



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

**ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA
OPERACIONAL PARA LA GESTIÓN DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA AUTO
REPUESTOS ROYOCAR, C.A; VALENCIA –
EDO. CARABOBO.**

**Autora:
Salazar D. Yorleida**

San Diego, Julio 2018



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS DE AUDITORIA OPERACIONAL PARA LA GESTION DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA AUTO REPUESTOS ROYOCAR, C.A;
VALENCIA – EDO. CARABOBO.**

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al titulo de Licenciada en
Contaduría Pública.

Autor: Salazar Yorleida

Tutor: Claribel Mieres

San Diego, Julio 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Claribel Mieres**, portador(a) de la cédula de identidad N° V-**10.268.485**, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el (la) ciudadano(a) **Salazar Dávila Yorleida del Rosario**, portador(a) de la cédula de identidad N° **V-13.765.335**, titulado **Estrategias de Auditoria Operacional para la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, c.a; valencia – edo. Carabobo**. Presentado como requisito parcial para optar al título de **Lcda. 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.

En San Diego, a los cuatro (04) días del mes de Julio de dos mil dieciocho (2018)

Claribel Mieres
C.I: V-10.268.485

CONTENIDO

| | pag |
|--|-----|
| ÍNDICE DE CUADROS..... | vi |
| RESUMEN INFORMATIVO..... | vii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO | |
| I EL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1 Planteamiento del Problema | |
| | 3 |
| 1.1.1. Formulación del Problema | 6 |
| 1.2. Objetivos | 6 |
| 1.3. Justificación | 7 |
| MARCO TEÓRICO | |
| II | 8 |
| 2.1. Antecedentes | 8 |
| 2.2. Bases Teóricas | 11 |
| 2.3. Definición de Términos | 20 |
| MARCO METODOLÓGICO | |
| III | 21 |
| 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación..... | 21 |
| 3.2. Fases Metodológicas..... | 22 |
| Fase I Diagnóstico de la Situación..... | 22 |
| Fase II Identificación de los procesos..... | 23 |
| Fase III. Diseño de Estrategias..... | 24 |
| RESULTADOS | |
| IV | 26 |
| 4.1. Análisis y Presentación de los Resultados. | 26 |
| 4.2. Análisis de la Observación Directa..... | 27 |
| 4.3. Análisis del Cuestionario..... | 29 |

| | | |
|---|---|----|
| V | LA PROPUESTA..... | 34 |
| | 5.1. Presentación de la Propuesta..... | 34 |
| | 5.2. Justificación de la Propuesta..... | 35 |
| | 5.3. Objetivos de la Propuesta..... | 35 |
| | 5.4. Factibilidad de la Propuesta..... | 36 |
| | 5.5. Desarrollo de la Propuesta..... | 37 |
| | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 48 |
| | REFERENCIAS | 50 |
| | ANEXOS | 52 |

LISTA DE CUADROS

| CUADRO | CONTENIDO | p.p |
|--------|--|-----|
| 1 | Ficha de observación..... | 27 |
| 2 | Gestión de los Inventarios..... | 29 |
| 3 | Programación de los Inventarios..... | 31 |
| 4 | Auditoría operacional..... | 32 |
| 5 | Aspectos a considerar para recopilar información..... | 40 |
| 6 | Aspectos que pueden informarse como resultado de la auditoría operacional..... | 47 |



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

ESTRATEGIAS DE AUDITORIA OPERACIONAL PARA LA GESTION DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA AUTO REPUESTOS ROYOCAR, C.A; VALENCIA – EDO. CARABOBO.

Autora: **Salazar Yorleida**
Tutor: **Lic. Claribel Mieres**
Fecha: **Julio 2018**

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo principal proponer estrategia de auditoria operacional para el área de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A, considerando la problemática presentada en la unidad de estudio, en la que se detecta que existen fallas en el manejo de la información, inconsistencias en los inventarios que afectan la disponibilidad y fiabilidad del teórico, por lo que mi interés es implementar mecanismos de medición de la eficiencia de las operaciones a través de la implementación y evaluación de indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de las actividades llevadas a cabo en el inventarios de la empresa; el estudio enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico, con una investigación de nivel descriptivo, la población de la muestra estará integrada por dos (2) personas del departamento de inventarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el cuestionario como instrumento, aplicado a doce (12) personas que laboran dentro del área de Contabilidad e Inventarios, contenía diez (10) ítems con respuestas dicotómicas (Escala si – no). Una vez aplicado, se presentó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante cuadros de frecuencias con su respectiva interpretación, cuyos datos permitieron concluir que la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. debe evaluar el manejo de los recursos de la empresa para garantizar el mejor uso de los inventarios y el logro de los objetivos organizacionales, así como aplicar cambios para obtener información sobre la calidad de sus acciones y buscar incrementar la eficiencia y eficacia operativa, logrando mayor confiabilidad en la información respecto a sus existencias y el correcto abastecimiento, de acuerdo a sus requerimientos y al diagnóstico de la situación actual de la organización.

Palabras Clave: Auditoría operacional, Gestión de Inventarios, Mecanismos de control y seguimiento.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en las organizaciones hay conciencia sobre la necesidad de contar con una estructura de control interno que le permita obtener resultados sobre el

funcionamiento de los procesos y la aplicación de un control, como clave para mantener su continuidad. Para ello se establecen propósitos, se diseñan herramientas de gestión en líneas generales, dentro del campo contable y/o financiero, medios de orientación, información y apoyo en relación con la conducción y desempeño de la auditoría.

Los diferentes instrumentos en de acuerdo con los gerentes, establece un control en el desarrollo de sus necesidades, se distinguen en los programas de auditoría elaboradas para su ejecución. Por tanto aplicar una auditoría operacional, conlleva a minimizar el riesgo de control, requiere evaluar, controlar y disponer de información objetiva relacionada con el rendimiento de las actividades, existencias físicas y sistematizadas reales y las condiciones de un control interno óptimo.

La presente investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos, lo cuales se señalan a continuación:

Capítulo I: Muestra el problema objeto de estudio, además de los objetivos generales y específicos durante la investigación.

Capítulo II: Desarrolla el marco teórico de la investigación, a través de sus antecedentes, las bases teóricas, legales que sustentan la misma, así como la definición de términos básicos requeridos para mejorar la comprensión de la presente investigación.

Capítulo III: Describen la naturaleza y el marco metodológico que señala el tipo de investigación, técnicas de recolección de datos, la población y muestra, y los procedimientos para el desarrollo del estudio.

Capítulo IV: Se expone el análisis e interpretación de los resultados su diagnóstico, la gestión llevada a cabo en el departamento de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. posteriormente un análisis de los factores internos y externos que afectan la gestión dentro de la misma.

Capítulo V: Se desarrolla la propuesta del presente estudio, a partir de la cual se establecen las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Los altos niveles de competencia en los mercados internacionales, han llevado a muchas empresas a la conclusión de que para sobrevivir y tener éxito en entornos más agresivos, ya no basta mejorar sus operaciones ni controlar sus funciones internas, sino que se debe ir más allá de las fronteras de la empresa e iniciar relaciones de intercambio de materiales y recursos con los proveedores y clientes, en una forma mucho más integrada, utilizando enfoques innovadores que beneficien a todos los participantes en el proceso de adquisición y comercialización de bienes y servicios.

En este sentido, se ha tomado en consideración la auditoría operacional como la herramienta principal para evaluar de manera constante y profunda de las operaciones internas, en términos de comprobar si las mismas cumplen con sus objetivos. En términos conceptuales, Eloerreaga (2002) define La auditoría así:

Está diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a esta a cumplir con sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión y control. (p: 72).

Por su parte Estupiñán (2004), hace referencia a la auditoria operacional específicamente de la siguiente manera:

El servicio que presta el contador público y auditor cuando examina ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la entidad (p. 21).

Según el aporte del autor citado la auditoría interna pretende evaluar el grado de eficiencia y eficacia, del control interno con los cuales se están llevando a cabo los procedimientos de la empresa, haciendo una revisión sistemática, para detectar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, con la finalidad de valorar y mejorar los procesos existentes dentro de la organización.

En concordancia con lo anterior, la función de la auditoría interna en las empresas es velar por el cumplimiento de los procesos que se traducen en la

calidad de sus productos y servicios, en la satisfacción de los clientes y consumidores, y en la verificación y promoción de la mejora continua permitiendo a la organización ser más competitiva.

Dentro de esta perspectiva, no puede pasar por alto las características que los actuales escenarios empresariales presentan, en la cual se manifiesta una dinámica competitiva, donde la calidad y productividad son requisitos fundamentales para permanecer en los mercados. Es importante poseer un buen control interno, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y productividad, al momento de implementarlos.

Con referencia a lo anterior, el propósito, es darle continuidad en el tiempo y a su vez a los planes de acción para garantizar la salud financiera; para ello debe planificar sus estrategias, ser imparcial, crear políticas, normas y aplicar procedimientos internos que controlen las operaciones, eficientes, efectivas y económicas; permite establecer, métodos y procedimientos son congruentes con la naturaleza de negocios y la misión empresarial. Se persigue al aplicar una auditoría operacional con el enfoque del Auditor Interno, es brindar una herramienta que permita a las organizaciones, identificar oportunamente deficiencias y riesgos, que darán bases para proponer soluciones, presentar recomendaciones e informar de posibles desviaciones en el cumplimiento operacional, logrando que el ente económico sea eficiente, buscando un mejoramiento continuo.

Una de esas áreas está relacionada con el manejo de los inventarios. El inventario se refiere, según Chase, Jacobs y Aquilano (2009) a:

Las existencias de todo artículo usado por una organización de cualquiera de las siguientes formas: Materias primas, artículos en proceso, artículos terminados, partes componentes y suministros. Los inventarios existen para permitirle a las empresas cumplir con los requerimientos de los clientes (p. 91).

