Propuesta

Desarrollo de los lineamientos de control Interno para mejorar el proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

Una vez concluidas las etapas de recopilación y procesamiento de datos se inicia con una de las más importantes fases de una investigación: el análisis de resultados. Según Arias (2016: 52): "consiste en ordenar los datos numéricos en filas y columnas con las especificaciones correspondientes acerca de la naturaleza". En este sentido, se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue el presente trabajo de grado. Para la realización de la presente investigación, se aplicaron dos instrumentos para la recolección e interpretación de los datos, a fin de lograr los objetivos manifestados mediante la obtención de información precisa, objetiva y veraz, sin ninguna manipulación de las variables estudiadas.

Se realizó un cuestionario con diez (10) preguntas dicotómicas (SI/NO), el cual fue aplicado a la población objeto de estudio para diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de inventarios que presenta la empresa Ferretería EPA, C.A. Para su presentación se realizó un análisis de cada ítem reflejado en tablas y gráficos, haciendo uso de frecuencias absolutas y relativas; y posteriormente dichos valores estadísticos fueron analizados e interpretados por las investigadoras en función del contexto histórico en que se fundamenta el estudio.

En segundo lugar, se identificaron los factores relacionados con el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A., empleando para ello una lista de cotejo constituida por seis (6) elementos que indican presencia o ausencia del aspecto observado. Posteriormente, se realizó un análisis por cada factor observado.

4.2 Diagnóstico de la situación actual en cuanto al proceso de inventarios que presenta la empresa Ferretería EPA, C.A.

Ítem 1. ¿Las normas y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa facilitan la gestión administrativa de los inventarios?

Cuadro 1. Normas y procedimientos

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	43%
NO	23	57%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

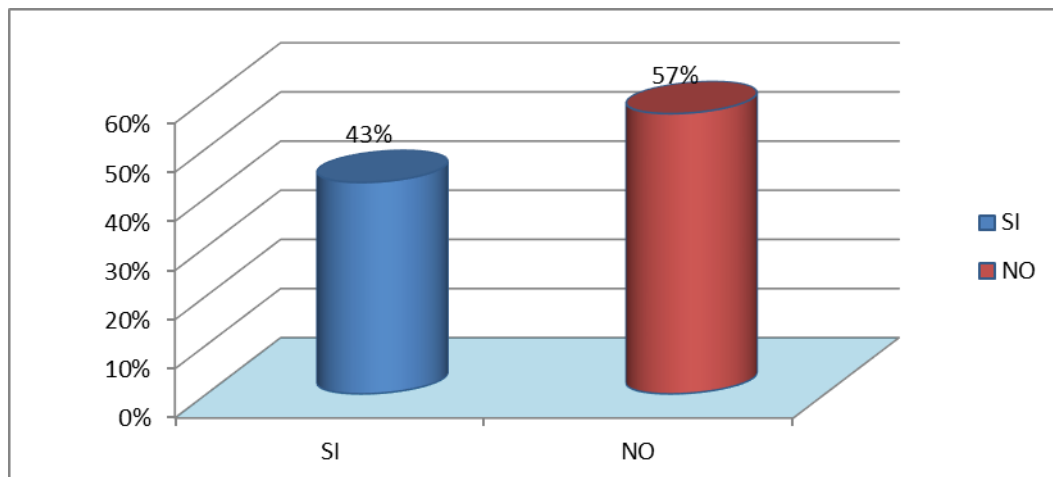


Gráfico 1. Normas y procedimientos

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. Los resultados muestran, que un 57% de las personas encuestadas señalan que no están establecidos las normas y procedimientos de manera idónea, ya que existen deficiencias en los procesos de registro, almacenamiento y control de la mercancía. Por otra parte, un 43% señala que se llevan a cabo para y facilitan la gestión administrativa de los inventarios. Las normas y procedimientos llevadas de forma adecuada permitirán tener un manejo apropiado de los inventarios, porque detectan debilidades, mejoras u obsolescencia del control interno

Ítem 2. ¿Existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios?

Cuadro 2. Políticas de Inventarios

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	43%
NO	23	57%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

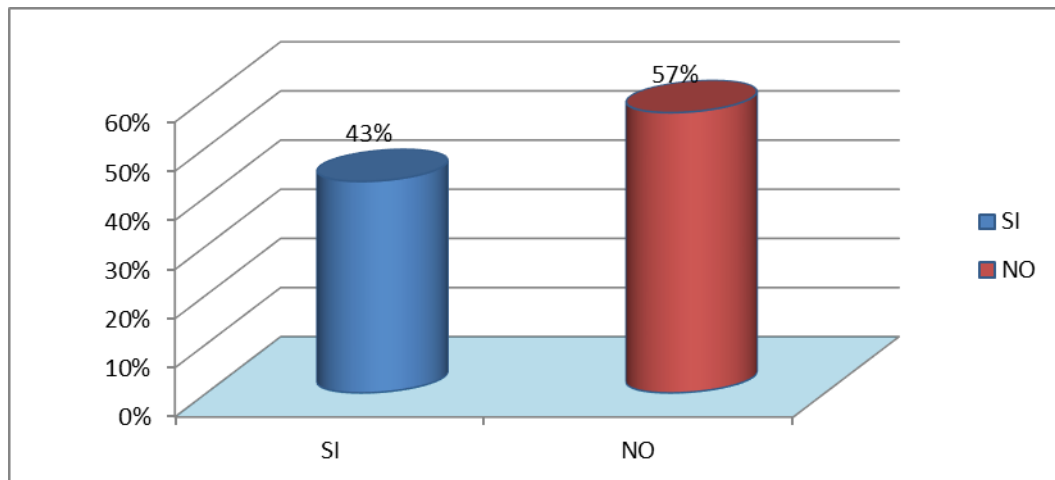


Gráfico 2. Políticas de Inventarios

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. Se observa, que el 57% del personal encuestado considera que las políticas acerca del registro de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios no se cumplen con eficiencia, puesto que se evidencian fallas de control interno de las mercancías en el almacén. Otro 43% señala que están establecidas. La política de inventarios consiste en determinar el nivel de existencias económicamente más convenientes para las empresas. Se debe mantener un equilibrio del inventario (políticas), lo cual permitirá establecer los máximos y los mínimos, y así contar con la mercancía para realizar los despachos a tiempo, y así evitar incurrir en compras innecesarias e inmovilización del capital

Ítem 3. ¿Se efectúan de forma periódica comprobaciones de los registros auxiliares de inventarios con las respectivas cuentas de mayor?

