



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL
INTERNO DE INVENTARIO DE MERCANCÍA
EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA
KONNECTION'S INVERSIONES C.A.**

Autoras: Ramírez, Yulissa
Tuozzo, María

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DE
INVENTARIO DE MERCANCÍA EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA
EMPRESA KONNECTION'S INVERSIONES C.A.**

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

Autoras: Ramírez, Yulissa
C.I. V-25.985.625
Tuozzo, María
C.I. V-26.162.661

Tutor: Lcda. Martha Zapata

San Diego, Mayo del 2019



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

San Diego, Mayo de 2019

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE MERCANCÍA EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA KONNECTION’S INVERSIONES C.A.”**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Tutora Académica
Lcda. Martha Zapata
C.I. V-13.548.578

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por darnos salud, bienestar y fortaleza para seguir adelante ante cualquier adversidad.

A nuestros padres por darnos la oportunidad de estudiar y prepararnos como profesionales, por brindarnos sus conocimientos, sus soporte en todo momento , por escucharnos, aconsejarnos y guiarnos al buen camino, inculcándonos los mejores valores para así ser unas profesionales integrales y de alto nivel, no solo en los académico sino también como personas.

A nuestros compañeros de clases, que aunque no todos logramos graduarnos juntos siempre los recordamos con mucho cariño, porque también formaron parte importante de nuestra trayectoria como estudiantes y profesionales.

A nuestros profesores que siempre estuvieron con buena disposición para ayudarnos y guiarnos en toda la carrera, quienes nos dieron muchas lecciones no solo académicas, también de vida.

AGRADECIMIENTOS

A la empresa Konnection's Inversiones C.A por habernos permitido realizar el trabajo de grado en sus instalaciones.

A nuestros profesores, y en especial al Profesor Antony Torcates por su paciencia y ayuda impartida para finalizar este trabajo de grado.

Al instituto José Antonio Páez por permitirnos alcanzar esta meta y abrirnos sus puertas.

A todas las personas que estuvieron involucradas desde el primer día en que decidimos empezar esta carrera.

A todos... Muchas gracias.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN INFORMATIVO	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I	
EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	2
1.2. Formulación del Problema.	6
1.3. Objetivos de la Investigación.	6
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.	7
CAPÍTULO	
II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	9
2.2. Bases Teóricas.	13
2.3. Definición de Términos Básicos.	17
CAPÍTULO	
III	
METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	19
3.2. Fases Metodológicas.	20
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	20
3.2.2. Fase II: Analizar las debilidades, fortalezas, amenazas	22
y oportunidades del control interno de inventarios.	
3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias de control interno.	22
CAPÍTULO	
IV	
RESULTADOS	
4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.	24
4.1.1. Resultado de la Primera Fase.	24
4.1.2. Resultado de la Segunda Fase.	36
4.1.3. Resultado de la Tercera Fase.	38
CAPÍTULO	
V	
LA PROPUESTA.	
5.1. Propuesta.	39

5.2. Objetivos de la Propuesta.	40
5.3. Justificación de la Propuesta.	40
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	41
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	41
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DE
INVENTARIO DE MERCANCÍA EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA
EMPRESA KONNECTION'S INVERSIONES C.A.**

San Diego, Mayo de 2019

Autoras: Yulissa Ramírez

María Tuozzo

Tutor: Lcda. Martha Zapata

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo principal en proponer estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A., con el fin de lograr salvaguardar los activos, unificar el almacenamiento, mantener un registro de las entradas y salidas y determinar las existencias reales, mediante controles que garanticen que se cumplan los procesos necesarios para un adecuado manejo de los inventarios, así como realizar las reposiciones oportunas que garanticen cubrir la demanda de sus cliente, manteniendo un flujo continuo de la operatividad de la organización. Para tal propósito, el estudio se enmarcará bajo los denominados proyectos factibles, con diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo documental y bibliográfico. La población objeto de estudio estará comprendida por tres personas (03) que integran la empresa, y la muestra estará representada por la totalidad de la población, por lo tanto, se clasificará de tipo censal. En cuanto a las técnicas que serán aplicadas se encuentran la encuesta y la observación directa, apoyadas de los instrumentos el cuestionario comprendido de preguntas dicotómicas de respuestas cerradas dicotómicas de alternativas (si-no), y la lista de cotejo contenida por las variables a estudiar. Los resultados a ser obtenidos, se procederá a tabularlos en tablas de frecuencia, graficarlos en diagramas circulares, analizarlos e interpretarlos, para desarrollar las fases metodológicas, permitiendo cumplir con los objetivos propuestos que brinden una solución a la problemática planteada, así como poder establecer las conclusiones a las que llegarán las autoras. Finalmente, se presentarán los recursos necesarios para el desarrollo de esta investigación, tanto humanos, institucionales, materiales, económicos y el tiempo que se requiere para su culminación.

Descriptor: Estrategias, Control Interno, Inventarios de mercancía, Almacén.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, tiene como finalidad proponer estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A., con el fin de lograr salvaguardar los activos, unificar el almacenamiento, mantener un registro de las entradas y salidas y determinar las existencias reales, mediante controles que garanticen que se cumplan los procesos necesarios para un adecuado manejo de los inventarios, así como realizar las reposiciones oportunas que garanticen cubrir la demanda de sus cliente, manteniendo un flujo continuo de la operatividad de la organización. Para ello, el presente estudio se encuentra estructurado en cuatro (04) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

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

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico abarcando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos más resaltantes utilizados en la propuesta.

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

Capítulo IV, Recursos: revela los recursos humanos, institucionales, materiales y de tiempo, necesarios para el desarrollo del presente proyecto de trabajo de grado.

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

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas en su continua competencia de mantenerse en el mercado en el cual incursionan, requieren ser más efectivas para lograr sus objetivos organizacionales, buscando, además, de mantener niveles de inventarios óptimos que garanticen poder satisfacer las necesidades de sus clientes de acuerdo a los requerimientos de la demanda.

En Venezuela, las empresas se ven inmersas en un conjunto de factores altamente cambiantes, como lo son los avances tecnológicos que cada vez son más acelerados, la globalización con una competencia internacional más desafiante, los efectos socio-económicos con una economía cada vez más contraída, con un cierre de grandes cantidades de empresas y un efecto inflacionario que devora vorazmente el poder adquisitivo de la moneda nacional, y un bajo volumen de importaciones producto de un control cambiario que afecta a las mismas.

En este sentido, las empresas deben buscar alternativas estratégicas, que le den una ventaja competitiva para poder subsistir en un mercado tan turbulento y que les permita mantenerse en el tiempo. A tales efectos, las empresas buscan manejar sus inventarios de manera eficiente y efectiva, ya que son la principal fuente de ingresos para la organización, generado por la venta de los mismos, bien sea para empresas comercializadoras, para su transformación para empresas manufactureras o para su uso, en empresas de servicios. Al respecto, señala Werren (2012:344), que: “el inventario se utiliza para indicar la mercancía que se tiene para su venta en las actividades cotidianas

de la empresa y los materiales en proceso de producción o disponibles para la producción”, agrega Meigs, (2013:323), que en una compañía comercial: “el inventario consta de todos los bienes propios y disponibles para la venta a los clientes”, en este sentido es importante los inventarios, para todas las empresas sin importar su actividad económica o tamaño, ya que de ellos depende la operatividad de la organización. Es por ello, que indistintamente el sector en el que se desarrolle la organización, se ve en la necesidad de aplicar estrategias que sean eficientes para optimizar su control interno, en especial en el manejo de los inventarios, que garanticen la salvaguarda de este activo. En este contexto, expresa Rivas (2011), quien define el control interno como:

La serie de acciones concatenadas y realizadas por todos los miembros de la entidad, orientados a la consecución de las metas organizacionales, a prevenir la pérdida de recursos, a asegurar información financiera confiable y que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables. Resalta la idea de que el control interno efectivo solo puede ayudar a la organización a lograr sus objetivos más no asegura el éxito organizacional. (p. 118)

De acuerdo a lo antes expuesto, cabe señalar que el control interno busca establecer lineamientos claros y fácilmente comprensibles, que permitan mejorar de forma constante los procesos que son llevados a cabo dentro de las organizaciones, de manera tal, que se logre asegurar la fiabilidad de la información contable, de manera que se puedan emitir reportes con cifras reales y oportunas, de manera que se cumpla con los objetivos planteados y logrando la consecuencia de una máxima rentabilidad, esperada por los accionistas. En consecuencia, el control es proporcionar a la entidad, la seguridad razonable de que los informes en los que se basan para el proceso de toma de decisiones y para la elaboración de los estados financieros, sean confiables. Por lo tanto, la adecuada implementación de los controles internos, le permite a la organización cumplir con los objetivos trazados previamente con eficiencia.

En este mismo orden de ideas, Cámara (2016:04), afirma dentro de la gestión

empresarial, el control interno adecuado del inventario es un factor determinante en el éxito de una empresa, por lo cual, se deben: “establecer políticas y procedimientos en los procesos que tienen que ver con la administración de los mismos, incluyendo los controles necesarios para prevenir y detectar los riesgos implícitos al material respectivo”. Por lo tanto, el control interno, en especial el control de inventarios toma cada vez mayor relevancia como herramienta de una gestión interna exitosa.

Como consecuencia, el control interno de inventarios es un procedimiento por el cual se trata de manejar los productos, a través de cantidades ubicadas entre límites predeterminados, a fin de que se minimicen los costos totales de mantenimiento y, a su vez, se maximice el normal funcionamiento de sus operaciones. En este sentido, para que existan controles sobre los inventarios es necesario que haya una planificación definida la cual indique cuando se debe colocar un pedido, que cantidad pedir en esa oportunidad y cómo reducir al mínimo los costos derivados del desabastecimiento para maximizar los beneficios esperados por la empresa.

El número de problemas identificados por las empresas venezolanas, en relación a la gestión de los inventarios son considerables tales como, disponibilidad de espacio físico para almacenar productos, controles erróneos para el manejo del almacén y fallos en su ejecución, diferencias entre las cantidades registradas en el sistema administrativo-contable y el conteo físico a nivel de almacén, es importante resaltar que algunas empresas adquieren sistemas administrativos sin previo conocimiento para su aplicación generando dificultades en el proceso y posibles errores u omisiones en la información contenida, falta de entrenamiento adecuado al personal que realiza el manejo de mercancía, pérdidas por baja rotación de productos, manejo inapropiado de inventario, hurto, entre otras variables conforman las situaciones problemáticas que las PyMES, en este país.