La razón principal es erradicar la incertidumbre de los proveedores, el inventario también permite la utilización al máximo de equipos y personal, pues, en este orden de ideas la empresas ha hecho esfuerzos en cumplir con altos niveles de eficiencia y

transparencia en su control de inventarios con éxito relativo, la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A, ubicada en la ciudad de Valencia, cubre la demanda de clientes al mayor y detal del sector de autopartes, para todo tipo de vehículos y distintas marcas, con la intención de ofrecer un soporte confiable al mantenimiento de los automóviles, en esta área tan fundamental y vulnerable.

En cuanto, a la investigación se refiere, la observación inicial de la situación de la gestión de inventarios de la empresa permitió determinar que, si bien se cumple con los requisitos formales establecidos por la gerencia general, la percepción de la directiva es que las decisiones y los procesos vinculados con el inventario no atienden a un lineamiento estratégico preciso, son más bien producto de la repetición de situaciones; y satisfacen parcialmente las cada vez más exigentes situaciones del mercado; lo que impacta sobre las ventas y los inventarios, el incumplimiento y la poca satisfacción de los clientes, incidiendo en sus niveles de servicio.

Además, existe necesidad de un control de los inventarios, por las inconsistencias entre la información registrada en los sistemas teóricos y las existencias reales. También, el gerente de operaciones de la empresa manifestó el interés de la organización por disminuir en forma continua los niveles de inventario, optimizando la capacidad de almacenamiento de la empresa, que permita rotación más adecuada de los productos que comercializa, las discrepancias afectan la disponibilidad y fiabilidad del teórico en los productos de mayor demanda, por lo que es necesario que el trabajo de adquisiciones y las relaciones con los proveedores contribuya al flujo óptimo de las mercancías; promoviendo así el mejor uso del talento humano y de los recursos materiales y económicos de la organización.

Existen fallas en el manejo de la información del stock, pero hay interés en implementar mecanismos de medición de la eficiencia de las operaciones a través, de evaluación de indicadores de gestión para medir el desempeño de las actividades llevadas a cabo en la administración de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

De no llevarse a cabo una evaluación de la eficiencia de los procesos internos asociados a la gestión de inventarios, la empresa enfrentaría el mercado sin las herramientas gerenciales necesarias, y que no respondan a un plan de trabajo articulado, adaptado a los procesos logísticos, vinculados con el abastecimiento de materiales del sector autopartes en Venezuela.

Por lo anteriormente expuesto, surge la necesidad de diseñar un plan de auditoría interna para garantizar la efectividad en los procedimientos administrativos, que contribuyan con la eficiencia y la eficacia, con la finalidad de mejorar el desarrollo y crecimiento de esta empresa en cuanto a los procedimientos aplicados.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles elementos han de considerarse para crear estrategias de auditoría operacional para la gestión de inventarios de la empresa para incrementar la eficiencia de las operaciones en la empresa caso de estudio?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias de auditoría operacional para la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Û Diagnosticar la situación actual de los procesos vinculados con la gestión de inventarios en la empresa caso de estudio
- Û Describir los mecanismos de control de seguimiento llevados a cabo en la gestión de inventarios de la organización Auto Repuestos Royocar, C.A.

Û Diseñar estrategias de auditoria operacional que contribuyan con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa auto Repuestos Royocar, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La auditoría operacional es una herramienta que permite cuantificar los errores cometidos para corregirlos, es esencial del proceso administrativo, pues sin control, éste no es significativo, ya que la auditoria va de la mano con la administración.

Una empresa bien establecida y capaz de distinguir bien las dinámicas internas, goza de recursos en el capital humano que la tecnología no puede suplir; el nivel de entrega y participación es mayor en comparación. Por ello, el rescate financiero y orientación de la gerencia sobre este tipo de empresas, es fundamental, permite crecimiento de las mismas generando fuentes de trabajo.

Esta investigación se justifica pues conduce a un aporte, para el diseño de un plan de auditoría, que sea adaptable a pequeñas y medianas empresas y a su realidad, con el fin de mejorar los procesos administrativos y funcionales, contribuyendo directamente con el éxito organizacional. También afianza conceptos, teorías y práctica en materia de auditoría interna, y servirá como instrumento de apoyo para el desarrollo de futuras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Dentro del marco teórico referencial, también conocido como Marco Conceptual, se ilustra a modo detallado el grupo central de conceptos y teorías que se emplean para la formulación y desarrollo del presente trabajo de investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

La exploración de trabajos anteriores que se relacionan con los tópicos a desarrollar en este estudio, representan los antecedentes que sirven como punto de referencia para declarar algunos conceptos y dar relevancia a los aspectos a tratar: Al respecto Tamayo y Tamayo (2004) señala que:

“En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación. (p: 141).

Por lo tanto a continuación se describen trabajos de investigación realizados previamente y relacionados a la temática del estudio.

En primera instancia, se expone el trabajo presentado expuesto por: Vinueza. (2017) titulado: **Metodología de control de inventarios para la empresa “cerepfis”** de la ciudad de Ibarra Ecuador. Para optar por el título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas cpa. En el cual enfatizo los métodos, técnicas e instrumentos para recopilar información oportuna sobre las necesidades actuales en los controles de inventarios que afectan la empresa, mediante el análisis de los datos y la comprensión de la situación, para la apropiada elaboración de la propuesta tomando en cuenta como línea de investigación. En el mismo se alcanzan resultados deseados al dar un control eficiente de las existencias determinando políticas, funciones y procedimientos para obtener un mejor control de inventarios. Las metodologías de control de inventarios beneficia de manera directa a CEREPFIS, permitiendo alcanzar competitividad en el mercado y en las operaciones comerciales, más una herramienta

útil para el control de insumos, y actividades que se realizan dentro de la empresa optimizando recursos.

Por su parte, observamos en el trabajo presentado por Zambrano J, Rangel A. y Arancibia. (2015), para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo; titulado: **“Plan de Auditoría Operacional para optimizar la gestión de inventarios de la empresa venezolana de coberturas”**, la cual se basó en proponer un plan de auditoría operacional para la evaluación del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Venezolana de Coberturas. C.A., apoyándose en los nuevos paradigmas. Esta enmarco bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyada en una investigación de campo-documental de tipo descriptiva. Empleando técnicas de la observación directa y la encuesta, y la aplicación de la guía de observación directa y el cuestionario como instrumentos de recolección de información. La población objeto de estudio se encontró constituida por un total de doce (12) personas, estuvo comprendida por la observación directa, encuestas abiertas y cerradas; se pudo visualizar las fallas o debilidades para el desarrollo de las estrategias que conforma los elementos del objetivo general, para la mejora de los procesos administrativos y financieros de la empresa. Esta investigación se relaciona con el tema en estudio ya que el propósito es solventar y mejorar los problemas existentes en la organización.

El optante a la carrera de ingeniero en contabilidad y auditoría cpa. De la ciudad de Riobamba – Ecuador. Cevallos. (2015), presentó su trabajo de grado titulado: **“Auditoría operacional a la estación de servicios luz maría de la ciudad del tena, provincia de napo período 2012”**, permitió evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, medir el cumplimiento de metas y objetivos para obtener información suficiente y determinar la realidad de los procesos allí desarrollados, utilizando métodos de investigación como el descriptivo, exploratorio, de campo y documental para sustentarlo, se utilizó técnicas de auditoría como la observación directa, entrevistas, cuestionarios e indicadores que permitieron obtener información suficiente y veraz evidenciando así los hallazgos de auditoría. Misma que se desarrolló

en cuatro fases: evaluación del control interno, análisis de áreas críticas y comunicación de resultados de acuerdo a las NAGA, los componentes del método COSO II y al control interno. Las recomendaciones fueron correctivas y medir el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Estívariz, (2014), llevó a cabo un Trabajo Especial de Grado titulado “**Modelo de auditoría operacional a la gestión de inventarios de la empresa 3M Venezuela, C. A.**”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la 33 Universidad de Carabobo. Surge la necesidad de un mayor control de los inventarios, pues hay inconsistencias en la información registrada en los sistemas de la empresa, y las existencias reales; además de establecer pautas y procedimientos administrativos para definir las líneas y grado de responsabilidad en cuanto a la pérdida de la mercancía. Se concluyó la elaboración de una auditoría operacional a la empresa 3M Venezuela C. A., la definición de los elementos que componen la cadena de suministro de la empresa, y la evaluación de los efectos de los objetivos organizacionales y financieros, la definición y aplicación de los lineamientos en las áreas de logística e inventarios. El aporte con la presente investigación, es el análisis de modelos teóricos asociados, lo cual repercutirá particularmente ventajas en las metas financieras y del capital humano; facilita la proyección y puesta en práctica de planes de crecimiento a mediano y largo plazo, reducción costos y la eliminación de los reprocesos asociados al inventario.

Por otro lado: González. y Méndez, (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Lineamientos para la aplicación de la Auditoría Operacional como Instrumento para Mejorar la Gestión en la Empresa Consultores Tributarios Rojas & 34 Asociados**, presentado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez (UJAP). La metodología fue factible de naturaleza descriptiva y con diseño de campo, se utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario, aplicado a una muestra de cinco (5) trabajadores. Ellos proponen lineamientos para su aplicación como instrumento que mejore la gestión de la empresa, mediante tres fases metodológicas; primero diagnosticando su gestión interna, segundo identificando los elementos que intervienen en una efectiva auditoría

y, en la última fase, realizan la propuesta para la aplicación de la auditoría operacional como instrumento que mejore la gestión de la empresa. Este antecedente con la presente investigación se evidencia en el establecimiento de las pautas y procedimientos. Además, esta investigación aporta información con la distribución de las actividades entre su personal.