Cuadro 3. Registros auxiliares

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	20%
NO	32	80%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

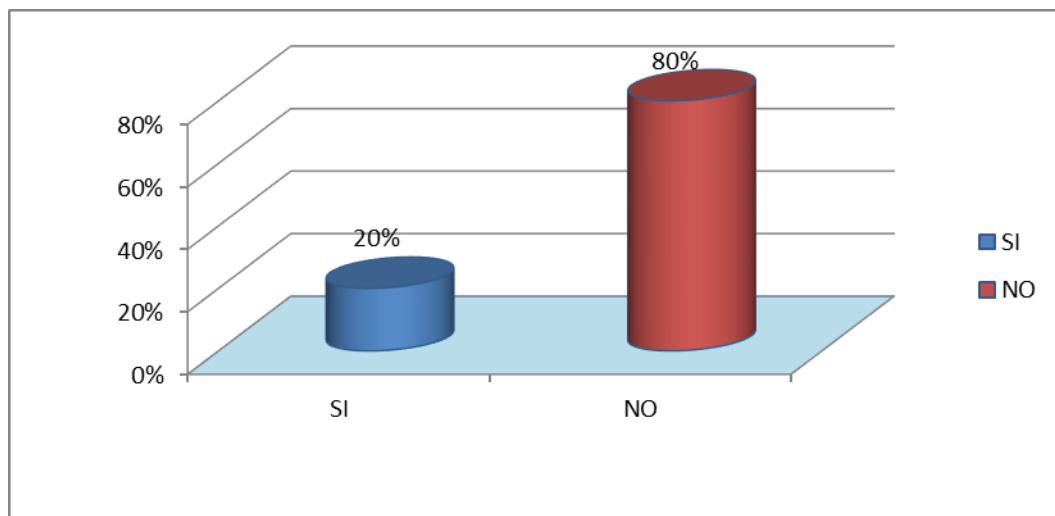


Gráfico 3. Registros auxiliares

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. La población encuestada coincidió en un 80% que no efectúan de forma periódica comprobaciones de los registros auxiliares y contables de los inventarios; sin embargo, un 20% afirman que son procedimientos constantes dentro de la compañía. Estos resultados indican que no existe un manejo oportuno de la información para el proceso de control de los registros contables; debilidad que puede ocasionar susceptibilidad de los estados financieros a errores o irregularidades significativas para la empresa

Ítem 4. ¿Verifican los encargados de almacén las cantidades recibidas contra los informes de recepción?

Cuadro 4. Informes de recepción

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	70%
NO	12	30%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

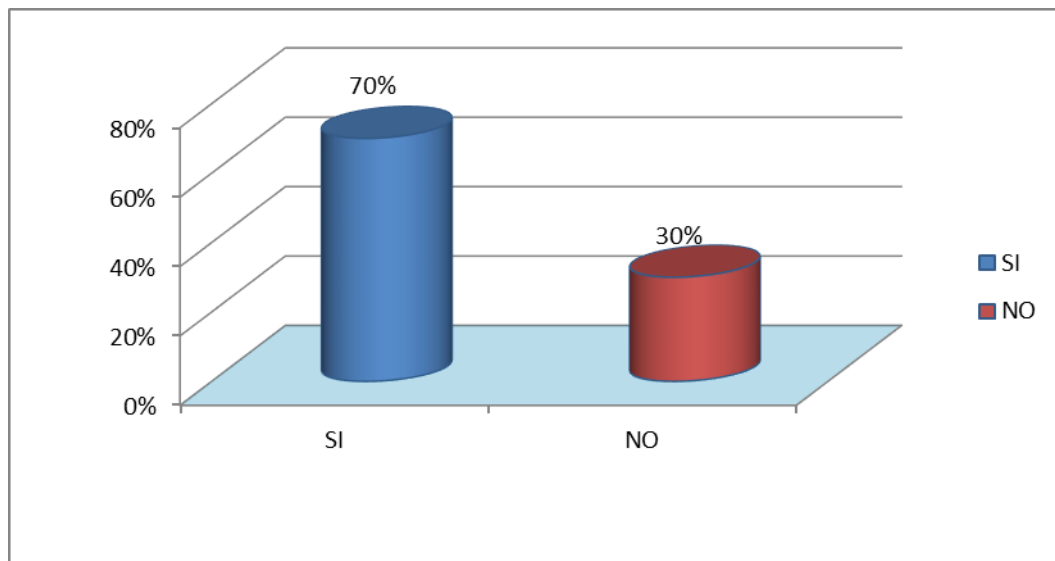


Gráfico 4. Registros auxiliares

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 80% del personal encuestado considera que los encargados del almacén verifican las cantidades recibidas contra los informes de recepción. Por el contrario, un 20% asegura que no cumple con el procedimiento antes mencionado. Estos resultados indican que existen deficiencias en el cumplimiento de revisión de los documentos que indican la condición de la compra de mercancía recibida.

Ítem 5. ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registros y custodia?

Cuadro 5. Responsabilidades para el manejo de los inventarios

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	50%
NO	20	50%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

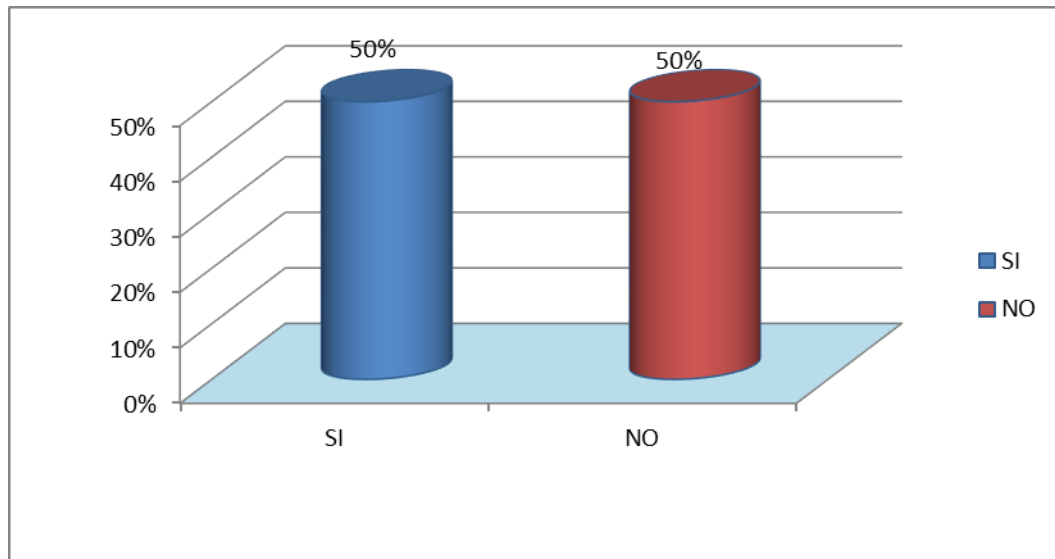


Gráfico 3.