De acuerdo a las implicaciones anteriores, el presente estudio se evoca en la empresa Konnection's Inversiones C.A., la cual no escapa a esta realidad, en sus

procesos de manejo de inventarios. Esta empresa está ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, y está dedicada a la compra y venta de teléfonos, accesorios, artículos electrónicos y chips telefónicos, la cual manifiesta que desde sus inicios ha presentado deficiencias en el área de inventario, debido a la falta de personal que se dedique exclusivamente al área de almacén, lo cual ocasiona que los procesos no se realicen en el tiempo adecuado por el resto del personal que conforma la empresa, debido a que es pequeña, integrada por tres (03) trabajadores, estos se ven sumergidos en los procesos de ventas y actividades administrativas, que no abarcan sus capacidades para poder llevar un control adecuado al área de almacén.

Aunado a ello, no existe una clasificación adecuada de la mercancía con respecto a la fecha de entrada, proveedor, y descripción, originando descontrol al momento de realizar un reclamo por garantía. Además, la empresa carece de un almacén central, es decir, que la mercancía no reposa en un solo lugar, causando falta de organización al momento de realizar un inventario, y no se logra obtener la mercancía disponible al momento del despacho, lo que genera que retraso en la entrega de la mercancía al cliente.

Como se puede observar, no tiene un sistema de control adecuado y actualizado, motivo por el cual existen bajos niveles de rentabilidad y productividad, por lo cual no se podrá tener beneficios que hagan crecer a la gestión empresarial. Es por ello, que se proponen estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A., de manera que se pueda lograr salvaguardar los activos, emitir reportes confiables, conocer las cifras reales de las existencias disponibles, y poder realizar el proceso de reposición de inventarios a tiempo, para evitar el desabastecimiento, ya que esto afecta la operatividad de la empresa, así como minimizar los costos para su adquisición, y maximizar las ganancias para los accionistas, así como satisfacer la demanda de los clientes, de manera oportuna, para garantizar su fidelización.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se formula la siguiente interrogante ¿Cuáles serían las estrategias que se requieren para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones, C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la Empresa Konnection's Inversiones C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.
- Identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.
- Diseñar estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la Empresa Konnection's Inversiones C.A.

1.4 Justificación de la Investigación.

Las organizaciones actualmente se enfrentan ante el desafío de establecer políticas y tácticas que le permitan mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de la empresa, donde la información sea oportuna, confiable, relevante y que la misma aumente la probabilidad de que los objetivos y las metas establecidos se cumplan. Es así, que las empresas hoy en día deberían caracterizarse por su capacidad de adaptación a las condiciones del mundo de los negocios, altamente influenciado por los fenómenos para la integración, las alianzas estratégicas y la conformación de asociaciones regionales y mundiales destinadas a consolidar la competitividad y la productividad como factores de vital importancia en la actualidad.

Por esta razón, el control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. Esta se sustenta, en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Además, el control interno promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios.

Tras estas implicaciones, la presente investigación está orientada a fortalecer los procesos en el almacén relacionadas en el manejo de inventarios, con la finalidad de lograr una mejor programación y control que detecten las posibles desviaciones de los procedimientos realizados en esa área, y que aseguran el correcto funcionamiento de las operaciones, así como garantizar el logro de los objetivos organizacionales, a tales efectos se proponen estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la Empresa Konnection's Inversiones C.A., generada por la necesidad de optimizar el registro, planificación de reposiciones y

ejecución de los procesos de manejo de inventarios, entre los cuales se encuentran, la recepción, clasificación, verificación de vencimiento, rotación, despacho y registro de los movimientos, de manera que se minimice los riesgos de robo, deterioro, fraude, errores u omisiones, que se puedan presentar en el área.

Por lo cual, el presente estudio, pretende brindar estrategias que permitan optimizar el desempeño del personal del área de almacén y administración, para lograr un óptimo logro de los procesos administrativos y contables, para efectuar los registros contables, emitir reportes con información veraz y oportuna de existencias reales, así como la planificación de sus reposiciones para evitar el desabastecimiento, mediante el estableciendo niveles de exigencias para minimizar el stock en exceso, que genera compromisos por existencias ociosas, y compromete la liquidez financiera de la empresa, todo ello para garantizar poder seguir contando los inventarios necesarios que garantice la operatividad de la empresa, así como mantener sus relaciones comerciales con sus clientes, ofreciéndoles productos de acuerdo a sus necesidades, ya que debido a los avances de la tecnología celular y de electrónica, este se encuentra en constante cambio.

Adicionalmente, socialmente es un aporte, ya que la empresa podrá mantenerse en el mercado en el cual se encuentra desarrollando sus operaciones, brindando una estabilidad laboral a sus trabajadores, sirviendo además para que otras empresas con problemática similar en cuanto a las necesidades de control de sus inventarios puedan implementar las estrategias a ser propuestas de acuerdo a su factibilidad. Asimismo, servirá como antecedente ante otras investigaciones que estén enmarcadas bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, en la temática de control interno, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Escuela de Contaduría. Finalmente, aportará a las autoras conocimientos académicos y profesionales que serán de gran utilidad para su desarrollo laboral, en el área de almacenes y manejo de inventarios, implementando controles internos, que den

soluciones a problemáticas empresariales, permitiendo ser un profesional de excelencia en el campo profesional del Contador Público.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

A continuación, se presentarán los antecedentes de la investigación, que de acuerdo a Becerra (2014:56), señala que: “se trata de la revisión de investigaciones previas relacionadas de manera directa o indirecta con la investigación planteada”, los mismos brindarán un aporte, y sirven de base para el desarrollo del presente estudio que constituyen un apoyo documental y metodológico, a los fines de establecer los fundamentos que se exponen e informar la manera como el fenómeno de estudio se ha tratado en anteriores oportunidades, dentro de sus variables sistemas de control interno de inventario en las empresas, entre los cuales cabe señalar los siguientes:

Primeramente, Alvarado (2018), expuso su trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez, que lleva por título **“Estrategias del control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de la empresa INVERSIONES HM 2016 C.A.”**, con el objetivo principal de establecer una herramienta que le sirva a la gerencia para controlar las actividades desarrolladas en el departamento de almacén y administración, que salvaguarde los activos y garantice el registro oportuno para realizar el debido registro y control de las entradas y salidas de inventarios.

En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo y documental, a nivel

descriptivo. La técnica de recolección de información aplicada fue la encuesta a través de un cuestionario comprendido de veintisiete (27) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas, tipo si-no, aplicados a la muestra representada por tres personas relacionadas al proceso de manejo de inventarios.

La autora concluye, que el control interno es de gran importancia para el manejo de los inventarios, ya que garantizan su salvaguarda, el registro oportuno de las operaciones, la segregación de funciones, el uso de formatos para soportar los movimientos de inventarios, para poder emitir reportes con cifras reales, y poder realizar las reposiciones a tiempo, así como poder detectar posibles errores o desviaciones a tiempo para establecer los correctivos necesarios. Su aporte al presente estudio, es que ambas investigaciones buscan implementar el control interno dentro de las operaciones de almacén que permitan un adecuado control, registro, salvaguarda, identificación y reposiciones a tiempo de las existencias.

Paralelamente, Hernández y Oliveros (2018), presentaron una investigación para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez, titulada **“Plan estratégico para el control interno de manejo de inventarios de la empresa Agropecuaria la Palma C.A.”**, con el fin de lograr la eficiencia en cuanto a la administración de los mismos, así como determinar la cantidad de existencias en un momento determinado y planificar la gestión de compras para su reposición, así como, contar con las cantidades disponibles, ya que mediante ello la gerencia podrá planificar y proyectar sus ventas.

En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada en los denominados proyectos factibles, apoyado en un estudio con diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, en el cual la muestra fue representada por tres (03) personas, involucradas en el proceso de manejo de inventarios, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información que requería la investigación. Por otro lado, las técnicas de recolección de datos aplicadas fueron la observación directa y la encuesta, a través de los instrumentos la lista de cotejo y el de cuestionario

comprendido por siete (07) preguntas cerradas dicotómicas con respuestas únicas posibles respuestas si-no.

Los autores concluyen en su investigación, que es necesario implementar controles para salvaguardar los activos, garantizando el registro oportuno así como la emisión de reportes con cifras reales para realizar el proceso de toma de decisiones, así como detectar posibles desviaciones que afectan el logro de los objetivos propuestos e implementar los correctivos necesarios. Su aporte a la investigación, es el uso de los controles internos, que puedan brindar una seguridad razonable para se cumpla con el registro de los movimientos de inventarios, y detectar posibles errores para establecer los correctivos a tiempo.

Seguidamente, Fernández y Jiménez (2017), presentaron una investigación para optar al título de Contador Público en la Universidad Javeriana de Cali, en Colombia, que lleva por título **“Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F”**, cuyo propósito fue mejorar las debilidades actuales, como la rotación de inventarios y control de unidades. Para ello la metodología que se implementó fue descriptiva, con diseño de campo. La técnica aplicada para recolección de información fue la entrevista con apoyo del instrumento el cuestionario, y los resultados serán interpretados a través de la técnica del análisis de contenido.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen en su investigación, que se pudo observar la importancia de tener un buen control de inventarios, ya que de esto depende directamente la unidad de la empresa. Su aporte al presente estudio, es que mediante el control interno se pueden detectar posibles desviaciones que afecten el manejo eficiente de los inventarios, e implementar los correctivos a tiempo para garantizarlo.

Por otro lado, López y Morante (2016), presentaron un proyecto para optar al título de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil, en Ecuador, el cual está titulado como **“Evaluación del control interno de los inventarios de la Empresa Lisfashion S.A.”**, con el objeto de implementar controles que traigan cambios significativos mediante una vigilancia de la mercadería existente y saliente llevada con un minucioso y estricto registro de todos los productos que hay en las bodegas (almacenes), mejorando el desempeño del personal a cargo, y optimizando los procesos relacionados de compras y ventas, para lograr las utilidades esperadas. La metodología implementada en el estudio fue bajo un enfoque cuantitativo, con diseño de campo no experimental, a nivel descriptivo y exploratorio. La técnica de recolección de información fue la encuesta, apoyada del cuestionario como instrumento, conformado por quince (15) preguntas cerradas policotómicas con cinco (05) tipos de respuestas en escala de Lickert (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente desacuerdo).

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen que el control que mantiene la empresa en relación a los inventarios en el área de despacho y distribución de la empresa, en donde se pudo notar la falta de control por la inexistencia de un manual que especifique las actividades de los trabajadores. Su aporte al presente estudio, es la necesidad de establecer procedimientos claros, políticas y normativas, para que el personal pueda ejecutar un buen desempeño, además de establecer un monitoreo y supervisión de su desempeño y de las actividades de control para garantizar la efectividad del mismo, de manera que los trabajadores puedan lograr los objetivos establecidos y sea eficiente el registro y manejo de los inventarios.