2.2 Bases Teóricas

Esta fase de la investigación, representa la fundamentación de la misma, puesto que las bases teóricas de una investigación, permiten organizar y agrupar, de una manera intencional las teorías que le dan sustento a una investigación. Según Méndez (1997); el marco teórico de una investigación se define en los siguientes términos:

Lo constituye la presentación de postulados, según autores o investigadores, que hacen referencia al problema investigado y que permiten una visión completa de las formulaciones teóricas sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento científico, propuesto en las fases de la observación, descripción y explicación. (p.203)

En este sentido, se estarán abordando un conjunto de principios y postulados teóricos y técnicos que sustentara el estudio que se adelantara.

2.2.1 La Auditoria

La Auditoria, según lo expresa De la Peña (2008:5), es sinónimo de examinar, verificar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. En este sentido, se comprende que la auditoría tiene una función de dirección para analizar y apreciar, acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio. Gómez (2003; 14): La define

Como la actividad consistente en analizar la información económico-financiera, esta se obtiene de los documentos contables examinados,

y su objeto es la emisión de un informe que exprese una opinión técnica sobre la fiabilidad de dicha información, para que se pueda conocer y valorar esta información por terceros.

Por lo cual, la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización. es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales las acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión”.

2.2.2 Objetivos de la Auditoría

La finalidad de la Auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

2.2.3 Ventajas de la Auditoría

En la actualidad la auditoría moderna se encarga de: solucionar problemas, a través del estudio y revisión del control interno; así como de la consultoría de las necesidades de las empresas, previo la toma de decisiones, y contralor las operaciones realizadas, por tanto tiene un enfoque global del proceso empresarial, sin limitarse a las finanzas y/o contabilidad.

Una Auditoría moderna es acertada en función de los servicios que se detallan a continuación:

- ü Proporcionan a los propietarios, gerencias y obreros; estados financieros regulares, certificados por un auditor imparcial.

- Ü Suministra a las agencias de información y clasificación crediticia de informes necesarios, recompensa mérito de los empleados y determina el curso de acción en caso insolvencia, da seguridad financiera.
- Ü Induce a quien prepara la información llevar el proceso contable

2.2.4 Tipos de Auditoría

Los principales tipos de Auditoría según Whittington – Pany (2003)

Auditoría Interna: Examen posterior de las operaciones financieras o administrativas de una entidad, organismo del sector público o privado, como un servicio a la alta dirección, es un sistema de control interno bien organizado y planificado; con pautas y procedimientos de actuación perfectamente definidos.

Auditoría externa: Realizada por un Contador Público, en el ejercicio legal y libre profesión, ajeno al personal de la entidad auditada, bajo procedimientos específicos y normas preestablecidas, para verificar la veracidad de los datos contenidos en los estados financieros de la organización. Tiene la responsabilidad de examinar y expresar su opinión de los mismos en una fecha determinada.

Para emitir su dictamen u opinión con responsabilidad, precisa evaluar los controles y los libros de contabilidad en la extensión necesaria, no es responsable de informar sobre las deficiencias administrativas y el modo de corregirlas. De lo anterior, se desprende que la auditoría interna la ejercen personas dependientes del negocio y están enfocadas con operaciones internas, mientras que la auditoría externa es llevada por personas ajenas a la entidad y su finalidad es emitir una opinión independiente.

2.2.5. Auditoría Administrativa u Operativa

Con el objeto de equilibrar el examen integral de las empresas, es necesaria la aplicación de la técnica de la auditoría en el área de la administración, ya que generalmente es el área financiera a la que se le da atención, quedando un desequilibrio

en el examen que se realiza en la empresa. En alguno de los casos en este campo se aplica la auditoría llevando implícito el carácter administrativo.

Norbeck (2007) señala que: "Es una técnica de control que proporciona a la gerencia un método de valuación de la efectividad de los procedimientos operativos y controles internos."

En consecuencia, señala aquellas áreas cuyos problemas exigen mayor atención por parte de la dirección general y que son necesarias mantener un cuidado constante en el desarrollo de la actividad. Tiene como finalidad trascendente sacar a la luz irregularidades o deficiencias en cualquiera de los elementos examinados, su misión es ayudar a la dirección a lograr una administración eficaz su intención es examinar y valorar los métodos, así como el desempeño en todas las áreas.

Cabe destacar que, siendo el análisis un elemento primordial para separar las partes de un todo, se deberá de considerar todos los factores, hasta conocer con profundidad los elementos de que está compuesto; para verificar la viabilidad de los diversos procesos especializados. Una de los principales auxiliares en que se basa la auditoría administrativa es la investigación científica, por lo cual el auditor administrativo se apoya en la lógica siguiendo los pasos del razonamiento "inductivo y deductivo" que aconseja la decisión a tomar.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores (2009) "señala que la auditoría operacional debe entenderse como el servicio que presta el Contador Público y Auditor cuando examina ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la empresa."

Es decir, es el examen y evaluación profesional de todas o una parte de las operaciones a las actividades de una entidad cualquiera, para determinar su grado de eficacia, economía y eficiencia y formular recomendaciones gerenciales para mejorarlo.

Una característica fundamental de la auditoría operacional, consiste en representar un instrumento de verificación y señalamiento de problemas operativos y de control

interno, por lo consecuente se debe de informar y sugerir mejoras derivado de las deficiencias encontradas. Otra característica importante para el auditor, es la manera de reflejar en sus papeles de trabajo la evaluación por medio de flujogramas de recorrido de operaciones que normalmente no se utilizan en otro tipo de auditoría.

Finalmente el alcance de auditoría operacional se verá al momento de examinar el control interno de la empresa; debido a que en el control descansan los procedimientos y normas estipuladas en las operaciones tanto de los funcionarios como de la documentación que se esté manejando y su debido cumplimiento, es decir que en la auditoría operacional no existen criterios generalmente aceptados aplicables a todas las situaciones; estos se diseñan de acuerdo con la organización, el área, el programa o el proyecto.

2.2.6 Objetivos de la Auditoría Operacional

De acuerdo a Vidal (2010), el objetivo de la auditoría operacional se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia en las entidades a que se practique. Dentro de esta clase de objetivos se encuentran los propósitos más amplios y generales a alcanzar, de los que se pueden mencionar.

- Verificar sistemáticamente la obtención de los objetivos de la empresa en función de la eficiencia y eficacia de las operaciones en las áreas de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Evaluar por medio del control interno, los procedimientos sobre el uso que se le da a los recursos de la empresa.
- Analizar las operaciones de la empresa con actividad automotriz proponiendo mejoras para las áreas de inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar que se hayan encontrado en el respectivo análisis.
- Medir en los distintos niveles, la eficiencia y eficacia operativos

2.2.7 Fases de la Auditoría operacional

De acuerdo a Vidal (2010), las fases de la auditoría son:

Fase de diagnóstico: La Fase de diagnóstico persigue la obtención de un conocimiento genérico de la actividad objeto en auditoría.

Fase de Propuesta: En esta fase se pretende eliminar los problemas de incomprensión, desviación o bloqueo que pueden presentarse en la fase posterior de implementación.

Fase de la Negociación de la Propuesta: En esta fase se pretende eliminar los problemas de incomprensión, desviación o bloqueo que pueden presentarse en la fase posterior de implementación

Fase de Control e implementación: El control de la implementación es el proceso en que la unidad de auditoría está capacitada para iniciar y regular la conducta de las actividades, para que sus resultados se ajusten a las expectativas y a los objetivos diseñados

Fase de Evaluación: En el proceso de evaluación se debe observar todo el proceso y no exclusivamente una parte del mismo, es decir, la fijación de objetivos, la recopilación de datos, la presentación de diagnóstico y la propuesta de organización, la negociación de la propuesta y el proceso de implementación y control son los pasos que permiten evaluar en conjunto una actividad

2.2.8 Proceso de la Auditoría Operacional

De acuerdo a Pinilla (1996), las etapas para realizar la auditoría operacional son las siguientes:

Planeación: En esta etapa el auditor investiga la organización como un todo y trata de conocer a la empresa. Estudia sus estatutos, la organización, presupuestos, programas, leyes, normas y procedimientos básicos de administración, y de allí se redacta un informe de análisis general. La planeación debe precisarse y desarrollarse por lo menos en los siguientes aspectos: objetivos, estudio preliminar, evaluación del sistema de control interno, diseño de procedimientos, pruebas y diseños de papeles de

trabajo.

Ejecución y Análisis: En esta segunda etapa se debe analizar la información de las pruebas de auditoría previamente diseñadas, el análisis de la información debe basarse en avances investigativos sobre la gestión moderna, en el criterio del auditor, en la normatividad técnica y legal relacionada con el ente auditado y los conceptos de economía, eficiencia y efectividad de las operaciones.

Informes: Los hallazgos se van informando en la medida en que se detectan. De esta manera, la gerencia está informada y puede tomar las decisiones que considera pertinente en forma oportuna. Se puede decir, que el informe puede ser de forma inmediata o parcial y de informe final.

Seguimiento de Recomendaciones: Los desarrollos teóricos de la auditoría indican que el trabajo del auditor termina con un informe final. Sin embargo, esto es válido solo en la auditoría externa. Según se Cepeda (1997), el informe de auditoría es el informe final del trabajo de auditoría. Generalmente comienza con un resumen de hallazgos y recomendaciones

2.2.9 Inventarios

Son los materiales, materias primas, productos terminados que están en posesión de la empresa, generalmente al final del ejercicio. Y forman parte del patrimonio de la empresa y figuran en el activo del balance. Según García (2012: 208), los inventarios se definen como: “la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a una entidad. Desde el punto de vista de las empresas de servicios, los inventarios constituyen el producto adquirido para la comercialización”. En efecto, los inventarios para la empresa son uno de importancia trascendental debido a que de ellos depende el proceso de transformación y, por consiguiente, encierran la buena o mala gestión de estas organizaciones porque constituyen el corazón del negocio. Según Catacora, . (2013), lo define de la siguiente forma:

Los inventarios representan las partidas del activo que son generadoras de ingresos para varios tipos de empresa, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización. Los inventarios en el caso de las empresas comercializadoras se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía manufacturera, los productos terminados, en proceso, materia prima y suministro que se vayan a incorporar en la producción (p. 148).