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. La población encuestada coincidió en un 50%, que las funciones están claramente definidas en cuanto a registro y custodia se refiere, mientras que el otro 50% alega que los procesos antes mencionados no están segregados; el manejo de los inventarios no se cumplen a cabalidad, ya que no existe un control y seguimiento de las tareas que deben ejecutar las personas que laboran en el almacén. Esta situación origina descontrol en los procesos relacionados con las mercancías, ocasionando registros inadecuados.

Ítem 6. ¿Existen informes actualizados de inventarios para efectos de facilitar el análisis de pérdidas y manejo de los mismos?

Cuadro 6. Informes actualizados

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	43%
NO	23	57%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

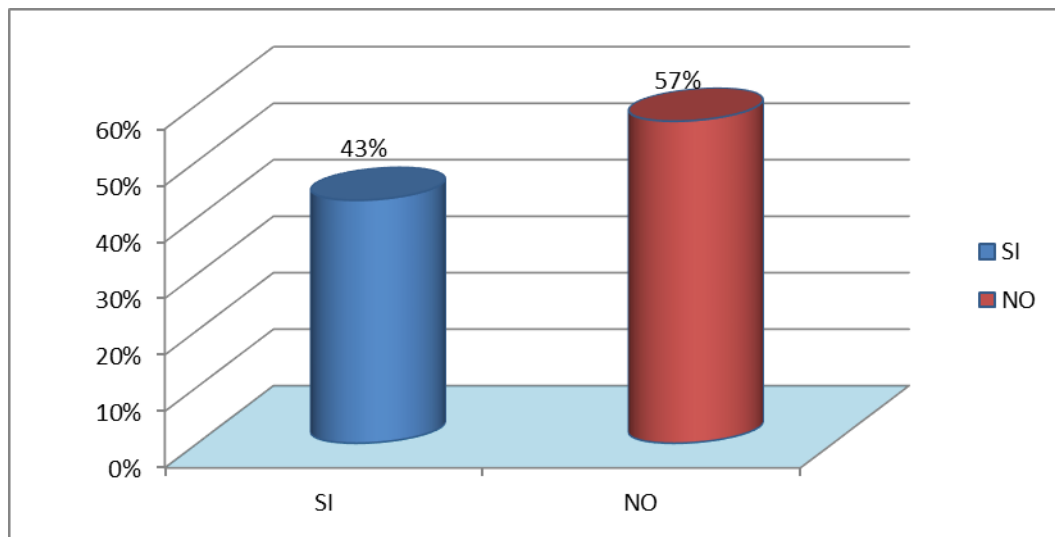


Gráfico 6. Informes actualizados

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. Como se observa, el 57% del personal encuestado, considera que no existen informes actualizados de inventarios para efectos de facilitar el análisis de pérdidas y manejo de los mismos. Por otro lado, un 43% señala que si hay informes actualizados. En líneas generales la compañía mantiene deficiencias en el proceso de obtención de información sobre el tiempo de estancia de la mercancía en almacén, para determinar la efectividad del capital de trabajo de la empresa, política que permite lograr maximizar la utilización de los recursos disponibles

Ítem 7. ¿Existe control sobre el máximo y mínimo de las existencias?

Cuadro 7. Máximos y Mínimos

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	40	100%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

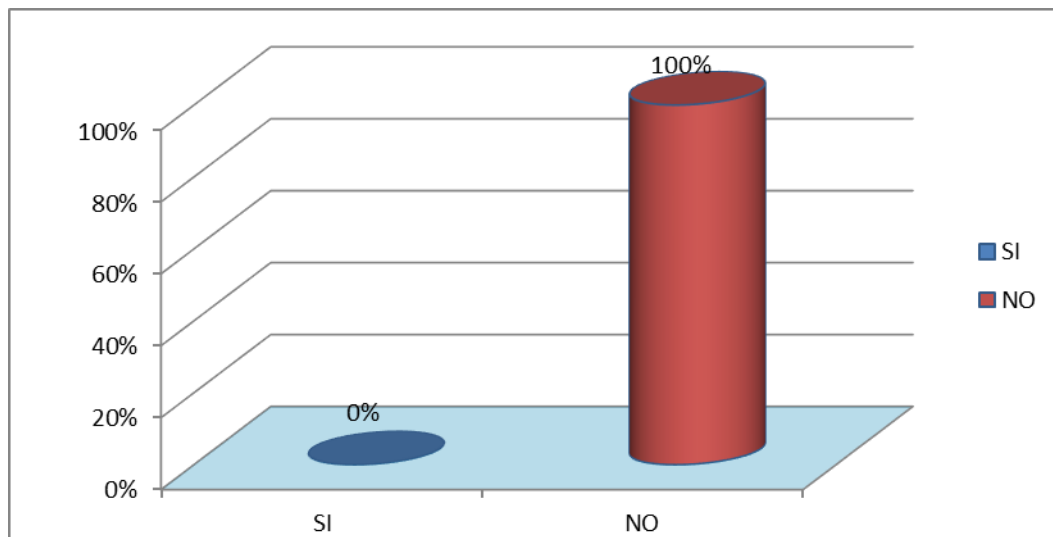


Gráfico 7. Máximos y mínimos

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. El 100% de las personas encuestadas considera que no existe un control sobre el máximo y mínimo de las existencias de inventario, dado que no se dispone de una planificación y previsión de almacenaje de materiales para futuros proyectos. Este resultado indica que tienen debilidades en el proceso de planeación de un sistema desarrollado especialmente para alcanzar el nivel más óptimo que permita mantenerse en los costos de oportunidad. Se puede señalar, que se carecen de políticas que definan la determinación de máximos y mínimos de los inventarios,

Ítem 8. ¿Establecen un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías compradas?