Finalmente, Barreno, Farías y Soto (2014), presentaron un estudio para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, titulada **“Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.”**, con la objeto de observar la necesidad que tiene la empresa en

adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos inherentes en el área de inventarios. Para tal fin, la metodología implementada fue bajo la modalidad de un proyecto factible, tipo descriptiva, con diseño de campo. La técnica utilizada de recolección de información fue la encuesta, apoyada del instrumento el cuestionario compuesto de veinte (20) preguntas cerradas dicotómicas de alternativas de respuestas si-no, aplicado a una muestra representada por la totalidad de la población comprendida por diez (10) trabajadores de la empresa objeto.

Con los datos recolectados, se puede concluir que existe ineficiencia en los mecanismos de control, tanto de supervisión de la mercancía y sistemas, como en la documentación manejada por los trabajadores al realizar las actividades necesarias en el flujo de mercancía, por lo tanto la empresa debe implementar controles en el área de inventarios a fin de aumentar su eficiencia y seguridad. Su relación al presente estudio, es que ambas investigaciones presentan dificultades en el área de inventarios, donde no existe una segregación de funciones y una supervisión requerida para el personal que maneja los inventarios, además no se realizan tomas físicas que garanticen la exactitud de las existencias reales.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Hurtado y Toro (2017:111), las consideran como: “conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”, en este sentido, constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados, a continuación se presentan las teorías que permitirán sustentar el presente estudio.

2.2.1 Estrategias

De acuerdo al autor Mintzberg (2016:65), define las estrategias como: “un plan, un patrón, posición y perspectiva). En otras palabras, la estrategia es un plan que integra las principales metas y políticas de la organización y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar, además ayuda a poner en orden y asignar los recursos con el fin de logra una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno de las acciones imprevistas de dos oponentes inteligentes”. A este respecto, las estrategias permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos a través de planes de acción o plan operativo que se procesa por medio del monitoreo, seguimiento y evaluación. En cuanto a la presente investigación, se requiere desarrollar estrategias como herramientas para lograr el control de los inventarios de la empresa Konnection’s Inversiones C.A., dirigida al resguardo y salvaguarda de los inventarios mediante registros oportunos.

2.2.2 Inventarios

El inventario es una relación ordenada de bienes y existencias de una entidad o empresa, a una fecha determinada. Contablemente es una cuenta de activo corriente que representa el valor de las mercancías existentes en el almacén, reflejada en el Estado de Situación Financiera, porque se encuentran en constante movimiento y se pueden convertir en dinero en un lapso de tiempo menor o igual a la desviación del ejercicio económico de la empresa, mediante el proceso de venta. Según Brito (2016:05), define el inventario como: “el conjunto de bienes propiedad de una empresa que ha sido adquirida con el ánimo de vender al mismo estado que fueron compradas o para ser transformadas en otro tipo de bienes y vendidas como tales”.

Por lo tanto, pueden ser productos terminados, para su directa comercialización, utilizados como materias primas y suministros para su transformación en un nuevo

producto, o utilizados para la prestación de un servicio. Por otro lado, Delvaque y Duciller (2014:69), tratan los inventarios como: “la obligación prevista por el Código de Comercio que estipuló que todo poseedor de stock debe controlar la existencia por lo menos una vez al año y combinar los resultados en los documentos oficiales”. El método de inventario permite conocer en cualquier momento la existencia en stock. Al terminar la implementación del sistema de control interno debe realizarse un análisis con una retroalimentación continua para encontrar posibles fallas y controlarlas lo más rápido posible y así evitar problemas de mayor magnitud. Las áreas o departamentos a considerar para establecer control interno tienen que ser aquellas donde se lleva a cabo gran parte de las operaciones de la empresa, por ejemplo: en el departamento de recursos humanos, de contabilidad, departamento de ventas y el departamento de inventarios, área en la cual se pondrá especial atención en la investigación. Para la presente investigación, el inventario está conformado por productos terminados disponibles para la venta, ya que la empresa Konnección's Inversiones C.A., se dedica a la compra y venta de teléfonos, accesorios, artículos electrónicos y chips telefónicos entre otros.

2.2.3 Control Interno

Los controles persiguen diferentes objetivos dentro de las entidades con la finalidad de evitar y detectar errores en el desarrollo de las operaciones a través de los controles preventivos y detectivos, y poder aplicar las correcciones a tiempo. Tener un sistema de control interno en las organizaciones es de gran importancia, ya que es una herramienta que de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos, que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y reguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las

operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

Según Mantilla (2015:74), define el control interno como: “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”. Por su parte, Millan (2016), ha definido el control interno bajo los siguientes términos:

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

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

2.2.4 Control Interno de Inventarios

Según Catacora, (2016), lo expresa que:

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

Por su parte, según Terry y Franklin (2016:582), comentan que: “para controlar los inventarios, es necesario tener a la mano la cantidad correcta de artículos, el tipo y la cantidad adecuada en el momento que se necesitan para su uso, y al costo apropiado”. Un apropiado control interno sobre los inventarios, exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, entregadas mediante requisiciones y enviadas, y las que queden en el inventario se cuenten y valoricen con cuidado y exactitud.

En este sentido, se debe soportar con la documentación necesaria de todo movimiento que mantengan los inventarios, tanto de entradas como salidas, de manera que se puedan realizar registros y autorizaciones, que salvaguarden estos activos, además de obtener información confiable para determinar las cifras reales de las existencias, y poder planificar efectivamente sus reposiciones, que garanticen el cumplimiento de los pedidos solicitados por los clientes, y lograr de esta manera que las ventas efectuadas se concreten. Estas bases teóricas son de gran relevancia para esta investigación debido a que el control interno, y en especial el dirigido hacia los inventarios, permiten obtener una seguridad relativa de que se van a cumplir con los procedimientos necesarios para poder mejorar el manejo de inventario de mercancía en el almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

2.3 Definición De Términos Básicos:

Almacén: espacio con características específicas para mantener los activos de la empresa bajo custodia.

Artículos de Compra-Venta: son mercancías que no fueron elaboradas por la empresa, ésta las adquiere para luego venderlas con un incremento que le genera utilidad, a esta se les llama reventa.

Mercado: termino general con el que se identifican los negocios y las actividades comerciales.

Mercancía: se entiende por mercancía todos aquellos insumos, materias primas, partes o piezas que sean necesarios en el proceso productivo, aunque se consuman sin incorporarse al producto reexpedido, exportado o reintroducido y siempre que pueda determinarse su cantidad.

Método Mínimo y Máximo: método de control de inventarios que se basa en el supuesto de que es posible determinar las cantidades mínimas y máximas de inventario.

Nivel Óptimo de los Inventarios: está determinado por las necesidades de las ventas, los programas de producción y las oportunidades económicas de abastecimiento.

Proveedor: persona encargada de abastecer lo necesario a la empresa de bienes y/o servicios.

Stock: mercancías que permanecen en el almacén por razone de rentabilidad económica, son los bienes con que cuenta una empresa en un momento determinado, los cuales pueden estar almacenados.

Ventas: transferencia de la titularidad de un bien o compromisos de realizar un servicio o cambio de un pago efectivo o futuro.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, correspondiente al marco metodológico, en el cual se desarrollará esta investigación, para lograr el objetivo principal de proponer estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la Empresa Konnection's Inversiones C.A., se requerirá definir el tipo, diseño y nivel de la investigación, y las técnicas que serán aplicadas para desarrollar las fase metodológicas que permitirán cumplir con los objetivos propuestos.

3.1 Tipo, Diseño y Nivel de la Investigación:

Esta investigación de acuerdo a su tipo estará soportada en una modalidad de proyecto factible, debido a que permitirá diseñar estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la Empresa Konnection's Inversiones C.A., siendo una solución viable a la problemática que presenta en cuanto a los procesos de manejo de inventarios. Por su parte, estará apoyada en un diseño de campo, el cual tiene como objetivo proporcionar un modelo de verificación que permita contactar hechos con teóricas, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo, en este sentido la recolección de información de tipo primario se realizará directamente en donde sucedieron los hechos, que será directamente en el área de administración y almacén de la empresa en comento. El presente estudio se apoya además en la investigación

documental, para dar confiabilidad a sus resultados, por lo que en este estudio se hizo la revisión de diferentes textos, revistas, leyes y reglamentos enfocados en materia administrativa y contable, y relacionada con el tema. Será a nivel descriptivo, por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtendrán de los trabajadores de la empresa específicamente en el departamento de administración y almacén para obtener los datos primarios, y de los antecedentes y textos para documentar las bases teóricas, para los datos secundarios, en este sentido, se podrá medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado, con base en la realidad de los datos recolectados y las autoras podrán establecer sus conclusiones.

3.2 Fases Metodológicas

Para cumplir con los objetivos planteados en este estudio, es importante resaltar la elaboración tres (03) fases metodológicas, descritas de la manera siguiente:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico la situación del control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

En cuanto al desarrollo de esta primera fase, se requerirá para poder realizar el diagnóstico de la situación actual, del control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A., establecer cuál será la población que estará dirigido el presente estudio el cual será constituido por el personal que labora en el departamento de administración y almacén, de la empresa en estudio, conformado por tres (03) trabajadores, relacionados al registro de los inventarios, compras, recepción y despacho de los mismos. En el mismo orden de ideas, el tipo de muestra que se utilizará es de tipo censal, ya que se tomará la totalidad de la población del estudio, por ser pequeña y finita.

Seguidamente, se hace necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de información, más apropiadas para conocer cómo es el manejo actual de los procesos de manejo de inventarios en la empresa en estudio. Para la presente investigación se utilizará como técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta. Por su parte, para la encuesta el instrumento que se utilizará como herramienta en la presente investigación será el cuestionario, el cual se aplicará a los empleados del departamento de administración y almacén. El cuestionario contendrá preguntas cerradas tipo dicotómicas de únicas opciones de respuestas, tipo (SI-NO) distribuidas en ítems relacionados con las variables que significativas que muestren la situación actual de los procesos de manejo de inventarios, del departamento en estudio, y un cuadro de observación directa de opciones con la finalidad de evaluar el control interno.

