



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL CONTROL INTERNO DE LOS
PROCESOS EN EL MANEJO DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA
AIR DEMEIZ C.A. UBICADA EN EL
MUNICIPIO SAN DIEGO,
ESTADO CARABOBO**

Autora: Solanni Chan

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DE LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS DE LA
EMPRESA AIR DEMEIZ C.A. UBICADA EN EL
MUNICIPIO SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO**

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

Autora: Solanni Chan
C.I.: 22.225.356

Tutor: Licda. Ada Colmenarez

San Diego, Octubre del 2017



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

Quienes suscriben, esta Acta Ada Colmenarez, de Cédula de Identidad No. V-12.315.127, en mi carácter de tutora de trabajo de grado presentado por la ciudadana Solanni Chan, portadora de la Cédula de Identidad No. V- 22.225.356, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA AIR DEMEIZ C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a un día del mes de noviembre del año dos mil diecisiete.

ADA COLMENAREZ
C.I. 12.315.127

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	iv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	4
1.2. Formulación del Problema.	7
1.3. Objetivos de la Investigación.	7
1.4. Justificación de la Investigación.	8
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	11
2.2. Bases Teóricas.	17
2.3. Bases Legales.	44
2.4. Definición de Términos Básicos.	46
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	48
3.2. Fases Metodológicas.	50
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	51
3.2.2. Fase II: Identificar debilidades y fortalezas de control interno.	52
3.2.3. Fase III: Diseño de los lineamientos de control interno.	53
CAPITULO	
IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de los Resultados	54
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	71
5.2. Objetivos de la Propuesta.	72
5.3. Justificación de la Propuesta.	72
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	73
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	74

CONCLUSIONES	pp.
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS	88
ANEXOS	89
	93

	pp.
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
GRÁFICO	
Factibilidad de los lineamientos	55
Existencias de normas y procedimientos	56
Existencia de formatos de recepción	57
Sistema de codificación de repuestos	58
Implementar controles	59
Toma física periódica	60
Ajustes por diferencias de inventarios	61
Segregación de funciones, registro y manejo	62
Segregación de funciones, toma física y manejo de inventario	63
Proceso de control de inventarios, logística y despacho	64
Inducción en el cargo	65
Existencia de manual de normas y procedimientos	66
Existencia de sistema administrativo computarizado	67

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	pp.
1. Formato para el control de entrada de repuestos y suministros	83
2. Formato de despacho de repuestos y suministros	83
3. Kardex o Auxiliar de Inventarios	84



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

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DE LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS DE LA
EMPRESA AIR DEMEIZ C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO
SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO**

San Diego, Octubre del 2017

Autora: Solanni Chan

Tutora: Licda. Ada Colmenarez

RESUMEN INFORMATIVO

El presente informe tiene como objetivo principal proponer lineamientos para la optimización del control interno de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo, con la finalidad de detectar las debilidades existentes, y poder brindar una información veraz, oportuna y confiable sobre las existencias de sus inventarios y poder realizar la planificación de sus reposiciones, y contar con las cantidades necesarias para sus operaciones evitando sobrecargar sus inventarios o por el contrario llegar a sufrir desabastecimiento, lo que afectaría el desarrollo normal de sus operaciones. Para dar solución a la problemática existente la investigación se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental, a nivel descriptivo y con apoyo documental. Para la recolección de información se utilizó la técnica la encuesta a través del instrumento el cuestionario conformado por (13) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas tipo si-no, el cual fue aplicado a una población y muestra que estuvo integrada por cuatro (04) trabajadores involucrados en el proceso adquisición, registro y manejo de inventarios en la empresa objeto de estudio. Los resultados obtenidos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, con la finalidad de realizar un diagnóstico de la situación actual en el manejo de inventarios, y que permita identificar las debilidades existentes en el control interno, para poder diseñar los lineamientos de control interno adecuados con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos.

Descriptor: Lineamientos, Procesos, Control Interno e Inventarios.

INTRODUCCION

El control interno es considerado como una herramienta necesaria que puede ser utilizada por la gerencia, dentro de las actividades de la organización, bien sea pública o privada, ya que facilita el logro de los objetivos, metas y planes, utilizando eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros, asimismo es importante señalar, que es un proceso sostenido por personas y, por lo tanto, el conocimiento de su filosofía y práctica deberá abarcar los niveles de la organización, permitiendo que esta optimice sus procesos y se mantenga en el mercado en el cual se encuentra inmersa, sirviendo como estrategia competitiva para satisfacer las necesidades de los clientes, con productos de calidad.

Uno de los activos, que requieren especial cuidado e implementación de un eficiente sistema de control interno, es el que se establece sobre los inventarios, el cual es sumamente importante para toda organización, debido a que este rubro forma la principal fuente de ingreso de las empresas comercializadoras, manufactureras y de servicios. Por este motivo, la gerencia requiere establecer las pautas que guíen a los empleados en la ejecución de sus funciones, de manera eficiente y eficaz, a todos los niveles de la organización que la componen como un sistema, de tal manera que se pueda garantizar la protección de los activos.

Las empresas en todo el proceso de movimientos de inventarios deben diseñar e implementar sistemas de control interno, tienen que preparar los procedimientos integrales los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas la áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen con el cumplimiento con la función empresarial.

Por lo tanto, siendo los inventarios necesarios para permitirle a las empresas cumplir los requerimientos de los clientes, y cubrir sus necesidades, se requiere hacer seguimiento desde su adquisición hasta su utilización, por lo tanto debe existir controles de entrada y salidas de los inventarios, además de realizar los registros oportunos que permitan la emisiones de reportes y estos financieros, en los cuales se presenten las cifras reales sobre las existencias, que sean confiables, veraces y en el tiempo necesario, para ser utilizados por la gerencia para la toma de decisiones.

Ante estas premisas, cabe señalar que toda empresa que posea un inventario, debe procurar mantener un control interno sobre las entradas, existencias y salidas de los bienes que se encuentran en los mismos; para así asegurar que la organización siempre cuente con los insumos o productos requeridos para su operatividad. Dentro de este contexto, la presente investigación se basó en la problemática expuesta por la empresa Air Demeiz C.A., la cual no posee un control interno, formalmente definido, sobre las existencias de sus inventarios, además de la falta de normas y procedimientos que permitan un adecuado manejo de los mismos, generando debilidades en sus procesos, que afectan la operatividad de la organización, por desconocer las cantidades reales de las existencias, falta de reposiciones de sus inventarios de materiales y suministros.

Cabe destacar que las fallas en el control interno pueden ser atribuidas a errores humanos, así como a la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulación de varias personas. No obstante que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre a cargo de la administración o de la alta gerencia, con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del departamento de auditoría interna, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo. Tomando en consideración lo antes expuesto, la presente investigación se desarrolla bajo la

modalidad de un proyecto factible, ya que se propone una solución viable a la problemática existente, y que para lograr su desarrollo se encuentra estructurada en cinco (04) capítulos presentados de la siguiente manera:

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, tanto general, como específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: Se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

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, los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Finalmente el Capítulo V: Contiene la Propuesta del diseñar lineamientos para la optimización del control interno de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

Se exponen las Conclusiones y Recomendaciones de las autoras, seguidamente las Referencias bibliográficas y Anexos que fundamentan la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones desde el punto de vista gerencial, se mantiene en constante evolución, y en la búsqueda de adoptar nuevas estrategias y herramientas que le permitan optimizar sus procesos en todos los niveles organizacionales, con la finalidad de ser más competitivas y lograr su permanencia en el mercado en el cual se encuentran inmersas, brindando productos y servicios de calidad a los consumidores los cuales son cada vez más exigentes.

Para ello, requieren mejorar sus procedimientos, políticas y normativas, dirigidas al logro de los planes, metas y objetivos organizacionales, optimizando el desempeño laboral del talento humano. A tales, efectos, requiere de controles internos que le permitan poder detectar de manera oportuna las posibles desviaciones que puedan presentarse y que afecte el logro de sus fines, estableciendo correctivos adecuados, además de evitar los riesgos y posibles fraudes que puedan presentarse, ya que el control interno es una herramienta que brinda una seguridad razonable para salvaguardar los activos de la organización.

Uno de los activos que tienen a presentar mayores riesgos de fraudes, o que requieren de mayor cuidado son los inventarios, debido a que su objetivo principal es abastecer a la empresa de los materiales y suministros necesarios para sus operaciones continuas, bien sea para la producción, venta de bienes y prestación de servicios, de tal manera que se puedan satisfacer las necesidades de los consumidores y poder garantizar la calidad del producto final y el manejo eficiente de los recursos, logrando así mantener una reconocida posición en el mercado en el cual se desenvuelve.

Por otro lado, el control interno permite lograr una información financiera

veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones por parte de la gerencia, además que podrá tenerse conocimiento de las existencias de los inventarios, y poder realizar los procesos de planificación de la producción, de las ventas de bienes o prestación de servicios, reposiciones de inventarios, mantener niveles de inventarios adecuados que no sobrecarguen los stock máximos, ni se corra el riesgo de desabastecimiento, ya que ello generaría grandes implicaciones en el desarrollo de las operaciones de la organización.

En este mismo orden de ideas, cabe señalar que la información financiera generada en las organizaciones por medio de sus registros contables y presentada en los estados financieros, permiten evaluar adecuadamente sus inventarios, bien sea para uso interno para la toma de decisiones por parte de la gerencia, así como para la presentación a terceros, tales como entidades financieras, que sirvan como base el otorgamiento de créditos que brinden a la organización un beneficios financieros.

De acuerdo a las NIIF para PyMES (2009) sección 13, define los inventaros de la manera siguiente:

Los inventarios son activos: poseídos para ser vendidos en el curso de la operación normal de la operación; en proceso productivo con visas a esa venta; o en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios (p: 81).

Por lo tanto, se puede inferir que son el conjunto de bienes pertenecientes a una empresa adquiridos con la finalidad de venderlos nuevamente en el mismo estado o para ser transformados en otros bienes y ser vendidos como un producto final, o materia prima para otras empresas. Por su parte, Brito (2012:560), señala que los “inventarios pueden ser compuestos por los siguientes rubros: Mercancías Compradas a Terceros, Productos Terminados, Productos en Proceso, Materia Prima, Suministros de Fábrica, Material de Empaque y Mercancía en Tránsito”.

Es por ello, que para una eficiente administración de los inventarios se requiere del establecimiento de controles internos, tanto para optimizar sus procesos administrativos como contables, permitiendo sean utilizados de manera adecuada,

realización de sus reposiciones a tiempo, establecimiento de niveles máximos y mínimos, como el mantener una información constante sobre sus existencias, a través de los registros de entradas y salidas, utilización de formatos, emisión de reportes, exactitud de las cifras, así como minimizar los riesgos de su mal uso, manteniendo procesos tales como la toma física periódica de inventarios.

Para mejorar los procesos en el manejo de inventarios, es necesario establecer lineamientos que permitan al personal unificar criterios en cuanto al desenvolvimiento de las actividades relacionados a su uso eficiente, con la finalidad de establecer normativas, políticas, y procedimientos dirigidos al mejor desempeño del personal que registra, planifica las reposiciones y que tiene relación directa en el uso, almacenamiento, custodia, y realiza los procesos de entradas y salidas, de inventarios. Asimismo, establecer controles internos que permitan proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos, ya que el mismo es un proceso integrado, el cual es efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, logrando de esta manera detectar posibles errores o desviaciones y poder implementar correctivos de manera oportuna.

Cabe señalar, lo expuesto por Hernández (2011), quienes explican sobre la función control que:

Esta se relaciona estrechamente con las funciones administrativas de planeación, organización, integración, dirección y coordinación. El hecho de que se hayan elaborado planes, organizado e integrado recursos organizacionales, no implica que hayan de alcanzarse necesariamente los resultados deseados. Pueden presentarse desviaciones entre lo realizado y lo planeado. El "control" se ocupa de detectar las desviaciones y corregirlas, de tal manera que los planes y objetivos sean llevados a cabo, la acción de controlar determina la selección de pautas que deben seguir los participantes de menor nivel para la toma de decisiones, así como el establecimiento de políticas.(p:231).

Por todo lo anteriormente expuesto, la finalidad del presente estudio es brindarle una solución viable a la problemática existente en la empresa Air Demeiz

C.A., ubicada en el Municipio San Diego, en el Estado Carabobo, dedicada a prestar servicios de instalación, mantenimiento y reparación de aires acondicionados automotriz, la cual presenta debilidades en sus procesos en el manejo de inventarios por falta de procedimientos, normativas y políticas para su control, así como para su adecuado registro, tampoco utilizan formatos pre-establecidos y pre-numerados para registrar las entradas y salidas de los repuestos y suministros utilizados y de esta manera determinar correctamente el costo del servicio, el control de existencias, y planificar futuras reposiciones.

A tales efectos, se propone adoptar lineamientos de control interno que permitan llevar un registro diario de las entradas y salidas de los materiales y suministros utilizados para la prestación de servicios, fuente principal de los ingresos de la empresa. Además, de poder tener una información confiable para poder comparar con la toma física de inventario y evaluar la eficiencia del desempeño del personal que labora en el área de almacén. El persistir las innumerables fallas que presenta en el control administrativo y logístico en el área de almacén, podría genera retardos en sus procesos, pues existe falta de información en cuanto a cantidades en existencias, o en stock, y como consecuencia afectar directa e indirectamente a otros departamentos como el departamento de compras, ventas y finanzas.

1.2 Formulación del Problema:

Por lo antes expuesto, se genera la siguiente interrogante ¿Cuál sería el lineamiento de control interno adecuado que permita optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo?

1.3. Objetivos de la Investigación:

1.3.1 Objetivo General:

Establecer unos lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., ubicada en el Municipio

San Diego, Estado Carabobo

1.3.2 Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.
2. Identificar las debilidades y fortalezas de control interno de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.
3. Diseñar unos lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

1.4 Justificación de la Investigación:

La evolución acelerada en tanto en los niveles económicos, sociales, tecnológicos, así como la influencia de los efectos de la globalización, inciden en las organizaciones haciendo que la gerencia busque herramientas y técnicas para optimizar sus procesos, lograr la eficacia y eficiencia en el desempeño del personal en todos los niveles organizacionales, que como sistema inciden en el logro de los objetivos organizacionales. Al implementar estrategias competitivas permiten que la organización, se mantenga en el mercado en el que se desenvuelve o cree escenarios para alcanzar nuevos.

Siendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales, una de las principales variables que la gerencia busca alcanzar, se requiere analizar la gestión en el manejo de los procesos que impulsan el cumplimiento de tales objetivos, para ello se requiere además de planes claros y reales que se quieran cumplir, tener claramente definidos los procedimientos que deben realizarse para cumplirlos, y las normativas y políticas que permitan la ejecución efectiva de tales procedimientos. Una de las herramientas que sirve a la gerencia para lograr los planes y objetivos son los controles internos, los cuales permiten detectar posibles desviaciones y establecer correctivos de manera oportuna, evitando además poner en riesgo los activos de la empresa.

De acuerdo a lo antes expuesto, la Presente investigación se justifica debido a las necesidades expresadas por parte de la gerencia de la empresa Air Demeiz C.A.; la cual ha manifestado el requerimiento de optimizar sus procesos de manejo de inventarios, incorporando controles internos que permitan brindar una seguridad razonable en el logro de los objetivos organizacionales, así como obtener información confiable, veraz y oportuna que pueda ser utilizada por la gerencia, para planificar sus reposiciones, prestación de servicios, negociar precios, condiciones de pago, con los proveedores y el tiempo de despacho para mantener un flujo continuo de las existencias evitando el desabastecimiento o el exceso de existencias en sus inventarios, ya que estos pueden sufrir riesgos de robo, obsolescencia, vencimiento o deterioro.