Cuadro 8. Control de los inventarios

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	43%
NO	23	57%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

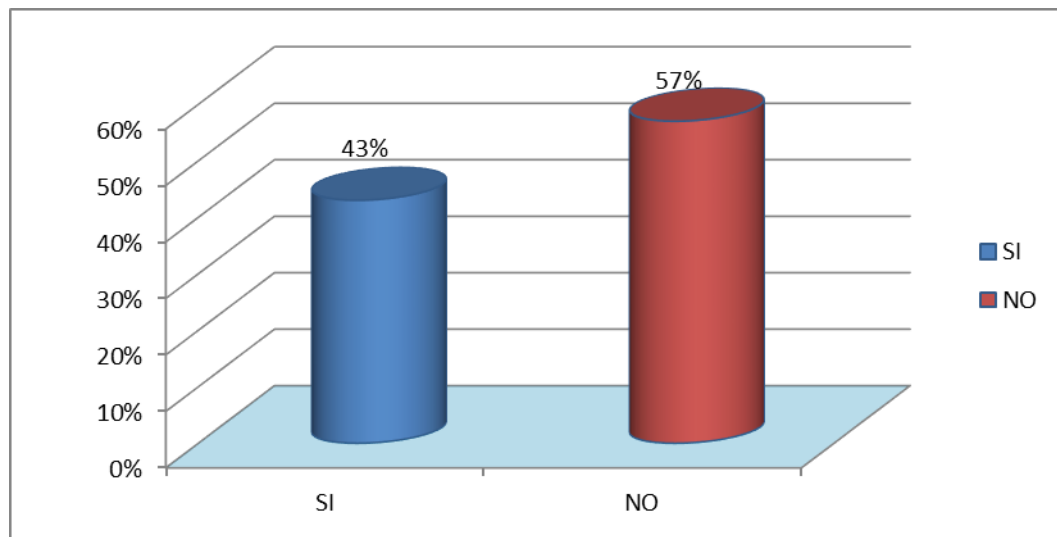


Gráfico 8. Control de los inventarios

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. La población encuestada coincidió 57% que no conocen los lineamientos de control de las entradas de mercancía; sin embargo, 47% conoce la existencia de los mismos. Los resultados indican que existen deficiencias en los canales de comunicación de la información sobre los procesos de control establecidos en la empresa. Esta situación genera que no se alcancen los objetivos establecidos en el área de almacén, haciendo que las operaciones no se desarrollen de acuerdo a las exigencias demandadas por la empresa.

Ítem 9. ¿Mantienen suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas?

Cuadro 9. Pérdidas de ventas

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	40	100%
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

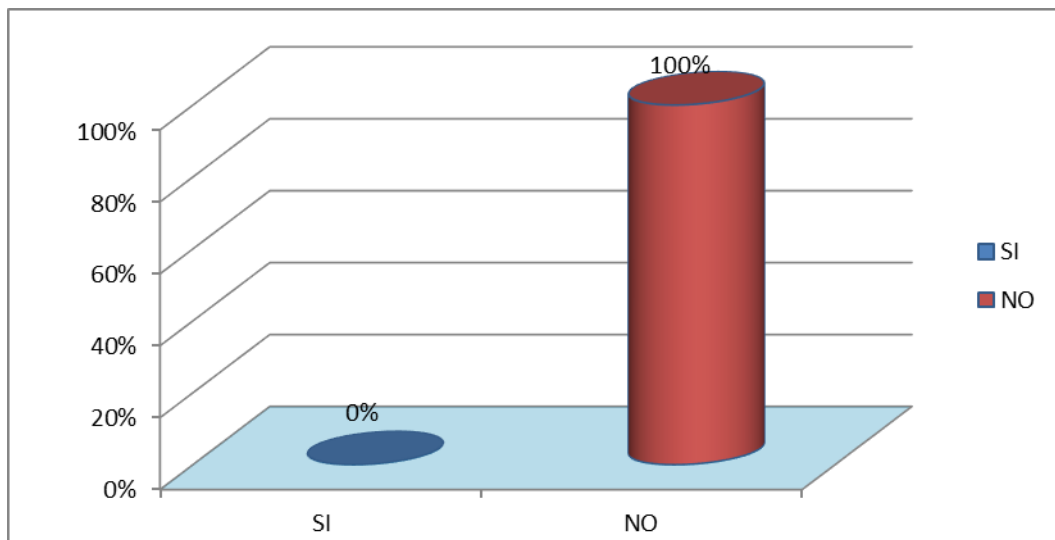


Gráfico 9. Pérdidas de ventas

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. Como se observa en los resultados obtenidos, el 100% del personal encuestado, señala que no mantienen inventario suficiente para proveer a la empresa de los materiales necesarios para su continuo y regular desenvolvimiento, basada en métodos y técnicas eficientes que permitan conocer el momento indicado de reabastecimiento, lo que involucra una reducción significativa de los márgenes de seguridad necesarios para el nivel de servicio o ventas que la empresa realiza

Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa?

Cuadro 10. Lineamientos de control interno

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	100%
NO	-	-
Total	40	100%

Fuente. Troya, W. (2018).

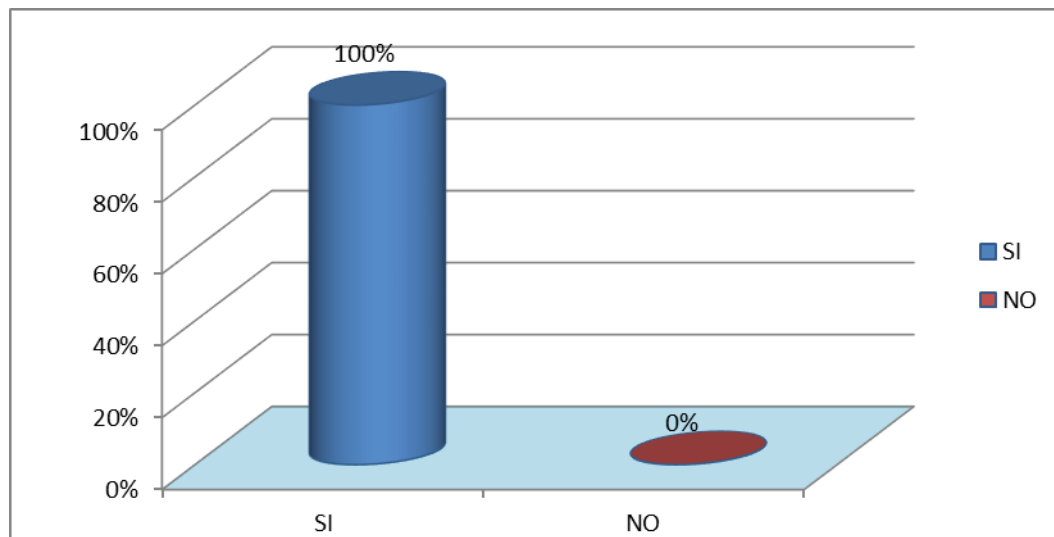


Gráfico 10.. Lineamientos de control interno

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis. El 100% del personal encuestado considera que es necesario diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa, ya que le suministrará a la gerencia de la organización información confiable sobre los resultados de las operaciones de los inventarios que les permita tomar las decisiones adecuadas para garantizar el éxito de la organización y brindar un servicio de excelencia a los clientes tanto internos como externos, analizando las desviaciones de lo predeterminado contra lo ejecutado,

4.3 Identificación de los factores relacionados con el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A.

Cuadro 11. Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto Observado	Criterios			
		Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	Mecanismos de monitoreo en las entradas y salidas de inventarios			X	
2	Se realizan los ajustes necesarios en el control interno de inventarios en función de las decisiones tomadas.			X	
3	Existencia de controles y chequeo de la mercancía al momento de ser despachado al cliente		X		
4	Existencia de controles, emisión y manejo de los stock través del sistema administrativo de control de inventarios		X		
5	Controles internos en las operaciones existentes relacionadas con los inventarios			X	

Fuente. Troya, W. (2018).