Al aplicar la encuesta a través del cuestionario, se procederá posteriormente a aplicar la técnica de la estadística descriptiva, con la cual se codificarán los resultados recolectados con la finalidad de tabularlos en cuadros de frecuencias, graficarlos en diagramas circulares, analizarlos e interpretarlos, la fase de interpretación permitirá realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extraerán las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados. Para el análisis del contenido de los instrumentos de evaluación. De esta manera se procederá a identificar las oportunidades y amenazas de la empresa, donde se tomarán factores tales como factores económicos, tecnológicos y competencia del mercado, que puedan influir en la misma, que permitan desarrollar las fases siguientes.

3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase, a través de las técnicas e instrumentos seleccionados, se procederá al análisis de los mismos, a través

de los cuales se realizará una clasificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A., con la finalidad de determinar el procesos de control en el área de almacén y administración.

Por su parte, los factores internos están directamente relacionados con las fortalezas y debilidades que son inherentes al proceso de pago de los cursos de formación, de la empresa objeto de estudio, entendiéndose como fortalezas aquellas acciones gerenciales consideradas como efectivas, mientras que las debilidades pueden ser tomadas como aquellas actividades que limitan o inhiben el éxito general de la organización. Por lo tanto, para efecto de este trabajo de investigación, se tomarán en cuenta las actividades de control interno de inventarios, que serán expuestas en una matriz DOFA; para realizar el cruce de los factores internos y externos y obtener las estrategias necesarias para diseñar la propuesta.

3.2.3 Fase III: Diseño de las estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la Empresa Konnection's Inversiones C.A.

Cabe señalar que en esta última fase se procederá a diseñar las estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la Empresa Konnection's Inversiones C.A., que permitan mejorar los procesos en el departamento de administración y almacén, de tal manera que logre brindar una seguridad razonable para la salvaguarda de los activos, haciendo cumplir los procedimientos, políticas y normativas establecidas, para garantizar el registro de los movimientos de inventarios, y emitir reportes con cifras reales que apoyen el proceso de toma de decisiones y para la elaboración de los estados financieros, además de poder conocer las cantidades reales de existencias, para realizar las reposiciones de manera oportuna.

Para ello, se diseñará una propuesta estructurada de la manera siguiente:

presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta, que brinde una solución viable al problema planteado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

El análisis e interpretación de los resultados debe asegurar de manera efectiva la descripción, el análisis y la explicación real del problema que es objeto de estudio, atendiendo al contexto donde se sitúa, a fin de evaluar los principales hallazgos vinculados a las variables o hipótesis que se han delimitado. Habiendo efectuado el estudio global del fenómeno que constituye el objeto del presente material investigativo, se han alcanzado mediante el desarrollo de cada una de las fases metodológicas una serie de resultados; partiendo de los mismos será posible proyectar luz sobre cuáles son las estrategias más efectivas para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

4.1.1. Resultado de la primera fase: Diagnóstico del control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

El desarrollo del objetivo de esta primera fase constituye la piedra angular en la construcción del trabajo de investigación. La fase de diagnóstico es esencial para el posterior planteamiento de mecanismos y estrategias, por lo que debe realizarse cuidadosa y concienzudamente. Para esto, se emplearon mecanismos de estudio comprendidos por la observación directa de los investigadores sobre todos los aspectos relevantes del funcionamiento de la empresa, aplicandouna encuesta a la población de empleados seleccionada, con la finalidad de diagnosticar la situación actual del proceso de manejo de inventarios en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

a. Encuesta.

La encuesta es un mecanismo de diagnóstico complementario de la observación directa para conocer la perspectiva de la población de empleados que maneja los mecanismos de inventario en la empresa Konnection's Inversiones C.A. La encuesta se realizó a través de un cuestionario con preguntas cerradas de carácter dicotómico.

Figura N° 1. Formato de cuestionario para encuesta.

ÍTEM	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Se realiza en el área de inventario toma física del mismo?		
2	¿La mercancía nueva que ingresa el almacén es ordenada por lotes según su fecha de ingreso?		
3	¿La empresa Konnection's Inversiones C.A posee algún sistema que indique la cantidad de mercancía que ingresa, la que se vende y la que queda en existencia en el almacén?		
4	¿El departamento que se encarga de realizar la compra de mercancía, específicamente aquellos productos que poseen garantía, lo hacen tomando en cuenta la demanda del mismo?		
5	¿Existe una persona dentro del equipo de trabajo de la empresa que se encargue de velar por la mercancía que entra y sale del almacén?		
6	¿Cuándo la mercancía del almacén alcanza el área de exhibición, se toma en consideración la fecha de compra del lote y las garantías?		
7	¿La empresa posee un sistema de facturación?		

8	¿La empresa posee un sistema de código de barras?		
---	---	--	--

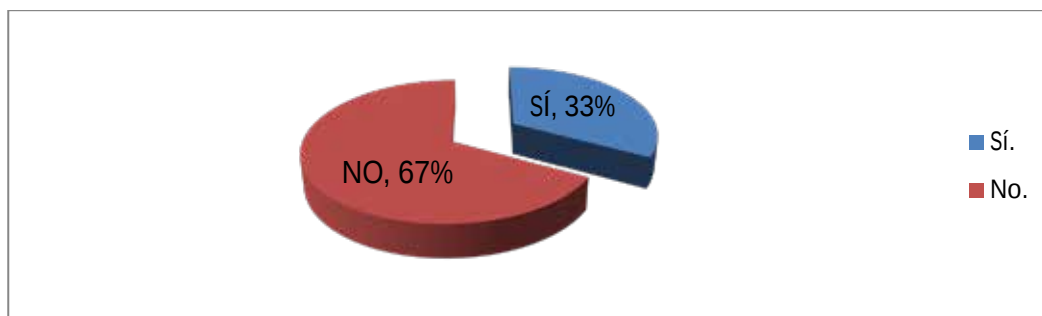
Ítem 1. ¿Se realiza en el área de inventario toma física del mismo?

Tabla N° 1. Toma física del inventario.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 1. Toma física del inventario.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: Al observar las respuestas resultantes del primer ítem es observable que la toma física de inventario no es periódica, ya que el hecho de que el 67% haya percibido que no se realiza, en contraposición con un 33% que percibió que sí, evidencia que un segmento de los empleados ni siquiera conoce que este procedimiento se lleve a cabo en ocasiones. De modo que se observa que la toma de inventario se realiza con muy poca frecuencia en intervalos de tiempo muy amplios, y de forma irregular. El procedimiento de toma física de inventario es clave para el orden

estructural de una empresa, y esta disparidad entre la percepción de los empleados evidencia la falla fundamental que existe en este ámbito de la empresa.

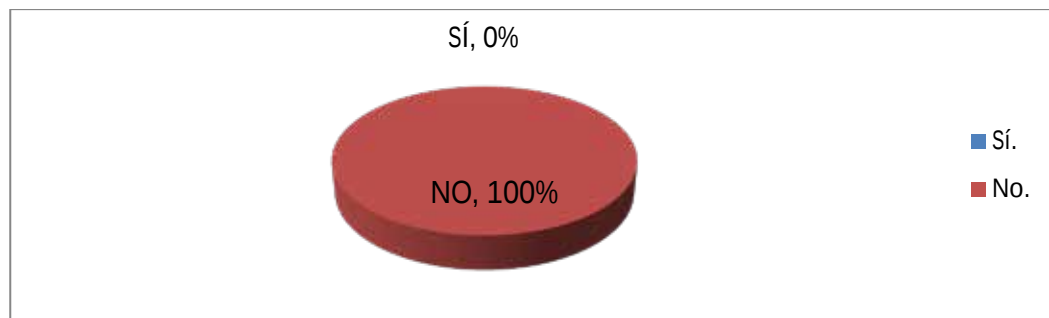
Ítem 2. ¿La mercancía nueva que ingresa en el almacén es ordenada por lotes según su fecha de ingreso?

Tabla N° 2. Ingreso y organización de la mercancía.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 2. Ingreso y organización de la mercancía.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: Al observar las respuestas resultantes del segundo ítem, el 100% de los encuestados señalaron que la mercancía que va ingresando al almacén no se ordena por lotes según su fecha de ingreso. Esto significa básicamente que no existe un orden estructurado al momento de ingresar la mercancía al almacén, sin consideración de la fecha. Esto tiene numerosas implicaciones para el funcionamiento de la empresa en el contexto de manejo de su mercancía: hace que resulte mucho más difícil llevar control

de la misma, lo que facilita que pueda extraviarse; además de que genera la pérdida de las garantías, al no considerarse ni existir un registro del tiempo que tiene un ítem almacenado.

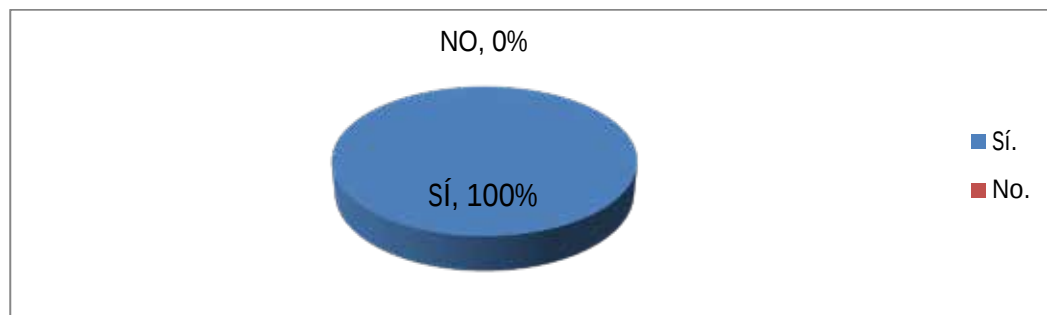
Ítem 3. ¿La empresa Konnection's Inversiones C.A. posee algún sistema que indique la cantidad de mercancía que ingresa, la que se vende y la que queda en existencia en el almacén?

Tabla N° 3. Ingreso, venta y existencia de mercancía.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 3. Ingreso, venta y existencia de mercancía.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: En las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del tercer ítem, el 100% de las mismas aseguran que la empresa cuenta con un sistema que indica la cantidad de mercancía que ingresa, la que se vende y la que queda en existencia en el almacén. Esto significa que existen registros y control sobre el número exacto de

mercancía que ingresa en un momento determinado; la que se despacha en otro, y la que resta posteriormente. Es una parte importante del manejo de mercancía y facilita la implementación de mecanismos de control más precisos y completos.