Por lo tanto, se requiere establecer lineamientos de control que permitan, establecer normativas y unificar criterios entre el personal que labora en el área de almacén así como los involucrados en las reposiciones o registros, y realización de tomas físicas, para minimizar los riesgos de sufrir desviaciones, aplicar correctivos a tiempo y lograr los objetivos organizacionales, además ayudarán al personal que labora en el área mejorar su desempeño profesional siendo más eficientes y efectivos en el cumplimiento de sus actividades, así como el logro de planes y metas, establecidos por la gerencia.

Con el logro de controlar uno de los puntos débiles de la empresa en estudio, alcanzado de esta manera maximizar el éxito, reduciendo riesgos y optimizando el uso de los recursos, brindaran una información veraz y oportuna que permitirá dar a conocer los movimientos históricos de los inventarios, desde su adquisición hasta la salida del almacén para su venta o consumo, en la prestación de servicios de mantenimiento o instalación. Asimismo, a través de la propuesta se contemplará el debido manejo de la documentación y su correspondiente archivo, de manera tal que pueda ser auditado en forma fácil, rápida y precisa.

Por otro lado, los lineamientos propuestos podrán ser implementados en cualquier otra empresa que tenga similar dificultad en cuanto a la necesidad de

establecer controles internos, asimismo, la presente investigación podrá ser utilizada como antecedente a otras investigaciones relacionada con el tema, control interno el cual se encuentra dentro las líneas de investigación gestión y control de las finanzas públicas y privadas, en el área de Gestión contable, financiera y administrativa, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales, en la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad “José Antonio Páez”, como referencia bibliográfica para posteriores estudios. Finalmente, el presente estudio ha sido de gran ayuda para las Instituciones Universitarias y para las investigadoras, ya que aportan conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito académico y laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico presentado en este capítulo, permitió establecer la fundamentación conceptual del estudio a desarrollar; en relación a ello, Balestrini (2008), sostiene lo siguiente:

El Marco Teórico es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico – epistemológico que se asume, referidos al tema específicos elegido para un estudio. De allí pues que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como orientar la búsqueda de otros datos relevantes. En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la relación del contexto Teórico que orienta el sentido de la investigación (p: 85)

Del mismo modo, Arias (2012:106), define marco teórico como “el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. Sobre la base de las consideraciones anteriores, el marco teórico es la parte en el desarrollo de la investigación que representa toda la fundamentación teórica, es decir todas las teorías que sustentan el estudio. En este sentido, el marco teórico de la presente investigación estará soportado, por antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, que permitan orientar la investigación a los objetivos propuestos, los cuales se presentan a continuación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Al precisar un problema de investigación concreto es necesario buscar definiciones que muestren directa inclinación con el tema tratado. De allí que,

conviene realizar consultas de publicaciones que sirven de antecedentes de la investigación, los cuales se refieren a estudios previos y trabajos de grado relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2014), expone que los antecedentes constituyen:

Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirva para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema. En ello se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajo realizado sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación. Se busca aprovechar las teorías existentes sobre el problema con el fin de estructurar el marco metodológico. (p: 146).

De igual forma, Arias (2012:106), explica que los antecedentes de una investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. En otro orden de ideas, en relación al objetivo de antecedentes Pérez (2006), manifiesta que:

El propósito fundamental de los antecedentes de la investigación es dar a conocer el problema seleccionado tiene carácter científico (porque por ejemplo ya ha sido objeto de estudio de otros investigadores), aparte de documentar al investigador sobre el tema tratado, ubicar al lector sobre la importancia del mismo y actualizar la información existente. (p: 58).

En este sentido, los antecedentes constituyen un punto de partida para establecer un marco de referencia, a partir del conocimiento previo de los fenómenos abordados en una revisión bibliográfica. Los cuales deben estar relacionados a investigación en cuanto a lineamientos y controles internos. A continuación, se presentan los antecedentes de la investigación que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo:

Amaya y Disapio (2016), en su trabajo de grado titulado “**Lineamientos de control interno de inventarios para mejorar las actividades en el área de**

almacén de la empresa Extintores Domínguez, C.A.”, presentado en la Universidad “José Antonio Páez” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad proponer lineamientos de control interno para mejorar la gestión en el proceso del área de inventarios de la empresa Extintores Domínguez C.A., sucursal Morón en el estado Carabobo, basado en la situación actual de dicha empresa.

Metodológicamente, este trabajo de investigación se presenta bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma plantea la solución a un problema específico, con diseño de campo. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación directa en función de diagnosticar la situación actual del área de inventario de la entidad antes mencionada, por otro lado identificar las funciones que afectan la realización del proceso del proceso de una forma oportuna, en la cual se utilizó como técnica para recolectar los datos una encuesta apoyada en un cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a una población y muestra que estuvo conformada por todas las personas que laboran en el departamento del área de inventario de la empresa, la cual consta de cinco (05) personas.

Las autora concluyen en su investigación, mediante los resultados obtenidos los cuales señalaron la necesidad de crear controles internos que permitan mejorar las actividades en el área del almacén de la empresa a fin de optimizar su manejo, añaden que en la medida que las organizaciones utilizan el control interno para el resguardo de sus inventarios, mayor es el éxito operacional y económico que se puede obtener al cierre de cada ejercicio fiscal. Su aporte al presente estudio, es por la importancia que genera el establecer controles, así como normas y procedimientos, de las cuales se debe vigilar su fiel cumplimiento, por cada uno de los trabajadores, ya que así cualquier error puede ser detectado y corregir a tiempo. Todo ello, sirve como información importante al momento de desarrollar los lineamientos de acuerdo a las necesidades de la empresa en estudio.

Además, Malca (2016), presentó su investigación titulada “El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales

en Lima Metropolitana – 2015”, en la “Universidad San Martín de Porres”, en Lima, Perú, para optar al título Profesional de Contador Público. El estudio tuvo como objeto determinar el efecto que origina el control internos de inventarios en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana, haberse observado que no se está implementando controles y procedimientos eficientes en los inventarios, ocasionando, que no se cuente con información de calidad para la gestión financiera.

El estudio fue de tipo cuantitativo, con diseño de campo, el cual se utilizó como población siete (07) agroindustriales conformado por doscientos treinta personas (230), tomando una muestra de cuarenta y cuatro (44) personas del área administrativas y operativos de la misma, aplicando la encuesta como técnica de recolección de información, a través de un cuestionario conformado por veintiún (21) preguntas, con respuesta siempre, algunas veces, nunca, y otras si-no-no responde; llegando a la conclusión que por el ineficiente sistema de control interno de inventario, no se está desarrollando una planificación y un presupuesto financiero acorde a la situación real de la empresa, ni se están tomando las decisiones financieras acertadas. Su relación con el presente trabajo de grado, es la necesidad de establecer controles internos que permitan una adecuado registro contable de los movimientos de inventarios brinde información confiable, veraz y oportuna.

Por su parte, Di Santo y Lattanzio (2015), presentaron un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventarios de mercancía de la empresa J CALZA C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad “José Antonio Páez”. El estudio tuvo como objetivo general proponer lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventarios de mercancía de la empresa J Calza C.A., debido a que las empresas requieren optimizar los procesos de las actividades, con la finalidad de controlar, coordinar y planificar todos aquellos movimientos u operaciones que se realizan en un departamento específico, en este caso en el área de inventarios.

La investigación, estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible,

siendo de carácter descriptiva y sustentada en un estudio de campo, donde se tomaron los datos en las instalaciones de la empresa en comento, para lo cual se trabajó con una población y muestra censal de treinta (30) trabajadores. Asimismo, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuya validación se consiguió a través de juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada mediante el coeficiente Kuder Richardson.

Los resultados evidenciaron la inexistencia de lineamientos de control interno para el adecuado manejo del inventario de mercancía para lo cual se adquirió la presentación de una propuesta que permita la optimización en el manejo eficiente de las existencias, lo cual va a permitir el control administrativo de una manera más rápida y eficaz a través de lineamientos diseñados para tal fin. Las autoras concluyen, que en la actualidad, las Pymes se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura adecuadamente definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas, ya que gracias a esta herramienta se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiente de la misma en cuanto a su organización.

Su aporte al presente estudio, es que las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellos son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa, por lo tanto los lineamientos a ser desarrollados brindan la posibilidad de mejorar o hacer frente a esas condiciones.

Asimismo, García (2014), presentó en la “Universidad Católica André Bello”, para optar al título de Especialista en Ingeniería Industrial y Productividad, un trabajo de grado titulado “**Modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de SIDOR**”. La investigación tuvo como finalidad de detectar las causas de las fallas que presenta actualmente, que genera problemas operativos y administrativos debido

a que el inventario contable de pellas no coincide con el inventario real en físico, generando distorsiones graves en los cierres contables de la compañía. Las técnicas utilizadas para el levantamiento de información, fue la entrevista, la encuesta (a través de un cuestionario) y la observación directa. La investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo no experimental, y documental, la población estuvo conformada por doce (12) supervisores, que conformaron la misma muestra.

Finalmente, Barreto, Farías y Soto (2013), presentaron una investigación 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.”**, en la “Universidad de Carabobo” para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad de adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos inherentes en el área de inventarios.

Para lograr los objetivos propuestos, la investigación se enmarcó bajo un estudio de campo, a nivel descriptivo, cuya población estuvo comprendida por diez (10) personas involucradas en el registro, manejo y administración de los inventarios (almacén, contabilidad y administración), a quienes se les aplicaron las técnicas e instrumentos de recolección de información, la encuesta, a través de un cuestionario, compuesto de veinte (20) preguntas dicotómicas de respuestas si-no.

Mediante los resultados obtenidos las investigadoras concluyen, que las empresas pequeñas y medianas, no cuentan con controles internos adecuados, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos, normas y políticas, formalmente establecidos. Su relación con el presente estudio, establecer controles internos en el área de inventarios, ya que estos no existen, así como la falta de normas, procedimientos y políticas, que garanticen el adecuado manejo de los inventarios, determinar las posibles desviaciones y aplicación de correctivos a tiempo, lo que da origen a la propuesta.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas se presentan en este estudio, con el objeto de lograr una visión clara de la investigación, por lo que se hace necesario llevar a cabo una exhaustiva revisión de las teorías que se fundamenta en el trabajo. Las bases teorías dirigen a caracterizar los aspectos teóricos relacionados con los controles internos del proceso inventarios de materiales y suministros, de una organización, y la forma de evaluarlos, así como lo relacionado con las normas y riesgos. Además, una breve definición de los términos básicos utilizados en la investigación, en función al análisis de los diferentes puntos de vista expuestos por diversos autores del área.

Por lo tanto, las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. Arias (2012:40), señala que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Agrega Arias (2012), que se establece que las bases teóricas están compuestas:

Por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cual corriente de pensamientos se escribe y lo explica así: Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas. (p: 41).

Entre las teorías que fundamentan este informe se mencionan los relacionados a la problemática planteada se encuentran lineamientos, que es la herramienta gerencial a proponer, control interno, como estrategia para optimizar los procesos e inventarios que es el activo que requiere especial atención, ya que es el que genera los ingresos principales de la empresa, a través de las ventas de bienes o la prestación de servicios, al cual va dirigido el establecimiento de los controles internos para su adecuado

registro y la salvaguarda de los mismos, los cuales son detallados a continuación:

2.2.1 Lineamientos

Para Morgado (2010:15), el término lineamientos se define “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. El objetivo general de esta investigación, es proponer lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas a manera de ley para el seguimiento y control de las tareas del departamento procurando el mejoramiento de los procesos.

2.2.2 Procesos

Proceso Administrativo

Kinicki (2003:32), afirma que el proceso administrativo “es el conjunto de frases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las mismas se interrelacionan y forman un proceso integral”, de manera que se puede decir, que no es más que un conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo. Por su parte, Chiavenato (2010), establece que:

Las funciones del administrador en conjunto conforman el proceso administrativo, los cuales están son la planeación, organización, dirección y control, considerados por separados constituyen las funciones administrativas, y que al ser vistas como una totalidad para conseguir los objetivos conforman el proceso gerencial. (p: 85).

Desde tal perspectiva, deben entenderse a los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar, como elementos sinérgicos en donde los acontecimientos individuales de cada uno de ellos, afecta y guarda relación estricta con los otros procesos. En consecuencia ninguna función está aislada, por el contrario, son parte de

un proceso integral mayor llamado “proceso gerencia. Entre estos elementos se tienen:

- **Planeación:** es la primera función que se ejecuta dentro de la administración, una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr dichos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determina su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable del cumplimiento de sus objetivos. Por su lado, Münch y García (2008:65), establecen que la planeación “es determinación de los objetivos, elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en el futuro”. Por lo tanto, el cómo planear establecer mecanismos de acción de alcance de normas, procedimientos, planes y objetivos, exige la reinvención constante de cómo el gerente estratégicamente piensa, estableciendo los senderos de acción empresarial.
- **Organización:** para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización, por lo tanto, es preciso establecer el tipo de organización a utilizar para llevar a cabo el plan previamente preparado. El tipo de organización que se halla establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean íntegramente apropiados. Berghe (2005:83), establece que el proceso de organización “significa que el gerente y los directivos de la empresa coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía”. Para Azuaje (2005:59), “organización consiste en la creación de estructuras que permitan determinar las jerarquías necesarias y agrupar las actividades, con el objeto de simplificar las mismas, así como sus funciones dentro de la unidad”.

Es importante mencionar, que el organizar implica mayormente el manejo y administración del capital intelectual, considerando que éste, por su

naturaleza conceptual, está formado por emociones, sentimientos, hábitos y costumbres; por lo tanto, el innovar o cambiar pudiera no ser una tarea fácil a alcanzar por el gerente. Este tienen la labor de crear condiciones facilitando tanto la aceptación como la adaptación a este proceso; de allí que una buena estrategia es la participación activa del personal.

- Dirección: esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen los objetivos. Para Münch y García (2008:160), la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión”.

Se evidencia entonces, que la dirección se refiere a la forma como se establece el ambiente interno de la empresa con atención especial al uso de los recursos humanos. Abarca la fijación de incentivos para mejorar el rendimiento, el diseño de sistemas formales para utilizar la información, las habilidades que poseen los empleados, la implantación de programas para la resolución eficaz de conflictos, y la definición de las condiciones y política generales que ayudarán a los gerentes a dirigir a otras personas.

- Control: esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas. Münch y García (2008:183), indican que “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la que en la

práctica suceda de la misma manera”, por lo tanto se recomienda implementarlo en todas las etapas para asegurar su cumplimiento.

En este sentido, la finalidad del control es garantizar que los resultados de lo que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten lo máximo posible a los objetivos preestablecidos. La esencia de éste, radica en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados deseados. En consecuencia, el proceso de control mantiene actividades de la organización alineadas a los planes y los objetivos delineados por la gerencia. El proceso de control organizacional, busca garantizar los resultados de lo planeado y organizado, en fin, el control es la actividad gerencial que guía la actividad organizacional ejecutada o por ejecutar hacia el alcance de un fin determinado.

Los procesos administrativos, se relacionan directamente con la presente investigación planteada, dado que aporta información relevante en cuanto a la planificación y programación administrativa, lo cual sirve de base para mejorar las funciones contables, permite la mejorar los procesos de planificación de las reposiciones de inventarios, y de las adquisiciones para la prestación de servicios, mantenimiento y venta de materiales y suministros, de esta manera se manejaran adecuadamente las entradas y salidas de inventarios, permitiendo establecer las herramientas necesarias, normativas, políticas y procedimientos para el logro de los objetivos organizacionales, así como debe realizarse los registros contables para poder tener los reportes que reflejen cifras reales sobre las existencias, poder realizar tomas físicas continuas y realizar los justes oportunamente.

Proceso Contable

Al definir el proceso contable, se trata de introducir en la temática en estudio, ya que es uno de los procesos involucrados en el manejo del inventario, por lo que se debe estudiar este concepto de acuerdo a Pérez (2005:85), “la naturaleza de las

transacciones involucradas; estas se clasifican en internas o externas, según sea que participen tercero o no en las operaciones de la empresa.” De acuerdo a Horngren y SUNDEM (2014:23), sirve para “conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos y el resultado obtenido en el periodo”.