Análisis.

Los resultados de la lista de cotejo se analizan de acuerdo a lo criterios observados. Así se tiene, que casi siempre La mercancía despachada a los clientes es chequeada, pero no se hace de manera eficiente, lo que representa para la empresa una deficiencia, ya que los errores cometidos por parte del almacenista en cuanto a

diferencia en cantidades, productos no pedidos y/o sobrantes no se detectan a tiempo para solventar la situación, generando su vez reclamos continuos y devoluciones por parte de los clientes. Asimismo, casi siempre se cumplen los controles emisión y manejo del stock través del sistema administrativo de control de inventarios, pero no es totalmente eficiente porque el sistema no está actualizado, generando errores en los procesos y reporte poco confiables

En cuanto al criterio casi nunca, se observa que no se emplean mecanismos de monitoreo en las entradas y salidas de inventarios, ya que no tienen establecidas herramientas administrativas que permitan conocer los riesgos que se puedan presentar en el control de los inventarios. Del mismo modo, no se realizan los ajustes necesarios en el control interno de inventarios en función de las decisiones no se manejan de manera adecuada, trayendo como consecuencia fallas en el análisis de la información y los ajustes correspondientes, afectando la eficiencia para medir la productividad de las operaciones administrativas y comerciales.

De igual modo, se observa que no se llevan a cabo controles internos en las operaciones existentes relacionadas con los inventarios, lo que no permite establecer con claridad, una segregación adecuada de funciones de autorización, supervisión, custodia, registro y control en el almacén, lo que impide el buen desenvolvimiento de la empresa. Uno de los objetivos del control interno es asegurar que las existencias se mantengan actualizadas a través de toda la documentación necesaria para minimizar el riesgo de que los registros contables de los inventarios contengan informaciones que no corresponda a las transacciones

Análisis General de los Resultados

Una vez presentado los resultados se puede señalar lo siguiente:

- Los procedimientos y normas administrativas no están claramente definidas para el manejo de los inventarios, ya que no se emplean métodos de planificación, y registro de los mismos, lo que no permite llevar un control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, así como de las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén.
- Las políticas acerca del registro de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios no se cumplen con eficiencia, puesto que se evidencian fallas de control interno de las mercancías en el almacén
- Se carece de controles internos, por lo no se monitorean actividades realizadas en el almacén, lo que conduce a que no se tomen acciones preventivas para lograr la exactitud del inventario.
- De acuerdo a lo planteado, es necesario diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La gestión de inventarios provee la estructura organizacional y las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van a almacenar. Por lo cual, los responsables de su control son los responsables de ordenar y recibir mercancías, coordinar la colocación de los pedidos y monitorear que se ha ordenada la cantidad pedida, las fechas de entrega y a quién.

La existencia de controles en los inventarios de mercancías de las organizaciones es relevante, ya que desde el ámbito administrativo y contable son considerados como los bienes de mayor importancia para el desarrollo de la empresa, debido a que son su principal fuente de ingresos. Las actividades de control deben incluir a todo el departamento, desde la gerencia hasta el almacenista, para así cubrir con todos los procesos que van desde la orden de compra hasta el resguardo del material en el almacén. Por lo tanto, los controles que se apliquen sobre los inventarios de las organizaciones garantizarán el correcto desempeño en los registros, además de un manejo fluido de los mismos.

Dentro de esta perspectiva, se presenta la propuesta, la cual tiene como finalidad diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A., para lo cual se plantean acciones que permitan optimizar la eficiencia en la gestión del inventario en el área de almacén. En tal sentido, se establecen políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios. Asimismo, se elaboran procedimientos para la adquisición, recepción, verificación e ingreso de la mercancía y se formulan medidas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de la empresa

5.2 Justificación de la Propuesta

El diseño de lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A., se justifica, ya que se podrá tener un mejor control optimizando recursos que ayudarán al manejo eficiente y eficaz de las ventas y compras de mercancía, evitando así el inadecuado manejo de los reportes de los movimientos del inventario permitiendo tomar mejores decisiones a los administradores.

Por otro lado, le facilitará al personal encargado del manejo y control de los inventarios la comprensión y operación de los mismos, de manera que se logre en la administración de la empresa una adecuada gestión de inventarios que ayude a un eficiente control. Además, proporcionará un adecuado resguardo y seguridad de la mercancía, también ayudará a tener un mejor flujo de la información, con datos contables más confiables y oportunos para la toma de decisiones de los empleados.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Elaborar políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.
- Establecer procedimientos para el control y manejo de inventarios para la eficiencia en sus procesos

- Formular medidas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de la empresa

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: existe la disponibilidad de la gerencia de la empresa Ferretería EPA, C.A. de poner en práctica de la propuesta planteada, así como el compromiso de los empleados de llevar a cabo los procedimientos y normas establecidas; por lo cual desde el punto de vista institucional la propuesta es viable.

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 llevar a cabo la misma.

Factibilidad Técnica: desde el punto de vista técnico, la propuesta es viable, esto debido a que la organización cuenta con la tecnología y los equipos necesarios para la aplicación de los controles internos relacionados con el inventario

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Elaborar políticas de control interno que regulen los procedimientos en el área de inventarios.

1. Políticas de Control Interno para el Almacén

- Mantener las existencias físicas clasificadas, ordenadas y en la sección a la que le corresponda.
- Las existencias totalmente codificadas, respecto a la estructura de cada producto y con su respectiva tarjeta Kárdex.

- Verificar en forma periódica que las tarjetas de Kárdex cuenten con toda la información necesaria y requerida
- Estimar la rotación mensual de cada producto
- Estimar los productos de menor rotación mensual
- Se contara el total del stock para conocer las existencias reales y saber si existen faltantes
- El departamento de contabilidad deberá centralizar la mayor parte del proceso de registro, control y custodia del inventario.
- Se deberá contar con un auxiliar contable que fiscalice al departamento de almacén, en cuanto al ingreso y egreso de producto, del cual rendirá los reportes e informes correspondientes.