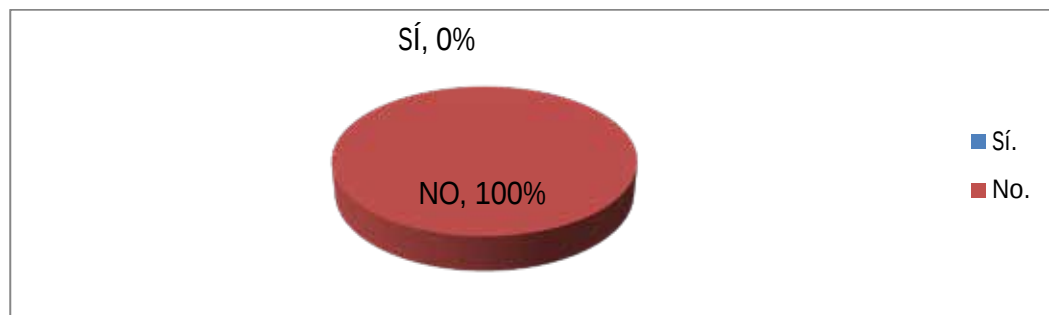
Ítem. 4. ¿El departamento que se encarga de realizar la compra de mercancía, específicamente aquellos productos que poseen garantía, lo hacen tomando en cuenta la demanda del mismo?

Tabla N° 4. Compra de mercancía con garantía según la demanda.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 4. Compra de mercancía con garantía según la demanda.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: Las respuestas al cuarto ítem reflejan en un 100% que al momento de realizar las compras de la mercancía que posee garantía no se toma en consideración la demanda de la misma. Esto es una parte importante al momento de aprovechar las garantías de la mercancía. Un ítem cuya demanda sea baja, permanece almacenado más

tiempo y es mucho más difícil que se venda antes de que expire su garantía. Esto, concatenado con el hecho de que no se ordene la mercancía por lotes de fecha dificulta por completo el aprovechamiento de las garantías y resulta en la pérdida de las mismas, lo que razonablemente hace que el producto sea menos atractivo para el comprador.

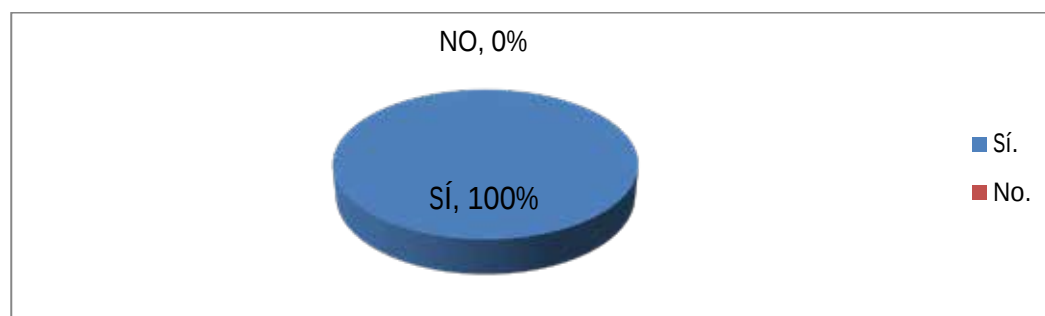
Ítem 5. ¿Existe una persona dentro del equipo de trabajo de la empresa que se encargue de velar por la mercancía que entra y sale del almacén?

Tabla N° 5. Control de entrada y salida de mercancía.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 5. Control de entrada y salida de mercancía.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: En el quinto ítem 100% de las respuestas indican que existe una persona dentro del equipo de trabajo de la empresa cuya responsabilidad es velar por la mercancía que entra y sale del almacén. Esto es un elemento importante para la implementación de mecanismos de orden y manejo de mercancía más estructurados.

La disposición de personal es esencial para el desarrollo de las tareas y es esencial que exista un empleado que vele y controle la mercancía que ingresa y sale del almacén, a fin de evitar extravíos, confusiones y pérdidas.

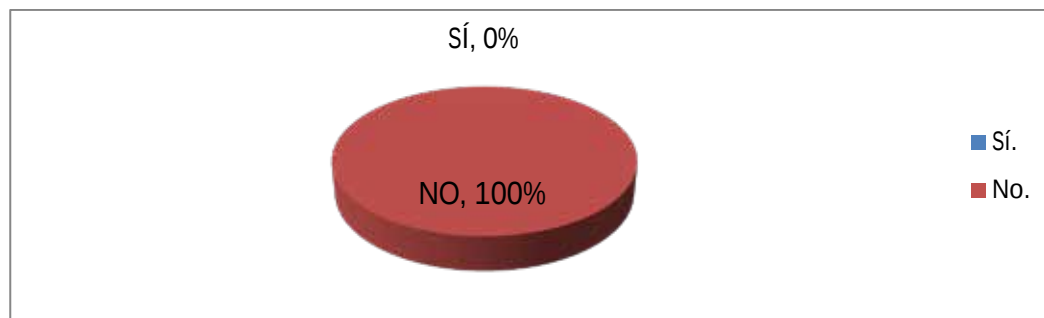
Ítem 6. ¿Cuando la mercancía del almacén alcanza el área de exhibición, se toma en consideración la fecha de compra del lote y las garantías?

Tabla N° 6. Exhibición de la mercancía por orden de fecha de compra y garantías.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 6. Exhibición de la mercancía por orden de fecha de compra y garantías.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: En el sexto ítem 100% de las respuestas indican que la mercancía no se lleva del almacén al área de exhibición tomando en consideración la fecha estipulada para la garantía de las mismas ni la fecha de su compra. Esto significa que no existe un

orden o control para que la mercancía más antigua o con garantías más próximas a expirar se retire del almacén y se exhiba para su venta. Esto constituye una falla esencial en el contexto del aprovechamiento de las garantías y de la mercancía en general, ya que la mercancía más antigua podría quedarse almacenada indefinidamente sin consideración de su fecha de ingreso, o ser llevada a exhibición estando ya vencida su garantía.

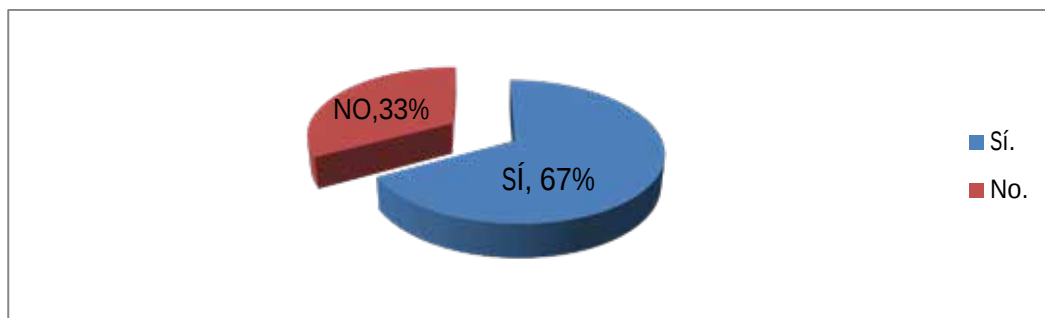
Ítem 7. ¿La empresa posee un sistema de facturación?

Tabla N° 7. Sistema de facturación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 7. Sistema de facturación.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: En el séptimo ítem las respuestas reflejan que un 67% afirma que la empresa posee un sistema de facturación, mientras que un 33% afirma lo contrario.

Esto refleja la existencia del sistema de acuerdo a los porcentajes confirmativos, pero evidencia que el sistema puede que no se aplique correctamente siempre o que no todos los empleados lo conozcan. Esto significa que la facturación no siempre se llevará a cabo de forma adecuada, ya que el desconocimiento de una fracción de la población de empleados infiere que sólo algunos emplearán el mecanismo correcta y eficientemente. La facturación es elemental para el manejo y productividad de una empresa, de modo que esta es una falla sensible.

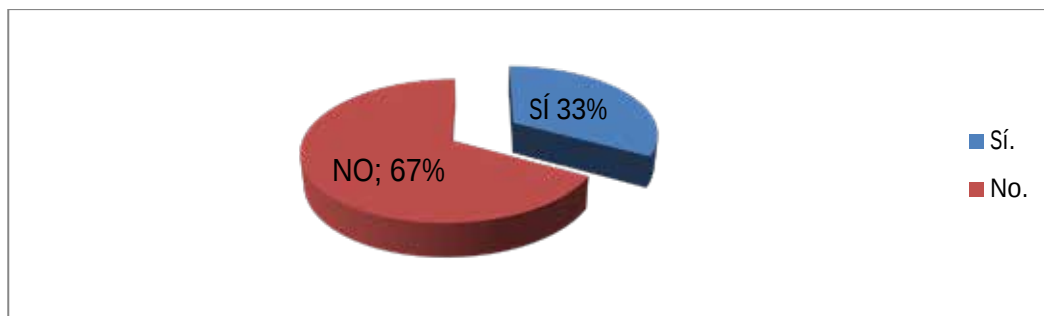
Ítem 8. ¿La empresa posee un sistema de código de barras?

Tabla N° 8. Sistema de código de barras.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Gráfico N° 8. Sistema de código de barras.



Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Análisis: En las respuestas al octavo ítem se observa que el 67% señala que no existe un sistema de código de barras en la empresa, mientras que el 33% señala que sí

existe. La observación directa confirmó la existencia del mecanismo, de modo que esta discrepancia se traduce en que no todos los empleados conocen la existencia del sistema y/o no saben cómo emplearlo. El código de barras es un mecanismo excelente para el manejo y la facturación correcta de la mercancía, y el desconocimiento de su uso por parte de los empleados constituye un desperdicio del mismo y una debilidad para el funcionamiento de la empresa.

4.1.1.1. Diagnóstico de la situación actual de los mecanismos de control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de recolección de información es posible realizar el diagnóstico que permitirá identificar posteriormente las debilidades y fortalezas de la empresa y finalmente plantear mecanismos apropiados para garantizar el óptimo funcionamiento de la misma. Así pues, a partir de la observación directa de los investigadores, el diagnóstico es el siguiente:

- La mercancía que entra al almacén no se organiza por lote y fecha de compra, ni considerando los lapsos de vencimiento de las garantías.
- Se controla la mercancía que entra y sale del almacén al mostrador, pero no se organiza por fecha de compra y no se busca exhibir y vender con prioridad la mercancía que posee garantía con fecha de emisión más antigua con la finalidad de que ésta no se pierda. De modo que, además de que la compra de la mercancía que posee garantía no se hace tomando en consideración la demanda de la misma, existe pérdida en el aprovechamiento de la garantía por la desorganización del sistema.
- La toma física del inventario no se realiza periódicamente, resultando en intervalos de tiempo mayores de 6 meses entre cada conteo de la mercancía existente en el almacén.