Por lo tanto, una parte importante de la información financiera, es saber cómo se obtuvieron las cifras reflejadas en los informes, debido a que la comprensión y el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados. A tales efectos, es necesario destacar que uno de los aspectos que es preciso considerar cuando se estudia una organización mediante el enfoque de procesos es la estructura el medio en que ella está insertas y a cual pertenece, con un sentido de dependencia.

Esta dependencia y subordinación plantea determinadas exigencias a las cuales debe ceñirse y/o dar respuestas. Como complemento, el entorno de una empresa necesita la información de los demás departamentos, esta se materializa en estados e informes financieros, que provienen de la aplicación de los procesos contables en ella. Los requerimientos de información tienen que ser precisos y son relativamente más complejos, debido a que son la base en que se sustentan permanentemente la toma de decisiones que se produce en todos los niveles y en todas las áreas de empresa.

En la presente investigación, es de gran importancia la revisión de los procesos contables, con la finalidad de detectar las debilidades existentes en la empresa Air Demeiz C.A., con la finalidad de implantar los controles internos necesarios que garanticen el cumplimiento de los procedimientos, políticas y normativas, relacionadas al manejo de inventarios, con la finalidad de registrar oportunamente las entradas y salidas de los mismos, y emitir informes con información confiable y veraz, para planificar las reposiciones y evitar que se interrumpa la operatividad de la empresa.

Características de los Procesos Contables

Las características de los procesos contables, de acuerdo a Horgren y SUNDEM (2014), se exponen a continuación:

- Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
- Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.
- Tienen la particularidad de ser estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planeado previo a su ejecución.
- Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio. (p: 25)

Estructura de los Procesos Contables

De acuerdo a Hernández (2011:35), un proceso contable “sigue un modelo básico fácilmente adaptable a situaciones especiales de cada empresa, pero de aplicaciones estrictas para ofrecer un resultado objetivo de acuerdo a la realidad del ente económico”. De acuerdo a ello, se deben ejecutar tres pasos esenciales y básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. De esta manera, el registro de la actividad financiera se debe llevar en forma sistemática de la actividad comercial diaria en términos económicos, además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa.

Etapas del Proceso Contable

Según Rodríguez (2006:37), las etapas del proceso contable son:

- Registrar la operación en el Libro Diario: posteriormente al proceso de verificación, comprobación y análisis de los documentos, se procede a registrar las operaciones en un libro de contabilidad conocido como Libro

Diario, el cual tiene carácter cronológico es decir se van registrando las operaciones en completo por orden de fecha en que van ocurriendo valiéndose de la teoría del cargo y el de abono. Las operaciones deben recogerse diariamente, o bien sea por periodos no superiores al mes, si su detalle aparece en otros libros.

El llenado del libro diario es importante para la empresa Air Demeiz C.A., debido a que contribuirá a que los registros contables se mantengan actualizados con el movimiento diario que se lleva a cabo en la empresa, relacionado a las entradas y salidas de mercancía. Además, constituye la fuente de información para los otros libros contables, por lo tanto de este depende medida la confiabilidad de la información financiera.

- Registro en el Libro Mayor: seguidamente se debe llevar el registro en el libro mayor, donde se agrupan y se clasifican todas las cuentas por separado y se determina su saldo. A lo largo de la vida de una empresa, se van produciendo distintos hechos que deben ser registrados por prescripción legal, o por gestión de la empresa. Estos hechos quedan reflejados en el libro diario de forma cronológica, en cambio la finalidad del libro diario va a consistir en recoger estos mismos hechos, pero no en atención a la fecha de realización, sino a la cuenta que ha visto afectada.

Para la empresa Air Demeiz C.A., es importante la elaboración de un libro mayor porque facilitará el análisis de cada cuenta contable, de igual forma le permitirá conocer como es el comportamiento de las entradas y salidas de las existencias de inventarios dentro de la empresa, y así como también facilitará reflejar cifras confiables sobre este activo en la elaboración de los estados financieros.

- Balance de Comprobación: posteriormente, se elabora el Balance de Comprobación, el cual consiste en una verificación matemática de los

registros que se han realizado en el periodo donde es lógico superponer de la suma de los saldos de las cuentas deudoras es igual a la suma de las cuentas acreedoras. Es un instrumento financiero, que se utiliza para visualizar la lista del total de los débitos y créditos de las cuentas, junto al saldo de cada una de ellas (ya sea deudor o acreedor). De esta forma, permite establecer un resumen básico de un estado financiero, además refleja la contabilidad de una empresa u organización en un determinado periodo, por eso, este balance actúa como base a la hora de preparar las cuentas anuales. También permite confirmar que la contabilidad esté bien organizada.

La elaboración del balance de comprobación es importante para la empresa en estudio, ya que le permitirá visualizar en conjunto cuales son los débitos y créditos de las cuentas, de igual forma el balance de comprobación le permitirá al encargado de la contabilidad, tener una visión general de la gestión financiera de la empresa, y el peso que tiene los inventarios entre sus activos, y el costo de ventas.

- Ajustes y correcciones: es la etapa que le sigue antes de emitir estados financieros, deben efectuarse los ajustes necesarios para cumplir con la norma técnica de asignación, registrar los hechos económicos realizados que no hayan sido reconocidos, corregir los asientos que fueron hechos incorrectamente y conocer el efecto de la pérdida de poder adquisitivo de la moneda funcional. Estos ajustes y correcciones son necesarios para poder emitir los estados financieros ajustados a la realidad económica y financiera de la empresa, además de cumplir con los principios de contabilidad.

Durante el ejercicio contable, los errores son casi inevitables, lo que hace necesaria una revisión al final del periodo para identificar y corregir esos errores. Algunos hechos económicos, debido a que en el momento de su registro no se conocen plenamente, se registran de forma incompleta de modo que se hace necesario realizar el ajuste respectivo al finalizar el

periodo contable cuando ya que tiene la información completa. Es importante que todos los ajustes y correcciones a que haya lugar, se hagan antes del cierre contable, pues esta es la oportunidad para sanear la contabilidad y los estados financieros, puesto que una vez realizado el cierre y emitidos los estados financieros, se hace más difícil el proceso de corrección y ajuste.

Los ajustes de cierre, le permitirá corregir al encargado de contabilidad de la empresa en estudio, cualquier error en el tratamiento de la información financiera en el área de inventarios, ya que este es un activo no monetario el cual puede ser ajustado por inflación, está protegido de la desvalorización del poder adquisitivo, por otra parte, también es necesario el ajuste de las diferencias de existencias al momento de la toma física con la finalidad de no seguir arrastrando esas diferencias al iniciar un nuevo periodo contable y realizar los mecanismos necesarios para su control, evitando que continúen tales diferencias. Aunado a ello, poder justificar adecuadamente de acuerdo a las normativas vigentes la salida del inventario no justificado lo que genera tener que declarar el correspondiente IVA.

- Preparación de los Estados Financieros: en base a la Hoja de Trabajo y teniendo certeza de que todo está correcto se procede a preparar los dos estados financieros más importantes de la contabilidad: el Estado de Resultados (Conformado por las cuentas nominales de ingresos y egresos) y el Estado de Situación Financiera (Conformado por las cuentas reales de activo, de pasivo y capital).

En este aspecto es importante para la presente investigación, debido a que indica cuál es la información financiera que debe presentar la empresa Air Demeiz C.A., para validar cómo se lleva a cabo su proceso contable en función del registro, clasificación y emisión de reportes, de los inventarios de materiales y suministros, y presentación en los estados financieros, ya que

ellos son considerados para la elaboración del costo de ventas, en el Estado de Resultados, así como su presentación en el Estado de Situación Financiera clasificado como activos corrientes.

- Asientos de Cierre: las cuentas nominales son transitorias, es decir durante tiempo que el ejercicio de la empresa, en consecuencia terminado en el periodo contable, debe procederse a cancelar todas las cuentas nominales y a traspasarse la utilidad o pérdida a la cuenta capital, a este proceso se le conoce como asientos de cierre. Sirve para separar un ejercicio económico de otro. El momento concreto en el que se procederá al cierre de la contabilidad, será al final del ejercicio. También se cerrará la contabilidad en el momento en que cese la actividad de la empresa. Estos asientos contables tienen como objeto la cancelación de las cuentas de resultado de pérdidas y ganancias. Estas cuentas para su cancelación se debitan o acreditan por el mismo valor que tienen acumulado.

Para esta investigación, es importante entender qué es el proceso contable y cuáles son las etapas del mismo, que esta información constituirá la esencia de la propuesta de este trabajo de investigación, para solucionar la problemática actual de la empresa Air Demeiz C.A., debido a que al realizar el registro adecuado de las entradas y salidas de los inventarios los materiales y suministros, se podrá establecer el costo de venta de los servicios, ventas y mantenimiento efectuado por esta empresa, que brinden una información veraz y oportuna, que refleje la rentabilidad financiera real que se tiene en las actividades principales de la organización.

2.2.3 Control Interno

Catacora (2007), define que:

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se

adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración. (p: 25).

El control interno es considerado como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales. El control y la planeación se caracterizan por ser conceptos íntimamente relacionados. Un plan es el conjunto de actividades organizadas y ordenadas de manera cronológica, si no existe plan, es imposible ejercer el control. Londoño (2008:230), señala que “la evaluación y medición de la ejecución de los planes es con el fin de determinar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias”. Cabe destacar que, los controles internos representan la formación y la aplicación de los principios, políticas y métodos bien sean a través de un instrumento que describan los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de la empresa. Por consiguiente, según Millar (2008), señala que:

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

Importancia del Control Interno

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y

formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Coopers & Lybrand (2010: 80), afirma, en cuanto a la importancia del control interno, que “ayuda a la entidad a que consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable”. Por lo tanto, el control interno es importante ya que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, información y reportes de los estados financieros. En tal sentido, brinda una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Objetivos del Control Interno

Catacora (2007), define:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p: 238).

Los objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el control interno administrativo.
- Velar porque todas las actividades y recursos permanentes a la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos en la entidad.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

- Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y destacar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que la entidad disponga de procesos, planes y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Propósito del Control Interno

Según Meigs (2004), el propósito del control interno es:

Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización, de esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia. (p: 125).

Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto, no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el control interno se divide en:

- **Control Interno Administrativo:** se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.
- **Control Interno Contable:** tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

Elementos del Control Interno

Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar las aplicaciones del control interno:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de la evaluación de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

Componentes de la Estructura del Control Interno

Los componentes de la estructura, constituyen una serie de elementos, que deben estar presentes en toda estructura de control interno, para que se pueda desarrollar de forma efectiva en toda organización y abarque todas las funciones tanto operativas como administrativas logrando una mejor comunicación y fluidez de todas las políticas que se establecen de acuerdo a los objetivos de productividad y avance. Pérez (2007:56), opina que “el nuevo enfoque de control interno aporta elementos

que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales”. Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos del control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad, es un proceso efectuado por el personal de una empresa, diseñado para conseguir unos objetivos específicos, a fin de proporcionar:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Para Mantilla (2008:18), “el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos”. Los componentes son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, Información y comunicación y Monitoreo, los cuales en su conjunto permiten mantener un adecuado control interno, manteniendo integrados todas las partes del proceso de manejo de inventarios, permitiendo tanto realizar las actividades que debe desarrollar para lograr los objetivos organizacionales.

- Ambiente de control: según Mantilla (2008:49), “el ambiente de control expresa el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los otros componentes del control interno, proveyendo disciplina y estructura”. Este componente marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la conciencia de sus empleados respecto al control. Es una consecuencia de la actitud asumida por la dirección, la gerencia, y por los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. Provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

- Valoración de Riesgos: según Mantilla (2008:67), “es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos, constituyendo ello una base para determinar qué riesgos se pueden administrar”. Toda organización enfrenta diversos riesgos que deben ser identificados y valorados en cuanto a su impacto, ya que las condiciones económicas y reguladoras son muy variables. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema, para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización como de la actividad.
- Actividades de control: para Whittington, y Pany (2009:178), definen “las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia se llevan a cabo”. Las actividades de control existen a través de toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen acciones tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.
Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles, hasta el punto que estas actividades les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control. Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios que realmente verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma.

Tipos de Actividades de Control

Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control específicos, tales como para asegurar que el procesamiento de datos sea completo y

exacto. Mantilla (2008), clasifica las actividades de control en los siguientes tipos:

- Revisiones de alto nivel
 - Funciones directas o actividades administrativas
 - Procesamiento de información
 - Controles Físicos
 - Indicadores de desempeño
 - Segregación de responsabilidades. (p: 60).
-
- Información y comunicación: tomando en cuenta lo necesario que es que todos las que conforman la organización, tengan claro cuál es su papel dentro de la misma, de igual forma según Mantilla (2008:100), señala que, “se debe identificar, capturar y comunicar la información pertinente en la forma y el tiempo que permita a la gente cumplir con sus responsabilidades”. La comunicación es inherente a los sistemas de información, las personas deben conocer oportunamente las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control, al mismo tiempo que cada función debe especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.
 - Monitoreo: según Whittington y Pany (2009:180), lo definen como “un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones”. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. Estas se dan en el transcurso de las operaciones, incluyendo tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continua para asegurarse de que el proceso funciona

según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, algunos controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados.

2.2.4 Inventarios

Según Catacora (2007:281), define los inventarios “como la representación del conjunto de bienes que son propiedad de una empresa y cuyo objetivo de adquisición o fabricación es el de volver a venderlos a fin de obtener un margen de utilidad razonable”. Por su parte, Meigs (2004:483), afirma que “en una compañía comercializadora, el inventario consta de todos los bienes propios y disponibles para la venta a los clientes”. En tal sentido, siendo el inventario el conjunto de bienes propiedad de una empresa adquiridos con el ánimo de volverlos a vender en el mismo estado en que fueron comprados, o para ser transformados en otro tipo de bienes y vendidos como tales, este rubro, es por lo general, el mayor activo en los Estados de Situación Financiera, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente los mayores gastos en el Estado de Resultados.

Es necesario resaltar que, el inventario representa el principal activo presentado en el Estado de Situación Financiera de la mayoría de las empresas además, es convertido en efectivo dentro del ciclo de operación de la empresa y por eso se cataloga como un activo corriente. Según Martínez (2007:1), “el Inventario forma parte del activo corriente que está listo para la venta; es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa valorada al costo de adquisición para la venta o actividades productivas”, convirtiéndose entonces en un recurso vital para cualquier organización. En una definición más amplia, se puede decir que los inventarios representan las partidas del activo que son generadoras de ingreso para varios tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las que tienen una actividad de transformación y las que se dedican a la compra y venta o comercialización.

En el caso de las empresas comercializadoras, se pueden definir como los artículos que se encuentran disponibles para la venta y en el caso de una compañía

manufacturera, los productos terminados, en proceso, materia prima y suministros que se vayan a incorporar en la producción, en el caso de una empresa de servicios son los materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio, como es el caso de la empresa en estudio, que tiene inventarios tanto para la venta como para la instalación y mantenimiento de aires acondicionados. Adicionalmente, la NIC 2 (1993), Clasifica los inventarios de la siguiente manera en su parágrafo 6:

Existencias son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación;
- (b) en proceso de producción de cara a esa venta;
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

Por otra parte, en las mismas normas se establece lo siguiente:

Los inventarios deben ser cuantificados al más bajo entre su costo y su valor neto de realización. El costo de inventarios debe comprender todos los costos de compra, costos de conversión y otros costos incurridos para traer los inventarios a su presente locación y condición. Existen dos métodos mediante los cuales las empresas pueden controlar y registrar los valores que se incorporan o desincorporan de los inventarios, ellos son:

- **Inventario Periódico:** el cual consiste en la toma física o costeo de las unidades de inventario que se tengan, por lo general, se realiza al final del ejercicio económico, debido al alto costo que representa su realización, aunque las compañías pueden decidir hacerlo con mayor periodicidad, si así lo desea. Este método, se emplea generalmente cuando existen muchas unidades de bajo costo unitario. El conteo se lleva a cabo para determinar el saldo final de los inventarios que se reflejan en el Balance General y en el Estado de Resultados a través del costo de ventas.
- **Inventario Continuo:** se define como un sistema que valora permanentemente dos cuentas; inventarios y costo de venta. Este método

requiere que se efectúe permanentemente los registros relativos al costo de los inventarios vendidos, por lo que exige que los sistemas de inventario que soportan las operaciones sean lo suficientemente confiables para efectuar los registros contables.