2. Políticas de Recepción y almacenamiento de la Mercancía

- Toda mercancía debe ser registrada en el sistema administrativo
- La mercancía recibida debe ser enviada inmediatamente al almacén respectivo después de haberse hecho la recepción digital
- Toda mercancía debe tener obligatoriamente el código de barra para ser enviada al almacén respectivo
- Toda factura y cualquier anexo enviado por el proveedor de la mercancía debe ser escaneada
- Realizar el ingreso en la tarjeta Kardex y luego en el sistema informático
- Comprobar que exista correspondencia entre los datos de documento de llegada y las órdenes de pedido. Cuando exista concordancia entre ambos documentos se debe asignar una entrada provisional, en caso contrario asignar un número de producto no identificado e informar a compras para que resuelva el conflicto
- Ordenar, descargar los productos, verificar que no existan daños externos, si

existieran notificar a compras para que proceda con el reclamo respectivo

- Dar entrada formal de las mercancías al almacén para que sea ubicado y dispuesto en el lugar asignado
- Almacenar de manera segura, técnica y físicamente los productos, proteger los productos de robos, usos no autorizados, daños y deterioros
- Identificar, codificar y ubicar las mercancías

3. Políticas de Pedido de Mercancía

- Realizar pedidos de productos de mayor rotación
- Considerar el tiempo de despacho del proveedor para evitar agotamiento de productos.
- Realizar el pedido de acuerdo a los precios y características de cada producto.
- Disponer de un listado de proveedores
- Disponer de una relación de pedidos esperados en función de los plazos de entrega
- Revisar la forma actual como se procesa el requerimiento de la mercancía hasta llegar a la colocación de la orden de compras y su posterior seguimiento hasta la recepción de las mercancías ordenadas.
- El departamento de compras deberá exigir al departamento de almacén que las mercancías y artículos entregados por los proveedores sean exactamente los lo solicitados en el pedido

Objetivo 2. Establecer procedimientos para el control y manejo de inventarios para la eficiencia en sus procesos

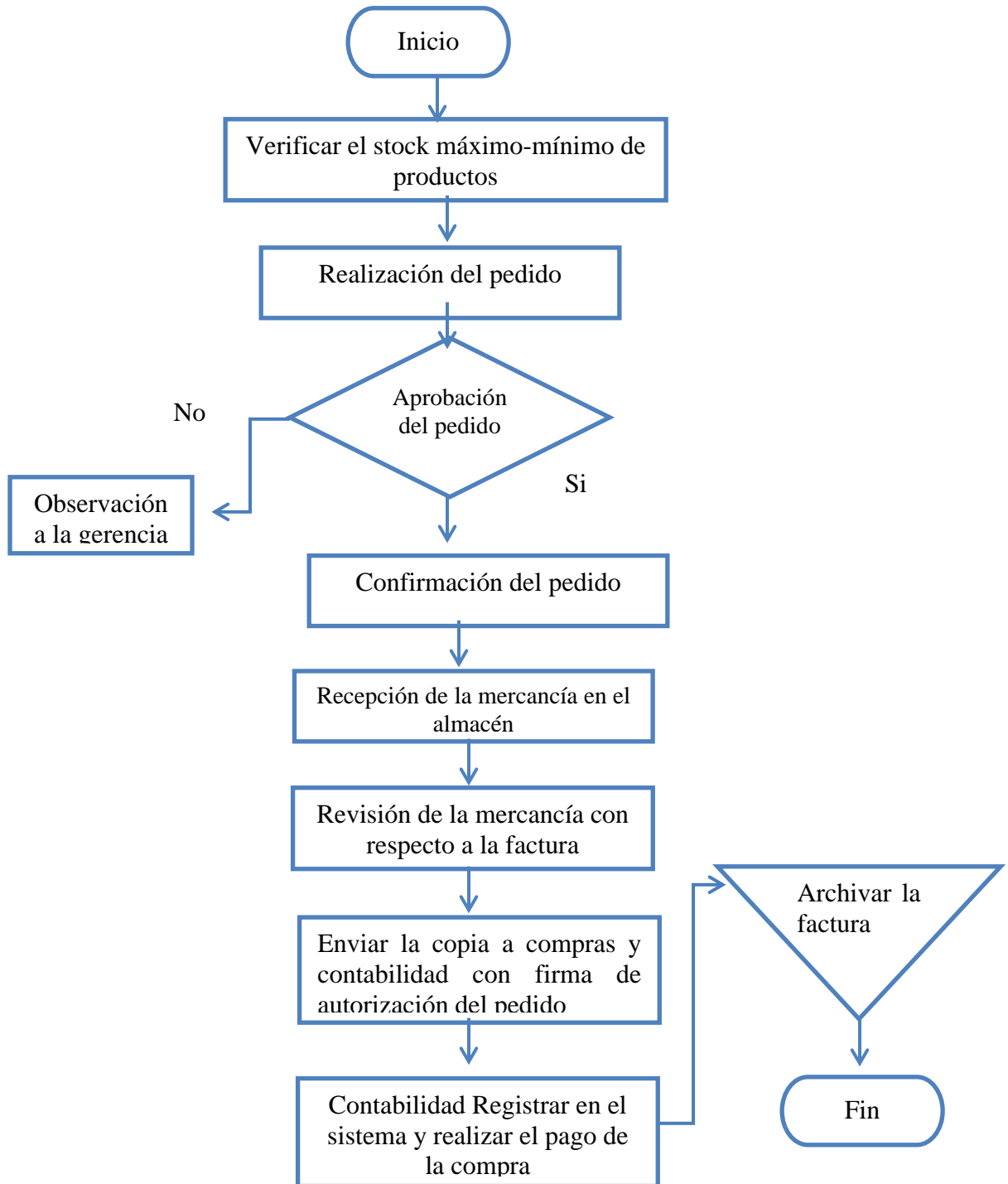
Elaborar procedimientos que aseguren la exactitud de la información relacionada con la adquisición, recepción, verificación e ingreso de la mercancía a la empresa

1. Procedimiento de Adquisición de Mercancía

Área Responsable: Almacén, Compras, Contabilidad

1. Para proceder a realizar el pedido de mercancía que se encuentre agotada o en su mínimo se deberá verificar el stock máximo-mínimo de productos
2. Los pedidos se realizarán a un mismo proveedor después de que se haya realizado el análisis adecuado de precios entre proveedores, el precio se debe fijar de acuerdo a la calidad.
3. La Gerencia elaborará una comprobación en el área de compras sobre la mercancía existente y correspondientemente dará la autorización oportuna a para la realización del pedido a los proveedores
4. El área de compras realizará el pedido y solicitará la confirmación del mismo a los proveedores con el detalle de fecha de entrega y el valor a pagar.
5. La aceptación de la mercancía se efectuará de acuerdo a la fecha de entrega, el encargado del almacén recibirá y revisará el pedido, el mismo que debe constar en la guía de remisión.
6. Almacén debe enviar un informe al área de compras indicando que el pedido se encuentra completo, de no ser así debe realizar los análisis correspondiente para que sean registradas y se informe al proveedor para que dé una explicación y la oportuna solución para completar el pedido.
7. Después de efectuar el registro oportuno de la mercancía, el área de Contabilidad y se compruebe que se encuentre correcto de acuerdo al pedido se efectuará el pago de la mercadería que se recibió y se archivara la factura correspondiente.