- La empresa requiere un sistema más acertado y eficiente para controlar la entrada y salida de la mercancía que se encuentra en el almacén.
- Existe disparidad entre algunas percepciones de los empleados y lo que se pudo observar mediante el cotejo directo, lo que ilustra que algunos de los empleados no conocen los mecanismos de control de inventario que deben aplicar y no saben identificar cuándo se están efectuando y cuándo no.
- A pesar del desconocimiento de algunos empleados sobre los medios y mecanismos de orden, control y facturación; sí existe disponibilidad de empleados y determinación de sus responsabilidades.

De igual manera, la aplicación de la encuesta permitió ilustrar la percepción de los empleados de la empresa sobre cada uno de los factores que constituyen el sistema actual de control de inventario de mercancía en el área de almacén de la misma, y a partir de la observación de los resultados es posible diagnosticar que la empresa adolece de una visible desorganización en este área, y que los mecanismos y sistemas que se aplican son insuficientes e inefectivos para garantizar el control óptimo del inventario, garantizar el orden de la mercancía que ingresa al almacén acorde con su fecha de compra, la toma física, las ventas de la mercancía a tiempo ideal para el aprovechamiento de su garantía, la compra de la mercancía de forma acorde con la demanda de la misma, y en general la organización práctica de una parte tan esencial para el funcionamiento óptimo de una organización empresarial como lo es el control de inventario.

4.1.2. Resultado de la segunda fase: Identificación de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

Para el desarrollo de esta fase y a partir del diagnóstico resultante de los mecanismos de recolección de información, se llevó a cabo la estructuración de una matriz DOFA, donde se ilustran los cruces estratégicos DO, FO, DA y FA.

Cuadro N° 1. Análisis DOFA sobre los mecanismos de control interno de inventarios de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

DOFA	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	-No existen controles internos de inventario eficientes. -No se aprovecha la garantía de la mercancía. - Los empleados desconocen los mecanismos aplicables de control de inventario.	-Los activos del área de almacén se encuentran debidamente protegidos.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
-Mejora de los procesos en el control de inventario. - Un personal más capacitado para sus responsabilidades. -Posibilidad de crecimiento para la empresa.	-Aplicar mecanismos de control de inventario más eficientes donde se consideren las fechas de compra de mercancía y la garantía de las mismas. -Inducción a los empleados sobre el correcto desarrollo de los nuevos mecanismos de control de inventario.	-Complementar la seguridad del almacén con orden y categorización. -Informar al personal acerca de sus funciones particulares. -Fomentar el compromiso.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
-Deterioro de la mercancía más antigua que permanece almacenada sin exhibirse. -Pérdida de las garantías de la mercancía que no se exhibió para la venta a tiempo.	Aplicar estratégicamente los nuevos mecanismos de control de inventario para obtener la correcta categorización de la mercancía almacenada por fecha, para exhibirla y venderla en el orden que más óptimamente garantice el total aprovechamiento.	Aprovechar la disposición del personal para asignar responsabilidades y tareas individuales, específicas y no transferibles, que garanticen el orden continuo y el cumplimiento de los nuevos sistemas de control de inventario.

4.1.3. Resultado de la tercera fase: Diseño de las estrategias para mejorar el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

Habiendo identificado la problemática que recae sobre la empresa Konnection's Inversiones C.A. haciendo uso de los métodos de recolección de información consistentes en la observación directa y la encuesta; y considerando las amenazas, debilidades, oportunidades, fortalezas y consecuentes estrategias que pudieron extraerse a partir de la construcción de la matriz DOFA, es posible desarrollar el objetivo que constituye el corazón de este trabajo investigativo: el desarrollo de una propuesta sencilla y fácil de aplicar, que contenga estrategias efectivas para la mejora del control de inventario de mercancía en el almacén de la empresa y resulte en la garantía del manejo y aprovechamiento óptimos de los activos de la misma.

Un diagnóstico global a partir de la observación detallada de la operación de la empresa Konnection's Inversiones C.A. en el contexto del control interno de inventario en el área de almacén arroja que la empresa adolece de debilidades que pueden afectar considerablemente su funcionamiento y productividad. Se pudo observar que el aspecto más deficiente es el orden y el registro. Al no mantenerse un orden adecuado de la mercancía en el almacén, y al no exhibirse la misma considerando fechas de compra, lotes y garantía, se pueden presentar todo tipo de inconvenientes y circunstancias desfavorables para el aprovechamiento de la mercancía y la productividad general de la empresa. A continuación, se propone una reestructuración de los mecanismos de control, de registro y de organización en el contexto de inventario en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA.

5.1. Diseño de un sistema de control interno de inventario de mercancía en la Empresa Konnection's Inversiones C.A.

Una empresa es la caracterización más elocuente del tejido económico de un país, desarrollado o subdesarrollado. Es por ello que deben establecer un control interno que permita el progreso económico, su permanencia en el mercado y su contribución consecuente a la economía del país. Así pues, el control interno es una herramienta surgida de la necesidad de accionar, a los efectos de disminuir significativamente los riesgos a los que inexorablemente se exponen los distintos tipos de organizaciones, ya sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro.

Cada organización empresarial constituye un planeta independiente, con principios estructurales y de funcionamientos distintos y variables, de modo que a pesar de que el tema de los mecanismos de inventario pueda ser relativamente estandarizado en el contexto investigativo, nunca se aplicará de la misma manera a cada empresa.

Esta propuesta busca diseñar un mecanismo de control interno de inventario apropiado y adecuado a las necesidades particulares de la empresa Konnection's Inversiones C.A. a partir del diagnóstico de las debilidades y fortalezas que se efectuó previamente de la misma.

5.2. Objetivos de la propuesta.

a. Objetivo General: Diseñar un sistema de control interno de inventario de mercancía adecuado a las necesidades de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

b. Objetivos específicos:

1. Proponer y describir la aplicación del método FIFO a través de un sistema Kardex para el control de entrada, salida y existencia de mercancía, hojas de requisición y un formato para el control de la mercancía devuelta para la empresa Konnection's Inversiones C.A.
2. Proponer y describir un mecanismo de control interno de inventario a través de la toma física de la mercancía periódicamente mediante formatos adecuados, y mecanismos de control interno de facturación, para la empresa Konnection's Inversiones C.A.
3. Proponer la programación de talleres de capacitación al personal en el manejo y registro de inventarios, uso del sistema de código de barras y refuerzo de los procesos de facturación y ventas.

5.3. Justificación de la propuesta.

La mejora de las técnicas de administración empresarial constituye una ventaja no solo para la empresa determinada sino en general para el sistema económico del país. Las organizaciones empresariales son un motor para la economía nacional, y su funcionamiento óptimo en lo que garantizará su permanencia y longevidad; y por consiguiente su aporte constante al desarrollo económico. Esta propuesta encuentra su principal justificación existencial en este principio de importancia de la organización empresarial. Si la empresa es el motor de la economía nacional, el sistema de inventario es el motor de la empresa. De modo que al proponer sistemas de inventario que

optimicen el funcionamiento de una, inexorablemente contribuimos al desarrollo del otro. La empresa Konnection's Inversiones C.A adolece de fallas profundas en la aplicación y elaboración de mecanismos efectivos y suficientes para el control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de modo que el diseño y aplicación de un mecanismo compuesto de control de inventario constituye un gran aporte para la optimización de su funcionamiento y beneficiaría además al personal, al facilitar el desarrollo de sus funciones, proporcionando un sistema efectivo y práctico, con determinación clara de las responsabilidades.

5.4. Factibilidad de la propuesta.

La propuesta de implementación de un mecanismo compuesto de control interno de inventario de mercancía para el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A comprende un amplio nivel de factibilidad, por tanto que se trata de la implementación de mecanismos estándar de control de inventario como lo son el método FIFO y el sistema Kardex (que son a su vez efectivos tanto por los resultados positivos que arrojan como por su simpleza en aplicación) complementados con tomas físicas de la mercancía hechas de forma periódica y mediante el uso de hojas de requisición. Como la empresa ya cuenta con un número de empleados acorde con las necesidades de inventario en el área de almacén, la propuesta no implica un aumento de costos en el contexto de contratación de nuevo personal, y la instrucción en los sistemas y mecanismos nuevos sería sencilla debido a la simpleza de los mismos y a que cada miembro del personal deberá encargarse de tareas individuales, precisas y específicas y no transferibles.

5.5. Desarrollo de la propuesta.

A continuación se describen y desarrollan cada uno de los objetivos de la propuesta, a fin de ilustrar la composición, funcionamiento y lineamientos de las estrategias de control de interno de inventario de mercancía que se proponen para responder a las necesidades y debilidades de la empresa Konnection's Inversiones C.A.

5.5.1. Aplicación del método FIFO a través de un sistema Kardex para el control de entrada, salida y existencia de mercancía y un formato para el control de la mercancía devuelta, en la empresa Konnection's Inversiones C.A.

El método FIFO tiene como función principal valorar el coste de las mercancías vendidas en relación con el inventario final. Proviene del inglés “*First In, First Out*” que significa “Primero en entrar, primero en salir” y se refiere a la estrategia de asunción de que el próximo ítem a ser vendido debe ser el que tiene más tiempo almacenado. Esto tiene importantes ventajas para la empresa en el contexto del aprovechamiento de las garantías de la mercancía y en evitar el deterioro de la misma, ya que se evita que mercancía antigua permanezca almacenada sin ser llevada a exhibición y venta.

Además el método FIFO es de aplicación simple que permite un flujo de la mercancía en línea recta, lo que le hace ideal como método complementario para un control interno de inventario ordenado. Para la aplicación efectiva del método FIFO debe emplearse un formato Kardex para el control de la entrada, salida y existencia de la mercancía, y se recomienda además un formato para el control de la mercancía que por alguna razón de calidad deba devolverse a los proveedores, como se ilustra a continuación.

Figura N° 2. Formato Kardex para el control de existencia de mercancía.

Konnection's Inversiones C.A.				
Control de Inventarios de Mercancía				
Almacén:				
Cantidad Mínima			Cantidad Máxima	
Responsable:			Recibido Por:	
Fecha	Entrada	Salida	Existencia	Observaciones

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Descripción del formato:

Nombre de la empresa: Konnection's Inversiones C.A.

Nombre del formato: Control de Inventario de Mercancía.

Cantidad Mínima: Cantidad mínima establecida.

Cantidad Máxima: Cantidad máxima establecida.

Responsable: Nombre de la persona encargada de llevar el control.

Recibido por: Nombre de la persona que recibe el control de existencia.

Fecha: Fecha de entrada o salida de mercancía.

Entrada: Cantidad recibida.

Salida: Cantidad enviada a exhibición.

Existencia: Saldo de la mercancía.