Tipos de Inventario

Los tipos de inventario dependerán de la naturaleza y actividad económica de la empresa. En los casos de las empresas comerciales o detallistas dedicadas a la compra y venta de productos, el estado físico de la mercancía se conservaría prácticamente en las mismas condiciones, por lo cual solo se utilizaría una cuenta de inventarios denominada Inventarios de Mercancías, en esta cuenta se registrará toda la mercancía disponible para la venta. Por su parte, Gayle (2009), clasifica el inventario de acuerdo a su utilización en los siguientes tipos:

- Inventario de Materia Directos.
- Inventario de Suministros de fábrica.
- Inventario de Productos en Proceso.
- Inventario de Productos Terminados. (p. 128)

El Inventario de Mercancía, contempla aquellos bienes que fueron comprados a terceros y que posteriormente serán destinados para la venta sin someterlos a ningún proceso de modificación o transformación. Este tipo de inventarios es característico de las empresas dedicadas a la compra-venta de mercancías, es decir, a las empresas comercializadoras como lo es el presente caso de estudio. Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser ésta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles. Entre estas cuentas se nombran las siguientes:

- Inventario (inicial).
- Compras.

- Devoluciones en compra.
 - Gastos de compras.
 - Ventas.
 - Devoluciones en ventas.
 - Mercancías en tránsito.
 - Mercancías en consignación.
 - Inventario (final).
-
- El Inventario Inicial está representado por las existencias de mercancías en la fecha que comenzó el período contable.
 - En la cuenta Compras se incluyen las mercancías adquiridas durante el período contable con el objeto de volver a venderlas, no se incluyen en esta cuenta la compra de Terrenos, Maquinarias, Edificios, Equipos, Instalaciones, etc. Esta cuenta tiene un saldo deudor, no entra en el balance general de la empresa, y se cierra por Ganancias y Pérdidas o Costo de Ventas.
 - Devoluciones en Compra, se refiere a la cuenta que es creada con el fin de reflejar toda aquella mercancía comprada que la empresa devuelve por cualquier circunstancia, algunos motivos podrían ser: mal estado de la mercancía o que la misma no cumple con los requerimientos exigidos por el cliente. Aunque esta cuenta disminuirá la compra de mercancías no se abonará a la cuenta compras.
 - Los gastos ocasionados por las compras de mercancías deben dirigirse a la cuenta titulada: gastos de compras. Esta cuenta tiene un saldo deudor y no entra en el Balance General.
 - La cuenta Ventas controla todas las ventas de mercancías realizadas por la empresa y que fueron compradas con éste fin. Por otro lado también tenemos Devoluciones en Venta, la cual está creada para reflejar las devoluciones

realizadas por los clientes a la empresa.

- En algunas oportunidades, especialmente si la empresa realiza compras en el exterior, es posible que se efectúen ciertos desembolsos o bien, se hayan adquirido compromisos de pago (documentos o giros) por mercancías que la empresa compró pero que, por razones de distancia o cualquier otra circunstancia, aún no han sido recibidas en el almacén. Por tal motivo esta mercancía deberá ser contabilizada en una cuenta denominada Mercancías en Tránsito.
- Por otro lado, la cuenta llamada Mercancía en Consignación, que no es más que la cuenta que reflejará las mercancías que han sido adquiridas por la empresa en "consignación", sobre la cual no se tiene ningún derecho de propiedad, por lo tanto, la empresa no está en la obligación de cancelarlas hasta que no se hayan vendido.
- El Inventario Actual (Final) se realiza al finalizar el período contable y corresponde al inventario físico de la mercancía de la empresa y su correspondiente valoración. Al relacionar este inventario con el inicial, con las compras y ventas netas del periodo se obtendrá las Ganancias o Pérdidas Brutas en Ventas de ese período.

El tener una buena política de compras, va a permitir un manejo fluido a la empresa y al mismo tiempo ayudará a disminuir sus costos, lo que obviamente mejorará su rentabilidad. Debido a lo anterior, es necesario estudiar los inventarios desde el momento en que se proyecta la compra, es decir, involucrarlos en los procesos de planeación de la compañía y en su contrapartida obligatoria, el control que permita un adecuado registro de los movimientos de inventarios, mediante el cumplimiento de procedimientos, normas y políticas.

Métodos de Valoración de Inventario

Por otra parte, cada empresa en particular decide según su conveniencia, cual es el método de valuación que utilizará en sus inventarios. Los métodos de valoración de

inventarios, son técnicas utilizadas con el objetivo de seleccionar y aplicar una base específica para valorar tales activos, en términos monetarios. La valuación de los inventarios es un proceso vital cuando los precios unitarios de adquisición han sido diferentes. Los principales métodos para la determinación del inventario, según lo señalado en las Normas Nacionales e Internacionales de Información Financiera son:

- Primeras Entradas Primera Salidas – PEPS o FIFO: este método supone que la mercancía se vende en el orden en que fueron compradas.
- Ultimas Entradas Primera Salidas – UEPS o LIFO: este método supone que la mercancía se vende en orden contrario a como se recibieron, o sea que los costos más recientes se deben aplicar a las mercancías vendidas.
- Promedio Ponderado: por este método se obtiene el costo promedio dividiendo el costo total de la mercancía disponible para la venta por el número de unidades adquiridas. Este método pretende establecer un equilibrio entre el inventario final y las mercancías vendidas
- Identificación Específica: este método implica la identificación de cada una de las existencias con los lotes y factores de compras.

En la mayoría de los negocios los inventarios representan una inversión relativamente alta y un alto porcentaje de los activos del estado de situación financiera, tienen la característica de ser rápidamente líquidos por el hecho de ser vendidos en el término de pocos días o semanas y es por este motivo que la cuenta de Inventario aparecerá en la parte superior del este estado, inmediatamente después de las Cuentas por Cobrar.

De igual forma, por esta característica es importante su control ya que representa el pilar fundamental de las empresas comerciales y de allí deriva la necesidad de organizar todas las acciones que se vinculen con el inventario. Existen diversos pronunciamientos que proporcionan el marco para determinar, tanto la aplicación del control interno, como el tratamiento que se le debe asignar a los inventarios, siendo los principios de contabilidad generalmente aceptados para los

inventarios, los que se mencionan a continuación:

- Principio de Consistencia, la cual establece que el método contable a utilizar de periodo a periodo debe ser el mismo, de manera que exista comparabilidad en los estados financieros, y en caso de existir un cambio de método, este debe revelarse en los estados financieros.
- Principio de Revelación Suficiente, establece que las empresas deberán informar el efecto de la utilidad neta de existir un cambio en el método contable.
- Principio de Importancia Relativa, establece que una empresa debe realizar una contabilidad apropiada.
- Principio de Conservatismo, la cual indica que se deben mostrar en los estados financieros cifras que conduzcan a resultados reales en forma inmediata.

Características de los Inventarios

Según Aldana (2002), los inventarios tienen las siguientes características:

- Generalmente son bienes corporales. También se puede hablar de rubros de inventarios en empresas de servicios y en este caso el inventario está constituido por el paquete de servicios que la compañía ofrece.
- Destinados al cumplimiento del objeto social de los negocios o a la realización de la actividad económica para la cual fue creada la empresa. En otras palabras, el inventario se reconoce porque es el recurso que directamente genera el ingreso operacional.
- Los inventarios forman parte del activo corriente, pues son el cuarto activo en liquidez después del efectivo, las inversiones y los deudores.
- En economías inflacionarias, se clasifica como partidas no monetarias y sus cambios de valor económico se reconocen a través de la aplicación de ajustes integrales por inflación.

Los inventarios forman parte del capital de trabajo; un elemento importante de la solvencia que, unidas con las políticas de ventas afecta en un alto porcentaje la liquidez.

- Es el recurso generador del estado de costos y de producción.
- Dependiendo de las características de los inventarios éstos pueden ser susceptibles de valorizaciones y provisiones (p:100).

Planificación de las políticas de Inventario

Finney (2005:155), señala que “en la mayoría de los negocios, los inventarios representan una inversión relativamente alta y producen efectos importantes en todas las funciones principales de la empresa”. Cada función tiende a generar demandas de inventarios diferentes y a menudo incongruentes. A saber: para las ventas, se necesitan inventarios elevados para hacer frente con rapidez a las exigencias del mercado. Para las compras: las adquisiciones elevadas minimizan los costos por unidad y los gastos de compras en general. Y para la financiación: los inventarios reducidos minimizan las necesidades de inversión (corriente de efectivo) y disminuyen los costos de mantener inventarios (almacenamiento, antigüedad, riesgos, entre otros.).

Los propósitos de las políticas de inventarios deben ser: planificar el nivel óptimo de inversión en inventarios. A través del control, mantener los niveles óptimos tan cerca como sea posible de lo planificado. Los niveles de inventario tienen que mantenerse entre dos extremos: un nivel excesivo que causa costos de operación, riesgos e inversión insostenibles, y un nivel inadecuado que tiene como resultado la imposibilidad de hacer frente rápidamente a las demandas de ventas y producción (Alto costo por falta de existencia). Por lo tanto, se recomienda mantener niveles máximos y mínimos de inventarios para evitar el desabastecimiento y cese de las operaciones de la empresa, o el exceso de inventarios los cuales puede sufrir el riesgo de deterioro, vencimiento, obsolescencia o robo.

Control Interno de Inventarios

Según Holmes (2004):

El control interno adecuado de los inventarios está

directamente relacionado con las compras, fabricación y contabilización de las mercancías y productos. Un control interno adecuado sobre los inventarios, exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, entregadas mediante requisiciones y usadas, y que las que quedan en inventario se cuenten, valoricen, multipliquen y sumen con cuidado y exactitud. (p: 389)

De lo anterior, se desprende la importancia de aplicar control interno a los inventarios, los cuales deben estar orientados a salvaguardar su valor como activo, debido a que aparte de ser uno de los rubros más representativos del Estado de Situación Financiera, afectan las utilidades de la empresa. Según Laumaille (2009: 131), “el control interno sobre los inventarios es importante, ya que el inventario es el activo de mayor materialidad. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios”. Entre ellos los elementos de un buen control interno de inventarios incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- Comprar el inventario en cantidades económicas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.

Estas bases teóricas relacionadas al inventario y al control interno de los inventarios son de suma importancia para la presente investigación, debido a que es sobre este activo tan significativo de la empresa objeto de estudio, el cual requiere sean dirigidos los lineamiento de control interno con la finalidad de mejorar su manejo, poder realizar el registro oportuno, utilizar los formatos adecuados para controlar las entradas y salidas de las existencias, establecer niveles máximos y mínimos, realizar tomas físicas frecuentes, y realizar los ajustes necesarios para poder emitir reportes y estados financieros con cifras reales, veraces y oportunas, que sirvan a la gerencia para la toma de decisiones.

2.3 Bases Legales

En cuanto a las bases legales que sustentan la presente investigación se cita lo establecido en el **Código de Comercio** texto único vigente con la ley de reforma parcial sancionada por el Congreso en 1955, Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 475, en su artículo N° 32, en la cual se señala la obligatoriedad de llevar los libros contables para el registro y control de las transacciones económicas:

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones. (p: s/n).

En la empresa, las transacciones referidas a los movimientos de inventarios deben estar claramente registrados, ya que los mismos comprenden uno de los activos que sirven tanto para soportar los activos corrientes, que serán vendidos o utilizados en la prestación de servicios, que generan los principales ingresos de la empresa en estudio, así como para determinar las venas, el costo del servicio y la utilidad que genera, que debe ser reportada tanto a los accionistas como para declarar el IVA e ISLR, que se registran en los libros contables a fin de cumplir con las exigencias del SENIAT.

Declaración sobre Normas y Procedimientos de Auditoría N° 4 (DNA 4), emitida por Fondo Editorial Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela en su parágrafo 3 y 4:

Parágrafo 3. El estudio de control interno tiene por finalidad obtener un conocimiento de cómo está conformado este: no solo desde el punto de vista de las normas y procedimientos establecidos por la administración de la entidad auditada, sino también como opera en la práctica. (p: s/n).

Parágrafo 4. El estudio del sistema del control interno, abarca 2 etapas:

- a) Revisión preliminar del sistema donde el contador público adquirirá un grado de conocimientos y comprensión acerca de los procedimientos y métodos prescritos por la entidad.
- b) Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos y métodos establecidos, se encuentran en uso y que estén operando tal cual como se plantearon, lo cual se logra a través de las pruebas de cumplimiento. (p: s/n).

Desde la perspectiva del auditor el estudio eficiente de control interno va a contribuir a un mayor conocimiento de cómo se maneja y opera el mismo, otorgando una seguridad racional del sistema contable que se utiliza en la empresa fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la organización alcance sus objetivos, detectando las posibles irregularidades y errores presentes en los procesos que se manejan en la entidad.

Norma Internacional de Contabilidad N° 2 Inventarios (NIC 2)

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma, sirve de fundamento legal para la presente investigación debido a que explica los principales conceptos relacionados con el área de inventarios, específicamente su concepto, reglas de valuación, costos, sistemas de valuación y las reglas de presentación de este rubro.

Normas y Procedimientos de Auditoría. Boletín 5120

Este boletín entro en vigor, en noviembre de 1988, su principal objetivo es establecer los procedimientos de auditoría recomendados para el examen de los rubros de inventario y costo de ventas, los cuales deberán ser diseñados por el auditor en forma específica en cuanto a su naturaleza, oportunidad y alcance, tomando en cuenta las condiciones y características de cada empresa. Asimismo, expresa que el control interno de inventarios está vinculado con las actividades de compra, distribución y venta. Un adecuado control interno exige que las existencias sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, usadas, contadas físicamente, embarcadas y facturadas.

2.4 Definición de Términos Básicos

Activos Circulantes o Corrientes: un activo que se espera será convertido en efectivo, vendido o consumido, durante los próximos doce meses, o dentro del ciclo normal del negocio si este es mayor de un año, sin interferir la operación normal del negocio.

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

Compras: consiste en adquirir un bien o servicio para un fin común.

Conciliación: proceso sistemático de comparación entre los ajustes de las existencias suministradas por el sistema administrativo y la mercancía existente en el almacén.

Control: proceso por el cual un orden modifica regula o dirige el funcionamiento de otro orden existente dentro del mismo sistema funcional.

Control Contable: procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos con la confiabilidad de los registros contables.

Existencias: es la diferencia entre cantidad de material requerido y la cantidad de material entregado.

Inventario: constituye el centro de todo el esfuerzo productivo y la principal fuente de ingreso; se puede decir que es el alma de la empresa, ya que lo conforman todas

las existencias que la empresa tiene disponible para la venta.

Inventario Máximo: es la cantidad máxima de existencias a ser mantenidas en el almacén.

Inventario Mínimo: es la cantidad mínima de existencias a ser mantenida en el almacén.

Libro Contable: instrumento material de la contabilidad formado por un conjunto de folios dispuestos ordenada y sistemáticamente, en que se efectúan las anotaciones contables. (Los principales libros contables son el diario y el mayor).

Normas: conjuntos de reglamentos que determinan el comportamiento y/o funciones de los individuos dentro de la entidad.

Obsolescencia: disminución de la vida útil de un bien de consumo, de un bien capital, debido a un cambio económico o al avance tecnológico.

Procedimientos: conjunto de métodos que tienen como objetivo la consecución de uno o más objetivos.