Flujograma del procedimiento de Adquisición de Mercancía



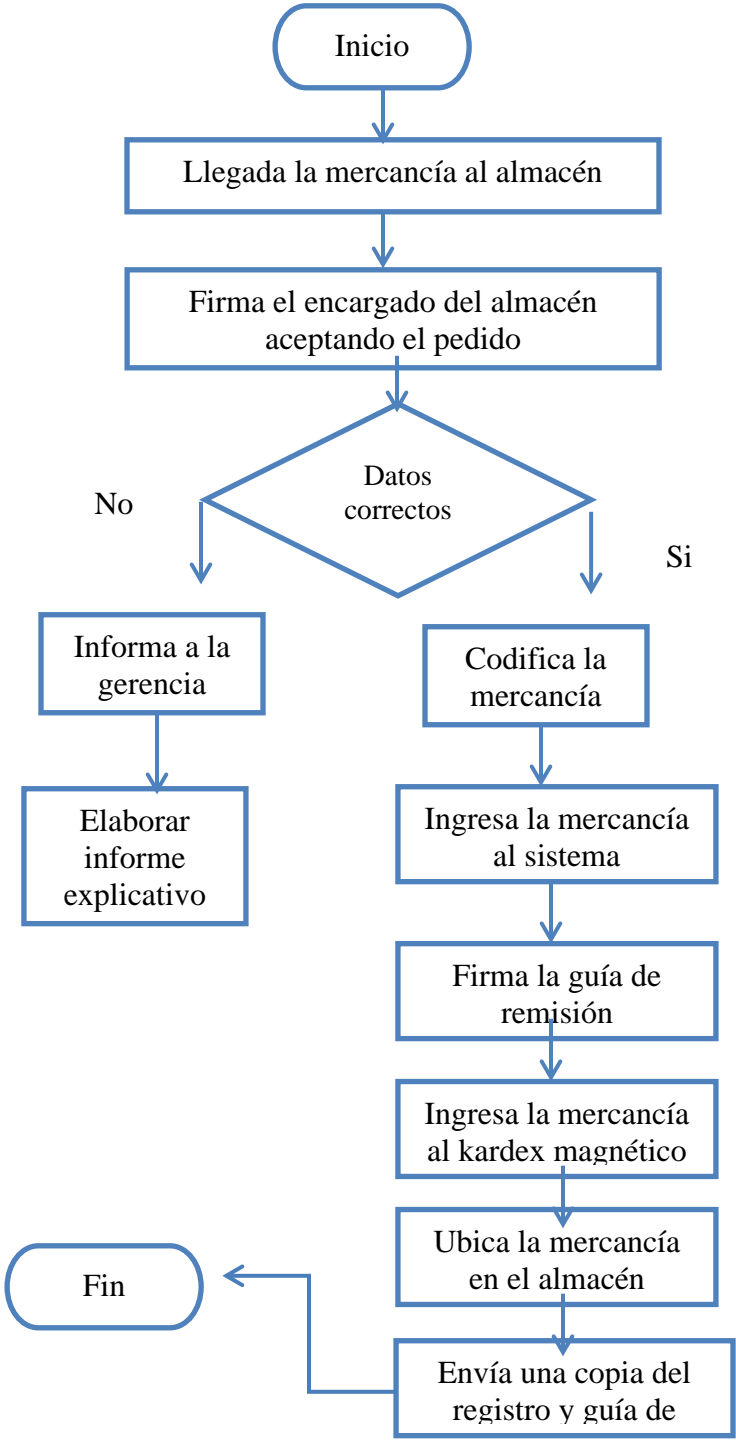
Fuente. Troya, W. (2018).

2. Procedimiento de Recepción, Verificación e Ingreso de la Mercancía

Área Responsable: Almacén, Compras, Contabilidad

1. Se admitirá la mercancía llegada, confirmando primero las unidades en el ámbito cualitativo como cuantitativo de acuerdo a las unidades del pedido y se anunciará al gerente las novedades encontradas.
2. En cuestión de encontrar unidades defectuosas y con las disposiciones proporcionadas de la Gerencia, se realizará la devolución o un informe explicativo necesario para que no exista desorden al momento del pago.
3. Después de efectuar todas las revisiones correspondientes a la mercancía se elaborará la codificación de acuerdo al sistema existente, valorando y procediendo a ingresar la mercancía al sistema, en caso de descubrir novedades se deberá notificar a la Gerencia para los correctivos.
4. Previamente hecha la constatación el responsable del almacén firmará la guía de remisión aceptando la conformidad de lo recibido.
5. Se debe proseguir a remitir una copia a la persona encargada de la entrada de la mercancía para que la misma realice la admisión correspondiente en el kárdex magnético.
6. La persona que se encuentra a cargo del almacén deberá llevar su control de inventario, el mismo enviará una copia al área de Contabilidad como un documento de verificación y soporte, además situará con cuidado cada producto en el sitio o lugar que le corresponde, enviará la guía de remisión al área de Contabilidad para que esta sea registrada en los libros.

Flujograma del Procedimiento de Recepción, Verificación e Ingreso de la Mercancía



Fuente. Troya, W. (2018).

Objetivo 3. Formular medidas de control interno para optimizar la gestión de los inventarios de la empresa

Se propone una guía de control de control de inventarios, con la finalidad de ayudar al personal a manejar su desempeño en el trabajo y asegurar que los procedimientos funciones y se desarrollen con calidad.

Guía de Control para el manejo del Inventario

Fecha: _____

Actividades	Control		
	Si	No	Observación
Aprovisionamiento del Inventario			
1. Los stock son suficientes para cubrir la demanda y cumplen con los estándares de calidad requeridos por el cliente 2. Verificación de la existencia física de la mercancía del almacén para verificar que se cumpla con la demanda			
Recepción de los Productos			
1. Se verifican los ítems de las facturas, comparando con la requisición de compra 2. Se realizan las anotaciones correspondientes a la recepción de la mercancía y si esta cumplió con el procedimiento de revisión y verificación del buen estado y la calidad			
Toma Física del Inventario			
1. Verificar si la toma física del inventario fue realizado en el tiempo programado 2. Verificar si los conteos fueron supervisados y los hallazgos de las diferencias entre la prueba física y las cuentas de control			

Fuente. Troya, W. (2018).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados y presentada la propuesta se concluye lo siguiente: de acuerdo al objetivo se diagnosticó la situación actual en cuanto al proceso de inventarios que presenta la empresa Ferretería EPA, C.A., concluyendo que la empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que presentan debilidades en la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce un descontrol en el manejo de las mercancías, ya que no se sabe con exactitud la existencia de los productos almacenados. Asimismo, se tiene que no hay un eficiente proceso de recepción de las mercancías, incidiendo en los registros contables, debido a que los valores de los inventarios que arrojan no son los correctos

Con respecto al objetivo dos, se identificaron los factores relacionados con el control interno de los inventarios de la empresa Ferretería EPA, C.A., concluyendo que los controles internos en las operaciones existentes relacionadas con los inventarios no se manejan de manera apropiada, ocasionado que la retroalimentación entre los departamento involucrados (compras y almacén) en las operaciones del inventario no sean idóneas, ya que la información que se genera no es adecuada, lo cual no permite la toma de decisiones oportunas.