El término “Kardex” proviene del nombre “*Kardex Group*”, una de las mayores firmas internacionales en materia de automatizado, almacenamiento, mantenimiento y clasificación de activos. Un sistema Kardex es todo sistema de control de inventarios que lleva una empresa, y consiste en un documento que registra de manera organizada la entrada de mercancía, la existencia de la misma en almacén, y su despacho, desplazamiento a áreas de exhibición o venta. Este formato es la herramienta a través de la cual se materializa el método FIFO, permitiendo que la mercancía sea despachada de forma optimizada y sin estancarse. Además, al asegurar que la mercancía más antigua sea la primera en salir al área de exhibición para su venta, se protege la garantía de la misma, la cual estará vigente al momento del despacho y podrá ser aprovechada correctamente.

Figura N° 3. Requisición de mercancía.

KONNECTION'S INVERSIONES C.A.				
Requisición de materiales y suministros.				
Departamento que solicita:				
Orden de Requisición:		Fecha de Despacho:		
Fecha de Pedido:		Tipo de Producto:		
Código	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Entregado Por:		Recibido Por:		Total Requisición:

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Descripción del formato:

Nombre de la empresa: Konnection's Inversiones C.A.

Nombre del Formato: Requisición de materiales y suministros.

Departamento Solicitante: Almacén de inventario de mercancía.

Orden de requisición: Numeración de control de requisición.

Fecha de pedido: Fecha de pedido de la mercancía.

Fecha de despacho: Fecha de despacho de la mercancía.

Tipo de producto: Nombre de la mercancía.

Código: Número de renglón.

Descripción: Características de la mercancía.

Cantidad: Cantidad a solicitar.

Costo Unitario: Costo por unidad de mercancía.

Costo Total: Total del costo de todas las unidades de mercancía particulares.

Entregado Por: Nombre de la persona que realiza la requisición.

Recibido Por: Nombre de la persona que recibe la requisición.

Total Requisición: Total de la suma de todos los costos totales.

El formato de requisición es de gran utilidad para la empresa Konnection's Inversiones C.A. ya que permite mantener un control ordenado de la mercancía que se encuentra en el almacén y se dirige al área de despacho. Esto permite tener un manejo más adecuado del inventario, además de un control estructurado de la mercancía que ingresa y sale del almacén central.

Figura N° 4. Formato para la devolución de mercancía.

Konnection's Inversiones C.A.			
Devolución de Mercancía.			
Fecha:		Devolución Nro.:	
Proveedor:		Factura N°:	
Elaborado por:		Aprobado Por:	
Ítem	Descripción	Cantidad Recibida	Cantidad Devuelta
Observaciones:			

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Descripción del formato:

Nombre de la empresa: Konnection's Inversiones C.A.

Nombre del Formato: Devolución de Mercancía.

Fecha: Fecha de salida de la mercancía.

Nro. De control de devolución: Numeración de control.

Proveedor: Razón social del proveedor.

Factura N°: Número de factura del proveedor.

Elaborado Por: Nombre de la persona que solicita la devolución de mercancía.

Aprobado Por: Nombre de la persona que aprueba la devolución.

Ítem: Número de renglón.

Descripción: Nombre del producto devuelto.

Cantidad Recibida: Cantidad que se recibió de esa mercancía.

Cantidad Devuelta: Cantidad que se devolvió de esa mercancía.

Observaciones: Acotaciones con respecto a la devolución de la mercancía.

La importancia y objetivo de este formato radica en el hecho de que en determinadas circunstancias podría existir la necesidad de devolver mercancía al proveedor ya sea por razones de calidad o de error en el pedido recibido. Este formato garantizaría que si esto sucede se pueda mantener un registro exacto y ordenado de la devolución, e incluyendo las observaciones y las acotaciones sobre la razón de la devolución. El uso del sistema FIFO a través del formato Kardex y el formato para la devolución de mercancía en conjunto garantizan un control organizado y efectivo de la entrada de la mercancía al almacén y de la salida de ésta al área de exhibición y despacho, además del registro y control de la mercancía que por razones de calidad o error deba devolverse a los proveedores; garantizando el orden y la estructura ideal de la parte más dinámica concerniente al control interno de la empresa.

5.5.2. Aplicación de Control Interno de Inventario a través de la toma física periódica de la mercancía mediante hojas de requisición, y mecanismos de control interno de facturación, para la empresa Konnection's Inversiones C.A.

Una estrategia que ataque efectivamente las debilidades de la empresa Konnection's Inversiones C.A. y mejore el control interno de inventario en el área de almacenamiento debe ser una estrategia compuesta, que combine la implementación de diversos mecanismos estandarizados de control de inventario y la determinación específica de tareas a los miembros del personal. Además, el control de facturación permite la organización más sólida de la mercancía, para lo cual es ideal la implementación correcta del sistema de código de barras, que permitiría a su vez mantenerla debidamente registrada.

5.5.2.1. Control Interno de Inventario a través de la toma física periódica de la mercancía mediante hojas de requisición.

Además de la implementación del método FIFO a través del sistema Kardex; la requisición de la mercancía y el formato de control de devolución de mercancía, se propone la toma física periódica de la misma, a efectuarse en períodos que no excedan en ningún caso del mes a fin de mantener los datos de inventario al día y garantizar el funcionamiento óptimo del método FIFO y el sistema Kardex, ambos dependientes de un inventario eficiente y cuya aplicación sería ideal para atacar la problemática de la empresa concerniente al desaprovechamiento reiterado de las garantías de la mercancía. Para esto la toma física es clave como un mecanismo de control interno de inventario que permita mantener registros actualizados, ordenados y acertados de la mercancía que se encuentra en el almacén.

Al momento de efectuarse la toma física, la mercancía debería ordenarse por lotes y con especificación de las fechas de entrada y salida de la misma. Un almacén central ordenado y categorizado facilita a los empleados extraer la mercancía con respeto del método FIFO, y además permite que las tomas físicas periódicas subsecuentes se hagan con mayor eficiencia, orden y velocidad.

Misión del Sistema de Control Interno de Inventario a través de toma física de la mercancía:

Establecer un método ordenado de control y regulación de las gestiones de inventario en la empresa Konnection's Inversiones C.A.

Visión del Sistema de Control Interno de Inventario a través de toma física de la mercancía:

Mantener el orden y control de la mercancía en el almacén de forma prolongada, para que se pueda determinar su entrada, salida y existencia eficientemente.

Objetivos del Sistema de Control Interno de Inventario a través de toma física de la mercancía:

Para la correcta aplicación de este método, la toma física de inventario debe efectuarse de forma estructurada y ordenada, como se plantea a continuación.

Cuadro N° 2. Procedimiento para la toma física de inventario.

Responsable	Actividad
Gerente de Administración.	Encargado de indicar los parámetros para la toma física de inventario en cuanto a día, hora y personal designado para la toma; enviando un comunicado a las personas involucradas.
Grupo 1 de conteo.	Se realiza el primer conteo según el grupo, y se llena un formato según la figura N° 5.
Grupo 2 de conteo.	Se realiza el segundo conteo llenando el formato según la figura N° 5.
Cotejo.	Luego de que ambos grupos terminan el conteo se entregan los resultados al gerente de administración.
Gerente de Administración.	Confrontará el resultado de ambos conteos y los resultados serán plasmados en el formato correspondiente a la figura N° 5.
	Si los valores no coinciden le indicará al personal que debe efectuarse un tercer conteo.
	Si los valores coinciden, se trasladan los valores de los distintos grupos a una hoja resumen.
	Compara el contenido de la hoja resumen con la información disponible en el registro de inventarios.
	Se elabora un informe con los hechos encontrados en el conteo físico y con la comparación realizada con el sistema contable.

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Desarrollo de la Toma Física de Inventario.

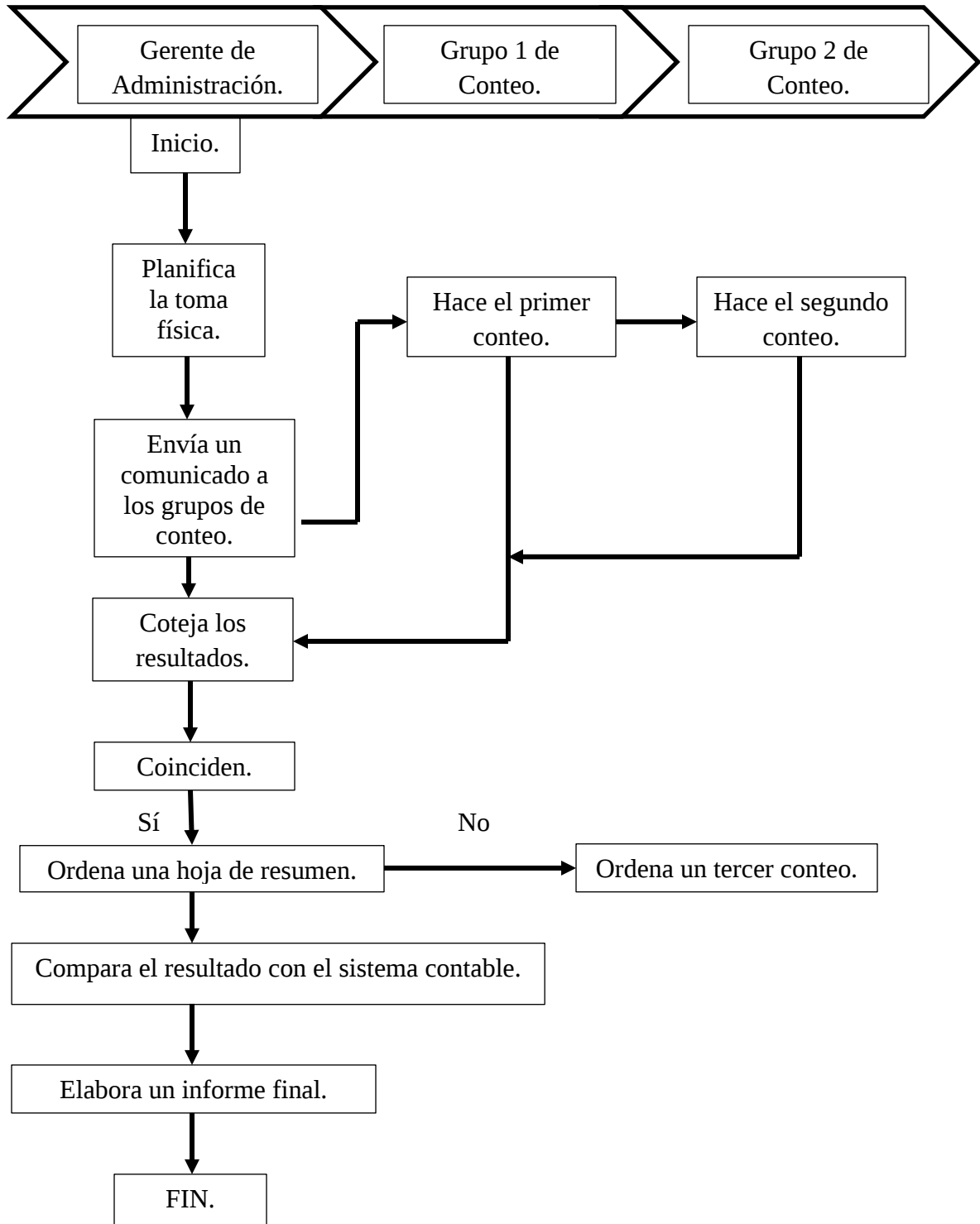


Figura N° 5 Formato para la toma física de inventario.