Los inventarios suelen representar la cuenta de mayor importancia entre todos los activos circulantes, que presenta el Balance de una empresa. Estos están representados por todas aquellas partidas que posee la empresa y cuyo objeto sea el de venderlas en el transcurso de sus actividades normales. Es importante, para la empresa llevar un eficiente sistema de registro que permita controles actualizados y exactos de la existencia de los inventarios de repuestos en el Almacén. Así como elaborar informes, conformar y rendir cuentas con la periodicidad que ordenen los reglamentos internos. La administración 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.

2.2.10 Tipos de Inventarios

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 empaclar, 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

2.3 Definición de términos Básicos

Auditoria: revisar que las operaciones se den en la forma correcta; y adecuada de acuerdo a principios de contabilidad.

Auditoría Interna: control permanente dentro de la empresa que evalúa los procedimientos administrativos a fin de mejorarlos.

Control: Significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención.

Control Interno: conjunto de sistemas y procedimientos que verifica la razonabilidad y confiabilidad de los informes, ayuda a proteger los activos de la entidad, para el logro de los objetivos programados.

Inventario: es la existencia física de productos, materias o servicios dentro de la organización.

Eficiencia: es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

Eficacia: nivel de consecución de metas y objetivos, esta hace referencia a la capacidad para lograr lo que se propone.

Gestión: es la acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo, ósea es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Procedimientos analíticos: es la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes.

Pymes: pequeñas y medianas empresas, independientes y con menos de 300 trabajadores dedicadas a la producción de bienes y servicios.

Sistema: conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se describe detalladamente, cada uno de los aspectos vinculados con la metodología que se utilizará para el desarrollo del presente estudio, lo cual proporcionará los elementos necesarios para proponer lineamientos de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de mercancía en la Auto Repuestos Royocar, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Se define el diseño de investigación de acuerdo a Balestrini (2001:131) “como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuados, técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma.” Este observa, recolecta los datos directamente de la realidad, en su ambiente cotidiano para analizar e interpretar los resultados de esas indagaciones.

De acuerdo al problema planteado referido a un plan de auditoría que garantice la efectividad de los procesos administrativos del área de inventario en la empresa Auto Repuestos Royocar, c.a. , y en función de sus objetivos propuestos, se incorpora el tipo de investigación denominado proyecto factible, la cual está sustentada en un modelo operativo factible, orientada a resolver una problemática y satisfacer las necesidades existentes en la organización, apoyado en una investigación de campo- documental, puesto que se ha realizado en base a recolección de datos, encuestas, herramientas para la detección de información.

Según Arias (2006: 134), señala que un proyecto factible, “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización.”

3.2 Fases Metodológicas

En atención a esta modalidad de investigación, se introducirán tres grandes fases en el estudio, a fin de cumplir con los requisitos involucrados en un proyecto factible, las cuales se mencionan a continuación:

Fase I: Diagnostico de la situación actual administrativa de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

Esta fase se realizó con la finalidad de recolectar la información suficiente, para determinar las necesidades de la empresa, para la cual se utilizara como técnica de información la observación documental y directa, para realizar un levantamiento directo de los hechos.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006: 235), define técnica de recolección de información “aquella que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”; abordando el mismo tema Tamayo y Tamayo (2005: 238), hace referencia como la observación directa “es aquella con la que el investigador puede observar y recoger datos, mediante su propia observación”; de allí pues que, la técnica planeada para recopilar la información, será una ficha de observación, la cual será evaluada dentro de una escala que comprenderá las variables que van desde muy bueno hasta deficiente, de esta manera se representara visualmente la situación actual de la empresa en estudio.

Fase II: Descripción de los mecanismos de control y seguimiento que se llevaran a cabo en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

Con el fin de verificar todas las pruebas obtenidas, y constatar de que manera están siendo aplicados estos factores, se origina como técnica de recolección de datos, la encuesta, será aplicada a los empleados del departamento administrativo y contable, con la finalidad de que contribuyan con sus experiencias, aportando información que fue utilizada para analizar los procesos administrativos a fin de garantizar la efectividad de estos.

La muestra es aquella fracción de la población que representará la conducta del universo; es una parte respecto al todo. Lo que se busca al emplear una muestra es, evidentemente, lograr que, de una porción relativamente reducida de unidades, se pueda obtener conclusiones semejantes a las que se lograría si se estudiara el universo

total. Según Arias (2006); “La muestra es un subconjunto representativo de un universo o población.” (p. 36). Como anteriormente se ha indicado, el universo de estudio está integrado por doce (12) trabajadores del área administrativa-contable la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A, dada las características de esta población pequeña y finita, se tomaran como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran. Por consiguiente, en esta investigación de carácter organizacional, no se aplicaran criterios muestrales, a extraer una muestra reducida del universo, y extender la indagación a esta parte elegida de la población, para posteriormente efectuar la inferencia o generalización en el universo estudiado.

El cuestionario, diseñado con preguntas mixtas (dicotómicas cerradas y abiertas) será el instrumento utilizado para registrar las opiniones que emita el personal, para indicar la situación que se presenta en el entorno donde se lleva a cabo el proceso de investigación. Para Balestrini (2001), “el cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados y consiste en una serie de preguntas cuyas características permiten obtener información escrita de los encuestados” (p. 138).

El objetivo es recomendar las acciones necesarias, con el propósito de que sean adaptadas a las necesidades de la empresa. De acuerdo a los parámetros establecidos, se procederá a la validación del instrumento de recolección de datos aplicados, la cual se determinará bajo el juicio de dos (02) expertos del área de investigación. Se determinará la tabulación, producto del resultado de las encuestas para establecer un filtro estadístico que reflejen un número preciso en las diferentes actividades operativas, objeto de estudio para esta investigación, y poder tener una base concreta de las fallas existentes en la empresa y determinar un análisis cuantitativo con respecto a los procesos y técnicas más adecuadas para el funcionamiento del departamento administrativo- contable de la empresa.

Fase III: Diseñar estrategias de auditoria operacional que contribuya con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

Un elemento importante a tratarse cuando se planean y ejecutan las acciones de la gestión del inventario, y es que se trabaja con varias contradicciones entre los actores dentro de la organización y en la cadena de suministro, que obligan a balancear entre la eficiencia operacional, el servicio al cliente, los bajos niveles de inventario y las compras; a partir de rebajas de precios por cantidad. Los elementos básicos de la organización incluyen: la infraestructura física, de planificación y control, la gestión de la información y la organizacional del sistema de inventario. Estos ejecutarse teniendo en cuenta que el inventario es resultado de la acción de varios procesos.

Es importante señalar, que en ocasiones el problema no es la disponibilidad del recurso en el sistema fuente de suministro, sino la inhabilidad de hacerlo llegar al cliente final de la cadena. Para lograr revertir esta situación es importante el conocimiento y entrenamiento del personal que allí labora, así como los aspectos organizacionales relacionados al inventario,

Para ello, se aplicaran herramientas que permitan organizar todos los elementos que influyen en la gestión de inventarios, auditando operaciones logísticas a partir de buenas prácticas y constituyendo sistemas fiscalizados por la entidad, tal como un Marco Clave de Competitividad, el cual se conforma a partir de los resultados anteriores y el análisis de indicadores de desempeño y procesos de las entidades, haciendo seguimiento y comparación al mismo .

Analizando lo anterior, se propone diseñar y utilizar una herramienta que permita la evaluación del nivel de la gestión organizacional del inventario a nivel de la empresa de una forma simple. Además, que permita, partir de auditar los procesos que influyen en la gestión de los inventarios tomando como referencia las buenas prácticas asociadas a estos procesos. Teniendo en cuenta que los actores que la afectan, ni se debe concentrar en el aspecto matemático solamente, sino la evaluación de la gestión organizacional que afecta a la gestión de inventarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la tabulación y el análisis de los datos obtenidos, en correspondencia con la aplicación de los instrumentos y de la técnica seleccionada. Al respecto Balestrini (2001: 35), señala que el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. Por consiguiente, el análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados

El primer instrumento diseñado, fue la ficha de observación, a través de la cual se

diagnosticó la situación actual administrativa de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A., donde se observaron cinco aspectos relacionados con las variables procesos administrativos, trabajo en equipo, métodos, información administrativa y personal capacitado, donde se indica presencia o ausencia del aspecto observado.

El segundo instrumento empleado fue el cuestionario, conformado por diez preguntas dicotómicas (SI/NO) y fue aplicado a la población objeto de estudio para describir los mecanismos de control y seguimiento que se llevaran a cabo en la gestión de inventarios de la empresa. Dichos resultados se presentan en cuadros de frecuencia que permitan una visión más precisa del análisis. Para obtener una mejor interpretación las preguntas se agruparon de la siguiente manera:

Cuadro 1. Gestión de los inventarios. Agrupa los ítems 1, 2, 3 4

Cuadro 2. Programación de los inventarios. Agrupa los ítems 5, 6 y 7

Cuadro 3. Auditoría operacional. Agrupa los ítems 8, 9 y 10

4.2 Diagnóstico de la situación actual administrativa de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

Cuadro 1. Ficha de Observación

| Ítem | Aspecto observado | Si | No |
|-------------|---|-----------|-----------|
| 1 | Los procesos administrativos y contables generados en la empresa se elaboran con rapidez y prontitud. | | X |
| 2 | La gestión que se lleva a cabo en la empresa se apoya en el trabajo en equipo para el logro de los objetivos establecidos | X | |
| 3 | En la empresa existen métodos e instrumentos de análisis para examinar los procesos administrativos | | X |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 4 | La información administrativa y financiera que se genera en la empresa es actualizada para la toma de decisiones oportunas | | X |
| 5 | El personal que labora en la empresa está capacitado para realizar sus funciones y responsabilidades | X | |

Fuente: Salazar (2018)

Análisis:

Los resultados obtenidos en la ficha de observación, muestran con respecto al ítem uno, que los procesos administrativos y contables generados en la empresa no se elaboran con rapidez y prontitud, lo que no permite conocer el grado de efectividad logrado para anticipar problemas y programar actividades eficientemente.