Rotación de inventarios: número de veces que, en promedio, una mercancía almacenada se reemplaza durante un período específico.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, se expone el marco metodológico que sustenta la presente investigación, en la cual se busca establecer lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., con el propósito de obtener las cifras reales de las existencias que componen los inventarios de materiales y suministros, poder representarlos de manera veraz, oportuna y confiable en los reportes y estados financieros, así como dar la confiabilidad da los gerentes, para la toma de decisiones acertadas, entre las cuales están el establecimiento de niveles máximos y mínimos de existencias, los planes de reposiciones, para evitar el desabastecimiento y/o cantidades excesivas

De acuerdo a Hurtado y Toro (2007:90), señalan que “El marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”. Asimismo, Ramírez (2008:26), añade que “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. Es decir, el cómo se realizó el estudio para responder los aspectos metodológicos empleados para la consecución de los objetivos planteados en la investigación, es por ello que en el presente estudio se expone el tipo, diseño y nivel de la investigación y la metodología necesaria para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo, Diseño y Nivel de la Investigación

La metodología que se implementó para la presente investigación de acuerdo a las características que presenta y considerando el proceso investigativo en el objetivo general, fue bajo la modalidad de lo denominado proyecto factible, debido a que permitió establecer lineamientos para optimizar los procesos en el manejo de

inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., con el fin de lograr darle una solución viable a la problemática planteada, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental.

Según las normas de la Universidad Santa María (2014:82), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la empresa en estudio.

Asimismo, En lo referente al diseño de la investigación. Sabino (2007:63), explica que “Su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo”. Bajo a este contexto, esta investigación estará apoyada por un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse.

Por lo que Arias (2012:48), señala que “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. Cabe destacar que dicha investigación es de campo ya que se realizará en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que es será específicamente departamento de almacén y el área administrativa y contable, de la empresa Air Demeiz C.A. De acuerdo a Sabino (2007), plantea que todo trabajo está apoyado en una investigación documental, la cual define que es:

Cuando se recurre a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, se dicen que es un diseño de revisión documental” (p: 77).

La investigadora utilizó la revisión documental de todos aquellos informes de control interno que tuvieron relación con el objeto de estudio, cuidando que los datos y referencias examinadas fueron confiables, para así obtener resultados representativos de la evaluación. Sobre la base del conocimiento, es de tipo descriptiva, porque se dio una revisión general del sistema de control interno de las áreas de inventario, administración y contabilidad, de la empresa en estudio. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2014), define una investigación descriptiva, cuando:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (p: 54).

Las investigaciones se buscan indagar y conocer el sistema de control interno de inventarios del área de almacén y sobre los registros y planificación de su reposición, permitiéndose así, por parte de la autora, poder describir dichas funciones de manera apropiada y comprensible, para que los resultados sean los necesarios y tomar las decisiones acertadas, permitiendo de esta manera establecer los controles internos que permitan dar cumplimiento a los procesos inherentes al área, así como las normativas necesarias para asegurar que se lleven a cabo los procedimientos.

3.2 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomará en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollarán en base a los objetivos específicos planteados, con la finalidad de establecer un diagnóstico, para determinar las posibles causas que generan el incumplimiento de los procesos, con la finalidad de establecer los lineamientos necesarios para implantar el control interno en el área de inventarios tanto para un adecuado registro, como para detectar las necesidades de capacitación del personal en el área de almacén, detalladas a continuación:

3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

Esta fase de investigación, primeramente se debe establecer el área de investigación según Morles (2004:16), consiste en “El contexto de conocimientos donde se emana la investigación”. La presente investigación se realizará en la empresa Air Demeiz C.A., ubicada en el Estado Carabobo, a fin de evaluar sobre la situación actual de la gestión de los procesos en cuanto al manejo de los inventarios y dónde se están presentando las fallas, por medio de la técnica de recolección de datos a ser aplicados al área de investigación, con el fin de optimizar el funcionamiento de dichas áreas.

Con referencia a la población Palella y Martins (2006:91), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. Por otro lado, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2006:236), indican que “Es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. Aunado a ello, Hernández, Fernández y Baptista (2006:21), expresan que “la muestra intencional es aquella donde el investigador luego de un razonamiento previo, selecciona las personas o unidades que a su criterio son representativas de la población”.

De allí que, la población del presente estudio es pequeña y finita, la muestra a tomar en cuenta para la aplicación de los instrumentos va a ser la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado, está conformada por cuatro (04) personas que trabajan en el área de almacén, administración y contabilidad, quienes están directamente involucrados en el proceso. Para obtener la información necesaria, es fundamental emplear una técnica e recolección de datos, según Arias (2012:65-68), señala que las técnicas de recolección de datos “son el procedimiento o forma particular de obtener datos e información”. Mientras, el mismo autor define al “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

Para el desarrollo de esta fase se aplicó la técnica la encuesta, en donde Arias (2012:96), define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo y Tamayo (2014:122), lo define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo contendrá ítems, con preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (sí-no). Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos serán agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, presentados en gráficos circulares y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

En esta fase metodológica, se propuso identificar las debilidades y fortalezas del control interno los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se podría atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitiría hacer la evaluación de los lineamientos a proponer.

Es por ello, que la técnica a aplicar en esta fase de la investigación la observación directa, la cual es definida por Tamayo y Tamayo (2014:22-70), como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación que, según los mismos autores antes mencionados “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un

aspecto o conducta a ser observada”. Con los datos obtenidos se procedió a realizar un análisis para evaluar las necesidades del establecimiento de controles internos, que permitan mejorar el manejo de los inventarios, y poder desarrollar los lineamientos necesarios que permitan unificar criterios al personal que labora en el área de estudio.

3.2.3. Fase III: Diseño de unos lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procederá en esta fase, al diseño de lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., con el objeto de alcanzar el mejoramiento de los procesos de manejo de inventarios, para lograr controlar las entradas y salidas en los inventarios, establecer en un tiempo determinado las existencia reales de materiales y suministros, poder planificar la reposiciones de manera oportuna.

Asimismo, se podrán emitir los reportes y estados financieros con cifras veraces, confiables y que sirvan para la acertada toma de decisiones por parte de la gerencia, de igual manera, servir de guía para optimizar el desempeño de los trabajadores del área de almacén, con la finalidad de ser más eficientes y eficaces en el logro de sus labores, y realizar un aporte efectivo en el logro de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

El presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta al personal del área de almacén, administración y contabilidad de la empresa Air Demeiz C.A., con la finalidad de diagnosticar cuáles son los factores que afectan la gestión actual de las cuentas cobrar, identificar las debilidades existentes en el control interno, con la finalidad de poder diseñar un lineamientos para optimizar el diseño de inventarios.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

De esta manera, el análisis de los resultados obtenidos se realizó un diagnóstico, lo que implica que en primer lugar una vez aplicada la encuesta compuesta por trece (13) preguntas cerradas de respuestas dicotómicas tipo si-no, a la muestra de cuatro (04) trabajadores antes seleccionada, los datos fueron tabulados en diagrama de frecuencias y posteriormente representados en gráficos circulares, para su mejor comprensión, luego estos resultados fueron analizados e interpretados contrastándolos con basamento teórico. A continuación se presenta los Ítems plasmados en la presente investigación

Ítem 1 ¿Considera usted que al existir lineamientos de control interno en el área de inventarios donde usted se desempeña, reducirá las debilidades presentes en el proceso?

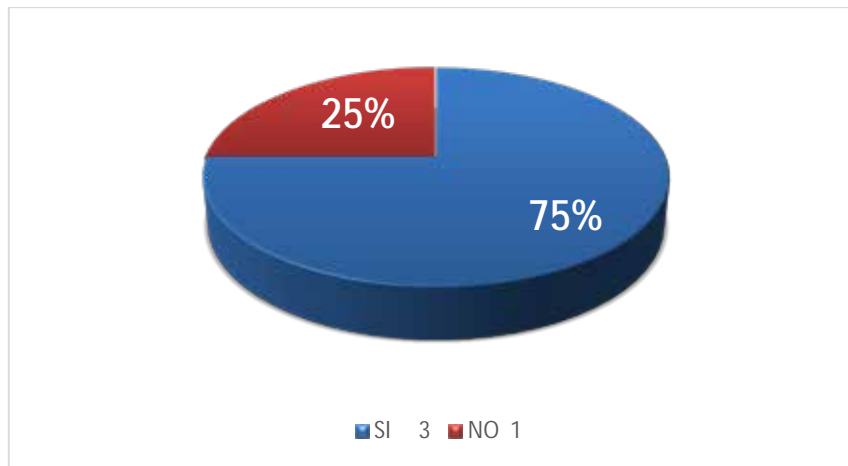


Gráfico 1.- Factibilidad de los lineamientos

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el setenta y cinco por ciento (75%) respondió que considera que al existir lineamientos de control interno en el área de inventarios donde usted se desempeña, reducirá las debilidades presentes en el proceso, por su parte el veinticinco por ciento (25%) restante, considera que no se reducirán. Es necesario, además de establecer nuevos lineamientos de control se proceda a una inducción y capacitación, así como establecer monitoreo en las operaciones que garantice el cumplimiento de los mismos, para lograr los objetivos propuestos con mayor efectividad.

Ítem 2 ¿Tiene conocimiento usted, si en el Departamento de Almacén existen normas y procedimientos?

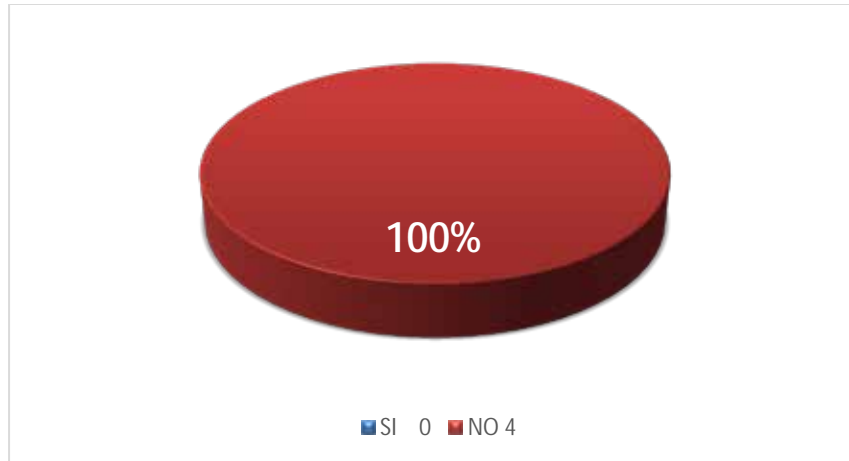


Gráfico 2.- Existencias de normas y procedimientos

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

En el presente gráfico, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no existen normas y procedimientos en el Departamento de Almacén, lo cual es una debilidad, ya que los manuales, sirven de guía de acción al personal para realizar adecuadamente las acciones que permitan cumplir con las tareas establecidas, así como las políticas y normas.

Ítem 3 ¿Sabe usted si el departamento de almacén cuenta con formatos de recepción y entrega de repuestos?

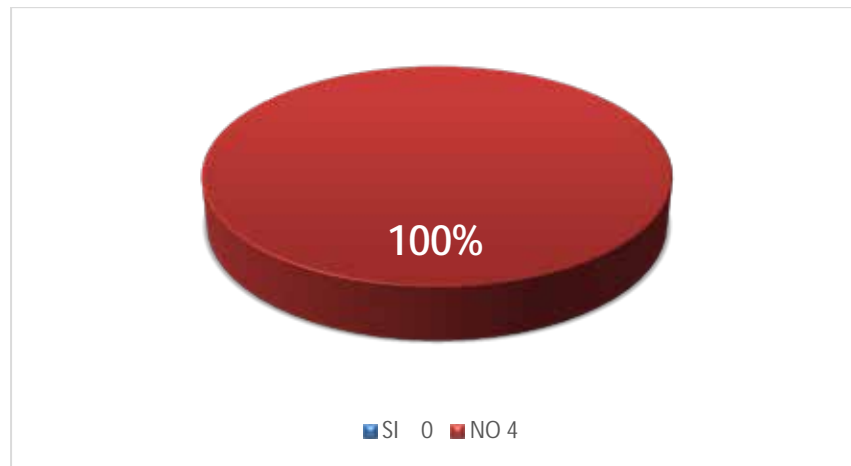


Gráfico 3.- Existencia de formatos de recepción

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

En el presente gráfico, se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, que en el departamento de almacén no cuenta con formatos de recepción y entrega de repuestos. Los formatos sirven de soporte para justificar las entradas y salidas de los inventarios, permitiendo llevar un control de autorización, así como servir de soporte para despachar las unidades requeridas, y poder aclarar las posibles diferencias existentes al momento de realizar una toma física, y detectar posibles diferencias.

Ítem 4 ¿El Departamento de almacén Cuenta con un sistema de codificación para seleccionarlos según el tipo de repuestos?

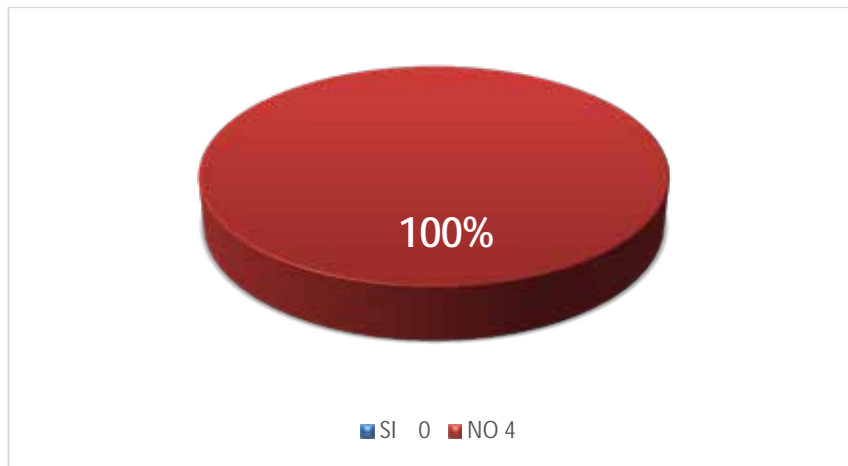


Gráfico 4.- Sistema de codificación de repuestos

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no se lleva un sistema de codificación de repuestos. El sistema de codificación de repuestos permite poder clasificar de manera ordenada los diferentes productos para su fácil localización.

Ítem 5 ¿Cree usted que el implantar lineamientos que controles los procesos de inventario, recepción, almacenaje y despacho traerían beneficios a la organización?

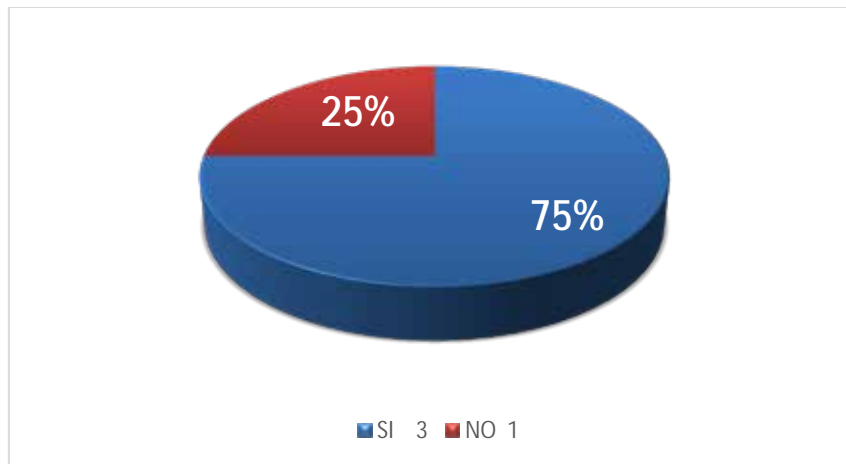


Gráfico 5.- Implementar controles

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

En el presente gráfico, se puede observar que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió que el implantar lineamientos que controle los procesos de inventario, recepción, almacenaje y despacho traería beneficios a la organización, por su parte el veinticinco por ciento (25%) respondió negativamente. El implantar lineamientos, permite que haya unificación de criterios para el manejo de los inventarios, así se minimiza el riesgo de omitir pasos en los procedimientos, y se busca garantizar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas, para lograr los objetivos propuestos.