Por otra parte, no se realizan los ajustes necesarios en el control interno de inventarios en función de las decisiones tomadas, ya que se carecen de mecanismos de monitoreo en las entradas y salidas de inventarios.

Finalmente, se concluyó, según lo señalado en el objetivo tres, que es necesario diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa Ferretería EPA, C.A., lo cual contribuirá a alcanzar altos niveles de satisfacción de la clientela, reposicionamiento en el mercado, incremento de los ingresos, reducción de costos, eliminación de desperdicios y la integración del personal en los procesos de la organización.

Recomendaciones

- 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.
- Dar a conocer los procesos a todo el personal de la organización a donde se lleve a cabo la propuesta.
- Promover los objetivos organizacionales para infundir el trabajo en equipo.
- Mantener una segregación de funciones adecuada a las exigencias de cada cargo de la estructura organizacional.
- Realizar inspecciones frecuentes y no planificadas por parte de los supervisores, en este caso el director o la gerente de administración; al almacén, para constatar el buen estado de los productos, evitar el deterioro y verificar el correcto almacenamiento de los mismos
- Realizar un seguimiento de la propuesta, de manera tal que se pueda verificar la eliminación de las fallas en el proceso operativo del inventario.
- Mejorar el flujo de información a través de reporte de periódicos sobre la entrada y salida de mercancía en el área de almacén lo que contribuye a tener un mayor control.
- Concienciar a su personal sobre la importancia que tienen el control de inventarios para la misma

REFERENCIAS

- Arias, Fidas. (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Balestrini, Mirian. (2013). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Cabriles, Ysabel. (2014). **Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la Empresa Balgres C.A**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Simón Bolívar, Caracas.
- Carrillo, Mónica. (2015). **Diseño e implementación de un Sistema de Control de Inventarios de Mercaderías en la Ferretería Ferri Variedades de la Ciudad de Loja, durante el periodo Enero - Junio Del 2014**, presentado en la Universidad Nacional de Loja Ecuador
- Catacora, Fernando. (2013). **Sistemas Y Procedimientos Contables**. Tercera Edición 2012-2013. Caracas: Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.
- Coronel, Ana. (2016). “**Sistema de Control Interno para mejorar el Procesos en el manejo de los Inventarios de la empresa Corporacion Industrial De Alimentos C.A. (Corpinal)**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Defliese, Philip, Jaenicke, Henry, Sullivan, Jerry y Gnospeluis, Richard. (2012). **Auditoría**. Montgomery. (5a. ed.). México: Limusa
- Díaz. Hernando. (2011). **Contabilidad General**. Tercera Edición 2011. Editorial Pearson.
- Gil, Heidys (2015). **Sistema de Estructuración Integral de Control interno para el Área de Inventario del Sector Fabricante de Carrocerías Ubicado en el Estado Aragua**”, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Guerrero, Alejandra, Meléndez, Karina y Pérez, Génesis (2016). **Lineamientos de Control Interno para optimizar la Gestión de Inventario y Suministros del Almacén de Materiales en la Dirección de Deporte de la Universidad de Carabobo**, presentado en la universidad de Carabobo.
- Hernández, Roberto Sampieri. Fernández-Collado, Carlos y Baptista, Pilar Lucio (2013) **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición Editorial McGraw-Hill Interamericana.

- Izar, Juan (2012). **Investigación en Operaciones**. Segunda Edición. México. Editorial Trillas. México.
- López F. (2013) El ABC de la Revolución Metodológica. Primera Edición, JHL Editorial Express, C.A. Caracas- República Bolivariana de Venezuela.
- Méndez, Carlos. (2012). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Mc.Graw Hill.
- Núñez (2002). **Métodos de Inventarios**. (Documento en Línea). Disponible en www.fao.org/.../Inventarios_Forestales%20Bosques_Latifoliados_A.
- Paguay, Claudio. (2013). **Control del Inventario**. (Documento en Línea). Disponible en <http://es.slideshare.net/claudiopaguay1/inventarios-26359275>
- Robbins, Samuel. (2013). **Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica**. (7a. ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Romero, Aguilar Roberto. (2005). **Contabilidad Intermedia**. Segunda Edición. México. Editorial Mc graw Hill. México.
- Suárez, María. (2012). Gestión de los Inventarios. Una fórmula para calcular la competitividad. Primera Edición. Bogotá. AD- CUALITE. Editorial
- Sabino, Carlos. (2014). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición. México. Ediciones Limusa.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO 1.CUESTIONARIO

Ítem	Preguntas	Si	No
1	¿Las normas y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa facilitan la gestión administrativa de los inventarios?		
2	¿Existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios?		
3	¿Se efectúan de forma periódica comprobaciones de los registros auxiliares de inventarios con las respectivas cuentas de mayor?		
4	¿Verifican los encargados de almacén las cantidades recibidas contra los informes de recepción?		
5	¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registros y custodia?		
6	¿Existen informes actualizados de inventarios para efectos de facilitar el análisis de pérdidas y manejo de los mismos?		
7	¿Existe control sobre el máximo y mínimo de las existencias?		
8	¿Establecen un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías compradas?		
9	¿Mantienen suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas?		
10	¿Considera necesario diseñar lineamientos de control interno para la mejora del proceso de inventarios en la empresa?		

Fuente. Troya, W. (2018).

ANEXO 2. LISTA DE COTEJO

Ítem	Criterios				
	Aspecto Observado	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
1	Mecanismos de monitoreo en las entradas y salidas de inventarios				
2	Se realizan los ajustes necesarios en el control interno de inventarios en función de las decisiones tomadas.				
3	Existencia de controles y chequeo de la mercancía al momento de ser despachado al cliente				
4	Existencia de controles, emisión y manejo de los stock través del sistema administrativo de control de inventarios				
5	Controles internos en las operaciones existentes relacionadas con los inventarios				

Fuente. Troya, W. (2018).