Por otro lado, de acuerdo al ítems dos, la gestión que se lleva a cabo en la empresa se apoya en el trabajo en equipo para el logro de los objetivos establecidos. Sin embargo, no se cumplen los objetivos a cabalidad, dado que no existen herramientas administrativas para un control efectivo.

Lo anteriormente planteado, se refleja en el ítems tres, donde se observa que en la empresa no existen métodos e instrumentos de análisis para examinar los procesos administrativos. Al respecto, la auditoría operacional establece normas, técnicas, y procedimientos que se desarrollan mediante el programa de trabajo

En este caso, se deben conocer y tomar en cuenta los elementos del proceso administrativo, tales como la planeación, organización, dirección y control para realizar un examen de auditoría operacional, la revisión debe ser integral, abarcando todos los pasos de dicho proceso y no debe restringirse sólo al control.

Por otra parte, se tiene que la información administrativa y financiera que se genera en la empresa no es actualizada para la toma de decisiones oportunas, como se observa en el ítems cuatro. Esto es debido a que no existe interrelación entre los departamentos que manejan el flujo de información financiera. Se puede señalar, que la gestión

financiera de una organización es una función crítica, ya que asegura que la junta directiva y los gerentes cuenten con la información que necesitan para tomar decisiones y asignar los recursos de la organización.

Finalmente se observa, de acuerdo al ítems cinco, que el personal que labora en la empresa está capacitado para realizar sus funciones y responsabilidades, fortaleza que se debe aprovechar la empresa para mejorar su gestión interna. Para lo cual, debe diseñar e implementar políticas y prácticas para la gestión de recursos humanos para facilitar el control interno administrativo y financiero de la empresa

De este modo, se pueden establecer técnicas, procedimientos y controles basados en la auditoría operacional para llevar un mejor control administrativo y financiero, específicamente, para evaluar el control de los inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. y así conocer la situación que afecta el alcance de la eficiencia y eficiencia de las operaciones que se realizan y de esta manera cumplir con los objetivos organizacionales propuestos.

4.3 Descripción de los mecanismos de control y seguimiento que se llevarán a cabo en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

Cuadro 2. Gestión de los Inventarios

| Ítem | Preguntas | Alternativas | | | |
|------|---|--------------|-----|----|-----|
| | | SI | | NO | |
| | | F | % | F | % |
| 1 | ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro y manejo de los inventarios? | 3 | 25% | 9 | 75% |
| 2 | ¿Existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios? | 3 | 25% | 9 | 75% |

| | | | | | |
|---|---|---|-----|---|-----|
| | | | | | |
| 3 | ¿Existen en la empresa normas y procedimientos para llevar a cabo la gestión de almacenes en forma estandarizada? | 7 | 58% | 5 | 42% |
| 4 | ¿Cree usted que el personal responsable de la gestión de almacenes ha recibido entrenamiento adecuado en el manejo de las normas y procedimientos | 4 | 33% | 8 | 67% |

Fuente: Salazar (2018)

Análisis

Ítem Uno. Como se observa en los resultados obtenidos en este ítem, un 75% del personal señala que no se emplean métodos de planificación, lo que conlleva a un descontrol de las actividades que se realizan en el almacén de repuestos. Por otra parte, un 25% de los encuestados considera que se planifican las actividades relacionadas con el registro y manejo de los inventarios. Cabe señalar, que es de gran importancia la planificación de las actividades del inventario, ya que le permitirá lograr mayor satisfacción tanto para el cliente como también para los trabajadores de la empresa.

Ítem Dos. Se observa, que el 75% de las personas encuestadas considera no existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios, puesto que se evidencian fallas de control interno de las mercancías en el almacén. Otro 25% opina lo contrario. La política de inventarios consiste en determinar el nivel de existencias económicamente más convenientes para las empresas.

Ítem Tres. La información obtenida en este ítem permite inferir que en la actualidad en la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. existen normas y procedimientos para llevar a cabo la gestión de inventario en forma estandarizada. Al respecto, 58% respondió estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 42% no está de acuerdo. Estos resultados son importantes, ya que las normas y procedimientos establecen las secuencias de pasos a cumplir para llevar a cabo un proceso estandarizado, además de delimitar responsabilidades y objetivos precisos de las labores que se realizan en un área determinada.

Ítem Cuatro. A través de la información obtenida se puede inferir el personal responsable de la gestión de inventario no ha recibido entrenamiento adecuado en el manejo de las normas y procedimientos. En relación al ítem, 67% contestó estar en desacuerdo mientras solamente un 33% estuvo de acuerdo. Los resultados indican la necesidad de aplicar entrenamiento en materia de procedimientos a los empleados vinculados con la gestión de inventarios.

Cuadro 3. Programación de los Inventarios

| Ítem | Preguntas | Alternativas | | | |
|------|---|--------------|-----|----|------|
| | | SI | | NO | |
| | | F | % | F | % |
| 5 | ¿Se realizan conteos físicos del inventario de repuesto continuamente? | 5 | 42% | 7 | 58% |
| 6 | ¿Las variaciones existentes del conteo físico y las existencias teóricas son ajustadas oportunamente? | - | - | 12 | 100% |
| 7 | ¿Se lleva a cabo una programación de las operaciones para reducir al mínimo las diferencias de los inventarios? | 5 | 42% | 7 | 58% |

Fuente: Salazar (2018)

Análisis

Ítem Cinco. Según los resultados obtenidos, un 58% señala que no se realizan conteos físicos del inventario continuamente, lo que no permite para conocer las cantidades exactas de lo que se mantiene en el almacén. Por otra parte, el 42% de las personas encuestadas, considera que si se efectúan. Es por ello necesario, que las cantidades que se reflejen en el módulo de inventarios del sistema de información de la empresa deben ser exactas en físico y teórico para no tener diferencias monetarias que afecten los resultados de la organización.

Ítem Seis. En este ítem se observa, que el 100% de las personas encuestadas considera que las variaciones existentes del conteo físico y las existencias teóricas no son ajustadas oportunamente. Esta situación origina distorsión en la información contable y financiera. De no subsanarse en el ejercicio en que ocurren estas diferencias se trasladarían a los siguientes períodos contables

Ítem Siete. Se observa, que el 58% de los encuestados considera que en la empresa no se lleva a cabo una programación de las operaciones para reducir al mínimo las diferencias de los inventarios, puesto que no existe una planificación previa que permita minimizar las diferencias encontradas en el inventario. Sin embargo, el 42% de las personas señala lo contrario. Esta situación ocasiona distorsión en los registros contables. Es importante conocer las diferencias que puedan presentarse entre los registros contables y sus existencias físicas, para la toma de decisiones acertadas basadas en la información de los estados financieros

Cuadro 4. Auditoría Operacional

| Ítem | Preguntas | Alternativas | | | |
|-------------|--|---------------------|----------|-----------|----------|
| | | SI | | NO | |
| | | F | % | F | % |
| 8 | ¿Sabe usted si existen informes de gestión que | | | | |

| | | | | | |
|----|--|----|------|----|------|
| | permitan conocer los niveles de desempeño de la gestión de almacenes? | 2 | 17% | 10 | 83% |
| 9 | ¿Se llevan a cabo auditorías operacionales para verificar la estandarización y el cumplimiento de los procesos vinculados con la gestión de inventarios? | - | - | 12 | 100% |
| 10 | ¿Considera necesario diseñar estrategias de auditoría operacional que contribuya con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.? | 12 | 100% | - | - |

Fuente: Salazar (2018)

Análisis

Ítem Ocho. La información que se obtuvo en este ítem muestra una clara tendencia, con lo que se puede determinar que no existen informes de gestión que permitan conocer los niveles de desempeño de la gestión de inventarios. Al respecto, 83% respondió estar en desacuerdo y sólo 17% manifiesta estar enterado de su existencia, por lo que deducimos no es suficiente para el desempeño de la gestión. La situación planteada debe mejorarse, ya que estos informes son documentos derivados de las estadísticas que se llevan en la empresa respecto a los faltantes de las unidades en los despachos, las mermas de inventarios y la mercancía dañada en su manipulación.

Ítem Nueve. Como se observa, el 100% del personal encuestado, considera que no llevan a cabo auditorías operacionales para verificar la estandarización y el cumplimiento de los procesos vinculados con la gestión de inventarios. A través de la aplicación de la auditoría operacional se puede verificar que se establezcan planes, objetivos y metas; y evaluar los procedimientos utilizados por la institución para

controlar su grado de cumplimiento, ya que examina el grado de eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización.

Ítem Diez. Los resultados indican que el 100% de las personas encuestadas considera que es necesario el diseño de estrategias de auditoría operacional que contribuya con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios, lo que le permitirá decidir qué cantidad del inventario se necesita, cuándo colocar los pedidos, recibir, almacenar y llevar el registro de dicho inventario, ya que el objetivo de éste es mantener los costos bajos, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales, salvaguarda física y asegurar registros contables completos y exactos

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 presentación de la Propuesta

La propuesta que se describe a continuación se fundamenta en los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que detectaron la necesidad en la empresa de aplicar estrategias de auditoría operacional para el incremento de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de inventarios de la empresa sujeta de

estudio. De esta forma, la dirección de la empresa, al desconocer las razones de ineficiencia en la gestión de inventarios, necesita algún tipo de herramienta que detecte oportunamente sobre problemas potenciales que pueden repercutir de una manera negativa en los resultados o que ya afecta la eficiencia en la operación.