Ítem 6 ¿Se realizan toma periódica de inventarios?

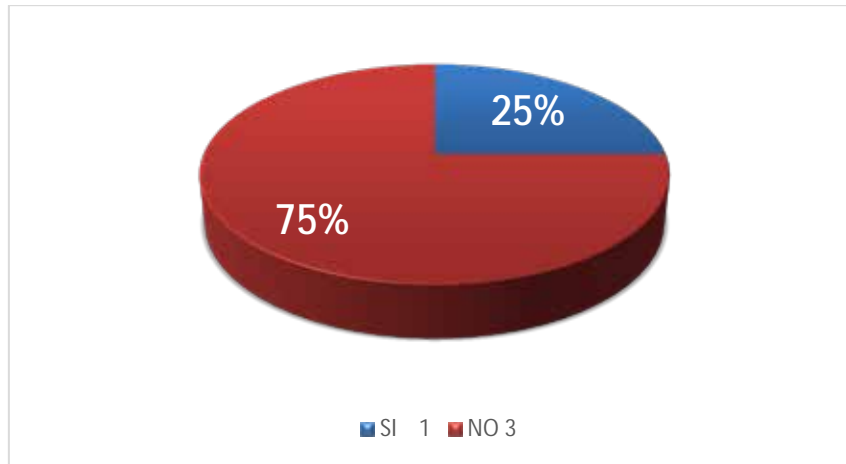


Gráfico 6.- Toma física periódica

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

El setenta y cinco (75%) por ciento de los encuestados respondió que no se realizan toma periódica de inventarios, en cambio el veinticinco por ciento (25%) restante señala que si se realizan. Es necesario aplicar tomas físicas de inventarios, por lo menos cada dos meses para poder controlar las cantidades de existencias, y poder detectar y aclarar las posibles diferencias a tiempo.

Ítem 7 ¿Los ajustes por diferencias de inventarios se realizan oportunamente?

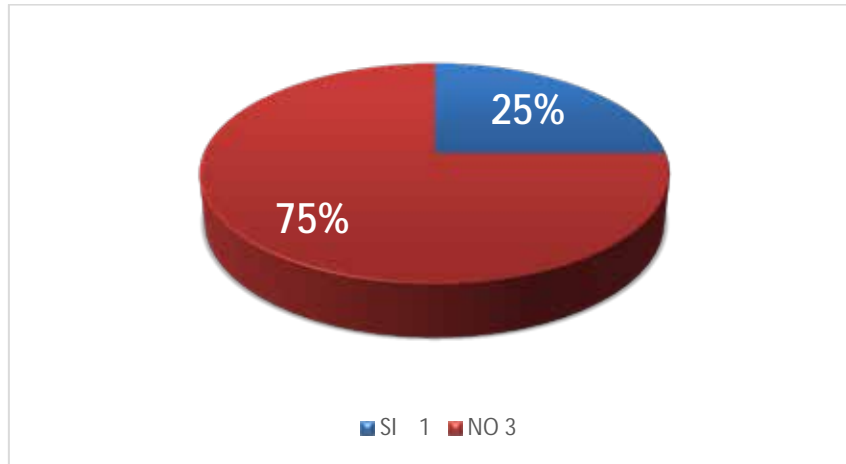


Gráfico 7.- Ajustes por diferencias de inventarios
Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

Ante esta interrogante, el setenta y cinco por ciento de los encuestados (75%) respondió que los ajustes por diferencias de inventarios no se realizan oportunamente por su parte el veinticinco por ciento (25%), señala que si se realizan. Los ajustes de inventarios se deben realizar en el mismo momento en que ha sido efectuada la toma física, aclarada y registrada, para evitar seguir llevando diferencias en los siguientes periodos.

Ítem 8 ¿El personal que efectúa los ajustes de diferencias de inventarios es el mismo que maneja el inventario?

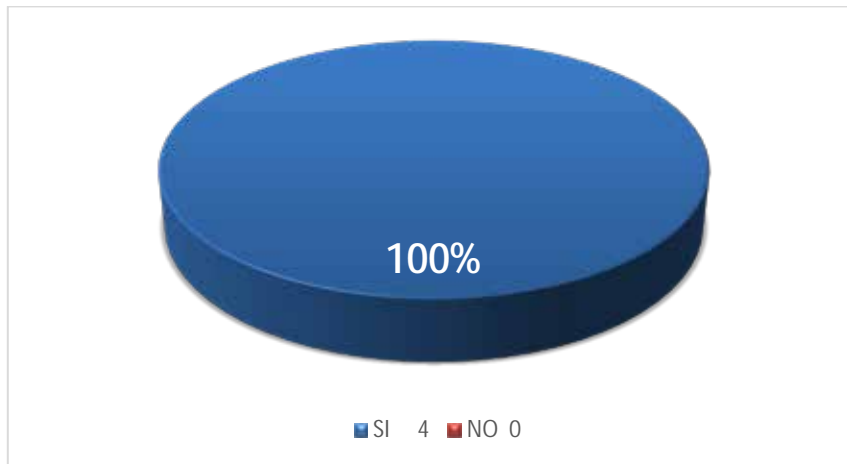


Gráfico 8.- Segregación de funciones, registro y manejo

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que el personal que efectúa los ajustes de diferencias de inventarios es el mismo que maneja el inventario, lo cual es una debilidad ya que esto aumenta el riesgo de manipulación de información.

Ítem 9 ¿El personal que realiza la toma física de inventario es un personal diferente al que realiza las labores en el almacén?

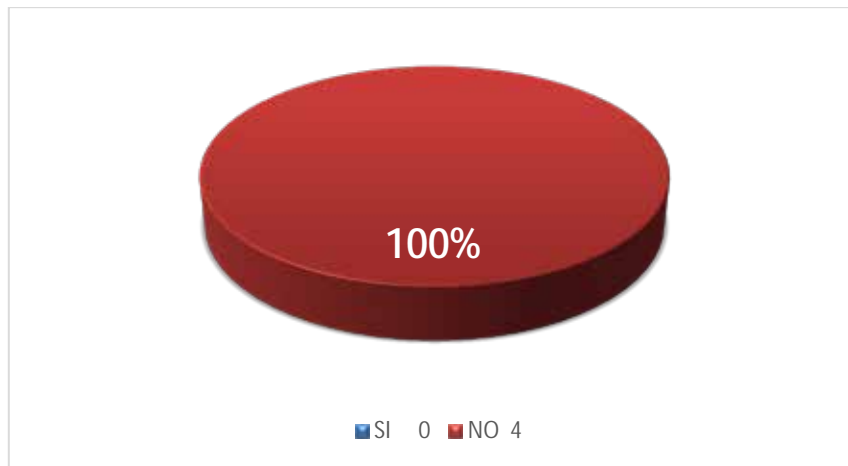


Gráfico 9.- Segregación de funciones, toma física y manejo de inventario

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

Se puede observar en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, que el personal que realiza la toma física de inventario no es un personal diferente al que realiza las labores en el almacén, lo cual es una debilidad, ya que la segregación de funciones permite que exista mayor control y disminuya las posibilidades de mala manipulación de los inventarios o se cometan fraudes.

Ítem 10 ¿El personal del almacén tiene conocimientos del proceso de control de inventarios, logística y despacho?

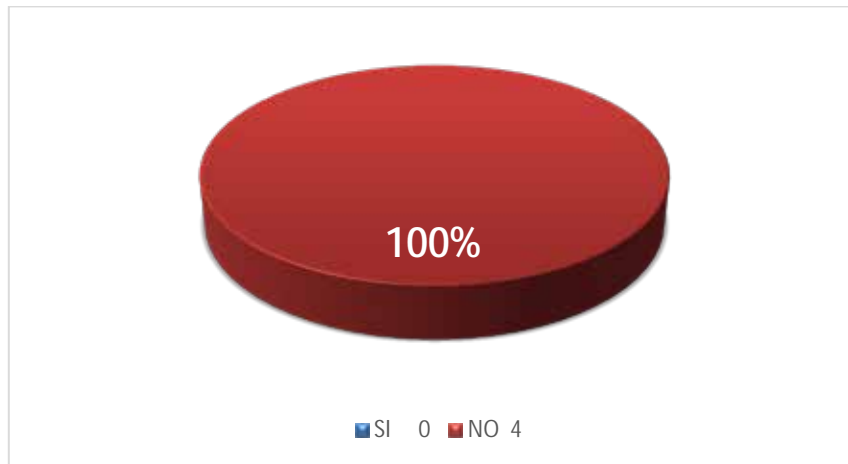


Gráfico 10.- Proceso de control de inventarios, logística y despacho
Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que personal del almacén no tiene conocimientos del proceso de control de inventarios, logística y despacho. Es necesario que exista una buena capacitación y se encuentren establecidos procedimientos de manera formal para garantizar que el personal pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva para lograr los objetivos y metas propuestos.

Ítem 11 ¿El personal de almacén tiene capacitación e inducción adecuada cuando ocupa el cargo para el manejo de inventarios?

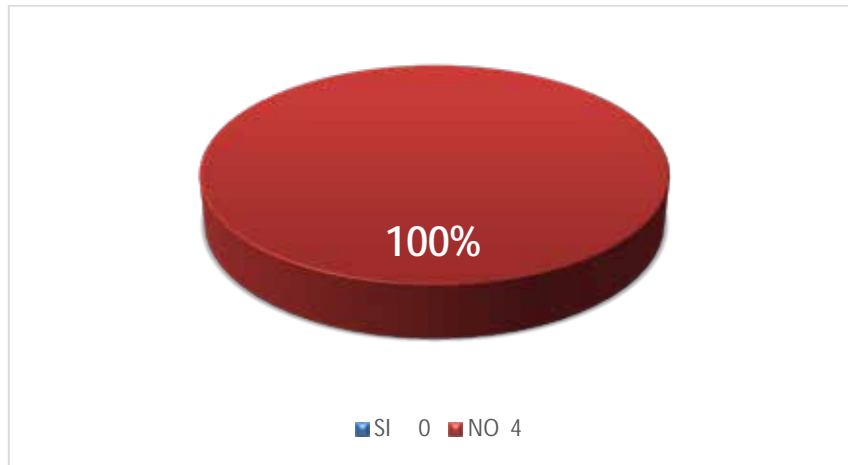


Gráfico 11.- Inducción en el cargo

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante que el personal de almacén no tiene capacitación e inducción adecuada cuando ocupa el cargo para el manejo de inventarios. Es recomendable, que todo nuevo ingresante a ocupar un cargo en el almacén deba recibir una adecuada inducción o capacitación que le permita obtener información del cómo, dónde, de qué manera y cuándo deben realizarse las actividades, para garantizar el cumplimiento efectivo de tareas y responsabilidades propuestas.

Ítem 12 ¿Sabe usted si existen manuales, políticas y procedimientos formalmente establecidos en el almacén?

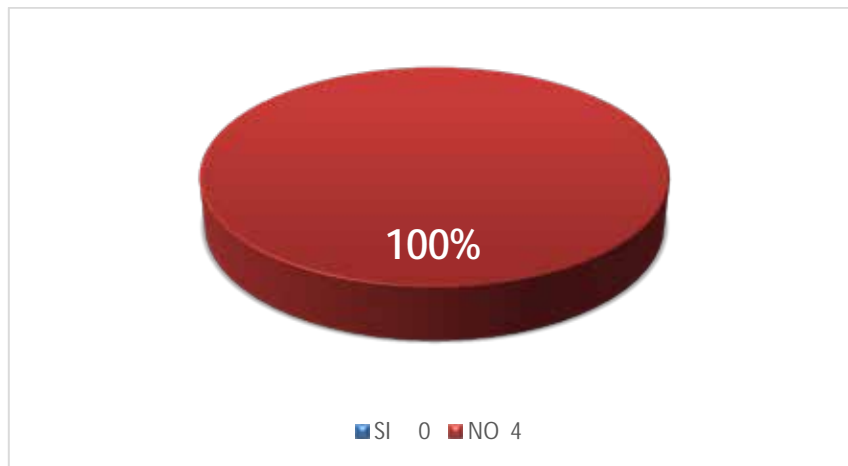


Gráfico 12.- Existencia de manual de normas y procedimientos

Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

Se puede observar, en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron que no existen manuales, políticas y procedimientos formalmente establecidos en el almacén. Los manuales sirven para dirigir los esfuerzos de los trabajadores al logro de operaciones y actividades, ya que son una guía de acción en el cual se indica la manera que deben realizarse los procedimientos paso a paso de acuerdo a una frecuencia cronológica ordenada para garantizar que se cumplan las metas u objetivos propuestos.

Ítem 13 ¿Tiene usted conocimiento si en la empresa cuentan con un sistema administrativo computarizado para el registro de los movimientos de inventario?

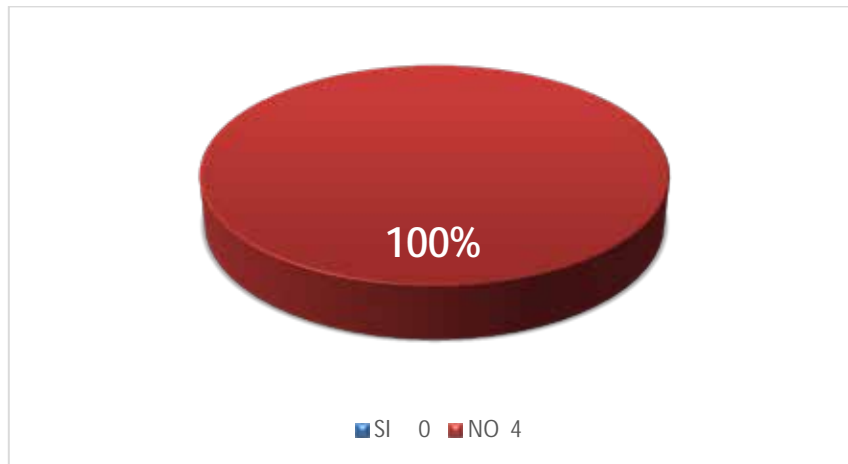


Gráfico 13.- Existencia de sistema administrativo computarizado
Fuente: Chan (2017)

Análisis e Interpretación

El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que en la empresa no cuenta con un sistema administrativo computarizado para el registro de los movimientos de inventario. Por lo tanto, es necesario contar con un sistema para poder llevar los registros de los inventarios ya que esto permite llevar un control de los movimientos y determinar las existencias de los mismos, en el caso de no contar con los recursos necesarios por lo menos se deben llevar en una hoja de Excel para el registro de la información.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

En esta fase metodológica, se propone identificar las debilidades y fortalezas del control interno los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se podría atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitiría hacer la evaluación de los lineamientos a proponer. Con los datos obtenidos se procederá a realizar un análisis para evaluar las necesidades del establecimiento de controles internos, que permitan mejorar el manejo de los inventarios, y poder desarrollar los lineamientos necesarios que permitan unificar criterios al personal que labora en el área de estudio.

Fortalezas

El personal considera que al existir lineamientos de control interno en el área de inventarios donde se desempeña reducirá las debilidades que puedan existir. Es necesario, además de establecer nuevos lineamientos de control se proceda a una inducción y capacitación, así como establecer monitoreo en las operaciones que garantice el cumplimiento de los mismos, para lograr los objetivos propuestos con mayor efectividad.

La mayoría de los encuestados, consideran que al implantar lineamientos que controle los procesos de inventario, recepción, almacenaje y despacho traerían beneficios a la organización. El implantar lineamientos, permite que haya unificación de criterios para el manejo de los inventarios, así se minimiza el riesgo de omitir pasos en los procedimientos, y se busca garantizar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas, para lograr los objetivos propuestos.