Konnection's Inversiones C.A.			
CONTEO FÍSICO			
FECHA:	Nro.	Responsable:	
Descripción.	Físico	Sistema	Diferencia
Elaborado Por:		Aprobado Por:	

Fuente: Ramírez y Tuozzo (2019)

Como existe suficiente personal para desempeñar las tareas inherentes al control del área de almacén y los despachos, se propone realizar la toma física de inventario durante jornadas de poca afluencia de clientela, determinando las tareas específicas de despacho, venta e inventario de forma individual, garantizando así el desempeño de las responsabilidades sin interferencias en las esferas de trabajo.

Así pues, al ordenar el almacén de forma práctica; haciendo uso de la hoja de requisición para el correcto registro de la mercancía, del método FIFO para garantizar

la correcta fluidez y aprovechamiento de la misma en la venta; y distribuyendo las responsabilidades entre los empleados de forma específica y respetando cronogramas para la toma física de la mercancía, la empresa Konnection's Inversiones C.A. podrá alcanzar sus niveles óptimos de productividad, aprovechando al máximo sus fortalezas de conformación y personal y superando las debilidades que recaen sobre su control interno de inventario, al crear la estructura organizacional adecuada para un almacén central categorizado y con mercancía dispuesta para ser trasladada a exhibición y venta con garantías vigentes y en condiciones óptimas.

5.5.2. Programación de talleres de capacitación al personal en el manejo y registro de inventarios.

Este objetivo sugiere la programación de talleres de capacitación al personal en el manejo y registro de inventarios, en el uso del sistema de código de barras y en el refuerzo de los procesos de facturación y ventas; a fin de reforzar sus conocimientos para el desempeño de estas actividades, optimizando así el funcionamiento general de la empresa.

Taller 1.- Implementación de controles en el departamento de almacén.

- Ø Dirigido a: Analista de administración, personal de almacén.
- Ø Duración: 4 Horas.
- Ø Contenido:
 - Difusión de los mecanismos propuestos para el control de inventario en el área de almacén; actualización de registros y comunicación de las existencias reales; resguardo de la documentación y empleo de los formatos propuestos.
- Ø Facilitadores: Tutor Académico Lcda. Martha Zapata y las autoras, Yulissa Ramírez y María Tuozzo.

Taller 2.- Implementación de controles y uso del sistema de código de barra.

- Ø Dirigido a: Analista de administración y empleados de ventas.

Ø Duración: 4 Horas.

Ø Contenido:

-Difusión de los mecanismos propuestos para el control desde la toma de pedidos, verificación de cantidades, envío de cotización al cliente, seguimiento de la confirmación del pago, envío del pedido oportuno al departamento de facturación y seguimiento del despacho. Actualización de registros, comunicación de las existencias reales; resguardo de la documentación (facturas de compra y venta, recibo de cobro, notas de crédito, notas de recepción, notas de despacho).

Ø Facilitadores: Tutor Académico Lcda. Martha Zapata y las autoras, Yulissa Ramírez y María Tuozzo.

CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo investigativo se ha estudiado el control interno de inventario como una pieza clave en la estructura de toda organización empresarial. Habiendo desglosado conceptos, analizado antecedentes y estudiado directamente las problemáticas que se generan cuando este importante mecanismo de control no se hace efectivo, fue posible diseñar estrategias que permitirán el desempeño más óptimo de las responsabilidades empresariales.

Se realizó una observación directa sobre todos los aspectos relevantes del funcionamiento de la empresa aplicando una encuesta a la población de empleados que laboran en la empresa, con la finalidad de diagnosticar la situación actual. Una vez aplicada la técnica de recolección de información fue posible realizar el diagnóstico que permitió identificar posteriormente las debilidades y fortalezas de la empresa y finalmente plantear mecanismos apropiados para garantizar el óptimo funcionamiento de la misma.

La empresa Konnection's Inversiones posee poco personal, lo cual repercute al momento de aplicar y estructurar mecanismos de control de inventario; al momento de exhibir la mercancía de forma óptima para que se venda con aprovechamiento; y al momento de emplear los sistemas de facturación de forma correcta. Este estudio y estas estrategias se diseñaron específicamente para cubrir las necesidades de la empresa Konnection's Inversiones C.A, pero su versatilidad supone un buen punto de partida para la mejora de la actividad empresarial de cualquier organización. Así pues, habiendo desarrollado la totalidad de la investigación y diseñado las estrategias más idóneas para este caso particular, podemos sintetizar las conclusiones alcanzadas de la siguiente manera:

1. El control interno de inventario constituye la piedra angular en la estructura de una empresa. Permite la protección de los activos, la mejora del espacio organizado, el aprovechamiento máximo de las mercancías y su garantía, la

optimización de las ventas y la facilidad de la compra de mercancía. La empresa Konnection's Inversiones C.A. adolece de profundas fallas en el área de control y manejo de inventario y mercancía.

2. La facturación adecuada y el sistema de código de barras es esencial para el manejo óptimo financiero de una empresa. Konnection's Inversiones C.A. posee los sistemas de facturación y código de barras, sin embargo, sus empleados no conocen la forma de manejarlos y hacerlos efectivos, lo que constituye un desperdicio de los sistemas y una debilidad esencial que afecta la productividad y el control de la empresa.
3. Es importante y necesario desarrollar mecanismos de control interno de inventario que se lleven a cabo paso a paso, aprovechando la disposición del personal y delimitando las responsabilidades específicas de cada empleado, así como instruirlos en el desempeño de las labores y el uso de los distintos mecanismos para el inventario y la facturación.
4. Para la empresa Konnection's Inversiones C.A es esencial considerar la importancia y el valor del control interno de inventario, y ciertamente su estructura interna adolece de falta de métodos y sistemas suficientes para el control del inventario de mercancía en el área de almacén. Podría beneficiarse enormemente de la aplicación de los mecanismos de control y manejo aquí descritos; y con la adecuada instrucción a sus empleados ya dispuestos podría alcanzar efectivamente el completo potencial que ya posee en el contexto de desarrollo y crecimiento empresarial.
5. Para finalizar, reforzando todo lo expuesto, se realizaran talleres de capacitación donde los empleados se sientan a gusto de preguntar y resolver cualquier duda que surja al momento de realizar las operaciones diarias, siendo una excelente herramienta para reforzar dichos controles de inventario.

RECOMENDACIONES.

Considerando las conclusiones que se alcanzaron mediante el estudio completo de los mecanismos internos de control de inventario y su importancia para la organización empresarial, y con base en los resultados arrojados por los métodos de recolección de información aplicados en la empresa Konnection's Inversiones C.A, se ofrecen las siguientes recomendaciones:

1. Adoptar y aplicar la propuesta ofrecida para los fines de la optimización del control interno de inventario de mercancía en el área de almacén de la empresa Konnection's Inversiones C.A.
2. Determinar funciones particulares para cada empleado en función de la organización de la dinámica empresarial, a fin de poder aplicar correctamente la propuesta, asignando a cada empleado una responsabilidad específica de las descritas en el desarrollo de la misma.
3. Fomentar las inducciones e instrucción de los empleados sobre el manejo de todos los mecanismos expuestos en la propuesta, haciéndolo regularmente y con cada empleado que ingrese nuevo al equipo empresarial.
4. Ajustar la propuesta a las fluctuaciones naturales de la dinámica de la empresa, cuya actividad podrá ser variable en el ecosistema económico actual, circunstancia para la cual la propuesta está especialmente diseñada por su versatilidad y la efectividad de los métodos en ella incluidos.

REFERENCIAS

- Alvarado, Jullibel (2018). **Estrategias del control interno para mejorar los procesos de manejo de inventarios de la empresa INVERSIONES HM 2016 C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Barreno, Adriana; Farías, Alejandra y Soto, Khaterine (2014). **Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.** Universidad de Carabobo. Campus Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Becerra, Arcángel (2014). **Investigación en Metodología vs. Metodología de la Investigación.** Volumen 12. Caracas. Venezuela: Editorial Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Brito, José (2012). **Principios de Contabilidad.** 8ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de contadores.
- Cámara, L.A. (2016). **El Control Interno de Inventarios.** [Documento en línea]. Disponible en: <http://elempresario.mx/gestion-empresarial/control-interno-inventarios>. [Consulta: 20 de marzo de 2019].
- Catacora, Fernando (2016). **Sistemas y Procedimientos Contables.** 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Delvaque, Bernard y Duciller, René (2014). **Inventarios.** 4ª Edición. México: Editorial Mc Laurent Interamericana de México S.A.
- Fernández, Jenni y Jiménez, Cindy (2017). **Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F.** Universidad Javeriana de Cali. Colombia: Trabajo de grado no Publicado.
- Hernández, Daniel y Oliveros, Mauricio (2018). **Plan estratégico para el control interno de manejo de inventarios de la empresa Agropecuaria la Palma C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.

- López, Gloria y Morante, Janina (2016). **Evaluación del control interno de los inventarios de la Empresa Lisfashion S.A.** Universidad de Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Mantilla, Samuel (2015). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada.** 2ª Edición. Santa fe de Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Meigs, Robert (2013). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales.** 11ª Edición. Colombia: Editorial. Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- Millan, Jhon (2016). **Control Interno. Informe COSO.** 4ª Edición. Madrid. España: Editorial Salesiana.
- Mintzberg, Henry (2016). **El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y casos.** 2ª Edición. México: Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana S.A. de C.V.
- Rivas, Glenda. (2011). **Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos.** Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, N° 8, julio-diciembre, 2011: 115-136 Universidad de Carabobo. [Documento en línea]. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>. [Consulta: 20 de marzo de 2019]
- Terry, George y Franklin, Stephen (2016). **Principios de Administración.** 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Warren, Carl. (2012). **Contabilidad Financiera.** 11ª Edición México: Cengage Learning Editores S.A.