Al respecto, la auditoría operacional proporciona a las empresas una herramienta de evaluación para las áreas funcionales que les permita mejorar el desarrollo de sus operaciones, a través de la planeación, organización y ejecución de las actividades de control con base a objetivos y metas, así como al optimización de los recursos que posee. Por lo tanto, permite la evaluación de los sistemas, controles y desempeño de una unidad o una organización completa, con el propósito de detectar deficiencias y presentar las recomendaciones para el logro de la eficiencia operativa de la entidad

En este sentido, la propuesta de estrategias de auditoria operacional para la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. se orienta hacia el área de inventarios, presentando un diagnóstico de la situación de las operaciones en dicha área, para la evaluación y el análisis sistemático de todos los procesos que se realizan. En tal sentido, se indican las actividades necesarias para llevar a cabo la preparación de la auditoría operacional de la empresa, se establecen los pasos para realizar la planeación de la auditoría operacional de la gestión de inventarios en la organización y se explican los elementos que conforman el proceso de ejecución de la auditoría operacional en la gestión de inventarios de la empresa.

5.2 Justificación de la propuesta

La propuesta de estrategias de auditoria operacional que contribuya con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A., se justifica porque se realizarán las actividades de manera rápida, evitando pérdida de tiempo y de información. Por otro lado, se agilizarán los procesos de recepción y despacho de los inventarios, disminución en los errores al momento de enviar la mercancía los clientes. Asimismo, 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.

Del mismo modo, la perspectiva es mejorar los niveles de utilidad, a través de la puesta en marcha de esta propuesta, lo cual permitirá que la empresa continúe incrementando satisfactoriamente su participación en el mercado, aumente sus ganancias, mejore las condiciones del personal y, por consiguiente, un desarrollo sostenido de la misma mediante la más óptima articulación de la gestión de inventarios con otras áreas de la empresa. Una mayor satisfacción para la empresa, suele asociarse con una toma de decisiones estratégicamente asertivas por parte de la gerencia, la cual debe soportarse con una estructura administrativa actualizada.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar estrategias de auditoría operacional que contribuya con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Indicar las actividades necesarias para llevar a cabo la preparación de la auditoría operacional de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.
- Establecer los pasos para realizar la planeación de la auditoría operacional de la gestión de inventarios en la organización.
- Explicar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoría Operacional en la gestión de inventarios de la empresa.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: La propuesta es factible, desde el punto de vista institucional, dado que cuenta con el apoyo de la gerencia de la empresa para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en las diversas acciones a seguir, así como la disposición del personal para llevar a cabo las estrategias propuestas.

Factibilidad Operativa: Operativamente, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además no amerita de un personal adicional.

Factibilidad Técnica: La empresa cuenta con todos los aspectos técnicos requeridos, tales como computadores, impresoras, material de oficina, entre otros; por lo desde el punto de vista técnico es factible, y su aplicación no amerita de conocimientos profundos, por lo que pueden ser ejecutados por el personal que se encarga de la parte de los inventarios.

Factibilidad Económica: Desde el punto de vista económico se considera factible, ya que los recursos que utilizará la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. para desarrollar la propuesta están disponibles sin inconveniente, tales como papelería, carpetas, y trípticos.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Indicar las actividades necesarias para llevar a cabo la preparación de la auditoría operacional de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.

Una planeación adecuada es un requisito fundamental para la eficiente realización de una auditoría efectiva, ya que permite identificar los objetivos importantes y determinar los métodos para alcanzarlos, en forma eficiente y efectiva. La planeación tiene por objeto principal desarrollar estrategias adecuadas y conducir al auditor a decisiones apropiadas acerca de la naturaleza, alcance y oportunidad de auditoría. Para

cumplir con este objetivo es necesario observar lo siguiente:

Actividad 1. Levantamiento de información

Como paso previo al desarrollo de las etapas críticas de una auditoría operacional, se debe efectuar un estudio preliminar de los datos generales de la gestión de inventarios de la empresa que se auditará y sobre esta base apoyar la elaboración de los términos de referencia de la auditoría.

Actividad 2. Elaboración de los términos de referencia o plan general

En caso de que sea necesario, especialmente si se trata de una primera auditoría operacional efectuarse en la empresa, se puede preparar términos de referencia, los cuales definirán los aspectos principales del plan general de la auditoría. El propósito de estos términos consiste en permitir que el personal del área de inventarios de la empresa (contabilidad, compras y almacén), tome pleno conocimiento de la naturaleza, objetivos, alcance y metodología de la auditoría y optimizar la labor de auditoría, unificar criterios y principios vinculados con el desarrollo, así como de la composición del equipo de trabajo que deberá llevarla a cabo y de las condiciones y alcance del apoyo que la entidad auditada debe prestar para garantizar el éxito de la auditoría

Actividad 3. Designación del equipo de auditoría.

La importancia que se debe prestar al proceso de designación del equipo profesional que efectuará una auditoría es clave para el éxito de toda la actividad, en especial si se designa el mismo personal que realizará en lo sucesivo la auditoría interna, ya que en este sentido se debe de contemplar entrenamiento adicional, para especializarlos en la operación que se va a examinar y con actitud mental abierta para detectar problemas en los controles de operación, ya que de la calidad de sus miembros depende el logro de los objetivos y la oportunidad en alcanzarlos. Igualmente, el responsable de la gestión de auditoría deberá tener la habilidad de integrar un grupo

variado de profesionales que incluya expertos en auditoría pero que se extienda a otros profesionales en disciplinas afines, tales como administradores, ingenieros o analistas de sistemas y, de ser posible, se incorporará desde el inicio, un especialista en el área de inventarios. La cantidad de profesionales que integrarán el equipo estará dada por el alcance que tendrá la auditoría y la oportunidad en que se desean obtener los resultados.

Objetivo 2. Establecer los pasos para realizar la planeación de la auditoría operacional de la gestión de inventarios en la organización.

El proceso de planeación, así como la programación del trabajo se debe efectuar en forma progresiva en la medida en que se va a ejecutar cada una de las fases del proceso. Es decir, que inicialmente se programará el trabajo de la primera fase y con base en sus resultados se programará la fase siguiente y así sucesivamente.

En todo caso, el cronograma de tiempo a consumir en la ejecución de una auditoría operacional en la gestión de inventarios es de por sí difícil de calcular, pero lo es aún más si se trata de una primera auditoría para una empresa dada las características del inventario, o se carece de experiencias o antecedentes sobre la cantidad de horas/hombre que se hayan consumido en trabajos anteriores.

Luego se debe proceder a la preparación del marco referencial de la gestión de inventarios de la empresa. Como marco de referencia de dicha actividad, se mencionan las funciones básicas que la integran, las cuales no intentan ser limitativas sino solamente enunciativas:

1. Incluir los objetivos, estructura organizacional, políticas y procedimientos de la gestión de Inventarios, dentro de los objetivos generales de la empresa y las estrategias aplicadas para velar por su cumplimiento.

2. Definir las actividades y funciones principales que integran la operación e identificar los recursos materiales y humanos necesarios para el logro de las metas.
3. Establecer y vigilar el sistema de almacenamiento de existencias para la salvaguarda, custodia, distribución, organización, localización y movimiento de materiales, así como la óptima utilización de áreas de almacenaje.
4. Diseñar la documentación apropiada para controlar los movimientos de existencia y definir el flujo de las mismas, de tal forma que permita el procesamiento correcto y oportuno de datos.
5. Definir la forma, oportunidad, grado de detalle y frecuencia de los informes de gestión necesarios que permitan mantener la comunicación en los diferentes niveles de la organización.
6. Coordinar actividades con áreas relacionadas como compras, producción, ventas, control de calidad y finanzas, para vigilar e incrementar la productividad.

Objetivo 3. Explicar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoría Operacional en la gestión de inventarios de la empresa.

La metodología con la que cuenta el auditor para un examen a la gestión de inventarios es similar a la revisión operacional de cualquier otra operación, cualquier que sea su objetivo se divide en cuatro grandes partes, las cuales son: familiarización, investigación y análisis, diagnóstico y elaboración del informe final. El detalle de las etapas propuestas se muestra a continuación:

Etapas I. Familiarización: El propósito de esta etapa, es el de obtener información general sobre la empresa, la que deberá servir como instrumento para el desarrollo de las siguientes etapas de la evaluación, para verificar la alineación de la gestión con otros procesos, y también como ilustración general para el personal de auditoría que sea incorporado posteriormente a la ejecución del trabajo. En esta fase, el auditor debe

familiarizarse con el entorno general de la empresa, así como recaudar la máxima información útil, en relación con los aspectos descritos en el siguiente cuadro:

Cuadro 5. Aspectos a considerar para recopilar información

| Aspecto | Descripción |
|-----------------------------------|---|
| Antecedentes de la empresa | Porque y para qué y se creó la empresa. Cambios en los objetivos iniciales. Informes financieros y técnicos recientes. |
| Marco legal | Disposición legal de creación, estatutos, reglamentos, pacto o convenio laboral, leyes, decretos y demás normas de carácter legal externo que tengan incidencia directa en el desarrollo de las operaciones de la empresa |

Fuente: Salazar (2018)

Cuadro 5. Aspectos a considerar para recopilar información

| Aspecto | Descripción |
|--|---|
| Actividades específicas de la administración de inventarios | Objetivos, políticas, sistemas y procedimientos. Estructura organizacional de las áreas o departamentos correlacionados, directa o indirectamente, con la administración de inventarios. Características de los artículos de la empresa y del mercado. Importancia de los inventarios en relación a la situación financiera de la empresa y del costo de ventas en relación a los resultados de operación de la misma. Recomendaciones o sugerencias de auditorías o revisiones anteriores, cuando esto sea aplicable. La ubicación y características de las instalaciones de la empresa |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Fuente: Salazar (2018)