Debilidades

El Departamento de Almacén no existen normas y procedimientos, lo cual es una debilidad, ya que los manuales, sirven de guía de acción al personal para realizar

adecuadamente las acciones que permitan cumplir con las tareas establecidas, así como las políticas y normas.

No se lleva un sistema de codificación de repuestos. El sistema de codificación de repuestos permite poder clasificar de manera ordenada los diferentes productos para su fácil localización.

No se realizan toma periódica de inventarios. Es necesario aplicar tomas físicas de inventarios, por lo menos cada dos meses para poder controlar las cantidades de existencias, y poder detectar y aclarar las posibles diferencias a tiempo.

Los ajustes por diferencias de inventarios no se realizan de manera oportuna. Los ajustes de inventarios se deben realizar en el mismo momento en que ha sido efectuada la toma física, aclarada y registrada, para evitar seguir llevando diferencias en los siguientes periodos.

El personal que realiza la toma física de inventario, no es un personal diferente al que realiza las labores en el almacén, lo cual es una debilidad, ya que la segregación de funciones permite que exista mayor control y disminuya las posibilidades de mala manipulación de los inventarios o se cometan fraudes.

El personal del almacén no tiene conocimientos del proceso de control de inventarios, logística y despacho. Es necesario que exista una buena capacitación y se encuentren establecidos procedimientos de manera formal para garantizar que el personal pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva para lograr los objetivos y metas propuestos.

El personal de almacén no tiene capacitación e inducción adecuada cuando ocupa el cargo para el manejo de inventarios. Es recomendable, que todo nuevo ingresante a ocupar un cargo en el almacén deba recibir una adecuada inducción o capacitación que le permita obtener información del cómo, dónde, de qué manera y cuándo deben realizarse las actividades, para garantizar el cumplimiento efectivo de tareas y responsabilidades propuestas.

No existen manuales, políticas y procedimientos formalmente establecidos en el almacén. Los manuales sirven para dirigir los esfuerzos de los trabajadores al logro

de operaciones y actividades, ya que son una guía de acción en el cual se indica la manera que deben realizarse los procedimientos paso a paso de acuerdo a una frecuencia cronológica ordenada para garantizar que se cumplan las metas u objetivos propuestos

La empresa no cuenta con un sistema administrativo computarizado para el registro de los movimientos de inventario. Por lo tanto, es necesario contar con un sistema para poder llevar los registros de los inventarios ya que esto permite llevar un control de los movimientos y determinar las existencias de los mismos, en el caso de no contar con los recursos necesarios por lo menos se deben llevar en una hoja de Excel para el registro de la información.

3.2.3. Fase III: Diseño de unos lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procederá en esta fase, al diseño de lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., con el objeto de alcanzar el mejoramiento de los procesos de manejo de inventarios, para lograr controlar las entradas y salidas en los inventarios, establecer en un tiempo determinado la existencia reales de materiales y suministros, poder planificar la reposiciones de manera oportuna.

Asimismo, se podrán emitir los reportes y estados financieros con cifras veraces, confiables y que sirvan para la acertada toma de decisiones por parte de la gerencia, de igual manera, servir de guía para optimizar el desempeño de los trabajadores del área de almacén, con la finalidad de ser más eficientes y eficaces en el logro de sus labores, y realizar un aporte efectivo en el logro de los objetivos organizacionales

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de información, se pudo realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo de inventarios de los cuales se pudo detectar las debilidades existentes, y se desarrolló la propuesta que permita lograr darle solución a la problemática existente, permitiendo minimizar en lo posible las debilidades existentes, y potencializar las fortalezas encontradas, con el fin de implementar controles internos para la optimización de sus procesos, y lograr que el personal se desenvuelva con eficiencia y eficacia, en el desempeño de sus funciones, dirigiendo sus esfuerzos al logro de los objetivos de la empresa Air Demeiz, C.A., en relación al proceso de control interno llevado actualmente en el área de almacén, para así ofrecer a la misma el diseño de lineamientos para lograrlo.

Por otro lado, la empresa Air Demeiz, no dispone de normas, políticas, procedimientos o controles formalmente establecidos, que permitan realizar un manejo y control adecuado del inventario, por ello esta propuesta es una herramienta que se deja a la disposición de la empresa, la cual puede ser aplicada inmediatamente. Además la misma puede ser implementada en otras organizaciones que presente una problemática similar. A tales efectos, esta propuesta se realizó partiendo de la tendencia que presenta el área de almacén, en cuanto a la importancia de manejar un adecuado sistema de control de inventarios, basado en la aplicación lineamientos de control interno, y considerando la demanda de cada uno de los repuestos y suministros, necesarios para mantener la operatividad de la empresa, y prestar su servicio a tiempo, debido a que si no cuenta con las existencias necesarias no podrá prestar el servicio, requerido por los clientes.

El modelo propuesto es de fácil comprensión, de tal manera que su aplicación es factible. Al hacer referencia a su implantación, esta reportara beneficios en función de la disposición que se tenga para su ejecución por parte del área de almacén y la administración de la empresa en estudio. Seguidamente, se presentan los objetivos que se llevaran a cabo para el desarrollo de la propuesta.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar unos lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

1. Establecer normativas para el registro diario de las entradas y salidas de inventarios.
2. Crear un formato de nota de entrega, para controlar las salidas de inventarios del almacén para el área del taller mecánico.
3. Elaborar un auxiliar de inventarios para llevar los registros.

5.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta, se justifica debido a que la empresa requiere mejorar sus procesos para lograr ser más efectiva y competitiva, mantener un control de sus existencias, minimizar los riesgos de pérdidas de inventarios, emitir reportes para planificar la requisición oportuna y asegurar la operatividad de la misma, ya que al ser una empresa de servicios de mantenimiento e instalación de aires acondicionados automotrices, requiere de los repuestos necesarios para lograr tal fin. Es por ello, que se debe tener información financiera veraz, confiable y oportuna para elaborar los estados financieros y determinar sus costos de servicio y la rentabilidad generada por la organización.

En este mismo orden de ideas, la contabilidad de los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costos de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Es por lo anterior, que se pretende implementar lineamientos contables para mejorar el control interno de los inventarios de la empresa Air Demeiz, C.A., a través de los resultados de esta investigación justifican la propuesta que con su ejecución e implementación, se contribuye con el desarrollo económico y la estabilidad de la empresa, proporcionando las herramientas para mejorar las condiciones del control interno, además de servir de modelo para cualquier empresa del ramo, permitiendo establecer una guía para el personal donde se unifiquen criterios para el desarrollo de sus actividades, y lograr optimizar su desempeño laboral para el logro de los objetivos organizacionales.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Una vez que el nuevo proceso de información, haya sido completamente justificado, se inicia la evaluación para su desarrollo, generalmente debe consistir en determinar si el estudio de factibilidad es realizable. Por lo tanto, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con el fin de proporcionar los medios necesarios en cuanto al alcance de los objetivos propuestos; por ello se deben tomar en consideración: la factibilidad operativa, técnica y económica, con la cual se pueda implementar unos lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

5.4.1 Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica está relacionada con el conjunto de procedimientos, recursos y medios con que cuenta la empresa Air Demeiz C.A., para obtener el resultado deseado con la aplicación de la propuesta, en este caso la misma cuenta con

el personal calificado, para recibir entrenamiento sobre los lineamientos para optimizar el control de los inventarios así como mejorar su desempeño laboral. Por otra parte cuenta con los equipos para implementar los procesos automatizados, que permitan mantener al día los diferentes controles que requiera el manejo de inventario.

5.4.2 Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa está determinada por la serie de operaciones o actividades específicas ejecutables en la institución, por lo tanto en el desarrollo de la presente investigación la propuesta es operativamente factible, ya que esta genera cambios en los métodos y procedimientos ejecutables para el control de los inventarios y no se quiere la modificación de la estructura organizativa de la institución; garantiza la realización de las actividades con un máximo de efectividad dentro de la empresa objeto de estudio.

5.4.3 Factibilidad Económica

La factibilidad económica es el análisis de la proyección de los costos del diseño de la propuesta, así como los beneficios que se pudieran obtener, conociendo de esta forma las inversiones a realizar. Para que la propuesta sea llevada a cabo, es necesario que la empresa invierta cierta cantidad de recursos económicos, los cuales serán recuperados en corto plazo.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

A continuación, se presentan los lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., los cuales buscan el minimizar el margen de diferencias de inventarios, a través de los registros oportunos de las entradas y salidas de existencias, así como establecer mecanismos de control que permitan su adecuado manejo e implementación de toma física de inventarios recurrentes para evitar diferencias en las existencias físicas y teóricas, el

registro de entradas y salidas, así como el uso de formatos para llevar un control de las salidas de repuestos y suministros.

AIR DEMEIZ C.A.

**LINEAMIENTOS DE CONTROL
INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS
PROCESOS EN EL MANEJO DE
INVENTARIOS DE LA EMPRESA
AIR DEMEIZ C.A.**

Fuente: Chan (2017)

<i>AIR DEMEIZ C.A.</i>	LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS
Objetivo 1.-Descripción de Cargos de Almacén	

Para la mejora de los procesos del control interno de inventarios, de la empresa Air Demeiz, es necesario establecer las funciones del personal que estará a cargo para segregar adecuadamente el manejo y el registro de los mismos, así como poder organizar la toma física. Para ello se presenta lo siguiente:

- **Asistente Administrativo:** será la persona encargada del registro de las entrada y salidas de inventarios, para ello llevará registro de las entradas y salidas de las existencias a través de un auxiliar de inventarios en el cual se controlará que todas las requisiciones sean registradas de acuerdo a las facturas recibidas, y que las salidas sean soportadas por una nota de entrega de acuerdo a las solicitudes efectuadas por el personal del taller de mantenimiento y servicio.
- Realizará la facturación del servicio y colocará los costos de los repuestos utilizados, de acuerdo a la nota de despacho del almacén, debidamente autorizada por el supervisor de servicio automotriz.
- **Almacenista:** será el responsable de los movimientos de inventarios dentro del almacén, correspondientes a la recepción, almacenamiento, custodia, manipulación y despacho, así como mantener al día los registros de las entradas y salidas a través de un kardex o auxiliar de inventarios en el cual registrará todas las operaciones que generen movimientos de inventarios, y elaboración de las notas de entrega que justifiquen las salidas.

- Igualmente velar por el cumplimiento de los procedimientos en todo el proceso de manejo de inventarios.
- Mantener actualizados los auxiliares de inventarios de desde su recepción hasta su distribución, efectuar toma física de inventario periódica, progresiva, para preparar los inventarios para el conteo mensual, para controlar y minimizar las diferencias físicas y teóricas de las existencias.
- Es el encargado de codificar los materiales recibidos en el almacén y serializarla, acomodarlas en el almacén e identificarlas para su fácil ubicación; recepción de orden de despachos; responsable de las existencias de inventario, llevar al día el control de sus movimientos.
- **Técnico en refrigeración automotriz:** es la persona responsable de solicitar el repuesto o suministro a ser utilizado en la reparación, mantenimiento o instalación de aires acondicionados.
- **Supervisor de servicio automotriz:** es el encargado de revisar y autorizar la requisición del repuesto a ser utilizado en el mantenimiento, reparación e instalación de los equipos de aire acondicionado.

<i>AIR DEMEIZ C.A.</i>	LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS
Objetivo 2.- Controles internos de los inventarios	

Controles de Existencia:

- Llevar un control existencial del inventario continuo a través del registro de todos los movimientos de entrada y salida, manteniendo actualizado y los kardex o auxiliares de inventarios, así como el resguardo de la documentación que genera la operación.
- Se deberá registrar el modelo, características y especificaciones de las cuales informará al supervisor de servicio automotriz y a la asistente administrativa.

- Toda compra de mercancía se recibirá por el almacén, donde se verificará en cuanto a cantidades y se debe comparar contra factura.
- El almacenista debe informar posteriormente al asistente administrativo acerca de haber recibido y almacenado los repuestos y suministros, a través de la elaboración de nota de recepción.
- Se registrarán las salidas del inventario realizando su correspondiente Nota de Entrega o despacho, indicando el modelo del vehículo y tipo de servicio efectuado al cliente.

Controles de Precisión:

- La mercancía será debidamente codificada y serializada al momento de ingresar al almacén, para su posterior clasificación y almacenaje, asimismo su adecuada identificación para su fácil acceso.
- Se clasificará la mercancía por modelo y se almacenarán en estantería, para evitar su deterioro, y se remontarán o arrumarán de acuerdo a las indicaciones que trae el embalaje.
- Se le dará salida a los inventarios de acuerdo a los pedidos autorizados con su respectiva nota de despacho, efectuando los procesos de conteo previo y al momento de la entrega al técnico.
- Se revisará periódicamente los registros de inventario y otros datos, para determinar los stocks de inventarios y notificar al asistente administrativo y al supervisor de servicio, los repuestos y suministros a los que se deben hacer su respectiva reposición, para que consideren si es necesario, de acuerdo a sus planificaciones hacer requisiciones.
- Se mantendrán actualizados los registros diariamente en el sistema sobre las entradas y salidas de existencias, tanto en el auxiliar Excel como en los kardex auxiliares de inventarios.

Controles de Autorización:

- El almacenista será el responsable de velar por la seguridad de las existencias, evitando que se deterioren y supervisar el almacenamiento, así como realizar procedimientos de rotación de inventarios permitiendo la salida de las existencias más antiguas.
- Los registros de inventarios serán llevados por el asistente administrativo en el Excel y por el almacenista en el kardex de inventarios.
- Los repuestos y suministros, sólo serán entregados por el almacenista, para ello elaborará nota de despacho y debe ser firmada por el, el supervisor y el técnico.
- La nota de despacho será entregada copia al asistente administrativo para su registro en el auxiliar de inventarios en Excel.
- La recepción de los repuestos y suministros debe ser verificada por el almacenista junto al supervisor de servicios.
- La compra de mercancía solo la realizará el supervisor de servicios.

Controles de Custodia:

- Las existencias deben estar protegidas de modo adecuado para evitar su deterioro físico.
- Se almacenará la los repuestos y suministros de una forma sistemática y con rotación.
- Los materiales deberán estar claramente etiquetados e identificados para su fácil acceso y ubicación.
- Se prohíbe el acceso de personas no autorizadas al almacén.
- Se asignará solo al almacenista para el control y manejo de las mercancías.

<i>AIR DEMEIZ C.A.</i>	LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS
Objetivo3.- Lineamientos para la Entrada de Mercancías	

- El supervisor de servicios será el responsable de realizar las compras y entregar al almacén para su recepción.
- El almacenista debe revisar el contenido de los repuestos y suministros recibidos, que van a ser ingresados, y que las cantidades concuerden con lo indicado en la orden de compra y la factura nota de entrega del proveedor.
- El almacenista debe elaborar nota de recepción de mercancía de acuerdo a la mercancía recibida y notificar al departamento de administración si existe alguna irregularidad.
- Todo repuesto y suministro que ingresa al almacén debe estar registrada en el auxiliar en Excel, el cual debe ser actualizado y registrado por la analista de administración.
- Los kardex de repuestos y suministros recibidos deben estar actualizados diariamente.
- Los repuestos y suministros que se recibe en el almacén, debe ser calificado y colocado en los anaqueles correspondientes dentro del almacén.

<i>AIR DEMEIZ C.A.</i>	LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS
Objetivo 3.- Lineamientos para la Salida de Mercancías	

- El técnico solicitará repuestos y suministros al almacenista.
- El almacenista debe elaborar formato de nota de entrega, a fin de dejar soporte de los repuestos y suministros entregados al taller de servicios, este debe ser firmado por el almacenista, el técnico y aprobado primeramente por

el supervisor de servicios.