Etapa II. Investigación y Análisis: En esta fase el auditor debe examinar la información recopilada en la etapa anterior con la finalidad de analizar los objetivos, políticas y normas corporativas y particulares de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. en general. Es de suma importancia determinar los objetivos principales del ente auditado, la autoridad delegada por la Junta Directiva o los titulares de la entidad a los funcionarios principales, las restricciones para el financiamiento de las operaciones. Las actividades propuestas para la etapa de investigación y análisis son:

a. Análisis de información financiera y operativa: En este momento de la auditoría, el auditor deberá obtener la información necesaria para crear un diagnóstico inicial de la situación operacional de los inventarios, asimismo, deberá efectuar análisis comparativos de la información recabada, con periodos anteriores y de ser posible con empresas similares del sector automotriz. Los requisitos mínimos a detectar en las actividades para esta etapa incluyen: determinar cuál fue la necesidad de su creación y los propósitos u objetivos que señalaron su creación. Del mismo modo, mediante la aplicación de entrevistas individuales, el auditor deberá conocer al detalle cómo se llevan a cabo las diferentes actividades, relacionadas con la operación de los inventarios, y enterarse de las políticas de inventarios con el personal que ejecuta las actividades y también con personal de otras aéreas o departamentos relacionados.

b. Examen de documentación e investigaciones específicas: Con el propósito de comprobar los datos obtenidos en el análisis de información y en las entrevistas realizadas, así como obtener suficientes elementos para el diagnóstico, el auditor deberá examinar la documentación selectivamente y realizar las investigaciones específicas que considere necesarias. Debido a ello, las actividades necesarias para esta etapa son:

- Analizar los manuales de sistemas y procedimientos, y asegurarse de su actualización y cumplimiento.
- Estudiar los diversos registros, archivos y formas existentes, para comprobar su eficacia y practicidad.
- Evaluar la forma, oportunidad, grado de detalle, periodicidad, destino y utilidad de los informes que se elaboran, relativos a la actividad de inventarios.
- Elaborar en su caso, diagramas de flujo que muestren gráficamente la secuencia que sigue la operación en sus diferentes fases.
- Investigar los procedimientos presupuestarios existentes, para comparar resultados reales y detectar oportunamente las posibles desviaciones.
- Determinar la suficiencia de coberturas de seguros que protejan a los inventarios en casos de siniestros.

c. Diagnóstico: Esta etapa es la más compleja en un proceso de auditoría operacional. En este sentido, tiene como propósito evaluar los posibles hallazgos que puedan existir en el área o áreas críticas seleccionadas para determinar el grado de eficacia o efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y formular recomendaciones para mejorar dicho grado. Sin embargo, cuando los recursos humanos de auditoría son limitados para examinar en detalle todas las operaciones del área o existen limitaciones de tiempo para la ejecución del examen detallado, el alcance del trabajo se podrá limitar a algunas de las operaciones más significativas, de tal forma que se puedan obtener resultados en un tiempo prudencial.

La fase de diagnóstico propuesta incluye las siguientes actividades:

- Asegurar que se trate de problemas cuya solución sea factible, en las circunstancias prevalecientes en la empresa o en un futuro inmediato.

- Cuantificar o estimar el impacto que tienen en la operación y resultados de la empresa. De ser posible, interrelacionar los problemas identificados con los hallazgos en otras áreas operativas.
- Determinación de la precisión, confiabilidad y utilidad de la información del área para uso de la gerencia o dirección de la entidad.
- Clasificación de los posibles criterios de medición que podrán utilizarse, basados en el presupuesto o en los indicadores de desempeño existentes. Formulación de las conclusiones e identificación de las recomendaciones para mejorar la efectividad o eficacia, economía y eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos de auditoría operacional.

Como parte de la propuesta, se presentan dos formatos, uno para realizar la evaluación del control interno operacional y administrativo (Forma A), y otro para elaborar un cuestionario de control interno (Forma B). Con el uso de estos formularios, al terminar esta etapa, el auditor operacional tendrá identificados plenamente los hallazgos de auditoría que sean significativos y obtendrá del mismo modo información para fundamentar las conclusiones y recomendaciones que va a proponer en su informe.

Forma A. Evaluación del Control Interno operacional y administrativo

Formulario 1. Evaluación del Control Interno

| Investigación de Control Interno | | | | |
|--|---|-----------|-----------|-------------------|
| Empresa: Auto Repuestos Royocar, C.A. | | | | |
| Entrevistado: | | | Fecha: | |
| No | Pregunta | Si | No | Comentario |
| 1 | ¿Posee la empresa un organigrama de la estructura organizativa? | | | |

| | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|
| 2 | ¿Están definidos los diferentes niveles de autoridad en la empresa? | | | |
| 3 | ¿Conocen los empleados la importancia del control de las actividades que realizan? | | | |
| 4 | ¿Existe en la empresa un manual de procedimientos contables? | | | |
| 5 | ¿Poseen lineamientos de control establecidos? | | | |
| 6 | ¿Se actualizan los lineamientos de control de acuerdo a las políticas de la empresa? | | | |
| 7 | ¿Se comunica al personal las políticas y procedimientos establecidos? | | | |
| 8 | ¿Utilizan los medios adecuados para comunicar las políticas y procedimientos? | | | |
| 9 | ¿Utiliza la empresa para efectos de control, informes que comparen los presupuestos con los gastos realizados? | | | |
| 10 | ¿Se verifica que las actividades se realicen bajo los lineamientos de control establecido? | | | |
| 11 | ¿Se realiza esta verificación en forma periódica y oportuna? | | | |
| Firma del responsable | | | | |
| Observaciones: | | | | |

Fuente: Salazar (2018)

Forma B. Cuestionario de Control Interno

Formulario 2. Cuestionario de Control Interno

| Investigación de Control Interno | | | | |
|--|--|----|--------|------------|
| Empresa: Auto Repuestos Royocar, C.A. | | | | |
| Entrevistado: | | | Fecha: | |
| No | Pregunta | Si | No | Comentario |
| 1 | ¿El método de valuación de inventarios utilizado fue debidamente autorizado por la administración de la entidad? | | | |

| | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|
| 2 | ¿Los procedimientos para valuación de inventarios son aplicados correctamente? | | | |
| 3 | ¿El método de valuación de inventarios utilizado fue debidamente autorizado por la administración de la entidad? | | | |
| 4 | ¿Se tienen procedimientos para realizar inventarios selectivos periódicamente? | | | |
| 5 | ¿Se tiene procedimientos para elabora algún documento al momento de comprar mercancía? | | | |
| 6 | ¿Se utilizan formas pre-numeradas para el registro de todos las salidas de mercancías? | | | |
| 7 | Se lleva integración de los proveedores? | | | |
| 8 | ¿Se lleva integración de las devoluciones sobre compras realizadas | | | |
| 9 | ¿Existe custodia física y acceso restringido a zonas de almacenaje | | | |
| 10 | ¿Se comprueba periódicamente la existencia y condiciones físicas de los bienes resguardados? | | | |
| 11 | ¿Existe un control adecuado de existencias? | | | |
| Firma del responsable | | | | |
| Observaciones: | | | | |

Fuente: Salazar (2018)

Conclusiones y recomendaciones sobre los Hallazgos de la Auditoría Operacional:

una vez que el auditor operacional haya desarrollado las observaciones derivadas del análisis a través de un hallazgo, estará en condiciones de concluir sobre el mismo y proceder formular la recomendación o recomendaciones, a fin de que el auditado erradique las causas de las desviaciones detectadas en un periodo determinado. La conclusión constituye un juicio crítico que surge del análisis global de los hallazgos detectados en la auditoría. Es la síntesis redactada con objetividad e impacto de las características del hallazgo (condición, criterio, efecto y causa). Dicha síntesis no debe exceder de dos frases presentando la gravedad del problema

Constancia de las evidencias de la evaluación de los Hallazgos de la Auditoría Operacional en papeles de trabajo: la esencia de la ejecución es la evaluación de los mecanismos de control interno implementados en la organización para determinar su eficacia y efectivo cumplimiento. Le corresponde al auditor operacional dejar constancia de las evidencias relevantes y suficientes de esta evaluación en papeles de trabajo, en concordancia con las normas de auditoría pertinentes que le permiten tener certeza razonable de que los hechos revelados se encuentran satisfactoriamente comprobados, que las evidencias son válidas y confiables y que existe relación entre estas y los hechos que se pretenden demostrar

Informe de la auditoría operacional: al término de la auditoría operacional el auditor debe presentar los resultados obtenidos a través de un informe preliminar redactado de forma lógica, objetiva, imparcial y constructiva, poniendo de manifiesto las observaciones y hallazgos detectados. El informe debe ser firmado por el nivel directivo o gerencial competente para comunicar los resultados, a fin de que este verifique las observaciones y hallazgos de la auditoría y formule los alegatos que estime pertinentes de ser el caso. Estos alegatos deberán ser valorados a fin de elaborar el informe definitivo el cual deberá contener las observaciones y/o hallazgos, las conclusiones y recomendaciones. A continuación, se mencionan los aspectos que pueden informarse como resultado de la auditoría operacional de inventarios:

Cuadro 6. Aspectos que pueden informarse como resultado de la auditoría operacional

| Área de la gestión de inventarios | Descripción |
|-----------------------------------|--|
| Estructura | Fallas en la estructura orgánica del Departamento de inventarios |

| | |
|------------------------|--|
| Informes de gestión | Inexistencia de informes de gestión relacionados con el desempeño de la gestión de inventarios |
| Control interno | Deficiencia en el control físico y/o contable. Falta de capacitación al personal que participa en la gestión de inventarios. Ausencia de revisiones físicas, periódicas en el almacén contra las existencias de inventario automatizado y/o manual |
| Estrategias | Falta de estrategias de mejoramiento continuo para optimizar la gestión de inventarios. |
| Niveles de inventarios | Niveles de inventarios óptimo, alto costo en la administración de los mismos. Falta de revisión de las mercancías del almacén a fin de identificar los próximos a reemplazar |
| Costos | Falta de mecanismos de seguimiento y monitoreo de los costos relacionados con ordenar, reponer y mantener el inventario. |
| Almacenamiento | Inadecuadas medidas de seguridad y capacidad geográfica. |
| Estandarización | Escasez de manuales |

Fuente: Salazar (2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Derivado del estudio y análisis del presente trabajo, se determinan las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos de la investigación: Con respecto al objetivo uno, el cual consistió en diagnosticar la situación actual administrativa de la empresa

Auto Repuestos Royocar, C.A., se concluyó que los procesos administrativos y contables generados en la empresa no se elaboran con rapidez y prontitud, lo que no permite conocer el grado de efectividad logrado para anticipar problemas y programar actividades eficientemente, esta situación incide de manera negativa en la gestión interna de la organización.

Con respecto al segundo objetivo, se describieron los mecanismos de control y seguimiento que se llevan a cabo en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A., concluyendo que los procedimientos para el manejo efectivo de los inventarios están definidos, sin embargo, no están actualizados, por lo que no se cumplen de manera efectiva las entradas y salidas de mercancías. Esto se debe entre otras causas, que no se emplean métodos de planificación, registro y control de los inventarios, 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. Asimismo, no se llevan a cabo periódicamente tomas físicas del inventario para conocer las cantidades exactas del almacén y compararlas con lo refleja el sistema

Finalmente, de acuerdo al objetivo tres, se concluyó que es necesario diseñar estrategias de auditoria operacional que contribuya con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A., las cuales permitirán identificar de una manera oportuna deficiencias y riesgos, lo cual sentará las bases para proponer soluciones, presentar recomendaciones a la dirección e informar sobre posibles limitaciones al cumplimiento operacional.

Recomendaciones

Una vez presentadas las conclusiones de la investigación, se dan a conocer a continuación una serie de recomendaciones producto del análisis de los datos obtenidos en el instrumento y de la evaluación del entorno en el cual se desarrolla la problemática.

- Poner en práctica la propuesta planteada, dado que le permitirá a la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A. mejorar la gestión de los inventarios, ya que adoptarán

las medidas correctivas procedentes, estableciendo controles y acciones administrativas para reducir el riesgo operacional.

- Para la aplicación de la auditoría operacional, es recomendable contar con un plan de trabajo flexible que pueda adaptarse y modificarse ante cualquier imprevisto, contar con técnicas y procedimientos de auditoría previamente definidos y sistemáticamente diseñados que sean capaces de prever soluciones a contingencias no consideradas.
- Dependiendo de la importancia o gravedad del asunto tratado, se recomienda que los hallazgos de auditoría operacional sean comunicados en el transcurso del trabajo (al momento de detectarlos), para tomar oportunamente las medidas correctivas correspondientes.
- En el área de inventarios, es recomendable establecer controles internos específicos y evaluarlos periódicamente para que su cumplimiento sea eficiente, asimismo se debe capacitar constantemente al personal, en especial al de reciente ingreso, para evitar pérdidas causadas por desconocimiento de las normas y procedimientos establecidos.
- Este tipo de trabajo constantemente en diferentes áreas operativas, ya que con ello se fortalecerá e implementará donde no existan, eficientes controles internos que minimicen el riesgo de hurtos, fraudes, desfalcos y daños difíciles de cuantificar, al patrimonio de la empresa.

REFERENCIAS

Arias, Fideas (2006). **El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** Ed. Episteme. Caracas, Venezuela.

Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Quinta Edición. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. Caracas.

Catacora, Fernando. (2013). **Sistemas Y Procedimientos Contables**. Tercera Edición 2012-2013. Caracas: Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.

Cevallos Becerra, Cristhian José. (2015). **Auditoría operacional a la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, provincia de Napo, período 2012**. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador

Chase, R. Jacobs, R. y Aquilano, N. (2009). **Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros**. (12ª. Ed.). México: Mc Graw Hill.

Da Silva, Morales y Guerrero (2008) **Modelo de auditoría administrativa como herramienta de evaluación y control para el departamento de ventas de la empresa Franvico**.

De la Peña Gutiérrez Alberto (2008). **Auditoria un enfoque práctico**. 1era edición. Ediciones Paraninfo S.A. Madrid España.

Eloerreaga Montenegro Gorostiaga (2002).Curso a-chiclayo-Perú. Edición a cargo del autor de auditoria interna.

Estívariz, (2014), “**Modelo de auditoría operacional a la gestión de inventarios de la empresa 3M Venezuela, C. A.**”, universidad de Carabobo, Valencia – Carabobo

Estupiñán Gaitán Rodrigo, (2004) **Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna**

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=psK4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=libro+estupi%C3%B1an+auditoria+operacional&ots=v3-yKSZvtw&sig=arEhutzDUMxmhTeuKmwNxcMo5c#v=onepage&q=libro%20estupi%C3%B1an%20auditoria%20operacional&f=false>

González. y Méndez, (2013), **Lineamientos para la aplicación de la Auditoría Operacional como Instrumento para Mejorar la Gestión en la Empresa Consultores Tributarios Rojas & 34 Asociados**, Universidad José Antonio Páez (UJAP) San Diego – Carabobo

Gómez. (2003). **Generalidades en la Auditoría** Edición electrónica.
en www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/

Gustavo Cepeda Alonso (1997) **Auditoría y control interno** McGraw-Hill,
<https://books.google.co.ve/books?id=TWYqAAAACAAJ&dq=informe+de+auditoria+segun+cepeda&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjtn6TcpercAhXIk1kKHVdWDMkQ6AEIKzAB>

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista Lucio (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill. México.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, (2009) **Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría**

Norbeck (2007), **Auditoría Administrativa**
https://www.google.co.ve/search?hl=es&tbm=bks&ei=CJlxW8vRDaPI5gLI4qeABw&q=auditoria+administrativa+segun+norbeck&oq=auditoria+administrativa+segun+norbeck&gs_l=psy-ab.3...4898.19053.0.20197.24.24.0.0.0.167.3159.0j23.23.0...0...1c.1.64.psy-ab..1.3.461...33i10k1.0.zj4KVL8BYIY

Méndez, Carlos Eduardo. (1997). **Metodología: Guía para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas**. 2da Edición. Editorial McGraw-Hill. Bogotá.

Pinilla (1996). **Auditoría Operacional**. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

Pinilla, José Dagoberto (1996) **Auditoría operacional: factor de productividad en las organizaciones**

Tamayo y Tamayo, Mario (2000). **El Proceso de la Investigación Científica Cuantitativa**. Edición México - Limusa.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkKJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=tamayo+y+tamayo+antecedentes+de+investigacion&ots=Tr8F8m-4mP&sig=ezgr4fIPx9JHMxBTEE9mSGFKz4M#v=onepage&q=tamayo%20y%20tamayo%20antecedentes%20de%20investigacion&f=false>

Vidal (2010). **Auditoría Interna**. Escuela de Negocios San Pablo C (En línea). Disponible en www.scribd.com/doc/53980243/Auditoria%C2%8D. Consultado en

Abril de 2011

Vinueza, Tatiana Elizabeth (2017) **Metodología de Control de Inventarios para la empresa “cerepfi”**, Ibarra Ecuador
(<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6668/1/piuicya011-2017.pdf>)

Whittington, Ray. (2003). **Auditoria un enfoque integral**, Edición N° 12, Editorial McGraw Hill Interamericana.

Zepeda Alonzo Gustavo, (1998). **Auditoría y Control Interno**. Editorial Mc Graw Hill. Colombia

ANEXOS

ANEXO A

Ficha de Observación

| Ítem | Aspecto observado | Si | No |
|------|-------------------|----|----|
|------|-------------------|----|----|

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | | |
| 1 | Los procesos administrativos y contables generados en la empresa se elaboran con rapidez y prontitud. | | |
| 2 | La gestión que se lleva a cabo en la empresa se apoya en el trabajo en equipo para el logro de los objetivos establecidos | | |
| 3 | En la empresa existen métodos e instrumentos de análisis para examinar los procesos administrativos | | |
| 4 | La información administrativa y financiera que se genera en la empresa es actualizada para la toma de decisiones oportunas | | |
| 5 | El personal que labora en la empresa está capacitado para realizar sus funciones y responsabilidades | | |

ANEXO B

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para el ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA AUTO REPUESTOS ROYOCAR, C.A; VALENCIA- EDO. CARABOBO

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

CUESTIONARIO

| Ítems | Preguntas | Si | No |
|-------|-----------|----|----|
|-------|-----------|----|----|

| | | | |
|----|--|--|--|
| 1 | ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro y manejo de los inventarios? | | |
| 2 | ¿Existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones relacionadas con el manejo de los inventarios? | | |
| 3 | ¿Existen en la empresa normas y procedimientos para llevar a cabo la gestión de almacenes en forma estandarizada? | | |
| 4 | ¿Cree usted que el personal responsable de la gestión de almacenes ha recibido entrenamiento adecuado en el manejo de las normas y procedimientos? | | |
| 5 | ¿Se realizan conteos físicos del inventario de repuesto continuamente? | | |
| 6 | ¿Las variaciones existentes del conteo físico y las existencias teóricas son ajustadas oportunamente? | | |
| 7 | ¿Se lleva a cabo una programación de las operaciones para reducir al mínimo las diferencias de los inventarios? | | |
| 8 | ¿Sabe usted si existen informes de gestión que permitan conocer los niveles de desempeño de la gestión de almacenes? | | |
| 9 | ¿Se llevan a cabo auditorías operacionales para verificar la estandarización y el cumplimiento de los procesos vinculados con la gestión de inventarios? | | |
| 10 | ¿Considera necesario diseñar estrategias de auditoría operacional que contribuya con el incremento de la eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa Auto Repuestos Royocar, C.A.? | | |