- Se entregarán los repuestos y suministros al técnico.
- Se registrará en el kardex auxiliar del almacén la salida de los repuestos y suministros, indicando número de nota de despacho, dejando copia archivada de la nota de entrega, para soporte de los movimientos de inventarios.
- Se entregará original de la nota de entrega al asistente de administración para control de facturación al cliente de los repuestos y suministros utilizados en el mantenimiento, reparación o instalación de aire acondicionado automotriz.

<i>AIR DEMEIZ C.A.</i>	LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS
Objetivo 4.- Lineamientos para la toma física de inventarios	

- Diariamente el kardex o auxiliar de inventarios deberá ser actualizado por el departamento de almacén, y el de administración.
- Diariamente los registros de entradas y salidas de inventarios deberán ser realizado en el auxiliar de inventarios, llevados desde administración por el asistente administrativo.
- Quincenalmente el supervisor de servicios realizará una revisión aleatoria y sorpresiva de los artículos para verificación de las existencias.
- El supervisor de servicio hará seguimiento al almacenista para mantener los repuestos y suministros ordenados, clasificados e identificados, y mantendrán al final del mes las instalaciones dispuestas para la toma física de inventarios.
- Mensualmente el asistente administrativo y el supervisor, realizará la toma física de inventarios en presencia del almacenista y se realizarán dos

recuentos, en el caso de que existan disparidad en las cantidades tomadas se realizará un recuento para verificar las discrepancias.

- Al finalizar el proceso de toma física de inventarios, se hará recuento en aquellos repuestos y suministros cuyas existencias contengan discrepancias y se realizará una revisión de la documentación soporte, los registros en el auxiliar de inventarios (administrativo) y los kardex de inventarios (de almacén).
- La gerencia de administración será la única que realizará los ajustes de inventarios que fueran requeridos.

Figura Nro.1 Formato para el control de entrada de repuestos y suministros.

	FORMATO PARA EL CONTROL DE ENTRADA DE MERCANCIAS Y SUMINISTROS		
	Proveedor:		Fecha
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado Por:		Recibido Por:	

Fuente: Chan (2017)

Figura Nro. 2 Formato de despacho de repuestos y suministros

	FORMATO DE NOTA DE ENTREGA DE REPUESTOS Y SUMINISTROS		
	Cliente:		Fecha:
Nro. Factura:		Técnico:	
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado por:	Aprobado por:	Recibido por:	Facturado por:

Fuente: Chan (2017)

Figura Nro.3 Kardex o Auxiliar de Inventarios.

KARDEX O AUXILIAR DE INVENTARIOS					
	Repuesto:			Período	
	Almacenista:				
FECHA	N° FACTURA	CANTIDAD	N° NOTA DE DESPACHO	CANTIDAD	SALDO
Elaborado Por:			Recibido Por:		

Fuente: Chan (2017)

CONCLUSIONES

El presente estudio, tuvo como finalidad, mejorar los procesos del área de almacén de la empresa Air Demeiz C.A., e incorporar el control interno como medida de salvaguarda de uno de sus activos más preciados debido a que a través de ellos se efectúa el servicio de mantenimiento, reparación e instalación de aires acondicionados automotriz, y genera los ingresos a la organización. El proceso de manejo de inventario requiere de actividades idóneas para optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de los inventarios, por lo tanto, se realizó un diagnóstico de la situación actual de los procesos desarrollados en esta área, a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos, de las técnicas e instrumentos de recolección de información, por medio de los cuales se identificaron las debilidades que dan origen a la problemática planteada, entre las cuales se detallan las siguientes:

El Departamento de Almacén no existen normas y procedimientos, lo cual es una debilidad, ya que los manuales, sirven de guía de acción al personal para realizar adecuadamente las acciones que permitan cumplir con las tareas establecidas, así como las políticas y normas.

No se lleva un sistema de codificación de repuestos. El sistema de codificación de repuestos permite poder clasificar de manera ordenada los diferentes productos para su fácil localización.

No se realizan toma periódica de inventarios. Es necesario aplicar tomas físicas de inventarios, por lo menos cada dos meses para poder controlar las cantidades de existencias, y poder detectar y aclarar las posibles diferencias a tiempo.

Los ajustes por diferencias de inventarios no se realizan de manera oportuna. Los ajustes de inventarios se deben realizar en el mismo momento en que ha sido efectuada la toma física, aclarada y registrada, para evitar seguir llevando diferencias en los siguientes periodos.

El personal que realiza la toma física de inventario, no es un personal diferente al que realiza las labores en el almacén, lo cual es una debilidad, ya que la segregación de funciones permite que exista mayor control y disminuya las posibilidades de mala manipulación de los inventarios o se cometan fraudes.

El personal del almacén no tiene conocimientos del proceso de control de inventarios, logística y despacho. Es necesario que exista una buena capacitación y se encuentren establecidos procedimientos de manera formal para garantizar que el personal pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva para lograr los objetivos y metas propuestos.

El personal de almacén no tiene capacitación e inducción adecuada cuando ocupa el cargo para el manejo de inventarios. Es recomendable, que todo nuevo ingresante a ocupar un cargo en el almacén deba recibir una adecuada inducción o capacitación que le permita obtener información del cómo, dónde, de qué manera y cuándo deben realizarse las actividades, para garantizar el cumplimiento efectivo de tareas y responsabilidades propuestas.

No existen manuales, políticas y procedimientos formalmente establecidos en el almacén. Los manuales sirven para dirigir los esfuerzos de los trabajadores al logro de operaciones y actividades, ya que son una guía de acción en el cual se indica la manera que deben realizarse los procedimientos paso a paso de acuerdo a una frecuencia cronológica ordenada para garantizar que se cumplan las metas u objetivos propuestos

La empresa no cuenta con un sistema administrativo computarizado para el registro de los movimientos de inventario. Por lo tanto, es necesario contar con un sistema para poder llevar los registros de los inventarios ya que esto permite llevar un control de los movimientos y determinar las existencias de los mismos, en el caso de no contar con los recursos necesarios por lo menos se deben llevar en una hoja de Excel para el registro de la información.

Finalmente, se puede concluir que se lograron los objetivos específicos propuestos

permitiendo lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A., permitiendo que el personal desempeñe sus funciones de manera eficaz y efectiva para la consecución de los objetivos de la empresa, logrando esta empresa, mantener los inventarios necesarios para su operatividad, conociendo sus existencias para realizar las reposiciones a tiempo, y salvaguardar la inversión de la empresa, ya que de ellos depende fundamentalmente los ingresos principales que cubran los gastos operativos y pagar las deudas y obligaciones contraídas.

RECOMENDACIONES

Por lo tanto, se recomienda para llevar a cabo el proceso de implementación de las estrategias propuestas, hace necesario presentar una serie de consideraciones:

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, así como la implementación de la propuesta planteada, ya que a través de un adecuado control y evaluación continúa de las actividades del almacén específicamente en relación a los procesos manejo de inventarios, que permitirá realizar los ajustes necesarios para optimizar la gestión interna de los mismos.
- Fomentar inculcar una cultura que permita el adecuado registro de los inventarios y cumplir con los procedimientos propuestos, en especial a nivel de la administración de los inventarios como factor influyente en la eficiencia financiera de la empresa, ya que estas cifras son las que se arrojan en los estados financieros.
- Capacitar y adiestrar al personal que labora en la empresa mediante cursos de actualización incrementando el conocimiento que tengan sobre el manejo de los inventarios, de manera que contribuyan al enriquecimiento y eficiencia en el desempeño de sus obligaciones, disminuyendo así los posibles errores al momento de registro, recepción y/o traslado de mercancía.
- Ejecutar la toma física de los inventarios, mensuales para poder ajustar oportunamente las variaciones que puedan existir y garantizar la fiabilidad de las cifras de este rubro en los estados financieros, así como detectar oportunamente las fallas en el manejo de inventarios.

REFERENCIAS

- Aldana, Mauricio (2002). **Enciclopedia de Contabilidad. Manejo de Inventarios.** 1ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial Panamericana.
- Amaya, Aronailef y Disapio, Franchesca (2016). **Lineamientos de control interno de inventarios para mejorar las actividades en el área de almacén de la empresa Extintores Domínguez, C.A.** Universidad “José Antonio Páez”. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Arias, Fidias (2012). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Azuaje, Eduardo (2005). **Pensamiento Gerencial su desarrollo.** 2ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Universo Gerencial.
- Balestrini, Miriam (2008). **Como se elabora el proyecto de investigación.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Barreto, Adriana; Farías, Alejandra y Soto, Khaterine (2013). **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”. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Berghe, Edgar (2010). **Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI.** 1ª Edición. Bogotá Colombia: Ediciones ECOE.
- Brito, José (2012). **Principios de Contabilidad.** 8ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de contadores.
- Catacora, Fernando (2007) **Sistemas y Procedimientos Contables.** 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Código de Comercio Venezolano** (1955). Congreso de 1955. Caracas. Venezuela: Gaceta Oficial Extraordinaria No. 475.
- Coopers & Lybrand (2010) **Informe COSO. Los nuevos conceptos del control interno.** 1ª Edición. Madrid, España: Ediciones Díaz Dos Santos, S.A.

- Chiavenato, Idalberto (2010). **Introducción a la teoría general de la Administración**. 8ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Di Santo, Michele y Lattanzio, Ana (2015). presentaron un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno para el manejo adecuado de inventarios de mercancía de la empresa J CALZA C.A.** Universidad “José Antonio Páez”. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (2002). **Declaración de Normas de Auditoría (DNA). Publicaciones Técnicas (PT) y Servicios Especiales Prestados por Contadores Públicos (SECP). de Aceptación General en Venezuela.** Tomo II. 5ta Edición. Caracas, Venezuela.
- Finney, Harry (2005). **Curso de Contabilidad (Tomo III)**. 2ª Edición. México D.F. México: Editorial Michigan state.
- García, Jesús (2014). **Modelo de control de inventarios de pellas en planta de pellas de SIDOR.** “Universidad Católica André Bello”. Trabajo de grado no publicado. Caracas. Venezuela.
- Gayle, Leticia (2009) **Contabilidad y Administración de Costos**. 6ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hernández, Sergio (2011). **Introducción a la Administración, Teoría General Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia**. Quinta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.,
- Holmes, Arthur (2004). **Auditoria, Principios y Procedimientos**. 1ª Edición. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Horngren, Charles. y Sudem, Gary (2014). **Contabilidad Financiera**. 3ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.

- Kinicki, Angelo y Kreitner, Robert (2003). **Comportamiento de las Organizaciones**. 3ª Edición. España: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Laumaille, Robert (2009). **Gestión de Stocks**. Serie mini-empresa. 1ª Edición. España: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Londoño, Londoño, Carlos y Mesa, Rodrigo (2008). **Presupuesto y Finanzas**. 2ª Edición. México: Editorial Limusa..
- Malca, Manuel (2016). **El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana – 2015**, “Universidad San Martín de Porres”, Trabajo de grado no publicado. Lima, Perú.
- Mantilla, Samuel (2008). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ª Edición. Colombia: Ediciones Bucaramanga.
- Martínez, Paul (2007). **Diseño de Inventarios**. 3ª Edición. México: Editorial Noriega. Editores
- Meigs, Walter (2004). **Principios de Auditoria**. 5ª Edición. México: Editorial Diana.
- Millan, Jhon (2008). **Control Interno. Informe COSO**. 4ª Edición. Madrid. España: Editorial Salesiana.
- Morgado, Juan (2010). **Lineamientos Estratégicos**. 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episme, S.A.
- Morles, Víctor (2004). **Mejores Técnicas de Estudio**. 1ª. Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Co-Bo.
- Münch, Lourdes y García, José (2008). **Fundamentos de Administración**. 2ª Edición. España: Editorial Trillas S.A. de C.V. España.
- Norma Internacional de Contabilidad N° 2 (NIC 2) (1993). Inventarios**. Federación de Colegios de Contadores Públicos. Caracas. Venezuela.
- Normas Internacionales de Información Financiera para PyMES Sección 13**, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) (2009). Editorial IFRS for SMEs London.

- Normas y Procedimientos de Auditoría N° 4. (DNA 4).** Fondo Editorial de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Normas y Procedimientos de Auditoria (2006). Boletín 5120.** Instituto Mexicano De Contadores Públicos.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Pérez, Alexis (2006). **Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación.** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pérez, Pedro (2007). [Documento en línea]. Disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno. [Consulta, 2017, Mayo].
- Ramírez, Tulio (2008). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Sabino, Carlos (2007). **El proceso de investigación.** 2ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica.** 4ª Edición. México D.F. México: Ediciones Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Universidad Santa María (2014). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** Caracas. Venezuela.
- Whittington, Ray y Pany, Kurt (2009). **Principios de Auditoria.** 14ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana S.A.

ANEXOS



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

Estimado Señor

Air Demeiz C.A.

Gerente General

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos de control interno para optimizar los procesos en el manejo de inventarios de la empresa Air Demeiz C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizara para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

1. Lea detenidamente cada uno de los Ítems del cuestionario antes de responder.
2. Marque con una equis(x) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión
3. Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración

Anexo A

Cuadro 1.-Cuestionario

NO.	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Considera usted que al existir lineamientos de control interno en el área de inventarios donde usted se desempeña, reducirá las debilidades que puedan existir?		
2.	¿Tiene conocimiento usted, si en el Departamento de Almacén existen normas y procedimientos?		
3.	¿Sabe usted si el departamento de almacén cuenta con formatos de recepción y entrega de repuestos?		
4.	¿El Departamento de almacén Cuenta con un sistema de codificación para seleccionarlos según el tipo de repuestos?		
5.	¿Cree usted que el implantar lineamientos que controles los procesos de inventario, recepción, almacenaje y despacho traerían beneficios a la organización?		
6.	¿Se realizan toma periódica de inventarios?		
7.	¿Los ajustes por diferencias de inventarios se realizan oportunamente?		
8.	¿El personal que efectúa los ajustes de diferencias de inventarios es el mismo que maneja el inventario?		
9.	¿El personal que realiza la toma física de inventario es un personal diferente al que realiza las labores en el almacén?		
10.	¿El personal del almacén tiene conocimientos del proceso de control de inventarios, logística y despacho?		
11.	¿El personal de almacén tiene capacitación e inducción adecuada cuando ocupa el cargo para el manejo de inventarios?		
12.	¿Sabe usted si existen manuales, políticas y procedimientos formalmente establecidos en el almacén?		
13.	¿Tiene usted conocimiento si en la empresa cuentan con un sistema administrativo computarizado para el registro de los movimientos de inventario?		

Fuente: Chan (2017)

Anexo B.- Tabla de Respuestas

PREGUNTA ÍTEM	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
	SI	NO	SI	NO
1	3	1	75%	25%
2	0	4	0%	100%
3	3	1	75%	25%
4	0	4	0%	100%
5	3	1	75%	25%
6	1	3	25%	75%
7	0	4	0%	100%
8	4	0	100%	0%
9	0	4	0%	100%
10	0	4	0%	100%
11	0	4	0%	100%
12	0	4	0%	100%
13	0	4	0%	100%

Fuente: Chan (2017)

Figura Nro.1 Formato para el control de entrada de repuestos y suministros.

 FORMATO PARA EL CONTROL DE ENTRADA DE MERCANCIAS Y SUMINISTROS			
Proveedor:		Fecha	
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado Por:		Recibido Por:	

Fuente: Chan (2017)

Figura Nro. 2 Formato de despacho de repuestos y suministros

FORMATO DE NOTA DE ENTREGA DE REPUESTOS Y SUMINISTROS			
	Cliente:		Fecha:
	Nro. Factura:		Técnico:
SERIAL	DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD
Elaborado por:	Aprobado por:	Recibido por:	Facturado por:

Fuente: Chan (2017)

Figura Nro.3 Kardex o Auxiliar de Inventarios.

KARDEX O AUXILIAR DE INVENTARIOS					
	Repuesto:			Período	
	Almacenista:				
FECHA	N° FACTURA	CANTIDAD	N° NOTA DE DESPACHO	CANTIDAD	SALDO
Elaborado Por:			Recibido Por:		

Fuente: Chan (2017)